


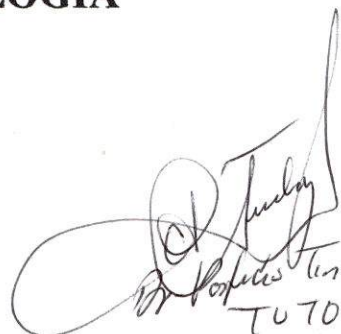
La Paz, diciembre - 9/2015


T-3627

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

  
Lic. Marco Fernández Polanco  
PRESIDENTE  
TESIS DE GRADO



  
Dr. Porfidio Tintaya Condori  
TUTOR

  
Lic. Lourdes Aguilera Tejerina  
Tribunal Examinador



**TESIS DE GRADO**

131 h.

**HABILIDADES SOCIALES Y EL USO DE LA RED  
SOCIAL FACEBOOK EN LOS ADOLESCENTES DEL  
INSTITUTO DE EDUCACIÓN BANCARIA DE LA  
CIUDAD DE LA PAZ**

**POR: LOURDES AGUILAR TEJERINA**

**TUTOR: DR: PORFIDIO TINTAYA CONDORI**

**LA PAZ-BOLIVIA**  
**Diciembre, 2015**

## INDICE

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I.....	4
PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	4
I. MARCO HISTORICO.....	4
A. Marco de hechos.....	5
B. Marco de investigaciones.....	10
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
A. Planteamiento del problema.....	14
B. Formulación del problema de investigación.....	15
III. OBJETIVOS.....	17
A. Objetivo general.....	17
B. Objetivos específicos.....	17
IV. HIPÓTESIS.....	18
A. Hipótesis fundamental.....	18
B. Hipótesis complementarias.....	18
V. JUSTIFICACIÓN.....	19
CAPÍTULO DOS.....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
I. HABILIDADES SOCIALES.....	22
A. Definición de Habilidades Sociales.....	22
B. Características de Habilidades sociales.....	23
C. Habilidades sociales y personalidad en el adolescente.....	29
D. Evaluación de habilidades sociales.....	31
II. RED SOCIAL.....	37
A. Antecedentes.....	37
B. El papel de las redes sociales en la cultura contemporánea.....	43
C. Redes sociales y su Estructura.....	46
D. Facebook.....	48

E. Formas de participar en Facebook .....	50
F. Reputación en las redes sociales .....	51
G. Etiquetado social .....	53
H. Etiquetado en Facebook .....	54
I. Adicción a Facebook.....	56
J. Trata y tráfico de personas mediante el uso de la red social Facebook ..	57
III. ADOLESCENCIA.....	58
A. Definición de Adolescencia.....	58
B. Antecedentes de la adolescencia .....	62
C. Desarrollo en la adolescencia .....	64
D. El adolescente y su grupo de pares.....	65
E. El Adolescente y las relaciones sociales.....	66
IV. HABILIDADES SOCIALES Y EL USO DE RED SOCIAL FACEBOOK EN EL ADOLESCENTE .....	67
V. INSTITUTO DE EDUCACIÓN BANCARIA (IDEB) .....	69
CAPÍTULO TRES .....	72
METODOLOGÍA .....	72
I. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	72
II. VARIABLES .....	72
A. Conceptualización de variables .....	72
B. Operalización de variables .....	74
III. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	77
IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	77
A. Inventario de Habilidades Sociales (I.H.S) .....	77
B. Cuestionario sobre el uso de la red social Facebook.....	80
IV. AMBIENTE DE INVESTIGACIÓN.....	83
V. PROCEDIMIENTO .....	84
CAPÍTULO CUATRO .....	86
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	86
I. Datos generales .....	87
II. Habilidades sociales.....	88
III. Uso de la red social Facebook.....	95

<b>IV. Correlación entre habilidades sociales y uso de Facebook.....</b>	<b>104</b>
<b>V. Correlación entre las áreas de habilidades sociales y las áreas del uso de Facebook.....</b>	<b>107</b>
<b>VI. Análisis global de resultados .....</b>	<b>108</b>
<b>CAPÍTULO CINCO .....</b>	<b>110</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>110</b>
<b>I. Conclusiones .....</b>	<b>110</b>
<b>II. Recomendaciones .....</b>	<b>112</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA .....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>119</b>

## RESUMEN

Las Habilidades sociales y el uso de la red social Facebook en adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz; es una investigación que nace ante la ausencia de propuestas sobre esta temática.

El aporte que se ofrece sobre estas temáticas tiene mucha relevancia teórica, ya que introduce datos acerca del nivel de habilidades sociales que los adolescentes poseen, por otra parte también el nivel del uso de la red social Facebook; así como el nivel de dependencia entre ambas variables.

Esta investigación tiene como objetivo principal identificar la relación que existe entre el nivel de habilidades sociales y el uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Las habilidades sociales ya estudiadas con anterioridad no es de menos importancia que el uso de Facebook que es un tema bastante amplio para ser estudiado y analizado. Se abordó el objeto de investigación a partir de un diseño no experimental de tipo correlacional.

Para recabar los datos sobre habilidades sociales se usó el Inventario de Habilidades Sociales (I.H.S), y para recoger los datos del uso de la red social Facebook se aplicó el Cuestionario sobre el uso de la red social Facebook.

Los resultados más relevantes expresan que los adolescentes tienen un nivel regular de sus habilidades sociales y hacen un uso entre alto y elevado de la red social Facebook. Entre ambas variables existe una relación de tipo inversa.

Así, se llega a la conclusión que el tipo de relación existente entre habilidades sociales y uso de la red social Facebook, es de tipo inversa; puesto que, si hay incremento en una de las variables da como resultado la disminución en el valor de la otra variable.

## **INTRODUCCION.**

La presente investigación está dirigida a determinar la relación de las Habilidades Sociales y el uso de la red social Facebook en los adolescentes de 6to de secundaria del Instituto de Educación Bancaria en la zona de Miraflores de la ciudad de La Paz.

Este estudio facilita información que se requiere para el conocimiento de un desempeño interpersonal que se da en la red social Facebook. También permite conocer el nivel de las habilidades sociales y del uso de la red social Facebook; mostrando las diferencias entre varones y mujeres.

El estudio acerca de habilidades sociales y el uso de la red social Facebook proporciona información de base para elaborar futuros trabajos para estimular cambios para favorecer el desarrollo integral de los adolescentes tanto del Instituto de Educación Bancaria como de otras instituciones.

La escuela es vital en cuanto a las relaciones interpersonales se refiere, los adolescentes pueden encontrar en los pares la seguridad que no encuentran en la familia, así formando relaciones más fuertes y más duraderas; si hablamos de los vecinos siguen siendo extraños unos a otros y se hace más difícil para los adolescentes encontrar amistades, y recibir el apoyo emocional que es tan importante en esta etapa. La forma en que los adolescentes se relacionan con sus pares atribuye un sentimiento de bienestar o malestar hacia sí mismos. Las relaciones interpersonales que tengan desde su infancia hasta el presente (adolescencia) va cambiando a lo largo de los años, en este caso se hace hincapié a los avances tecnológicos. En la actualidad este apoyo puede recibirse a través de la red social Facebook, tanto de personas conocidas como desconocidas.

Por otra parte se indaga y profundiza teóricamente las manifestaciones de ambas variables, para poder ser enseñadas y aprendidas. De esta manera se

muestran perspectivas conceptuales y teóricas, ya que esta temática es de preocupación tanto individual como colectiva. Existe una demanda de información por parte de nuestra sociedad. En este estudio nos limitaremos a dar una explicación teórica, medir ambas variables y la relación que existe entre ambas en la muestra de nuestra población.

Para recoger los datos de ambas variables (habilidades sociales y el uso de la red social Facebook) se aplicaron dos instrumentos: El Inventario de Habilidades sociales de Goldstein y el cuestionario sobre el uso de la red social Facebook apoyado con la Evaluación de Echeverúa y Balaguer sobre adicción a Facebook.

## **CAPÍTULO UNO**

### **PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **I. MARCO HISTÓRICO**

El presente estudio se realizó en la zona de Miraflores de la ciudad de La Paz, en el Instituto de Educación Bancaria. Este estudio indagó acerca de las habilidades sociales y el uso de la red social Facebook en los adolescentes.

El momento histórico en que se efectuó el presente trabajo es una coyuntura en la que los cambios sociales continúan dándose, los movimientos indígenas se encuentran organizados y son reconocidos por el estado Plurinacional, donde participan activamente en nuestra sociedad, con los mismos derechos y obligaciones que todo boliviano tiene. Así en la actualidad se busca una igualdad social, donde no haya discriminación por su condición sociocultural.

El “boom” de las redes sociales que se está experimentando nuestra sociedad actual, hace que hoy en día estas redes no sean ni más ni menos lo que hacemos en la vida real, pero por medio de la plataforma. Mucho se piensa que las redes sociales tienen que ver con un tema de computadoras, pero es un medio de conexión nuevo que tienen las personas incluso desde “teléfonos inteligentes” con acceso a internet.

En tal universo complejo, simbolizado de múltiples maneras por la interrelación y organización a través de las redes, las expresiones multiculturales y de identidad adquieren nuevos significados, sentidos y trascendencia, que desafían los modelos socio-culturales y económicos-políticos dominantes y que buscan una mayor actuación e intervención de la gente sobre su vida, entornos y cotidianidad (Morales 2007:10).

La escuela es un factor muy importante que repercute en cómo se comportarán los estudiantes. En Bolivia, estos problemas existen y una alternativa del estado



frente a estos problemas, se encuentran en la constitución política del estado que propone leyes como intentos de solución. La nueva ley de la educación boliviana Avelino Siñani y Elizardo Pérez, en el título I dentro del marco filosófico y político de la educación boliviana tiene como contenido en el capítulo único las bases, fines y objetivos de la educación boliviana. Pero si bien estos artículos ayudan a poner bajo el amparo de la ley los posibles problemas escolares, estos no son suficientes, es necesario proponer investigaciones que den a conocer estos problemas (Ferreira y Muñoz 2012).

A lo largo de la historia en diferentes contextos socioculturales surgen ciertas problemáticas en las relaciones interpersonales de los adolescentes por varios factores, en la actualidad las redes sociales han facilitado las relaciones con los otros, incluso con personas que se encuentran en otros países o personas desconocidas. Este grupo social experimenta obstáculos que generan vulnerabilidad de sus derechos y la forma en cómo se sienten. Es de mucha importancia adquirir habilidades sociales para afrontar de manera positiva los desafíos de su diario vivir y desenvolverse eficazmente en su entorno, tener éxito personal y un reconocimiento social, que no sea necesariamente por medio del uso de las redes sociales (Facebook).

#### **A. Marco de hechos**

Para realizar este estudio se consideraron las habilidades sociales y el uso de la red social Facebook, en una población adolescente. La situación problemática que se indagó en esta investigación fue conocer la relación que existe entre ambas variables.

En los últimos años el país ha visto agudizar su problemática social, como resultado de los cambios económicos. La pobreza sigue siendo un fenómeno estructural de Bolivia, que impacta en la calidad de vida, la situación de los adolescentes, no escapa a las influencias de esta variable (Pérez 2005).

En la actualidad los adolescentes están rodeados por anuncios en periódicos, revistas, radio, televisión y por la red de internet. En este mundo de constantes cambios; donde los adolescentes muchas veces buscan en las cosas materiales para poder sentirse bien como, la compra de ropa, cosméticos, motocicletas, drogas, deportes y miles de artículos que ofrece el mercado. De esta manera el adolescente busca un prestigio en el grupo de pares. Muchas veces cuando el adolescente no tiene posibilidades de lograr el "prestigio" se sienten rechazados, tienden a implicarse menos en algunas actividades en la escuela, y pueden tener una conducta antisocial, provocando problemas por luchar por una identidad. Hay que aclarar que no siempre es así ya que la posibilidad de tener un prestigio puede basarse en dar prioridad a las relaciones con otras personas (Álvarez 2014).

Los adolescentes muchas veces se dejan llevar por "el qué dirán los demás", de esta manera formamos un concepto de nosotros mismos, esto dependerá si le damos suficiente importancia o no, si esas opiniones nos influyen o no. La comparación no solo física influye sobre este, sino también habilidades sociales entre otras.

Podemos hacer mención de la influencia tecnológica, que hacemos hincapié a las redes sociales actuales como el Facebook, WhatsApp, Twitter y otros donde las relaciones interpersonales son más indirectas, por otra parte la accesibilidad de información es mucho más fácil que en otros tiempos. Los adolescentes suelen hacer mal uso de la red de internet. Es por eso que muchos padres están en desacuerdo que sus hijos tengan acceso a la red de internet por los peligros que encuentran en las redes sociales (trata y tráfico de personas) y las informaciones inapropiadas (violentas y destructivas) que pueden encontrar los adolescentes.

Actualmente muchos de los adolescentes cuentan con celulares móviles que tienen acceso a la red de internet, donde entran en redes sociales para

comunicarse usualmente fuera del colegio, ya que en este no está permitido el uso de celulares, aunque de igual modo suelen utilizarlos. Al hacer uso de estas redes sociales es una forma de conocer gente, compartir ideas y experiencias con los amigos, conocidos o desconocidos, buscar citas, parejas, o hacer preguntas o dar consejos, donde se comparten pensamientos y sentimientos.

La red de internet es el ciberespacio que no tiene límites, donde hay comunicación, se puede conocer gente de todo el mundo, hay acceso fácil a la información, se puede explorar y aprender. Puede ser beneficioso o perjudicial si se usa de manera inapropiada.

Estas redes sociales tienen beneficios, pero muchas veces pueden traer dificultades a nivel individual como colectivo. Pueden unir a personas que se hallan distanciadas y también puede separar a personas cercanas, en este caso amigos y compañeros del colegio. Muchos de los que pasan la mayor parte del tiempo en las redes sociales viven una existencia aislada. La comunicación entre los seres humanos va disminuyendo, las relaciones cara a cara se han sustituido por estas redes y así el nivel de habilidades sociales se ve afectado.

La educación social (familia, instituciones, etc.) es imprescindible para las actitudes que se tengan hacia uno mismo y así con su entorno. Podemos decir también que es aprendida por tanto susceptible de cambios. La familia y la escuela son fuentes para la constitución y desarrollo de las habilidades sociales. Factores como: la comunicación, expectativas, la misma forma de relacionarse de los que lo rodean (familia, compañeros, conocidos, etc.) influyen en el desarrollo de sus habilidades sociales.

La sociedad donde el adolescente crece tiene una gran influencia sobre su desarrollo: relaciones interpersonales, adaptación y diversos problemas. Formando su personalidad y su propio futuro; muchas veces creándoles frustración y tensión en su vida.



El problema actual que viven muchas veces los adolescentes es la sensación de pérdida de su identificación dentro de la sociedad, siente que no puede controlar los problemas que se presentan en el diario vivir, afectando su amor propio y así también las relaciones con los otros (Álvarez 2014).

En el desarrollo de las habilidades sociales se toman en cuenta el cómo pensamos, actuamos y nos sentimos con respecto a nosotros mismos y hacia los demás. Que información tenemos acerca de nuestra persona, que cualidades vemos en nosotros, cuanto nos valoramos, que juicios de valor nos hacemos, si somos admirados por otros, si actuamos de acuerdo a las situaciones, si somos reconocidos por otros, si tomamos decisiones adecuadas; hacemos mención a estos puntos que son tan relevantes para el uso de la red social Facebook, muchos buscan ser reconocidos, que otros valoren las cualidades que uno tiene, e incluso en la red social las personas reciben críticas tanto constructivas como destructivas (fotos, comentarios, estados, etc.).

Los adolescentes cuyos vínculos familiares son muy fuertes, tienden a relacionarse con amigos educados de la misma manera, los utilizan para desarrollar sus habilidades y para que les aconsejen respecto de cuestiones interpersonales. Los que carecen de estos vínculos, con frecuencia dependen mucho más de los amigos y pueden permitirse actuar fuera de los deseos de la sociedad (Morris 1992: 398).

En la sociedad actual muchas veces no se comprende el comportamiento de los adolescentes, ya que muchos piensan que son incompetentes, que tienen falta de experiencia por la edad que tiene y no pueden realizar ciertas tareas que impliquen responsabilidad. De esta manera ciertos pensamientos de los adultos pueden hacer que sus habilidades para tratar y congeniar con las demás personas sea cada vez menor, y puedan encontrar un refugio o apoyo en el uso de redes sociales.

La vida emocional del adolescente sufre modificaciones que originan actitudes acerca de sí mismo y acerca de los demás que pueden tener efectos negativos en sus relaciones afectivas y en el trato con los otros. Sabemos que a partir de estos procesos de cambio la carencia de la capacidad para relacionarse con los otros puede proyectarse en la comunicación y las conductas manifestadas en el uso de redes sociales.

A pesar de los esfuerzos por mejorar la calidad de vida de los adolescentes se siguen tradiciones pasadas, como pensamientos negativos cuando las personas se encuentran en esta etapa de vida como: es muy joven, no puede hacer nada, está en la etapa del "burro" y otros que se desvalorizan al adolescente.

La identidad personal del individuo se construye continuamente donde los sujetos experimentan actitudes, experiencias y muchas veces no se permite la libre expresión de derechos, de esta manera el sujeto no suele contar con información adecuada de los peligros, riesgos que hay en las redes sociales (trata y tráfico de personas) y al crear un mundo en la red social, va desvalorizando el entorno social, por lo tanto no va desarrollando sus habilidades sociales.

Existe una necesidad de un estudio profundo de las habilidades sociales y su relación con el uso de la red social Facebook y uno de los primeros pasos debe ser el involucrarse a la problemática que viven los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz, que se hallan en una etapa de formación sistemática, donde repercute en el desarrollo posterior que constituye fuente importante para el desarrollo de sus habilidades sociales; y mirar hacia el futuro en cuanto al uso de redes sociales se refiere, por esto la importancia de visualizar y estudiar la problemática a profundidad en dicha población.

## **B. Marco de investigaciones**

Las habilidades sociales han sido estudiadas desde el campo de la psicología social, la presente investigación pretende estudiarla junto a la red social Facebook, ya que las redes sociales han pasado a ser un espacio para el acceso a la información y el entretenimiento y su uso es importante en la sociedad.

Al igual que otros constructos psicológicos las habilidades sociales han sido definidas de varias maneras y no existe una única definición sobre la que exista un acuerdo general. Sin embargo, las actuales definiciones de habilidades sociales parecen tener algunos elementos comunes; por lo que puede decirse que las habilidades sociales: son aprendidas, se componen de conductas específicas, incluyen inicios de conductas y respuestas a otras conductas, maximizan el reforzamiento social, son interactivas y específicas de situaciones y pueden ser definidas y especificadas como blancos para una intervención (Justicia y Llanos 2008).

Si bien las habilidades sociales han sido objeto de diversos estudios científicos, en los últimos años, existe la necesidad de responder a procesos relacionados a esta variable, en sus diferentes etapas de desarrollo y su contexto (Guaygua y Roth 2008).

Es importante tomar en cuenta a la adolescencia como una de las principales etapas, en la adquisición de las habilidades sociales, ya que en esta edad están comenzando no solo a experimentar cosas nuevas, sino que están a punto de ingresar en una nueva etapa, tanto a nivel educativo como a nivel laboral. Por lo que se ve necesario el estudio de las habilidades sociales (Pérez 2005).

A partir de las investigaciones la práctica de las habilidades sociales ha venido a ser un trabajo muy importante en todo sector social, significando que donde quiera que se encuentren dos personas interactuando ahí se encontrará

implícitas las habilidades sociales tanto físicas como verbales, independientemente del contexto dónde estemos, como estemos y qué estemos haciendo, se hará uso de las habilidades sociales.

En este contexto, el desarrollo del adolescente es el resultado final de un conjunto de procesos, que tiene que ver con los factores que se podrían categorizar en factores externos o ambientales como la situación económica, condiciones de vida y factores internos como salud y las formas de estructuración familiar, y el lugar que ocupa el adolescente en esta dinámica. Para comprender esto se deben considerar los antecedentes que se pueden denominar causales, como son: el maltrato, abandono, acciones y omisiones que complejizan y dificultan las formas de vida de muchos adolescentes (Pérez 2005).

A través de la historia de las habilidades sociales ha habido confusiones por la poca claridad de los conceptos que se utilizan y por el uso de diferentes autores, por ello consideramos necesario mostrar claramente algunos conceptos de habilidades sociales:

Una de las más aceptadas es la de Combs y Slaby, quienes las definen como: "La habilidad para interactuar con otras personas en un contexto dado de un modo específico, socialmente aceptable y valorado y, que sea mutuamente o primariamente beneficioso para los demás" (2003: 162).

Otra definición que amplía el concepto de habilidades sociales integrando elementos cognitivos, conductuales y sociales es la propuesta por Ladd y Mize (1983: 128) quienes la definen como: "La habilidad para organizar cogniciones y conductas en un curso integrado de acción, orientada por metas interpersonales y sociales de un modo culturalmente aceptado"

Dowrick (1986) sugiere que una definición operacional de las habilidades sociales debería considerar el que éstas son interpersonales, propositivas

(orientadas a metas) y susceptibles de ser aprendidas. En el modelo propuesto por este autor la conducta social es concebida como activa y autocontrolada (Combs y Slaby 2003: 37).

Según Spitzberg y Cupach (1989) lo que consideran "competencia social" para otros sería "habilidad social", términos ambos utilizados para denominar el proceso por el cual la gente se relaciona de forma eficaz o hábil con los demás (Gil 1995:48).

Durante los últimos años el uso de las redes sociales se ha intensificado en nuestro país, sobre todo como un medio informativo y de diversión. A pesar de que aún es significativa su aplicación en todos los ámbitos (económico, político, cultural, social, etc.) y de manera paulatina están buscando ser parte de esta nueva realidad.

Hoy en día el Facebook se ha convertido en un medio de comunicación social por excelencia para que las personas de todas partes del mundo interaccionen de manera virtual. Esta red social está experimentando un constante crecimiento debido a que la gente pasa muchas horas en esta red.

Facebook es la red social favorita en la región, es el mayor conductor del tráfico móvil en nuestro país. La prefieren por la facilidad de uso y porque se convirtió en una herramienta de comunicación, es una de las redes más usadas en Bolivia (Quispe 2015).

Ocurre con más frecuencia entre los más jóvenes que los usuarios mayores. Y las personas ansiosas porque encuentran más fácil comunicarse a través de los medios sociales que cara a cara. Encontraron que las mujeres están en mayor riesgo de desarrollar adicción a Facebook, probablemente debido a la naturaleza social de Facebook, dice Andreassen (Fonseca 2012).



A medida que el uso de la red social Facebook se ha convertido tan común, como la televisión en nuestra vida cotidiana, es cada vez más difícil para muchas personas saber si son adictos a esta red social (Parrondo 2012).

“Adicción” es un término que en los últimos años se utiliza mucho. Los expertos hablan de adicción como: celulares, juegos, Internet, etc. Casi cualquier tecnología o invento que tenga éxito crea una necesidad muy fuerte en usuarios y consumidores, y su ausencia causa cierta ansiedad. Ahora le toca a la red social Facebook (Parrondo 2012).

La investigadora de adicción a Facebook la doctora Andreassen tiene una visión clara de por qué algunas personas desarrollan dependencia de Facebook. Nota que en varias mediciones realizadas, personas ansiosas y socialmente más inseguras obtuvieron resultados a nivel de adicción. En cambio personas más organizadas y ambiciosas tienen un riesgo mucho menor. Estos individuos usan más las redes sociales como parte integral de su trabajo y creación de redes de contactos (Fonseca 2012).

Se encontraron varios perfiles de personalidad relacionados con la Escala de adicción a Facebook de Bergen, por ejemplo neuroticismo y extraversión relacionada positivamente y la conciencia se relaciona negativamente. Además la relacionaron con dormir a altas horas de la noche y pocas horas de sueño, y levantarse más tarde (Aparicio 2012).

Investigaciones refieren que el hecho de comunicarse y relacionarse a través del Facebook supone establecer interacciones en un entorno virtual o ciberespacio. Existen cuatro características diferenciales entre la comunicación cara a cara y la comunicación vía Facebook (Parrondo 2012):

- 1) Anonimato, con la posibilidad de ocultar la verdadera identidad cuando se concreta la comunicación por esta red.

- 2) Ausencia de comunicación verbal: cuando se lleva a cabo una comunicación mediante una computadora no hay señales visuales ni auditivas.
- 3) Distanciamiento físico: en Facebook la comunicación no está limitada por la dimensión geográfica.
- 4) Tiempo: este medio permite la existencia de una comunicación en tiempo real o bien retardar las respuestas. Las relaciones se desarrollan y manifiestan de manera diferente.

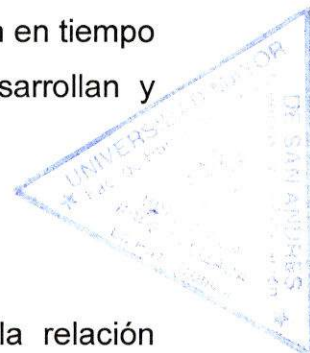
## **II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

### **A. Planteamiento del problema**

A lo largo de la presente investigación, se pretende identificar la relación existente entre las habilidades sociales y el uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz; y de ésta manera establecer el tipo de relación entre estas dos variables.

No obstante, es necesario en primer lugar, poder plantear los antecedentes, las definiciones y/o características de ciertos aspectos relacionados a las variables a investigar, es decir, las "Habilidades sociales y uso de la red social Facebook". Esto permitirá obtener un mejor entendimiento y un manejo óptimo sobre la temática

Resulta muy importante, poder investigar y hacer conocer el nivel de influencia que puede tener el uso de la red social Facebook, en torno a las habilidades sociales. Ya que a partir de establecer la relación entre ambas variables, será además posible, poder plantear las diferencias que existen a nivel de género, en tanto no solo se pueden identificar diferencias a nivel biológico, sino también en la dimensión social, es decir, en torno a comportamientos, habilidades, actitudes, forma de sentir y pensar; que de alguna manera se encuentran determinadas por la sociedad y el ambiente.



Para poder analizar el tema de las habilidades sociales en los adolescentes, es necesario poder conocer su conducta social, ya que este es un tema que empieza a preocupar en la vida del individuo. Y más aún, cuando en el contexto boliviano, a pesar de que ha ido cobrando importancia, es un tema que requiere ser profundamente estudiado, analizado y medido. Por medio de los antecedentes, se conoce que la problemática de las habilidades sociales debe ser motivo de mucho interés, ya que existen ciertas consecuencias y riesgos que se dan mediante el uso de las redes sociales, y más aún en la población adolescente, que resulta ser la de más riesgo.

No obstante, resulta muy importante poder estudiar e investigar un poco más, sobre el tema de las habilidades sociales, ya que a lo largo de los años, las condiciones de las mismas se han ido modificando, y de alguna manera se han visto afectadas por el fenómeno de redes sociales.

Es un tema que no debe ser desatendido, puesto que es muy importante trabajar en el desarrollo de las habilidades sociales, y su fortalecimiento, ya que hacerlo supone poder mejorar en gran medida la calidad de vida en la sociedad.

Como se dijo anteriormente este ámbito representa un punto de acción importante para la presente investigación identificando la descripción de las características y su correlación de ambas variables a estudiar: Habilidades sociales y el uso de la red social Facebook. De esta manera se facilitará información que se requiere para el conocimiento de un desempeño interpersonal adecuado en los diferentes espacios donde se relaciona con los otros.

## **B. Formulación del problema de investigación**

En este apartado se presentan las preguntas principales que orientan el desarrollo de la investigación, las cuales consideran las variables de forma descriptiva y relacional.

**Pregunta fundamental:**

¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de las habilidades sociales y el uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz?

**Preguntas complementarias:**

¿Cuál es el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz?

¿Qué habilidades sociales tienen más desarrolladas los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz?

¿Qué habilidades sociales tienen más desarrolladas los varones y las mujeres del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz?

¿Los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz, hacen uso de la red social Facebook?

¿Cuál es el nivel de Uso de la red social Facebook de los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz?

¿Qué diferencias existen entre el uso de la red social Facebook de varones y mujeres del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz?

¿Cuál es el nivel de uso de Facebook en los varones y en las mujeres del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz?

¿La deficiencia de habilidades sociales se relaciona con el alto nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz?

¿El nivel de habilidades sociales satisfactorio se relaciona con el bajo nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz?

### **III. OBJETIVOS:**

A continuación se exponen los objetivos principales de la investigación, los mismos suponen las directrices relacionales y descriptivas de las variables.

#### **A. Objetivo general:**

Identificar la relación que existe entre el nivel de habilidades sociales y el uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

#### **B. Objetivos específicos:**

Conocer el nivel de desarrollo de habilidades sociales de los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Identificar las habilidades sociales que tienen más desarrolladas los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Conocer qué habilidades sociales tienen más desarrolladas los varones y las mujeres del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Demostrar si los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz, hacen uso de la red social Facebook.

Conocer cuál es el nivel de uso de la red social Facebook de los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Determinar las diferencias que existen entre el uso de la red social Facebook de varones y mujeres del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Conocer cuál es el nivel de uso de Facebook en los varones y en las mujeres del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Constatar si la deficiencia de habilidades sociales se relaciona con el alto nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Constatar si el nivel de habilidades sociales satisfactorio se relaciona con el bajo nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

#### **IV. HIPÓTESIS:**

A continuación se exponen las hipótesis de investigación del presente estudio.

##### **A. Hipótesis fundamental:**

**Hi:** Existe una correlación inversa entre el nivel de habilidades sociales y el uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

**Ho:** No existe una correlación inversa entre el nivel de habilidades sociales y el uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

##### **B. Hipótesis complementarias:**

**Hi:** La deficiencia de habilidades sociales se relaciona con el alto nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

**Hi:** El nivel de habilidades sociales satisfactorio se relaciona con el bajo nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

**Ho:** La deficiencia de habilidades sociales no se relaciona con el alto nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

**Ho:** El nivel de habilidades sociales satisfactorio no se relaciona con el bajo nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

## **V. JUSTIFICACIÓN:**

Resulta importante poder realizar un primer acercamiento a la problemática de las habilidades sociales y las redes sociales en Bolivia, ya que es un tema poco investigado y/o profundizado en estudios universitarios. En este sentido, la presente investigación resultará ser un primer aporte, y por ende podría servir de base a futuras investigaciones.

No obstante, el interés por hacer un acercamiento y profundización sobre el tema que guía la presente investigación, surge a partir del estudio realizado en la materia de Síntesis e integración, en la cual se asistió al Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz, para realizar la práctica pre-profesional, donde se pudo tener un mejor acercamiento a las problemáticas personales y sociales en los adolescentes de la institución.

Así mismo, otro de los motivos que impulso la presente investigación, tiene que ver con el hecho de que la sociedad a menudo considera que los adolescentes tienen cierto modo de relacionarse con los demás, y es a partir de cierta rebeldía. En este caso, el estar en el último curso de la secundaria, implica muchos puntos a analizar, sin embargo, es necesario estudiar el modo en que los adolescentes desarrollan sus habilidades sociales en relación al uso de la red social Facebook, considerando el lugar que ésta ha llegado a ocupar en la vida cotidiana de los adolescente en el contexto boliviano y paceño.

Al respecto, un estudio de Wall Street Journal demostró que los tiempos de permanencia de los usuarios en las principales redes sociales durante enero de 2012, entre estas el Facebook, superaba al resto con 405 minutos mensuales por usuario. En el otro extremos estaba Google + con un tiempo medio de 3

minutos, aunque esta red todavía estaba en fase de implantación. El bajo tiempo que le dedican los usuarios a Twitter (21 minutos por mes) puede ser debido a las múltiples plataformas de acceso de que dispone, por lo que los usuarios no tienen necesidad de entrar por la propia web de Twitter (Marquina 2013: 59).

Otro factor a considerar, tiene que ver con el hecho de que actualmente, los adolescentes ya pueden acceder al Facebook con mayor facilidad, ya que una gran parte de ellos, ya accede a internet desde teléfonos móviles. Tal como lo verifica el estudio de Wall Street Journal, que revela que de los más de 1.000 millones de usuarios, 600 acceden desde dispositivos móviles (Marquina 2013: 60).

No obstante, la investigación de Wall Street Journal, supone un avance teórico y conceptual importante para investigar y profundizar en el tema; por lo que la presente investigación lo toma como un medio de referencia y análisis, ya que en Bolivia aún no se encuentran documentados estudios de ésta naturaleza.

Es así, que el presente estudio tiene como finalidad, el poder dar a conocer la correlación existente entre estas dos variables: habilidades sociales y el uso de la red social Facebook, a partir de emplear como muestra a los adolescentes del último grado de secundaria del Instituto de educación Bancaria.

La relevancia de la investigación, tiene que ver con la premisa de que la satisfacción personal, el bienestar y el éxito social a lo largo de la vida de una persona, depende en gran medida del manejo de las habilidades sociales durante el proceso de socialización. Así mismo, el manejo de habilidades sociales permite a los adolescentes, poder adaptarse al medio social y poder manejar las presiones que se presentan en su vida. En la actualidad, la tendencia ya no está dada únicamente por la relación "cara a cara", ya que lo que prevalece más bien, son las relaciones mediante redes sociales, de las

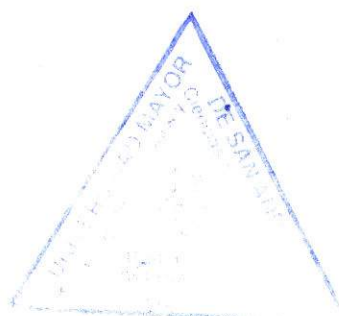


cuales el Facebook resulta ser una de las más populares y concurridas en el mundo actual.

También el estudio acerca las habilidades sociales y el uso de la red social Facebook, permitirá portar información de base para elaborar futuros trabajos para estimular cambios para favorecer el desarrollo integral de los adolescentes tanto de la Institución de Educación Bancaria como de otras instituciones.

Es así, que a partir del presente trabajo, se podrá aportar de alguna manera con el Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz, ya que ésta investigación arroja datos estadísticos importantes, que facilitarán un mejor conocimiento y comprensión a las directivas, profesores y padres, sobre el desarrollo social de los adolescente de la institución, para que se puedan adoptar ciertas mediadas que apoyen, promuevan y refuercen el tema de las habilidades sociales. Así mismo, los resultados de las pruebas aplicadas, serán facilitados a cada estudiante, lo cual será muy útil para poder implicarlos y hacerlos parte de la problemática planteada.

Finalmente, se pude plantear que el hecho de poder conocer, estudiar y analizar el tema de las habilidades sociales y el uso de la red social Facebook en esta etapa tan crucial de vida como lo es la adolescencia, resultará muy importante, para poder analizar la manera en que los adolescente se están relacionando en la ciudad de La Paz, ya que hay que reconocer, que el atravesamiento de la adolescencia y la promoción de habilidades sociales en esta etapa, suponen un proceso muy importante para poder hacer frente a la vida adulta.



## **CAPÍTULO DOS**

### **MARCO TEÓRICO:**

En este capítulo se desarrollan los principales enfoques teóricos de referencia de esta investigación, es decir, los aportes sobre las habilidades sociales y el uso de la red social Facebook, así como ciertos criterios evolutivos particulares de dichas variables en la adolescencia.

Posterior al abordaje de las variables de estudio, se describen la clasificación y otros factores relacionados.

#### **I. HABILIDADES SOCIALES**

##### **A. Definición de habilidades sociales:**

Existen numerosas definiciones para el término habilidades sociales. Una de las más aceptadas es la de Combs y Slaby, quienes las definen como: "La habilidad para interactuar con otras personas en un contexto dado de un modo específico, socialmente aceptable y valorado y, que sea mutuamente o primariamente beneficioso para los demás" (2003: 162).

Esta definición no sólo se centra en la conducta sino que considera también el contexto y la validación social del comportamiento como elementos significativos al hablar de habilidades sociales. También incluye el concepto de los beneficios personales de las partes involucradas en la transacción social.

Otra definición que amplía el concepto de habilidades sociales integrando elementos cognitivos, conductuales y sociales es la propuesta por Ladd y Mize (1983:128) quienes la definen como: "La habilidad para organizar cogniciones y conductas en un curso integrado de acción, orientada por metas interpersonales y sociales de un modo culturalmente aceptado".

Las habilidades sociales se refiere a las habilidades que requiere una persona en una interacción social determinada, que abarca: Habilidades de interacción

interpersonal y grupal, habilidades que faciliten la comunicación interpersonal y habilidades que promuevan las conductas asertivas. Las habilidades sociales designan aquellas habilidades necesarias para actuar en forma socialmente eficiente (Álvarez y otros 2003: 42).

Dowrick (1986) sugiere que una definición operacional de las habilidades sociales debería considerar el que éstas son interpersonales, propositivas (orientadas a metas) y susceptibles de ser aprendidas. En el modelo propuesto por este autor la conducta social es concebida como activa y autocontrolada (Combs y Slaby 2003: 37).

Según Spitzberg y Cupach (1989) lo que consideran "competencia social" para otros sería "habilidad social", términos ambos utilizados para denominar el proceso por el cual la gente se relaciona de forma eficaz o hábil con los demás. Por otra parte sin embargo, mientras que los primeros utilizan los términos "asertividad" y "habilidades sociales" como sinónimos, los segundos denominan "habilidades sociales" a los componentes específicos que se utilizan en la interacción social (y que contribuyen a una manifestación global de la "habilidad social"), incluyendo a la "asertividad" como una más de esas habilidades (dado que no todos los compartimientos sociales implican necesariamente la "autoafirmación" o defensa de los derechos personales). En cualquiera de los casos, esta diversidad terminológica permanece sin resolver; en general, estos términos se ha utilizado de forma equívoca, cubriendo un amplio rango de fenómenos diversos y ofreciendo definiciones a diferentes niveles de abstracción, lo que ha contribuido a crear una notable confusión conceptual (Gil 1995: 48).

#### **B. Características de Habilidades sociales:**

Para Gil (1995: 48) en lugar de busca una definición única y válida del concepto de habilidad social, identifica las características más relevantes y que

son mayoritariamente aceptadas por los expertos. Habilidad social hace referencia y/o integra los siguientes componentes:

*Comportamientos manifiestos:* Las habilidades sociales implican capacidades de actuación que se manifiestan en situaciones de interacción social; tales capacidades pueden enseñarse y/o mejorarse a través de experiencias de aprendizaje.

*Orientación a objetivos:* Se trata de comportamientos orientados a la obtención de distintos objetivos o refuerzos, bien del entorno (materiales y/o sociales), bien personales (autorrefuerzo). Ahora bien, estos comportamientos han de estar bajo el control de los sujetos (excluyéndose, por tanto acciones fortuita, así como acciones no deseadas), y deben realizarse teniendo en cuenta, tanto a los restantes interlocutores (permitiéndoles que aquellos a su vez empleen sus propias habilidades y recursos), como el contexto social en que acontecen (deben tenerse en cuenta criterios de aceptación y/o adecuación, socialmente establecidos).

*Especificidad situacional:* Los sujetos han de adecuar su comportamiento en función de sus objetivos y de las exigencias de la situación, lo cual requiere poseer y utilizar un repertorio conductual variado, y evitar el empleo de patrones de comportamiento rígidos o estilos uniformes.

*Componentes de las habilidades:* Las habilidades sociales pueden ser consideradas a distintos niveles, en función del grado de inferencia y el nivel de análisis que se adopte: nivel molar (ej: habilidad de autoafirmación), nivel intermedio (ej: hacer una reclamación), y nivel molecular (ej: establecer contacto ocular mientras se reclama). Las habilidades sociales comprenden tanto componentes conductuales (que implican, a su vez, elementos no verbales, paralingüísticos y verbales; por ejemplo, comunicar verbalmente al paciente el diagnóstico de su enfermedad), como cognitivos (ejemplo: identificar cuándo y cómo hacerlo) y fisiológicos (ejemplo: mostrar la emoción

correspondiente al hacerlo). La exhibición de una habilidad social implica la combinación adecuada de sus distintos componentes y elementos.

Para Gil (1995: 50) el enfoque de las habilidades sociales se fundamenta en una serie de supuestos, basados en un conjunto de principios y conocimientos, establecidos y desarrollados en distintas disciplinas científicas. Entre las principales contribuciones están:

1. *Teorías del aprendizaje social* (Bandura y Walters, 1963; Bandura 1976; 1986), que consideran el comportamiento social como fruto de la interacción entre factores intrínsecos (procesos cognitivos y motivacionales) y factores extrínsecos (ambientales, situacionales). En este marco resultan fundamentales procesos como el “modelado” de las conductas, la “anticipación” de las consecuencias de las respuestas, el sentimiento de “autoeficacia” de las personas, las “consecuencias” de las respuestas, la “autorregulación” del comportamiento, etc.

2. *Psicología social*: No solo por estar tratando un concepto estrechamente vinculado a la interacción social; sino también porque facilita conocimientos de gran utilidad sobre procesos psicosociales implicados, como son: percepción social, atracción interpersonal, comunicación no verbal, desempeño de roles, aportando a sí mismos marcos teóricos de indudable utilidad (episodios, encuentros y situaciones sociales, etc).

3. *La terapia de conducta*: Proporciona un marco útil para el análisis funcional del comportamiento social, un conjunto de técnicas de probada eficacia, y un conocido rigor metodológico (que se traduce en un compromiso con la descripción del tratamiento en términos operativos, la evaluación empírica del mismo y de las técnicas que lo componen, lo que permite ser replicado, y la evaluación de sus efectos a través de modalidades de múltiples respuestas, con especial atención a las conductas manifiestas, susceptibles de ser descritas con precisión, evaluadas y entrenadas).

En cuanto a los factores personales se encuentran las capacidades fisiológicas y cognitivas. Gil (1995: 52) propone que “Los sujetos posean capacidades sensoriales y motoras necesarias, así como una adecuada activación. Los sujetos deben poseer las necesarias capacidades cognitivas (percepción, traducción y planificación). Implica habilidades de procesamiento de información, de solución de problemas, de evaluación de resultados potenciales, etc. Que permita relacionar los comportamientos con los efectos/resultados y facilite la elección de la conducta adecuada”. Considera importante los siguientes procesos:

- *Información:* Resulta imprescindible tener información sobre múltiples aspectos como las metas de los demás interlocutores, las reglas de interacción, etc. Dado que muchos episodios sociales son habituales, la información relativa estos factores se pone en marcha de forma automática. Se trata de poseer una mayor capacidad de conocimiento y saber aplicar lo que se sabe (persona socialmente hábil).
- *Procesos de carácter motivacional y afectivo:* Pueden subyacer a los demás procesos cognitivos y/o al comportamiento manifiesto. El significado que den los sujetos a una situación social puede determinar si participarán o no en dicha situación, los aspectos de aquella a los que atenderán y responderán, la medida en que se implicarán, y la orientación general de su pensamiento y conducta (que puede ser positiva o negativa). La motivación queda representada por factores que facilitan la aproximación a situaciones sociales y por factores que la impiden, en este sentido es necesario tener en cuenta las metas (a mayor importancia de las mismas, mayor motivación), las creencias sobre auto-eficacia (una mayor confianza en las propias capacidades produce mayor motivación) y las expectativas de resultados (a mayor probabilidad de éxito, mayor motivación).

- *Habilidades Cognitivas:* Otras habilidades cognitivas igualmente relevantes, se relacionan con la capacidad de darse autoinstrucciones (para regular el propio comportamiento) y autorrefuerzos (autorrecompensarse por el comportamiento socialmente hábil), habilidades de empatía, previsión de consecuencias, desarrollo de expectativas realistas, etc.
- *Aspectos Psicosociales:* Pueden abarcar desde variables sociodemográficas (edad, sexo, nivel socioeconómico, etc.), hasta características derivadas de la pertenencia a determinados grupos o categorías sociales (raza, etnia, religión, grupos diversos de pertenencia, etc.), y procesos propios del desempeño de roles (capacidad de desempeñar un rol, de asumir el papel de los otros, etc.)

La autopresentación constituye una forma de influencia en las impresiones de los demás; esta autopresentación suele cuidarse para mantener la autoestima y, en parte por motivos profesionales. Se realiza de forma predominantemente no verbal (vestimenta, peinado, etc), y puede mejorarse a tras el cuidado del atractivo físico (cuidado personal, dieta, etc). Dado que la gente atractiva parece ser mejor vista en general e incluso considerada probablemente más eficaz en su trabajo, no deja de ser importante, como señala Argyle "que aquel que desempeña una habilidad social profesional deba tener una apariencia apropiada a su rol".

- *Repertorio conductual:* Es imprescindible que los sujetos cuenten con un repertorio conductual (a nivel verbal, no verbal y paralingüístico) lo suficientemente amplio y flexible como para poder interactuar con muy diversos interlocutores a lo largo de diferentes situaciones.

*Factores Situacionales:* Pueden identificarse los siguientes:

- *Estructura de la meta:* Este componente está referido a los objetivos, motivos y/o necesidades de los sujetos que interactúan en una situación

dada. Puede darse el caso de que no estén lo suficientemente claros para alguno de los sujetos, que no los conozcan, o que sean incompatibles entre sí, lo cual puede generar problemas de entendimiento o situaciones conflictivas.

- *Reglas/Normas*: Se desarrollan gradualmente como productos culturales; son convencionalismos aprendidos y aceptados, y su incumplimiento puede provocar sanciones, o la misma ruptura de la relación. Algunas de estas reglas son universales (ser amable con los demás), por el contrario son específicas de cada tipo de situación.
- *Roles*: Constituyen los papeles que las personas asumen en las distintas situaciones y que dependen de la diferenciación de funciones, el control social, etc. A veces el contenido de los roles no está perfectamente especificado o comporta requerimientos contrapuestos, lo que es fuente de continuos conflictos, así como de insatisfacción para ambos interlocutores.
- *Secuencia de la conducta*: Orden en el que se espera que trascorra cualquier rito social o encuentro.
- *Conceptos*: Vocabulario con un significado especial para cada tipo de situación, y que debe ser conocido y compartido por las personas que participan en la misma. Aunque en muchas situaciones se da por supuesto el conocimiento de un léxico básico común, éste únicamente se circunscribe al dominio de los especialistas (médicos y pacientes).
- *Repertorio de elementos*: Son los distintos elementos (acciones, palabras o sentimientos) que deben mostrarse en cada situación, y que constituyen los objetivos finales de los entrenamientos en habilidades sociales (la exhibición adecuada de conductas, en función de las demás personas).
- *Cultura*: Los valores culturales establecen criterios de valoración de los comportamientos socialmente hábiles. Criterios éstos que resultan variables de una a otra cultura, lo que puede ocasionar problemas a



aquellos sujetos que se trasladen a contextos culturalmente diferentes, exigiéndoles nuevos repertorios de habilidades. Las dificultades de comunicación experimentadas entre médico y paciente por ejemplo.

- *Condicionantes físicos:* Distintos factores ambientales como la iluminación, ruido, temperatura, disposición espacial, etc., pueden igualmente, facilitar o entorpecer el proceso de comunicación. La interacción entre factores personales y situacionales se convierte en la clave explicativa de un comportamiento socialmente hábil. Concibiendo las situaciones como el factor que determina la probabilidad de éxito o fracaso de una interacción, se puede considerar a las personas como el factor que determina la tendencia a triunfar o fracasar, en función de que posean y consigan emplear las habilidades necesarias y adecuadas a la situación.

### **C. Habilidades Sociales y personalidad en el Adolescente:**

Las cualidades personales y las habilidades sociales son criterios significativos de popularidad, y se han considerado bastante importantes para ganar aceptación social.

Para Rice (2000: 270) hay dos formas fundamentales por la que los adolescentes encuentran la aceptación del grupo "desarrollando y mostrando cualidades personales que otros admiran y aprendiendo habilidades sociales que aseguran su aceptación. Los jóvenes más populares son aceptados debido a su apariencia personal, sociabilidad y carácter. Estos son limpios, bien arreglados, de buena presencia, amigables, alegres, amantes de la diversión, extravertidos y enérgicos, han desarrollado un alto grado de habilidades sociales, y les gusta participar en muchas actividades con otros. Pueden ser sexualmente experimentados pero no promiscuos. Los jóvenes populares también tienen una buena reputación y manifiestan cualidades de un carácter moral que la gente admira. Generalmente tienen una alta autoestima y

autoconcepto positivos. Los adolescentes más populares entre el mismo sexo tienden también a ser más populares con el sexo opuesto”.

La timidez para Rice (2000: 270) “generalmente aumenta durante la adolescencia temprana debido a una mayor conciencia de uno mismo, al desarrollo de intereses sexuales y al deseo de ser parte del grupo social”.

La timidez en situaciones sociales se ha denominado como: ansiedad social-evaluativa, la persona está ansiosa por ser el centro de atención, cometiendo errores delante de otros, comportándose como si se esperara de ella que dijera algo, o comparándose con otros. La timidez tiene sus raíces en el miedo a la evaluación negativa por parte de otros, tiene su origen en un deseo de aprobación social, en una baja autoestima y en el miedo al rechazo. Puede tener sus orígenes en la niñez, en problemas tales como haber sido humillado, criticado, ridiculizado y comparado con los hermanos. Puede surgir la vergüenza con respecto a la propia apariencia peso, altura o alguna problemática. Los hombres tímidos con frecuencia crecen en familias donde no hay armonía y donde los padres son verbalmente abusivos. De niños tendían a aislarse socialmente, creciendo sin el apoyo de los familiares (Rice 2000: 271).

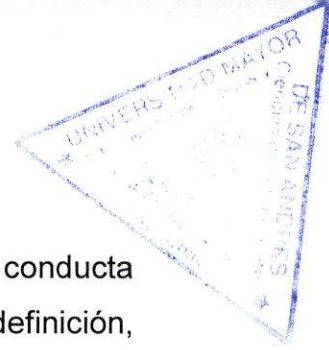
El adolescente tímido puede manifestar reacciones fisiológicas a la timidez: ruborizarse, sentir cosquillas en el estómago, pulso rápido, temblores, palpitaciones y sudor nervioso. Las personas tímidas pueden resultar impacientes o nerviosas, evitar la mirada, tartamudear, o tener un habla inaudible. Tienen más tendencia a consumir drogas ilícitas. Esta puede ser una forma de intentar superar sus sentimientos de inferioridad social. Pueden pensar que sus problemas son únicos. Atribuyen la causa de su timidez a sus propias personalidades; pierden confianza en sí mismos y evitan las situaciones sociales, lo que refuerza su experiencia y sus expectativas negativas. Pueden experimentar un sufrimiento considerable a lo largo de los años. La intervención

terapéutica puede ayudarles a romper el ciclo y restituir la confianza en sí mismos (Rice 2000: 271).

#### **D. Evaluación de las Habilidades Sociales:**

Para Fernández y Carrobles (1981:567) las Habilidades Sociales se ha venido resumiendo en el estudio de la "asertividad", que ha sido especial y casi únicamente objeto de la Psicología clínica, "es nuestro propósito enfocar su estudio desde una perspectiva psicosocial, arrancando en su explicación de una de las manifestaciones sociales más importantes, la cual es interacción, e intentando deshilvanar este concepto en una serie de subcategorías típicamente psicosociales, tales como el rol, reciprocidad de perspectivas, complementariedad, etc. Cuando hablamos de habilidad, sea cualesquiera el calificativo que le añadamos, estamos hablando de la posesión o no posesión de ciertas capacidades y aptitudes necesarias para cierto tipo de ejecución. Si como en nuestro caso hablamos de Habilidades Sociales, estamos poniendo límites muy precisos a esas capacidades, y esos límites serían los relacionados con la actividad social en general, con la conducta social en sus múltiples manifestaciones".

El concepto de acción social es lo suficientemente vago y confuso como para necesitar, en este contexto, una explicación bastante más concreta, cuyo primer paso ha de ser, forzosamente, un ligero devaneo en torno al concepto weberiano de "soziales Handeln", una de las piedras angulares de toda su teoría sociológica. Tres son en concreto las connotaciones que el gran maestro da a su concepto de acción social: se trata, ante todo de una actividad, bien interna o externa, que posee un sentido y significado determinados o, que es lo mismo, unos fundamentos perfectamente conscientes y fácilmente expresables, lo cual concede a esta acción social una característica de intersubjetividad y socialidad que, según el mismo Weber, tendría mucho que ver con la expectativa respecto a la conducta del otro (Fernández y Carrobles 1981:568)



El concepto de habilidad social tiene como denominador común la conducta interactiva y, en una primera aproximación conceptual a su definición, podríamos hablar de habilidad social como la capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente a aquellos que provienen del comportamiento de los demás (Fernández y Carrobles 1981:568).

Esta primera noción exige, casi naturalmente, su complementación de la mano de la teoría de la interacción social de Mead (1972) como un proceso que exige la captación y aceptación del rol del otro y del otro generalizado y la comprensión de los elementos simbólicos asociados a sus reacciones, tanto verbales como no verbales (Fernández y Carrobles 1981:568).

Habilidad social, en opinión de dos clásicos de la Psicología social (Secord y Backman 1976:407), es la capacidad de jugar el rol, es decir, de cumplir fielmente con las expectativas que los otros tienen respecto a mí como ocupante de un status en una situación dada. La habilidad social es el factor primordial en la ejecución del rol, un factor que nace de las características de la personalidad del individuo, en tanto que “una segunda fuente que dirige la ejecución del rol parte de las características de la personalidad y de las habilidades del actor. La forma en que lo ejecuta estará afectada por sus aptitudes para ese rol, su autoconcepto, sus actitudes, sus necesidades y su identidad de rol”, algo que posee el individuo y le ayuda a la interacción en sus posibles y variopintas manifestaciones, desde el momento en que “la mayoría de los roles requieren aprender habilidades y técnicas específicas. Estas habilidades y técnicas se pueden categorizar en dos: aquellas que están directamente relacionadas con el logro de las tareas inherentes al rol, y las relacionadas con las exigencias de los compañeros del rol”, es decir, con las expectativas. Habilidad social: Interacción y rol, dos conceptos que en la teoría psicosocial son difícilmente comprensibles en uno sin el otro (Fernández y Carrobles 1981:569).

Argyris (1965) habla de habilidad social como sinónimo de algo que contribuye a la efectividad del comportamiento interpersonal, y ese algo sería la capacidad de percepción, aceptación, comprensión y respuesta a las expectativas asociadas a nuestro propio rol, idea ésta muy cercana a la que tuviera Weiss (1968) al definir la habilidad social como aquello que contribuye a un mutuo entendimiento y comprensión entre dos interlocutores. Hersen y Bellack (1977) corroboran el enfoque psicosocial al indicar que el factor decisivo es la efectividad de la conducta en la interacción social, que va a estar muy estrecha relación con el contexto o situación (Fernández y Carrobles 1981:570).

Otro sinónimo de habilidad social, utilizado a nivel experimental (ARKOWITZ, 1975; Levenson y Gottman, 1978; Curran, 1975; Rehm y Marston, 1968, etc), es el de competencia, cuyas connotaciones, a inducir de los diversos resultados, están muy ligadas con las capacidades interactivas y con el juego del rol, especialmente en situaciones de interacción heterosexual, las cuales, ciertamente, exigen una especial clarividencia de percepción, comprensión y traducción de expectativas propias y ajenas dada la dicotómica, a la vez que complementaria, definición social de los roles masculinos y femeninos (Fernández y Carrobles 1981:570).

Habilidad, competencia y efectividad social son, pues, tres constructos sinónimos a los cuales subyace una misma idea: la interacción a través del juego efectivo (respuesta adecuada a las expectativas) del rol. Así, un ejecutor efectivo de una habilidad social profesional es el que mejores resultados del tipo que interesa su trabajo, y el ejecutor efectivo de la acción social por excelencia (la interacción), es el que es capaz de percibir las expectativas a él dirigidas, cumplimentarlas con efectividad en base a la comprensión y desciframiento de los elementos simbólicos asociados al rol del otro en cuanto individuo o en cuanto grupo. Si la acción profesional o motora requiere ciertos tipos de habilidades para su ejecución, para poder tomar parte en cualquier situación social, es necesario poseer una mínima cantidad de habilidades sociales

relevantes, y aunque la cantidad de habilidades poseídas y el estilo de su ejecución puede variar, siempre existe un número mínimo de habilidades absolutamente imprescindible para la efectividad de la acción social. No se oculta que al asimilar habilidad social con interacción y con el juego del rol, entramos en un terreno tan comprendido como amplio. Ambos conceptos (interacción y rol) poseen características muy concretas que se nos hacen especialmente manejables (Fernández y Carrobles 1981:571).

El rol es la expectativa y normativa comportamental que vertebra el proceso interactivo entendido como un intercambio mutuo llevado a cabo entre dos o más personas en dependencia de la situación e interlocutores. Dicho intercambio, para ser efectivo, necesita de una apoyatura en los procesos de percepción, traducción, comprensión y respuesta a los estímulos físicos y simbólicos inherentes a la acción interactiva, procesos estos cuya efectividad de realización y puesta a punto definen especialmente la habilidad social propiamente dicha. (Fernández y Carrobles 1981:571).

Entre el rol-interacción-habilidad social, se nos ocurre que la primera característica de este último concepto podría ser la consciencia de la complementariedad e interdependencia del acto social. Muy peculiar de las habilidades sociales, es el hecho de que en el transcurso de la acción social, se hace absolutamente imprescindible el tener en cuenta al otro, el asumir y aceptar su rol, el comprender y responder a los estímulos físicos y simbólicos, verbales y no verbales, característicos de su ejecución del rol, es decir, su conducta social. Al hablar de interacción, sobre todo en lo referente al mantenimiento, repetición y pervivencia de la acción social y ésta sería otra característica especialmente relevante de la habilidad social. Un aspecto importante del comportamiento de una persona hacia otra es lo gratificante que sea. De cualquier forma, si hay que mantener a B en la situación, A debe hacer que ésta sea lo suficientemente gratificante para B. Estas tres características supuestamente típicas de las habilidades sociales, han venido tradicionalmente

siendo consideradas como elementos relevantes del rol y de la interacción (Fernández y Carrobles 1981:572).

Fernández y Carrobles (1981) proponen una clasificación de habilidades sociales:

1. *Percepción de expectativas* dirigidas a nosotros como portadores de un rol en un contexto dado. Habilidad de percibir las exigencias comportamentales provenientes de los compañeros de interacción.
2. *Auto-afirmación* como habilidad complementaria de la primera, desde el momento en que no solamente es necesario poseer capacidades de percepción de expectativas, sino poder llevarlas a cabo.
3. *Aceptación del rol del otro* como habilidad de anticipar sus reacciones, de traducir y comprender los elementos físicos y simbólicos asociados a su rol. Esta habilidad de aceptar el rol del otro, de tan profunda raigambre en la Psicología social, tendría su traducción más exacta en lo que Schutz (1974,pag. 42) denomina "reciprocidad de perspectivas": "presupongo (presumo que mi semejante hace lo mismo) que si cambio mi lugar por el suyo, de tal manera que su "aquí" se convierta en el mío, estaré a igual distancia de las cosas que él y las veré con la misma tipicidad y que además estarán ahora a alcance de él"
4. *Habilidad de respuesta congruente y adecuada* a las expectativas y a los interlocutores lo que, efectivamente, facilita el *feedback* y da paso a nuevas secuencias interactivas en las que volvería a repetirse el proceso.

Desde la perspectiva psicosocial, el aprendizaje de las habilidades sociales es inseparable de los mecanismos de aprendizaje social y está sujeto a sus mismas contingencias. La ejecución de roles es relevante en este campo.

Secord y Backman (1976. Pag. 469) hacen énfasis en el aprendizaje de roles el cual "incluye aprender a comportarse, sentir y ver el mundo de una manera

similar a la de otras personas que están en la misma categoría de roles". El núcleo esencial del aprendizaje de habilidades sociales es el rol y dentro de él, el aprendizaje de su complementariedad. La persona que adopte el rol complementario debe llegar a apreciar mejor el punto de vista del otro, lo que le capacitará mejor para interpretar el comportamiento de aquél. Una persona puede ser considerada socialmente insuficiente cuando es incapaz de influir o aceptar la conducta y sentimientos de otro. Siendo los aspectos sociales los más relevantes en clasificación de la insuficiencia social, ya que ésta es un fenómeno derivado de las normas sociales (Fernández y Carroble 1981:574).

Para Fernández y Carroble (1981:575) la asertividad ha sido considerada como la pauta e índice más distintivo de las habilidades sociales y como la más importante de entre todas ellas. Desde la perspectiva psicosocial desde el momento que se la considera como un tipo de respuesta socialmente definida, su intento de aprehensión métrica representa una ampliación de las medidas conductuales a un área nueva y crucial, un área en la que las características definitorias de la unidad comportamental vienen definidas por sus efectos en el ambiente social, más que en el físico. La asertividad como máximo exponente de la pléyade de habilidades sociales es, primero y principalmente, una conducta social ampliamente explicada por la teoría de la interacción y del rol. La asertividad es una conducta social. Lazarus (1973) divide tres tipos de respuesta: la habilidad de decir no, la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos y la habilidad para iniciar, mantener y finalizar conversaciones.

Fensterheim (1971) la define como "la acción de mostrarse a uno mismo, de afirmarse. Así soy yo, así pienso y siento. Una manera más activa que pasiva de estar en el mundo". Wolpe (1958) la define como "la expresión de cualquier tipo de emoción, excepto ansiedad, respecto a otra persona". Alberti y Emmons "una conducta que permite a una persona actuar en su propio interés, defenderse a sí mismo y expresar sus propios derechos sin menosprecio de los



derechos de los otros". MacDonald (1975) "la franca expresión (de palabra o de obra) de las preferencias, de manera que induzca a los otros a tomarlas en cuenta; cualquier acto que sirve para afirmar o salvaguardar los propios derechos" (Fernández y Carrobles 1981:575).

Algo común subyace a todas las definiciones mencionadas; es que la asertividad es un factor vinculante, un elemento intermedio entre el individuo y el mundo que lo rodea, una variable que está definiendo la dinámica de relación e interacción entre sujeto y objeto, especialmente con el objeto-los otros. Sus componentes más característicos son: Dimensión conductual, dimensión personal y dimensión situacional (Fernández y Carrobles 1981:580).

La asertividad sería pues, la tendencia que un individuo tiene a reaccionar de una manera concreta y personal ante los diversos estímulos sociales. Dicha reacción conlleva la puesta en práctica del rol correspondiente a la situación interactiva y exige el cumplimiento de la normativa comportamental (Fernández y Carrobles 1981:580).

## **II. RED SOCIAL**

### **A. Antecedentes:**

Durante décadas, la información con la que trabajamos era estática y lineal. Estaba pensada para ser consultada en un momento, en un lugar concreto y de manera individual por cada usuario. Pero desde que surge la denominada web 2.0 el proceso de búsqueda de información, de aprender y de relacionarnos ha variado enormemente. A través de internet se crea un nuevo espacio social y cultural que favorece la comunicación participativa, multifacética y descentralizada procedente de distintas vías, gracias a multitud de dispositivos que permiten la interacción entre los usuarios. En el momento actual internet está vinculado con el hecho de compartir información. Las nuevas posibilidades de comunicación se multiplican y gracias a las tecnologías se crean otras

formas de generar y poner a disposición de otros el conocimiento (Gómez 2012: 15).

Los usuarios de la Red ahora tienen la posibilidad de participar tanto en la clasificación de los contenidos como en su propia construcción, mediante herramientas y servicios cada vez más fáciles e intuitivos que les permiten acceder a la multitud de documentos dispersos por la Red. Estos servicios promueven la organización y el flujo de información haciendo que la interacción de las personas con los recursos y con otras personas facilite a su vez el acceso e interacción de otras a esa información (Gómez 2012: 15).

Sin duda, una de las tendencias más visibles de la sociedad actual es la de la creciente globalización, que si bien tiene un fundamento económico, implica una interconexión a nivel mundial de prácticamente todas las actividades humanas: económicas, políticas, sociales, culturales, científicas, tecnológicas y de comunicación. Dentro de este contexto, las múltiples relaciones entre individuos y en el conjunto de la sociedad (creadas y recreadas en la interacción cotidiana de tales actividades) están caracterizadas por una complejidad e interconectividad cada vez mayor, reconfigurándose fundamentalmente las fronteras que sustentaron la modernidad establecida y generándose nuevos códigos, símbolos y significado, así como inéditas representaciones, prácticas y vínculos sociales y culturales (Morales 2007: 9).

Este fenómeno tan complejo y universal ha estado íntimamente vinculado con el nacimiento, desarrollo e impresionante impacto de un medio tecnológico y de comunicación que con el paso del tiempo y a escala planetaria se ha transformado en el tejido social fundamental de nuestras vidas: Internet. Sobre todo por su capacidad para distribuir el poder de la información por todos los espacios de la actividad humana, Internet se ha convertido en la base tecnológica y de comunicación del modelo de organización que caracteriza a la sociedad actual: la red. Tales aspectos, en combinación, conforman el sustento

de un nuevo modelo social, cultural y científico: la sociedad red, la cultura de las redes y la ciencia de las redes, entre otras dimensiones (Morales 2007: 9).

En tal universo complejo, simbolizado de múltiples maneras por la interrelación y organización a través de redes, las expresiones multiculturales y de identidad adquieren nuevos significados, sentidos y trascendencia, que desafían los modelos socio-culturales y económico-políticos dominantes y que buscan una mayor actuación e intervención de la gente sobre su vida, entornos y cotidianidad (Morales 2007: 10).

Así, cobran gran ímpetu en los tiempos actuales, sobre todo en el marco de la conformación de la sociedad red, las propuestas sociales y culturales basadas en la identidad, así como la diferencia y sus efectos en una de las tendencias más significativas de hoy en día: la emergencia y consolidación de sociedades multiculturales e interculturales (Morales 2007: 10).

Internet se ha convertido ya en parte crucial del tejido social de nuestras vidas y ha implicado cambios profundos en nuestros estilos de trabajar, aprender, convivir, informarnos y relacionarnos. Internet configura un nuevo espacio/tiempo social que caracteriza a la era de la información: redes, conectividad, comunicación de muchos a muchos, complejidad y velocidad cada vez mayor de los flujos de información. Transitamos en esencia, de una sociedad industrial basada en la producción de bienes materiales a una sociedad fundamentada en la producción de bienes de información. Los rasgos primordiales que se identifican en esta transformación son el decremento de la producción material y el aumento de la producción de información y signos culturales (Morales 2007: 12).

Existen varios elementos que explican la profunda trascendencia de Internet en todas las facetas de actividad humana y por consecuencia su impacto tan fundamental en la configuración de la sociedad red, por ejemplo, la utilización de tecnologías de carácter público, su estructura descentralizada y la cultura

libertaria que desde sus inicios caracterizó a este medio. Internet es sobre todo, un nuevo medio de comunicación eminentemente horizontal, posibilita enormemente el intercambio de ideas entre personas que conforman diferentes tipos de comunidades y redes sociales. A través de internet, identificamos el surgimiento de un nuevo espacio social de alcance global, en el que conviven millones de personas de contextos sociales, culturales, políticos, económicos, etc; muy heterogéneos. Se trata de una nueva esfera de intercambio social que afecta de manera directa o indirecta a un porcentaje cada vez mayor de la población mundial y que está provocando la aparición de nuevas formas de sociabilidad basadas en modelos de red (Morales 2007: 12).

Entender estos modelos de organización, sistemas de intercambio de información, símbolos culturales, valores y creencias, basados en modelos de red, y dentro de este contexto, el papel cada vez más protagónico que juegan los movimientos multiculturales y de identidad, puede aportarnos datos interesantes acerca de las tensiones y los conflictos generales (Morales 2007: 12).

Dentro de este universo social complejo e interconectado, característico de la era de la información, una de las dimensiones más interesantes es la relativa a la construcción de la identidad. En el ámbito de la sociedad red, conformada en gran medida por el fenómeno Internet, la identidad pasa a ser el resultado de un proceso reflexivo de construcción por parte de los actores sociales. Los individuos, interconectados de múltiples maneras en la red y pertenecientes a varias redes comunitarias, entre ellas las generadas por su afinidad social, cultural, étnica, lingüística, etc; es decir por características multiculturales, tienen ante sí un enorme número de opciones y toman decisiones conscientes acerca de lo que son, las comunidades y grupos con los que se sienten identificados y lo que pretenden llegar a ser. Este proceso de construcción de la identidad tiene un carácter marcadamente social, colectivo, reflexivo, simbólico y se encuentra estrechamente vinculado con un concepto clave en el contexto

de la era de la información o sociedad red: la acción colectiva (Morales 2007: 13).

Estos nuevos movimientos sociales, dentro de los cuales se enmarcan los movimientos multiculturales contemporáneos, que trabajan y se desarrollan en estructuras de redes, constituyen, al interior de la sociedad red, verdaderos laboratorios de cultura y son generadores de códigos culturales alternativos a los dominantes, desafíos simbólicos a los límites del poder que intentan dar soluciones al problema y papel del individuo y las comunidades en la sociedad global (Morales 2007: 13).

Desde una perspectiva multicultural, en la sociedad contemporánea, hay una continua exploración de nuevas identidades, significados, signos y símbolos, construir un mundo alternativo, donde predominen las relaciones horizontales directas entre los interesados, de muchos a muchos, en el aquí y el ahora, donde los factores multiculturales jueguen un papel de vital importancia. (Morales 2007: 14).

Un fenómeno muy evidente es que los nuevos movimientos sociales están constituidos por redes. Pero no son redes rígidas y estáticas, sino más bien dinámicas, definidas por las relaciones mismas que las conforman y no tanto por los elementos que conectan, generándose vínculos relativamente estables y perdurables. En estas redes los nodos son, por supuesto, personas y grupos, pero también el equipo tecnológico, los instrumentos y, muy importante, la información y los recursos que influyen a través de las redes. Desde esta perspectiva, las redes son un elemento inherente, inseparable y trascendental de los nuevos movimientos sociales (Morales 2007: 15).

En tal contexto, un concepto de gran importancia es el de *redes comunitarias*, dentro de las cuales las redes multiculturales tienen una presencia y acción cada vez más significativas, que responden a nuevas formas de asociación, identidad y acción colectivas de la era de la información y de la

interconectividad. Se trata de un término genérico, bajo el cual se definen las diferentes formas y prácticas que a través del uso de Internet, configuran el tejido social, cultural, económico y político, de las sociedades contemporáneas (Morales 2007: 16).

Estos nuevos movimientos sociales, expresados en redes comunitarias, pueden concebirse con formas de acción colectiva, basados en la solidaridad, comprometidos en un conflicto y cuyas acciones intentan construir modelos alternativos de organización, ayuda mutua, comunicación e información. Dentro de esta dinámica social, un elemento crucial que explica por qué se generan estas acciones colectivas, como por ejemplo los movimientos multiculturales contemporáneos, es el de *identidad colectiva* (Morales 2007: 16).

El concepto de *identidad colectiva* permite explicar los mecanismos que motivan a las personas para participar en grupos de movimientos sociales. La identidad colectiva es un proceso de naturaleza social y psicológica, que vincula a los individuos con un grupo a través de una serie de interacciones que tienen como eje primordial la actividad del movimiento social. La identidad colectiva genera fuertes vínculos entre los individuos y el grupo, de tal modo que los individuos participantes tienen diversos intereses en común (Morales 2007: 17).

La identidad colectiva como proceso puede también entenderse como la red de relaciones activas entre los actores que interactúan, se comunican, influyen recíprocamente, negocian y deciden. Las estructuras de organización, los canales comunicativos y las tecnologías de comunicación, forman parte sustancial e inseparable de tal red de relaciones (Morales 2007: 18).

En tal entorno, la irrupción de Internet como nuevo escenario de relación e interacción social es la base, en gran medida, de la emergencia de nuevos actores colectivos, movimientos sociales, repertorios de acción colectiva y generación de identidades colectivas que construyen un escenario inédito, cuya

condición de posibilidad se encuentra en lo que conocemos como *sociedad red* (Morales 2007: 19).

Los flujos comunicativos facilitados a través de Internet, configuran nuevas dinámicas organizativas y propician el surgimiento de redes sociales, con atributos peculiares de acción e identidad colectiva, que les dan singularidad a sus reivindicaciones, a la vez que les permite entrelazarse, en estructura de red, a otros movimientos y causas (Morales 2007: 19).

Dentro del universo social de la información, las actividades profesionales que realizamos para localizar, analizar e interpretar la información nos colocan en una posición privilegiada con respecto a otros, desde aquellos que no cuentan con los medios necesarios para tener acceso a la información, hasta quienes sí los poseen, pero carecen de elementos para analizar y comprender los contenidos. Por tal motivo, a partir de nuestra posición, tenemos la posibilidad de emprender acciones que favorezcan los procesos de construcción de identidad y de movimientos sociales tales como multiculturalismo, a favor de una sociedad más abierta, plural y democrática (Morales 2007: 20).

### **B. El papel de las redes sociales en la cultura contemporánea:**

Existe un criterio más o menos generalizado que aborda la vida moderna como un momento en que se destruyen las relaciones entre las personas y entre las comunidades. Parece que las relaciones tienden a ser meramente laborales e instrumentales, lo cual lleva a la destrucción de las motivaciones acerca del afecto, la espiritualidad y el altruismo. Sin embargo, nos damos cuenta de que esto no es cierto, en el estudio de las culturas hemos constatado que vive activamente una trama inmensa de relaciones y redes sociales, que especialmente en los países del sur, permite la subsistencia social, política, cultural y económica de grandes conjuntos poblacionales. Y por si fuera poco, vamos buscando su base y también encontramos que se trata no solo de redes sociales entre grupos, sino también entre personas, incluso en el plano de la

amistad Lo más interesante es que todas las personas acudimos a las redes sociales para salir adelante con nuestros planes y metas (Lemuz y Rivero 2002:124).

La amistad es la forma ponderada dentro de las relaciones sociales. Su característica más importante es la fuerza moral y espiritual que la impulsa, y su mayor debilidad es la fragilidad y facilidad con que se puede romper. Dos factores condicionan la existencia de la amistad, por una parte las reglas de relevancia, es decir lo permisible y lo deseable en la relación, por otra parte, una base de equivalencia y reciprocidad. La amistad implica una especie de acto de fe y confianza entre los amigos y sus normas se definen en el seno de cada relación en particular, en donde deben estar presentes valores subjetivos como la autonomía en oposición a la dependencia, la incapacidad de predecir qué ocurrirá con la relación en sí en oposición a la rutina, y es limitada a los amigos en oposición a la apertura hacia los no amigos (Lemuz y Rivero 2002:124).

La amistad puede trascender límites de espacio, tiempo y condición. Podemos tener amigos a miles de kilómetros, a quienes vemos pocas veces, y a quienes no pertenecen a nuestro círculo social amplio, y aun así sostenemos relaciones de amistad muy fuertes. Sin embargo, la amistad se puede romper con una simple y delicada falta a la fidelidad o a la reciprocidad (Lemuz y Rivero 2002:125).

No se incluyen en este tipo de relaciones sociales, ni a los compañeros de trabajo, ni a los vecinos, ni a los familiares, a quienes no elegimos para convivir o trabajar, aunque eventualmente podemos entablar amistad con uno o varios de ellos, no obstante carecen del elemento de la espontaneidad en su constitución (Lemuz y Rivero 2002:125).

Las relaciones de clientelismo son muy poderosas en el mundo contemporáneo. Consiste en un intercambio continuo de favores entre dos personas, entre una



persona y un grupo, entre un grupo y otro grupo, y entre un grupo y otros grupos. Presuponen diferentes niveles de reciprocidad y fidelidad, para lo cual no es necesario que exista amistad entre las personas participantes de una red de clientelismo (Lemuz y Rivero 2002:126).

Existen cuatro condiciones para que se produzcan relaciones de clientelismo. Primero los recursos críticos o escasos deben estar controlados por una de las partes y entonces la otra parte entra al juego para obtenerlos. Segundo, los que poseen el control deben estar interesados en mantener un círculo de intercambios que le provea de recursos que no posee o le beneficie a través de favores. Tercero, los participantes en la red de clientelismo están inhibidos de proporcionar a otras personas los beneficios de la relación, la cuarta condición es que este tipo de relaciones existan totalmente al margen de las instituciones estatales, es decir se basan en el valor de la palabra y del honor. Cuando las relaciones del clientelismo se ven fragmentadas por alguno de estos cuatro aspectos se rompen y las piezas no se volverán a unir (Lemuz y Rivero 2002:127).

La reciprocidad es también una forma particular de redes sociales. Consiste en dar, recibir y devolver, ya sea bienes materiales, favores, elementos rituales, simbólicos y especiales. La forma más simple consiste en dar, recibir y devolver de manera inmediata y equivalente. La forma más completa es aquella, como la mano vuelta, en la que se incorpora el concepto devolver (Lemuz y Rivero 2002:127).

Veamos, si mi vecina prepara almíbar, yo lo recibo y adquiero de inmediato una obligación simbólica, las redes sociales contemporáneas son el estatus, la clase social, el grupo étnico al cual se pertenece, el género, la edad, la afinidad subjetiva; la química, y por supuesto, la casualidad de devolver con bienes equivalentes de tipo material, de tipo espiritual, de tipo simbólico o en favores. También existe la reciprocidad negativa, ésta ocurre cuando yo no recibo, es

decir rechazo, aquel almíbar, o cuando lo recibo y no cumplo con la obligación de devolver el gesto inicial de reciprocidad. Las redes sociales necesitan de un espacio de socialización, es decir, de un ámbito favorable para su desarrollo. (Lemuz y Rivero 2002:128).

A pesar de que los argumentos a favor de las redes sociales son fuertes, surgen ciertos elementos que plantean crisis diversas. Desafortunadamente el ser humano, complejo y contradictorio, deja desarrollar ciertas fisuras por donde se fragmenta no solo una o varias redes sociales a las que pueden pertenecer los individuos y los grupos, sino que se fragmenta la integridad física, moral y espiritual de las personas. Existen fallas de las redes sociales que se hacen de la vista gorda para evadir sus responsabilidades de fidelidad y solidaridad, ya sea por comodidad, por indiferencia, e incluso hasta por voluntad expresa (Lemuz y Rivero 2002:129).

Es necesario advertir, como mencionaba Franz Hinkelammert, la solidaridad es la forma más potente de enfrentarse a un mundo globalizado. En este contexto, las redes sociales son un factor de cohesión en torno a intereses comunes y de sobrevivencia social, económica, política y cultural de los diversos grupos sociales (Lemuz y Rivero 2002:129).

### **C. Redes Sociales y su Estructura:**

La denominación "red social" se suele reservar a las plataformas más complejas y con más opciones como son Facebook, Tuenti y otras. Cada vez está más extendida su utilización entre la población conectada a Internet. La red social predominante en el mundo es Facebook, con más de 1.000 millones de usuarios activos (Marquina 2013: 56).

Si llamarse redes sociales, ya existían servicios con una filosofía similar por los años sesenta (por ejemplo CompuServe) con todas las limitaciones de la época, en especial debidas a las telecomunicaciones. En TIC y Formación puede verse una infografía con una cronología o timeline (Marquina 2013: 57).

Además de las ventajas, las redes sociales también traen más de un quebradero de cabeza con el tema de la privacidad, si ésta no está debidamente configurada para que solamente las personas que queramos puedan ver lo que decimos o mostramos (aunque no hay mejor privacidad que no decir nada de lo que uno se pueda arrepentir). Otro tema es qué pasa con nuestros datos y fotos que tenemos subidas por las redes. En 2009 Facebook puso en sus condiciones de uso de aceptación obligatoria que todos los datos subidos a la plataforma pasarían a ser de su propiedad, pero la movilización que se montó en contra hizo que Facebook rectificara la cláusula (Marquina 2013: 57).

Otro problema de las redes sociales es el anonimato de algunos perfiles o las suplantaciones de personalidad, que en algunos casos se hacen con intenciones maliciosas para generar confusión o engañar. Por desgracia es imposible controlar esto (Marquina 2013: 58).

La ingente cantidad de información de todo tipo, género y nivel contenida en las redes sociales hace que las búsquedas sean muy ruidosas (imprecisas). En abril de 2012 Facebook anunció que instalaría un buscador interno para localizar los contenidos de su propio sistema, aunque también competiría con Google (Marquina 2013: 58).

En cuanto a la utilización de las redes sociales en las organizaciones existen noticias dispares: por un lado, un 80 % de los directivos destacan el efecto "positivo" de las redes sociales en su organización, y por otro, se ha informado que el 76 % de las empresas prohíbe el acceso a las redes sociales a sus empleados. Nosotros vamos a pensar más bien en los beneficios de las redes sociales, aunque vigilemos los posibles efectos negativos y daremos crédito a las reticencias (Marquina 2013: 59).

Un estudio de Wall Street Journal mostraba los tiempos de permanencia de los usuarios en las principales redes sociales durante enero de 2012, y como viene

siendo habitual el Facebook superaba al resto con 405 minutos mensuales por usuario. En el otro extremo estaba Google + con un tiempo medio de 3 minutos, aunque esta red todavía estaba en fase de implantación. El bajo tiempo que le dedican los usuarios a Twitter (21 minutos por mes) puede ser debido a las múltiples plataformas de acceso de que dispone, por lo que los usuarios no tienen necesidad de entrar por la propia web de Twitter (Marquina 2013: 59).

Con respecto al análisis de la estructura de la red, Félix Requena plantea que para conocer la estructura de la red, primero se deben establecer quienes son los actores, es decir las personas implicadas dentro de la red; y cómo están organizadas; nos referimos a las relaciones que establecen los miembros en la red (Selaya 63).

#### **D. Facebook:**

Facebook es un sitio web de redes sociales creado por Mark Zuckerberg y fundado por Eduardo Saverin, Chris Hughes, Dustin Moskovitz y Mark Zuckerberg. Originalmente fue un sitio para estudiantes de la Harvard University, que rápidamente se extendió por Estados Unidos y por el resto del mundo. De sus más de 1.000 millones de usuarios, 600 acceden desde dispositivos móviles (Marquina 2013: 60).

Facebook cuenta en España con 18 millones de usuarios (frente a los 14 millones de usuarios que tiene Tuenti) y en 2011 "Facebook" fue el término más buscado en España por los usuarios de Google (Marquina 2013: 60).

Vamos a ver para qué puede servir estar en esta red social y que provecho se le puede sacar, según Marquina (2013):

- *Conectar* con allegados o gente que no se conoce personalmente pero con los cuales se está unido por algún tema afín, como puede ser

pertenecer al mismo sector profesional o ser seguidores del mismo equipo de fútbol.

- *Seguir a marcas y organizaciones* a través de las *fan pages*, que sean utilizadas por las entidades como un nexo de unión con los usuarios. Esas páginas son un espacio de difusión de los servicios y productos, donde a su vez los usuarios pueden hacer sus comunicaciones de forma directa y rápida con la organización.
- *Conectar con amigos*, tanto de forma “pública” como a través de la mensajería interna privada que posee la plataforma. Recientemente también es posible comunicarse de manera privada desde las *fans pages*.
- *Compartir cualquier tipo de contenido*: videos, imágenes, enlaces a webs...
- *Crear encuestas* para obtener rápidamente datos reales sobre un tema o problema.
- *Crear grupos y fan pages* para unir a personas alrededor de una marca u organización.

Para sacar el máximo partido a Facebook, generando una mayor interacción con los contactos, hay que procurar que en nuestro muro como mínimo cada día haya algo nuevo, ya sea un comentario, una foto o un “me gusta”. Algunos lo actualizan varias veces al día, pero tal como ya se ha dicho en otras secciones, acribillar a los lectores es negativo. Hay que buscar la medida idónea entre calidad y cantidad, y sobre todo relevancia: sólo decir cosas interesantes, que valga la pena conocer. En PuroMarketing dan algunas recomendaciones, entre las cuales destaca Marquina (2013):

- *Ser discretos, usar titulares breves*. No es necesario escribir largos párrafos. Los contactos agradecerán que seamos breves y concisos en lo que queremos decirles.

- *Subir fotos y videos.* Son clave para hacer la comunicación más vistosa y atractiva.
- *Organizar cursos acordes con nuestros objetivos,* lo que animará la participación.
- *Añadir anuncios de eventos* sobre nuestro sector profesional.
- *Hablar sobre temas controvertidos.* Las cosas buenas generan más “me gusta”, las malas noticias más comentarios.
- *Hablar de Facebook en Facebook.* A todos los que están en Facebook les interesará el asunto, y muchos son pequeños o grandes expertos en la herramienta.

#### **E. Formas de participar en Facebook:**

Marquina (2013) da a conocer que existen tres tipos de espacios: perfil individual, página o grupo. Todos son igualmente indexados por los motores de búsqueda. En la siguiente tabla se muestran las diferencias que permitirán decidir qué tipo es más adecuado para nuestros objetivos:

#### **Formas de participar en Facebook:**

<b>PERFIL</b>	<b>PAGINA</b>	<b>GRUPO</b>
Personas individuales (para crear páginas o grupos es necesario tener un perfil)	Marcas/organizaciones	Individuos unidos por un motivo
Contactos: amigos	Contactos: fans	Contactos: usuarios/ integrantes
Todos los usuarios de Facebook tienen uno	No es necesario que los usuarios de Facebook creen o se inscriban en uno	No es necesario que los usuarios de Facebook creen o se inscriban en uno
Gestión individual	Pueden ser gestionados	Pueden ser gestionados

	por varias personas	por varias personas
Datos personales	Datos públicos de una empresa/marca	Datos en función de los objetivos
Espacios privados si así se configuran	Espacio público	Pueden ser abiertos, cerrados y secretos
Límite de 5.000 amigos	Sin límite de fans	Límite de 5.000 usuarios

<b>COMPARTIR ARCHIVOS</b>		
<b>PERFIL</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>GRUPO</b>
Unión a la red de contactos a través de confirmación	Sin confirmación para pasar a formar parte de la página	Puede haber confirmación o no para pasar a formar parte de un grupo
Sin acceso a estadísticas	Acceso a estadísticas	Sin acceso a estadísticas
Se publica bajo el nombre de usuario	Se publica bajo el usuario administrador de la página	Se publica bajo el nombre de usuario
URL nombre usuario	URL personalizable	URL no personalizable
Posibilidad de chatear con los contactos	No hay posibilidad de chatear con los fans	Posibilidades de chatear con los integrantes del grupo
No hay posibilidad de programar las publicaciones	Posibilidades de programar la fecha y hora de las publicaciones	No hay posibilidad de programar las publicaciones

#### **F. Reputación en las redes sociales:**

La reputación es la opinión, consideración, prestigio o estima en que se tiene a alguien o a algo (según el diccionario de la real academia de la lengua en dos

acepciones). Dicho de otro modo, la percepción que de nosotros tienen los demás es lo que conforma la reputación de que disfrutamos (Leiva 2012: 16).

La reputación se construye a partir de lo que los demás ven en nosotros (es distribuida) y de lo que transmiten (desde su percepción) quienes nos conocen. Lo que diferencia a los dos entornos es que el boca a boca en internet tiene tres características diferenciadoras sobre el tradicional: es mucho más contagioso, rápido y persiste (Leiva 2012: 16).

En efecto, si en la calle alguien habla de mi empresa, el alcance será limitado y se reducirá a un entorno más o menos cercano (amigos, familia, compañeros de trabajo) Pero el mismo mensaje hecho público en la Red puede ser recibido instantáneamente (y replicado) por cualquier persona en el mundo. Además, lo que alguien transmite sobre otro en internet no tiene normalmente fecha de caducidad sino que quedará disponible para los que lleguen buscando información aún mucho tiempo después (Leiva 2012: 17).

No podemos agradar a todo el mundo. Lo que a uno le parece bien, otro lo aborrece; lo que alguien agradece otro lo detesta. Incluso si hacemos siempre lo mismo, una persona puede percibirlo de forma distinta en un momento u otro. Se puede apuntar que influyen momentos, estados de ánimo y necesidades concretas (Leiva 2012: 17).

La red nació siendo un espacio libre y en muchas ocasiones se dice que se está convirtiendo en un mecanismo de control para los gobiernos y las grandes corporaciones. Seguramente hay parte de cierto en ello, pero no podemos negar que es también un espacio desde el que los ciudadanos pueden ejercer cierto control sobre los que les administran así como sobre las empresas que les venden o intentan vender algo. Cada vez menos, los engaños quedan impunes, en cualquier lugar y momento puede haber un consumidor dispuesto a desenmascarar una mentira (Leiva 2012: 18).



Toda esta información, en cualquier formato, se propaga a una velocidad impensable hace apenas unos años. Ya no se trata solo de que la información en internet esté disponible a escala mundial en el mismo momento de publicarse; es que además, hoy ya no es necesario estar delante de un ordenador para publicar nada. El propio cliente que descubre un engaño puede difundirlo instantáneamente desde donde esté en una red social con un teléfono móvil. Desde ahí, mucha gente puede verlo y replicarlo de modo que en apenas unas horas dicha información pueda convertirse en un desastre de grandes magnitudes para la empresa en cuestión (Leiva 2012: 18).

En fin; la mezcla de opiniones positivas y negativas se va acumulando y conforma lo que los demás ven sobre nosotros cuando nos busquen en internet. Todo eso, en conjunto, es nuestra tarjeta de presentación en la red. De igual modo que cuando diseñamos nuestras tarjetas profesionales de visita procuramos que transmitan la mejor imagen posible de nosotros, ¿no querríamos conseguir lo mismo con la imagen que pueda percibir cualquiera de nosotros a través de internet? (Leiva 2012: 26).

Está claro que la mejor manera de conseguir una buena reputación es participar muy activamente en su construcción. No podemos dejar que la información sobre nosotros aparezca al azar y según si a la gente se le ocurra mencionar nuestro nombre en internet, porque incluso aunque merezcamos un buen trato siempre va a haber alguien que no esté contento con nosotros y quiera explicarlo a los cuatro vientos. Cuando eso ocurra es mejor que ya exista información sobre nosotros en internet y que esa sea lo más positiva posible (Leiva 2012: 28).

### **G. Etiquetado social:**

El etiquetado social se enmarca dentro de un nuevo paradigma del tratamiento de la información, donde se asume lo cognitivo desde el nuevo entorno sociocultural en el que una información se alimenta con otra que procede de

múltiples entornos y que, a su vez, genera nueva información e información sobre ésta (metainformación). Este sistema es el que se comenzó a utilizar desde la creación de los blogs para facilitar la localización de los contenidos, y constituye una forma explícita de creación de metadatos por los usuarios. La representación del contenido realizada así carece de estructura y en muchas ocasiones también de consistencia, pero a pesar de ello favorece la recuperación de la información (Gómez 2012: 78).

En la actualidad existen numerosas aplicaciones en la Red que utilizan el etiquetado social. Es importante señalar que la mayor parte de las veces los usuarios que utilizan estos servicios no son conscientes de que cuando etiquetan están facilitando la recuperación de contenidos a otras personas (Gómez 2012: 79).

En la mayoría de las aplicaciones el procedimiento de etiquetado es similar, pero debe tenerse en cuenta que existen también diferencias. Por ejemplo, no en todos los casos cualquier usuario puede etiquetar. Dependiendo de las herramientas los usuarios podrán etiquetar cualquier contenido, como ocurre con los gestores de referencias sociales, o autorizar otros, como ocurre con las imágenes de Facebook. Asimismo en algunos sistemas solo puede asignar etiquetas la persona que sube a la web los contenidos, como ocurre con los videos de You tube (Gómez 2012: 79).

Por norma general es necesario estar identificado en el sistema, aunque se puede acceder a muchas de estas aplicaciones a través de las cuentas de Gmail, Facebook y Twitter, por lo que no es necesario efectuar un registro nuevo para cada uno de los servicios (Gómez 2012: 79).

#### **H. Etiquetado en Facebook:**

Todas las aplicaciones que permiten etiquetado social tienen invariablemente un componente de red social; sin embargo, depende el tipo de contenido en el

que se han especializado (fotografías, videos, lectura social u otros) (Gómez 2012: 60).

Es bien conocido que los sitios de redes sociales se han convertido en un inmenso escaparate de lo que ocurre en la vida pública y privada de las personas, con un volumen de información en constante crecimiento. La importancia del etiquetado social radica aquí en su utilidad frente al gran volumen y la gran volatilidad de la información existente en este entorno (Gómez 2012: 60).

Facebook, la red social más importante creada hasta el momento. Fundada en 2004, cuenta, a principios del 2012, con más de 900 millones de perfiles de usuarios repartidos por todo el mundo (Gómez 2012: 60).

Facebook se basa en las conexiones que establece la gente en el mundo real. La información que cuelgan los usuarios en sus perfiles es muy variada: imágenes, noticias, videos, comentarios breves acerca del estado de ánimo, chistes; aunque no toda la información que circula por la red social permite el uso de etiquetas que ayuden a su recuperación posterior (Gómez 2012: 61).

Seguramente es en las imágenes donde el uso del etiquetado ha cobrado más popularidad. Se puede etiquetar a las personas que aparecen en cada imagen y así los "amigos" de la persona etiquetada podrán verla (siempre que la política de privacidad definida por el usuario lo permita), aunque su propietario no sea amigo de ellos (Gómez 2012: 61).

Otro elemento que se puede etiquetar son los contactos, que Facebook denomina "amigos". Se les puede asignar distintas categorías, como por ejemplo "compañeros de trabajo", "mejores amigos", especificando el grado de parentesco. Estas etiquetas servirán para indicar de manera rápida quién puede o quién no puede ver la información colgada en la red social (Gómez 2012: 61).



Un tercer modo de etiquetar en Facebook, en este caso genéricamente, es a través de los grupos, ya que toda la información de un grupo queda etiquetada bajo su denominación. De este modo todo lo que se cuelgue, por ejemplo en el grupo “yo me crié en el Barrio Oliver”, estará etiquetado con el nombre del grupo y sus miembros podrán ver la información asociada a él, aunque no sean amigos de la persona que da la información (Gómez 2012: 62).

En suma, las funciones de etiquetado que ofrece hasta el momento Facebook ayudan a categorizar y asignar contenidos de usuarios y grupos, y permiten no solamente la recuperación de éstos por los propios usuarios etiquetadores, sino también que otros usuarios relacionados tengan acceso (inmediato) a ellos. Dentro del universo informativo de Facebook, aparentemente caótico y disperso, los diferentes tipos de etiquetado son uno de los puntos de acceso más utilizados, y aún no plenamente explotados (Gómez 2012: 62).

#### **I. Adicción a Facebook:**

Sudores fríos, dificultades para respirar, incapacidad para concentrarse. Si se tiene síntomas de abstinencia, y no funcionan. Solo hay una cosa que puede ayudar, el Facebook. Así es, los investigadores han determinado que es posible ser legítimamente adicto a la red social Facebook. (Arteche 2012)

Hay adicción cuando el uso de las redes sociales supone una pérdida de control, una absorción a nivel mental y hay una interferencia grave en la vida cotidiana a nivel escolar, familiar o social de la persona afectada, explica Enrique Echevurúa, catedrático de la Universidad del País Vasco y especialista en adicción a redes sociales y nuevas tecnologías (Arteche 2012).

Cada vez más los humanos nos volvemos más dependientes de los aparatos tecnológicos, llegando a puntos de saturación y dependencia de estos aparatos que nacieron para hacer la vida más fácil, pero a veces terminan haciéndola realmente compleja si no se usan con medida. Se empieza a hablar de adicción

a redes sociales, y con motivo de la popularidad, más específicamente de la red social Facebook, tal importancia a tomado esta red que incluso se ha creado la Escala de Adicción a Facebook Bergen (Oliver 2014).

Encontraron varios perfiles de personalidad relacionados con la Escala de Adicción a Facebook Bergen, por ejemplo neuroticismo y extraversión relacionada positivamente y la conciencia se relaciona negativamente. Además la relacionaron con dormir a altas horas de la noche y pocas horas de sueño, y levantarse más tarde (Aparicio 2012).

La investigadora tiene una visión clara de porqué algunas personas desarrollan dependencia de Facebook. Anota que en varias mediciones realizadas, personas ansiosas y socialmente más inseguras obtuvieron resultados a nivel de adicción. En cambio personas más organizadas y ambiciosas tienen un riesgo mucho menor. Estos individuos usan más las redes sociales como parte integral de su trabajo y creación de redes de contactos (Fonseca 2012).

Ocurre con más frecuencia entre los más jóvenes que los usuarios mayores. Y las personas ansiosas porque encuentran más fácil comunicarse a través de los medios sociales que cara a cara. Encontraron que las mujeres están en mayor riesgo de desarrollar adicción a Facebook, probablemente debido a la naturaleza social de Facebook, dice Andreassen (Fonseca 2012).

#### **J. Trata y tráfico de personas mediante el uso de la red social Facebook:**

El Facebook puede usarse para el secuestro y tráfico de menores en todo el país. Los adolescentes de todo el país publican con frecuencia fotos y datos personales sin ser conscientes del peligro. En lo que va del año, 125 de los 456 personas desaparecidas en Bolivia fueron secuestrados tras encontrarse con sus captores gracias a la red social Facebook, alertó la Comisión Nacional para la protección de la infancia (Salgado 2012).

Los casos de trata y tráfico en los que las víctimas son niños y adolescentes menores de 18 años, aumentaron en 4.52% en los últimos meses, debido en gran parte a la influencia de las redes sociales entre los menores. La estadísticas en Bolivia son lideradas por La Paz y el Alto, el departamento vive una dramática situación en este tema. La funcionaria Lidia Rodríguez responsable del programa de Defensa de los Derechos de la niñez y adolescencia del Defensor del Pueblo, aseguró que este incremento se debe en gran parte a que los jóvenes tienen cada vez más acceso a las redes sociales como Facebook o Twitter, donde colocan todos sus datos verdaderos, incluyendo su identidad y su dirección, lo que facilita la labor de delincuentes dedicados a este ilícito (Ortega 2012).

### **III. ADOLESCENCIA:**

#### **A. Definición de Adolescencia:**

La palabra adolescencia proviene del verbo en latín *adolescere*, que significa "crecer" o "crecer hacia la madurez". La adolescencia es un periodo de crecimiento entre la niñez y la edad adulta. La transición de una etapa a otra es gradual e indeterminada, y no se conoce la misma duración para todas las personas, pero la mayoría de los adolescentes, con el tiempo, llegan a ser adultos maduros. En este sentido, la adolescencia es como un puente entre la niñez y la edad adulta sobre el cual los individuos deben pasar antes de realizarse como adultos maduros, responsables, creativos (Rice 2000: 5).

Pubertad: Se puede utilizar en un sentido bastante específico para significar sólo esa edad en que una persona llega a estar capacitada sexualmente para tener hijos. Donde se tienen los cambios relativos a la maduración sexual: donde se desarrollan las características sexuales primarias y secundarias maduras. (Rice 2000: 5).

También Rice (2000: 7) hace énfasis en la cognición social de Robert Selman "la cognición social es la capacidad para comprender las relaciones sociales.

Esta capacidad promueve la comprensión de los otros: sus emociones, pensamientos, intenciones, conducta social y puntos de vista generales. La cognición social es común a todas las personas humanas. Conocer lo que otras personas piensan y sienten es necesario para tratar con ellas y comprenderlas. La capacidad se desarrolla lentamente, se consigue por medio de la observación, el ensayo y el error, la exploración, las experiencias directas de primera mano y el descubrimiento”.

Uno de los modelos más útiles sobre la cognición social es el de Robert Selman (1977-1980), quien anticipó una teoría sobre la habilidad para situarse en la perspectiva social de los demás como sujetos, a reaccionar hacia los otros como hacia uno mismo, a reaccionar ante la propia conducta desde el punto de vista de otros. Selman describe cinco etapas, en la quinta etapa, de toma de perspectiva individual profunda y dentro del sistema social (adolescencia y edad adulta), hay dos características que distinguen las concepciones de los adolescentes de otras personas. Primera, se hacen conscientes de que los motivos, acciones, pensamientos y los sentimientos están conformados por factores psicológicos. Esta noción de determinantes psicológicos incluye ahora la idea de los procesos inconscientes, aunque los adolescentes puedan no expresar este conocimiento en terminología psicológica. Segundo, comienzan a apreciar el hecho de que una personalidad es un sistema de rasgos, creencias, valores y actitudes con su propia historia evolutiva (Rice 2000: 8).

Durante la adolescencia, el individuo puede cambiar a un nivel aún más alto o más abstracto en la toma de perspectiva interpersonal, lo que implica la coordinación de todas las perspectivas ajenas posibles: una perspectiva social. El adolescente puede conceptualizar que cada persona puede considerar el punto de vista compartido de un “otro generalizado”, esto es el sistema social que a su vez hace posible la comunicación apropiada con una comprensión de las otras personas. Selman ha resaltado que no todos los adolescentes o

adultos alcanzan esta quinta etapa en el desarrollo social-cognitivo (Rice 2000: 45).

También Rice (2000: 51) da importancia a la teoría social-cognitiva, “esta teoría destaca que los individuos pueden controlar activamente los sucesos que afectan a sus vidas, en vez de tener que aceptar pasivamente cualquiera que sea lo que el entorno proporcione; controlan en parte el entorno por medio de su forma de reaccionar ante él. Un adolescente plácido, agradable, fácil de tratar, puede tener una influencia muy positiva sobre los padres, animándoles a actuar de una forma amigable, cálida y con amor. Un adolescente demasiado activo, temperamental, difícil de tratar, que se enfada fácilmente, puede estimular a los padres hacia la hostilidad, el enojo y el rechazo.

La familia para el adolescente es ante todo un espacio de confianza y seguridad, donde siguen encontrando a sus principales figuras de apego, en la adolescencia temprana (antes de los 15 años) y la intermedia se percibe la progresiva sustitución de los iguales y en menor grado de la pareja, como primeras figuras de apego. La madre sigue siendo la figura destacada en este sentido y es percibida de manera más cercana que el resto de las figuras familiares (padre, hermanos) que aun así también ocupan posiciones relevantes. Los padres por el contrario siguen percibiendo la etapa familiar de la crianza de hijos adolescentes como particularmente estresantes, tal vez porque la consideran como una última oportunidad educativa a la vez que rodeada de numerosos peligros “exteriores” (Rice 2000: 178).

La interacción simbólica resalta que la autoestima de un niño está en función de la valía que otorgan los padres. Los padres que dan apoyo emocional, que son cálidos y cubren las necesidades del niño y muestran aprobación y otros sentimientos positivos, confirman en la mente del adolescente que sus padres le aceptan como un individuo competente, efectivo y con valía. Así el apoyo por parte de los padres también influye sobre la autoestima. Hay dos tipos de



control: inducción y coacción. La inducción es el intento de señalar al adolescente las consecuencias de su conducta. Los padres que utilizan la inducción intentarán evitar ponerse directamente en contra de la voluntad del adolescente y pretenderán inducir una conducta voluntaria en él. La inducción transmite al adolescente un reconocimiento de su habilidad para evaluar las consecuencias de la conducta y para tomar una decisión basada en la evaluación. El adolescente emerge con una mayor confianza en las opciones que toma y una capacidad para realizar tales elecciones. Así la autoestima se reafirma. La coacción implica el uso de la fuerza física o el estatus social para producir la conducta deseada en los intentos de control por parte de los padres. Esta utiliza el castigo, la cual se relaciona negativamente con la autoestima (Rice 2000: 180).

El sistema de relaciones sociales de los adolescentes es muy característico, no en el sentido de ser el único mundo al que ellos aspiran sino en el sentido de que es una sociedad sobre la que los adultos ejercen un control parcial. La mayoría de los adolescentes hoy se encuentran confusos en el mundo adulto y relativamente seguros y conocedores de sus estatus en los grupos de iguales. Estas mismas conclusiones podrían formularse con respecto a otros aspectos de la cultura del adolescente. Los adolescentes reflejan muchos valores y normas adultas (Rice 2000: 239).

#### Necesidad de amigos:

Un estudio sacó la conclusión de que la calidad y estabilidad de las relaciones entre los adolescentes están relacionadas con la autoestima. La implicación con los iguales se ha visto positivamente relacionada con muchos indicadores de ajuste psicológico y social. Los adolescentes están orientados hacia sus iguales y dependen de ellos para su concepto de valía personal. Ser ignorado o rechazado durante la adolescencia está vinculado con problemas serios tales como la delincuencia, el abuso de drogas y la depresión. La adolescencia

temprana puede ser un momento especialmente vulnerable para experimentar estrés social a causa de los iguales. La primera necesidad de los adolescentes es formar relaciones con otros con quienes comparten intereses comunes. A medida que se hacen mayores, desean una relación afectiva más estrecha, que implica compartir el afecto maduro, los problemas y los pensamientos más íntimos. Necesitan amigos cercanos que permanezcan junto a ellos dándoles comprensión y cuidándoles. Los amigos comparten algo más que secretos o planes; comparten sentimientos y se ayudan mutuamente a resolver problemas y conflictos interpersonales (Rice 2000: 262).

Se denomina a la adolescencia al periodo de la vida humana que se extiende aproximadamente entre los doce y trece años y los veinte. El periodo se cierra, en realidad al entrar el individuo en la edad adulta. En el transcurso de esta época alcanzan madurez las funciones reproductoras, pero no debe suponerse que este hecho baste para caracterizar a la adolescencia. Otros diversos cambios físicos, mentales y morales se producen simultáneamente y sus correlaciones y coordinaciones son importantes para una comprensión adecuada de este periodo (Brooks 1948:1).

#### **B. Antecedentes de adolescencia:**

La palabra adolescencia deriva de la voz latina *adolescere* que significa crecer. La adolescencia es un periodo de vida humana cuya característica esencial es la de hallarse creciendo, este crecimiento y desarrollo se refiere tanto a lo físico como a lo psíquico. En el aspecto físico representa haber alcanzado la estatura y las características somáticas del adulto y el desarrollo del aparato reproductor. En lo psicológico el desarrollo mental acompañado de la madurez emocional y social (Canelas 1999: 14).

La adolescencia es uno de los periodos más críticos de la vida humana, se trata del paso de la niñez a la adultez que puede provocar confusión y angustia. Las expectativas que tiene sobre su conducta son confusas y a veces

contradictorias. Sus padres en ocasiones lo tratan como a un niño cuando no le permiten tomar decisiones propias o asistir a reuniones nocturnas; en otras situaciones es reprendido por no actuar como adulto y es comparado con personas mayores. Esta situación ambigua al no tener claramente definido sus roles provoca en él conflicto que le hacen ser vacilante, hipersensible y en ocasiones inestable e imprevisible en su comportamiento. Se le plantean muchos problemas que deben ser resueltos por él de manera apropiada para lograr una vida satisfactoria. A veces resulta ser un problema para sus padres, maestros y personas mayores por no encontrarse adaptado a sus nuevos roles de vida, en consecuencia se muestra indeciso y angustiado (Canelas 1999: 14).

A finales del siglo XIX, la adolescencia se consideraba en general, una etapa de la vida caracterizada por periodos de inestabilidad e intensa emoción acompañados del despertar de la capacidad intelectual. G. Stanley Hall (1904), describía la adolescencia como un periodo de "tormentas y estrés" inevitables, sufrimiento, pasión y rebelión contra de la autoridad de los adultos. Sigmund Freud y sus discípulos compartían la visión clásica de la adolescencia que la define como un periodo inevitable de grandes conflictos, ansiedad y tensión. Hall y Freud pensaban que un adolescente que no experimentaba trastornos y confusión tendrían problemas de desarrollo en el futuro (Morris 1992: 392).

La antropóloga Margaret Mead (1928-1930) cuestionó esta visión clásica y sugirió que el aparente caos del adolescente podría ser privativo de las naciones altamente industrializadas. En las remotas islas de Samoa, por ejemplo, encontró que la adolescencia no era una etapa de crisis y estrés, sino de desarrollo ordenado de un conjunto de intereses y actividades en lento proceso de maduración (Morris 1992: 392).

### **C. Desarrollo en la Adolescencia:**

En las sociedades industriales modernas, el paso de la niñez a la edad adulta está marcado por un largo periodo de transición conocido como Adolescencia, que implica importantes cambios físicos, cognoscitivos y psicosociales. Por lo general, se considera que la adolescencia comienza con la pubertad que es el proceso que conduce a la madurez sexual o fertilidad, es decir, la capacidad para reproducirse.

La adolescencia dura aproximadamente los 11 o 12 años a los 19 o inicio de los 20, y conlleva grandes cambios interrelacionados en todas las áreas del desarrollo. La adolescencia es una construcción social. Antes del siglo XX, no había concepto de adolescencia, por lo tanto en las culturas occidentales los niños entraban al mundo adulto cuando maduraban físicamente o cuando empezaban como aprendices de un oficio. En la actualidad, el ingreso a la edad adulta lleva más tiempo y está menos definido. (Papalia y otros 2005: 427).

Para Papalia y otros (2005: 427) el desarrollo del adolescente consta de las siguientes:

- En cuanto al desarrollo físico están: crecimiento físico y otros cambios son rápidos y profundos. Ocurre la madurez reproductiva. Los principales riesgos para la salud surgen de problemas conductuales, como los trastornos alimentarios y el consumo de drogas.
- En el desarrollo cognoscitivo: se desarrolla la habilidad para pensar de manera abstracta y de usar el razonamiento científico. El pensamiento inmaduro persiste en algunas actitudes y conductas. La educación se concentra en la preparación para la universidad o la vocación.
- En el desarrollo psicosocial: se vuelve central la búsqueda de identidad, incluyendo la identidad sexual. Las relaciones con los padres por lo general son buenas. El grupo de compañeros ayuda a desarrollar y

probar el autoconcepto, pero también puede ejercer una influencia antisocial.

La adolescencia es un periodo de desarrollo, crece el interés por las relaciones interpersonales, busca un rol apropiado para sí, así como relaciones sociales satisfactorias, atribuyen gran importancia a las opiniones y actitudes de los que tienen su misma edad y de otras personas adultas. Se presenta un activo interés por personas del sexo opuesto, como persona y como organismo biológico; sobre todo es un periodo de ajuste personal relacionado con el éxito social y el desempeño satisfactorio del papel o rol social que el individuo desea (Canelas 1999: 44).

El adolescente en el desarrollo de su conducta tiene tres mundos sociales: a) El mundo familiar: los contactos que establece al adolescente con el grupo, el juego y el trabajo lo realiza a través de sus padres, hermanos y otros parientes, b) el mundo escolar, se reúne con sus pares y de los que recibe una gran influencia y c) un pequeño mundo cerrado, que le proporciona la amistad íntima de una o dos personas (sus amigos íntimos), con quienes intercambia ideales y comparte esperanzas, alegrías, preocupaciones y sobre todo conductas para el logro de la satisfacción de sus necesidades (Canelas 1999: 44).

#### **D. El adolescente y su grupo de pares:**

Cada etapa de la vida aporta exigencias de nuevos aprendizajes sociales. El adolescente ha de aprender que únicamente podrá alcanzar estatus y madurez en la medida en que desempeñe roles adultos. Se esfuerza por lograr madurez, pero todavía se siente inseguro; de ahí parte su necesidad de aliarse con otros de su misma condición. En la unión de su grupo de iguales, el adolescente fortifica y afirma su voluntad en la lucha por lograr un lugar en el mundo de los adultos (Blair y Jones 1983: 53).

Buena parte de la vida social del adolescente depende de las oportunidades que le brindan en la escuela y las instituciones sociales y culturales de su comunidad. Con mucha frecuencia las barreras con respecto a las actividades sociales provienen de las actitudes de la comunidad, de la escuela y de las percepciones de la mente juvenil (Blair y Jones 1983: 53).

Algunos adolescentes son rechazados no porque presenten fallas profundas o serias del yo, sino porque, en rigor, no han aprendido las habilidades sociales necesarias para franquearles el acceso al grupo. En ocasiones existe conflicto entre los valores sustentados por el hogar y los del grupo escolar. Con frecuencia el niño que ha sido sobreprotegido y se le han evitado las situaciones en las que podría haber aprendido habilidades sociales. Tales adolescentes pueden perjudicarse en el desarrollo de relaciones sociales con el sexo opuesto (Blair y Jones 1983: 57).

#### **E. El Adolescente y las relaciones sociales:**

En cuanto a las relaciones sociales Morris (1992: 398) explica que "parte de la formación de la identidad del adolescente implica cierto grado de separación de la familia. El grupo de amigos de la misma edad proporciona una red de apoyo que hace posible la autonomía y la experimentación con diferentes valores culturales, al mismo tiempo que se satisfacen las necesidades de cercanía emocional. También ayuda a que el adolescente determine su propio estilo social. Con frecuencia sienten una desesperada necesidad de amigos que aprueben sus decisiones y opiniones, así como sus patrones de comportamiento preferidos. Continuamente se cuestionan sobre lo adecuado de su comportamiento y se les dificulta tolerar las críticas, lo cual resulta en rígido conformismo respecto de los valores del grupo de amigos de la misma edad"

Los compañeros y amigos son importantes para el desarrollo de los adolescentes, pero el grado de importancia depende en gran medida de la relación de éste con su familia. Los adolescentes cuyos vínculos familiares son

muy fuertes, tienden a relacionarse con amigos educados de la misma manera, y los utilizan no solo para desarrollar y refinar sus habilidades, sino también para que les aconsejen respecto de cuestiones interpersonales. Siguen confiando en sus padres para tratar asuntos de moral y sobre su futuro. Los que carecen de dichos vínculos, con frecuencia dependen mucho más de los amigos tanto para incrementar su autoestima como para permitirse actuar fuera de los deseos de la sociedad. Los adolescentes cuyos padres proporcionan una estructura y les permiten tomar decisiones son menos dependientes de los amigos (Morris 1992: 398).

El grupo de amigos de tres o nueve miembros y de un solo sexo (pandillas) proporciona al adolescente amistad íntima y cercanía. Con el tiempo estos grupos se desintegran y se los reemplaza por mixtos. Va desarrollando una identidad estable y ya experimenta algunas relaciones de amistad maduras, lo cual proporciona la base para la transición hacia la primera edad adulta (Morris 1992: 398).

#### **IV. HABILIDADES SOCIALES Y EL USO DE LA RED SOCIAL FACEBOOK EN EL ADOLESCENTE:**

Recientes investigaciones sobre redes sociales, afirma que Facebook está convirtiendo a los adolescentes en personas narcisistas y antisociales. Los adolescentes que navegan por Facebook a menudo muestran más agresividad, manías, ansiedad y depresión. Estos problemas pueden conducir a problemas de salud peores a medida que se hacen mayores. Por otra parte también puede afectar al rendimiento escolar de los adolescentes; ya que los que consultan Facebook con frecuencia obtienen notas más bajas en los exámenes (Méndez 2011).

Debido a que los adolescentes a menudo encuentran a Facebook entretenido y seductor, es común para ellos pasar una cantidad significativa de tiempo interactuando con los demás a través de esta red. Los adolescentes pueden

experimentar algunos efectos sociales de usar Facebook con frecuencia. Una vez enganchados en las interacciones sociales de Facebook, los adolescentes pueden sentirse obligados a conectarse e interactuar muchas veces al día. Así pueden distraer al adolescente de sus actividades de aprendizaje, incluso esto puede contribuir a tener calificaciones más bajas (Hatter 2014).

La red social Facebook ha venido para quedarse, especialmente entre los adolescentes, donde pueden mostrar la parte que más les guste, incluso cómo le gustaría ser. Funciona como escaparate para mostrarse, se eliminan barreras negativas (físico, expresión verbal y no verbal) y puede ofrecer seguridad. Pero también hay quienes apuntan que este tipo de interacciones fomentan la soledad, usar la red social para compensar sus habilidades sociales, manteniendo su sentimiento de soledad a lo largo del tiempo (Portalatin 2014).

El individuo considera las observaciones con respecto a su propia conducta y la forma en que otros individuos evalúan su conducta, actitudes, apariencias y ejecución de sus actos (García 2007:13).

Ocurre con más frecuencia entre los más jóvenes que los usuarios mayores. Y las personas ansiosas porque encuentran más fácil comunicarse a través de los medios sociales que cara a cara. Encontraron que las mujeres están en mayor riesgo de desarrollar adicción a Facebook, probablemente debido a la naturaleza social de Facebook, dice Andreassen (Fonseca 2012).

Los especialistas coinciden que los adolescentes son el segmento de mayor riesgo por la necesidad de experimentar nuevas sensaciones y por ser quienes están más familiarizados con las nuevas tecnologías, también reconocieron que la adicción puede presentarse en personas insatisfechas con su vida personal y que intentan llenar carencias emocionales por estos medios. "Una vida que se presenta como poco satisfactoria en un terreno abonado para cualquier tipo de adicción. Un sujeto con pocos vínculos de sostén y de confianza facilitan el



enganche en este tipo de adicción” de talló Roberto Balaguer, investigador de la Universidad Católica del Uruguay (Arteche 2012).

El Facebook puede usarse para el secuestro y tráfico de menores en todo el país. Los adolescentes de todo el país publican con frecuencia fotos y datos personales sin ser conscientes del peligro. En lo que va del año, 125 de los 456 personas desaparecidas en Bolivia fueron secuestrados tras encontrarse con sus captores gracias a la red social Facebook, alertó la Comisión Nacional para la protección de la Infancia (Salgado 2012).

#### **V. INSTITUTO DE EDUCACIÓN BANCARIA (IDEB):**

El Instituto de Educación Bancaria es una entidad de carácter social de servicio colectivo, sin fines de lucro y de propiedad de la Confederación de Trabajadores Bancarios y Ramas afines, regida por el Código de la Educación Bancaria, normas conexas, reglamentos, planes y programas vigentes que le son pertinentes en el aspecto técnico pedagógico.

Los datos generales de la Instituto de Educación Bancaria son:

Teléfono de la institución: 2246549, 2247809

Dirección de la institución: C. Victor Eduardo N° 2269

**MISIÓN:** Formar niños y jóvenes con sólidos valores de responsabilidad y tolerancia en un marco reflexivo, proactivo e investigativo en respuesta a una sociedad que demanda seres con un alto sentido de equidad y competitividad.

Propósitos:

Fomentar una educación no discriminatoria

Propiciar hábitos de trabajo y responsabilidad en el estudio

Desarrollar las capacidades cognitivas, habilidades y destrezas de los estudiantes

Objetivos:

Brindar una currícula pertinente y adecuada acorde con las futuras necesidades y expectativas del estudiantado.

Estimular las relaciones interpersonales

Enriquecer sus capacidades lingüísticas a partir de su lengua materna y otra segunda lengua nativa o extranjera.

**VISIÓN:** El instituto de educación Bancaria es una unidad educativa que ha ganado un espacio importante entre sus pares educativos porque desarrolla en sus estudiantes a seres altamente competitivos y de gran aporte a la sociedad.

1. **Satisfacción:** Como se pudo observar los docentes y el personal de servicio se encuentran a gusto en la institución.
2. **Ambiente físico laboral:** El entorno físico se encuentra en buenas condiciones, la institución es amplia con las aulas adecuadas para cada materia, las aulas se encuentran en buen estado.
3. **Comunicación organizacional:** Por lo que se pudo observar hay una coordinación funcional entre la directora y los docentes para distintas actividades.
4. **Estructura:** En la administración nacional se encuentra el presidente de consejo y los honorables concejales. En la administración general se encuentra al administrador general, contador general, secretaria de administración, auxiliar de contabilidad y almacenes. En la administración pedagógica se encuentra la directora general, la psicóloga, secretaria, asistentes administrativos y auxiliares. Posteriormente se encuentra el plantel docente y administrativo.
5. **Situación económica:** El salario que reciben son de las pensiones de los estudiantes de la institución.

6. **Oportunidad:** En la institución hay oportunidades para una renovación o actualización ya que la directora es flexible ante diversas sugerencias o situaciones que se presentan.
7. **Integración social:** La edad de las personas que trabajan en la institución es intermedia, hay 26 mujeres y 20 hombres.  
Por lo que se pudo observar hay un buen ambiente de trabajo, no hay tensión, hay una buena organización y participación de todo el personal.
8. **Planes concretos de innovación por departamentos:** si hay sectores donde hacen planes de innovación: los profesores con temáticas y dinámicas novedosas, en psicología para un mayor conocimiento de los estudiantes en diversas temáticas (agenda estudiantil del Instituto de Educación Bancaria).

## **CAPÍTULO TRES**

### **MÉTODOLOGÍA**

#### **I. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

##### **Tipo de Investigación:**

La presente investigación corresponde al tipo de estudio descriptivo, en el sentido que “los estudios descriptivos miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o fenómenos a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga” (Hernández y otros 1991: 71).

##### **Diseño de investigación:**

El diseño de esta investigación es correlacional, en el sentido que “los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas” (Hernández y otros 1991: 73).

#### **II. VARIABLES**

Las variables que se estudian en esta investigación son las habilidades sociales y el uso de la red social Facebook.

##### **A. Conceptualización de Variables:**

##### **HABILIDADES SOCIALES:**

Conductas que se tienen de acuerdo a las emociones y pensamientos con una direccionalidad social. De esta manera se pueden mantener relaciones interpersonales que sean satisfactorias para el individuo y su entorno de manera recíproca.

“La habilidad para organizar cogniciones y conductas en un curso integrado de acción, orientada por metas interpersonales y sociales de un modo culturalmente aceptado” (Ladd y Mize 1983: 128).

### **RED SOCIAL:**

La red social es aquel entretrejido formado por las relaciones sociales que, en los diferentes ámbitos de vida, y con diferente grado de significatividad, vinculan a un sujeto con otros (Navarro 2004: 42).

### **USO DE LA RED SOCIAL FACEBOOK:**

Si hablamos del uso de esta red social, podremos abarcar muchas razones, motivos, objetivos o necesidades por las que un individuo utiliza esta red, es por eso que mencionaremos a grandes rasgos de qué manera puede utilizar la red social Facebook, por otra parte es importante mencionar que esta investigación tiene como uno de sus objetivos conocer el nivel del uso que hacen los sujetos de estudio.

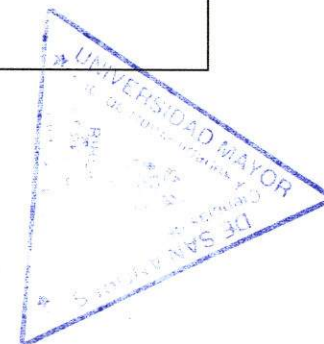
En cuanto a la utilización de las redes sociales en las organizaciones existen noticias dispares: por un lado, un 80 % de los directivos destacan el efecto “positivo” de las redes sociales en su organización, y por otro, se ha informado que el 76 % de las empresas prohíbe el acceso a las redes sociales a sus empleados. Nosotros vamos a pensar más bien en los beneficios de las redes sociales, aunque vigilaremos los posibles efectos negativos y daremos crédito a las reticencias (Marquina 2013: 59).

**B. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES: Cuadro 1: Operalización de las variables Habilidades Sociales y el Uso de la red social Facebook.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALAS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
HABILIDADES SOCIALES	Primeras Habilidades Sociales	Puntaje obtenido en el Inventario de Habilidades Sociales (I.H.S)	Nivel	-No existe -Deficiencia -Regular -Buena -Satisfactoria -Excelente	INVENTARIO DE HABILIDADES SOCIALES (I.H.S)
	Habilidades Sociales Avanzadas	Puntaje obtenido en el Inventario de Habilidades Sociales (I.H.S)	Nivel	-No existe -Deficiencia -Regular -Buena -Satisfactoria -Excelente	
	Habilidades Relacionadas con los Sentimientos	Puntaje obtenido en el Inventario de Habilidades Sociales (I.H.S)	Nivel	-No existe -Deficiencia -Regular -Buena -Satisfactoria -Excelente	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDORES	ESCALAS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
HABILIDADES SOCIALES	Habilidades Sociales para Solucionar Conflictos	Puntaje obtenido en el Inventario de Habilidades Sociales (I.H.S)	Nivel	-No existe -Deficiencia -Regular -Buena -Satisfactoria -Excelente	<b>INVENTARIO DE HABILIDADES SOCIALES (I.H.S)</b>
	Habilidades para Hacer frente al Estrés	Puntaje obtenido en el Inventario de Habilidades Sociales (I.H.S)	Nivel	-No existe -Deficiencia -Regular -Buena -Satisfactoria -Excelente	
	Habilidades De Planificación	Puntaje obtenido en el Inventario de Habilidades Sociales (I.H.S)	Nivel	-No existe -Deficiencia -Regular -Buena -Satisfactoria -Excelente	

(Tintaya 2008:201)



VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	MEDIDORES	ESCALA	INSTRUMENTO
USO DE LA RED SOCIAL FACEBOOK	Área Social	Puntaje obtenido en el Cuestionario sobre el Uso de la Red Social Facebook	Nivel	Alto Elevado Medio Bajo Nulo	CUESTIONARIO  SOBRE EL USO DE  LA RED SOCIAL  FACEBOOK
	Área Afectivo-Emocional	Puntaje obtenido en el Cuestionario sobre el Uso de la Red Social Facebook	Nivel	Alto Elevado Medio Bajo Nulo	
	Área Académica	Puntaje obtenido en el Cuestionario sobre el Uso de la Red Social Facebook	Nivel	Alto Elevado Medio Bajo Nulo	
	Área Personal	Puntaje obtenido en el Cuestionario sobre el Uso de la Red Social Facebook	Nivel	Alto Elevado Medio Bajo Nulo	

(Tintaya 2008:201)



### **III. POBLACIÓN Y SUJETOS:**

La población que se tomó en cuenta para realizar la presente investigación, está conformada por 950 estudiantes del Instituto de Educación Bancaria que se encuentra en la zona de Miraflores.

La muestra está conformada por 280 sujetos adolescentes, comprendidos entre el nivel de 2do de secundaria y 6to de secundaria.

La muestra de la investigación fue de tipo no probabilística, ya que la elección de los sujetos responde al criterio y determinadas características, que son las siguientes:

- Que todos pertenezcan al Instituto de Educación Bancaria
- Estudiantes de ambos sexos
- Que cursen 6to de secundaria
- Consentimiento consensuado (directora, profesores y padres)

Debido a que existen mayores probabilidades de encontrar a sujetos que tengan acceso a la red social Facebook (por computadora o teléfonos móviles), y de esta manera poder conocer la relación con sus habilidades sociales, no se estudia a niveles inferiores (adolescentes de 2do, 3ro, 4to o 5to de secundaria).

### **IV. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:**

La técnica de investigación que se empleó en el presente estudio es la aplicación de los siguientes instrumentos: El inventario de Habilidades Sociales (I.H.S) y el Cuestionario sobre uso de la red social Facebook.

#### **A. Inventario de Habilidades Sociales (I.H.S)**

El inventario de Goldstein, N, Jane Gershaw y Paul Klein consta de 50 ítems que tienen por objetivo evaluar las Habilidades sociales asociadas a 6 grupos de Habilidades que son: habilidades iniciales, habilidades avanzadas, habilidades alternativas a la agresión, habilidades relacionadas con los

sentimientos, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación.

Los ítems están dados por afirmaciones cuyo propósito, es evaluar una determinada habilidad (**ANEXO 1**). La calificación de este instrumento, se realiza mediante la sumatoria de los valores obtenidos como respuesta en cada afirmación, pudiendo lograr un máximo de 250 puntos. Este puntaje obtenido se lo divide entre el número de respuestas, es decir 50 de esta manera se obtiene el promedio de respuesta.

El tiempo de aplicación es de 30 minutos, ya sea de manera individual como grupal.

La interpretación del puntaje promedio (1-5) obtenido en el inventario de habilidades sociales se realiza de la siguiente manera:

<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
1	No existe la capacidad en habilidades sociales
1,1 a 1,9	Deficiente capacidad en habilidades sociales
2 a 2,9	Regular capacidad en habilidades sociales
3 a 3,9	Buena capacidad en habilidades sociales
4 a 4,9	Satisfactoria capacidad en habilidades sociales
5	Excelente capacidad en habilidades sociales

La **VALIDEZ**: La adaptación del instrumento ha sido revisada y corregida por jueces expertos y por ensayos preliminares con los ítems, los profesionales juzgaron y corrigieron si el instrumento mide verdaderamente la variable habilidades sociales, por tanto cuenta con una validez de contenido (Brañez, 2005: 68).

La escala de Goldstein (1989) ha sido usada en muchos estudios de investigación en Bolivia, para medir la variable habilidades sociales; es así que el instrumento ya ha sido adaptado para su aplicación en nuestro contexto.

La CONFIABILIDAD: En la presente investigación se midió la confiabilidad del inventario con una muestra de 60 sujetos a través del alfa de Cronbach, se obtuvo el  $\text{Alpha} = 0,868$ , por lo cual podemos calificar como un nivel muy bueno.

Por otra parte también existen otras investigaciones, donde se obtuvieron altos niveles de confiabilidad.

La escala fue medida en una muestra de 48 sujetos, obteniéndose un coeficiente alfa de confiabilidad de 0.90 (Brañez 2005: 68).

También Merlo 2008; midió la confiabilidad del instrumento en una muestra de 60 sujetos a través del coeficiente de Pearson, el cual fue igual a 0.80. Con estos resultados podemos inferir que el instrumento posee una alta consistencia interna.

En la presente investigación se midió la confiabilidad con una muestra de 60 sujetos a través del alfa de Cronbach, que es el indicador más ampliamente utilizado para este tipo de análisis. Este coeficiente determina la consistencia interna de una escala analizando la correlación media de una variable con todas las demás que integran dicha escala. Toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se acerque el coeficiente a la unidad, mayor será la consistencia interna de los indicadores en la escala evaluada. En la presente investigación se obtuvo el  $\text{Alpha} = 0,868$ , por lo cual podemos calificar como un nivel muy bueno.

El "Inventario de Habilidades Sociales" fue elaborado por Goldstein. A. y Cols. (1980) este fue adaptado y traducido entre los años 1994 y 1995 en Perú, por Ambrosio Tomás, quien aplicó el coeficiente de Correlación de Pearson (producto-momento). En su análisis de confiabilidad encontró los siguientes resultados, según los seis grupos de evaluación estos son: Primeras

habilidades sociales (0,65), Habilidades sociales avanzadas (0.50), Habilidades relacionadas con los sentimientos (0.69), Habilidades alternativas a la agresión (0,76), Habilidades para hacer frente al estrés (0.79), Habilidades de planificación (0.80) (Villegas 2001: 60).

En el ámbito nacional la validación de este instrumento se dio mediante su aplicación a distintos grupos de estudio. En la ciudad de La Paz, Villegas H. (1999) con el fin de determinar la confiabilidad y validez de este instrumento realizó una prueba piloto con 50 participantes, para ello aplicó el método de mitades partidas, para lo cual desarrollo 100 afirmaciones para medir 50 habilidades, es decir 2 afirmaciones por cada habilidad social, donde el coeficiente de correlación calculado (Pearson), fue de 0,79, resultado identificado como aceptable pues se considera que el resultado 1.00 implica una correlación positiva perfecta. La correlación entre las dos mitades ha permitido establecer la validez del instrumento que en la prueba piloto alcanzaría un promedio de 200 puntos de los 250 posibles de alcanzar (Villegas 2001: 61).

Guarachi (2007), también utilizó este inventario para el diseño de un programa que propone solucionar el problema de violencia doméstica, buscando su disminución en ámbitos de la relación de pareja, analizando sus condicionantes y desarrollo dentro del denominado "ciclo de la violencia", propone como base el desarrollo de Habilidades sociales, que son requeridas para la solución de los conflictos que surgen en los distintos ámbitos de la relación conyugal (Guarachi 2007:1).

### **B. Cuestionario sobre el Uso de la red social Facebook:**

Debido a que no se encontró un instrumento adecuado, ni uno similar, para medir el Uso de la red social Facebook, se construyó un instrumento que mida dicha variable, este cuestionario cuenta con preguntas abiertas y cerradas y se aplica de forma escrita.

El objetivo del presente cuestionario es medir el nivel del uso de la red social Facebook. Por otra parte las preguntas abiertas del cuestionario nos dan a conocer con mayor precisión acerca del uso de esta red social.

Este instrumento se aplica de forma individual y grupal, cuenta con 6 preguntas abiertas que tienen como fin conocer el nivel del uso de la red social Facebook que hacen los adolescentes, posteriormente se exponen 20 ítems que cuenta con 5 opciones de respuesta, el tiempo de aplicación es de 15 min aproximadamente, puede ser aplicado desde los 14 años para adelante, ya que desde esta edad podría haber la posibilidad de tener acceso al uso de la red social Facebook, mediante la computadora o un celular.

Se empleó la escala de tipo Likert; el sujeto tiene la posibilidad de elegir entre 5 puntos solo una opción, a cada punto se le es asignado un valor numérico para obtener la puntuación de cada área: Social, Afectivo-emocional, Académica y Personal del uso de la red social Facebook.

<b>OPCIONES</b>	<b>PUNTAJE</b>
Siempre	5
La mayoría de las veces si	4
Algunas veces	3
La mayoría de las veces no	2
Nunca	1

Al obtener la puntuación final sumando todos los ítems de cada área, luego dividir entre el total, y de acuerdo a la puntuación obtenida se conocerá el nivel de uso de la red social Facebook, en una escala de Muy alto a Muy bajo.

<b>PUNTAJE PROMEDIO</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
5	Muy Alto
4 a 4,9	Alto

3 a 3,9	Elevado
2 a 2,9	Moderado
1,1 a 1,9	Bajo
1	Muy Bajo

Los materiales de aplicación son: Cuadernillo de aplicación y normas de aplicación. Al finalizar el cuestionario se presentan cuatro preguntas para conocer si el sujeto tuvo o no dificultades en la comprensión y entendimiento de las preguntas del cuestionario (**ANEXO 2**).

VALIDEZ: Este instrumento fue validado a través de la revisión y corrección de jueces expertos. Se entregó el material a cuatro expertos en el área, quienes hicieron las observaciones respectivas a partir de los objetivos de la investigación, de esta manera se pudo modificar, ajustar o mejorar los ítems haciendo uso de una planilla de Juicio de Expertos.

En la entrevista de preguntas abiertas se tomó en cuenta la claridad, redacción, coherencia y pertinencia; para que las preguntas puedan mantenerse, ser reformularlas o sean eliminadas.

Para la validación del cuestionario la planilla contaba con los siguientes puntos: suficiencia de ítems, coherencia, relevancia y claridad de cada pregunta. Cada una de las preguntas fue calificada con un puntaje del 1 al 4 con su respectivo indicador. Al finalizar se hicieron las observaciones, tanto en el cuestionario como en la entrevista abierta.

Dos de los expertos sugirieron modificar unos términos de algunos ítems, los cuales fueron modificados para la mayor comprensión y entendimiento de las preguntas (**ANEXO 3**).

Una vez validado el instrumento y después de analizarlo se aplicó a la muestra de la presente investigación.

CONFIABILIDAD: Se midió la confiabilidad del cuestionario con una muestra de 60 sujetos a través del alfa de Cronbach, se obtuvo el  $\text{Alpha} = 0,932$ , por lo cual podemos calificar como un nivel muy bueno.

Por otra parte también podemos exponer la Evaluación de Echeverúa y Balaguer de adicción a Facebook, que se utilizó como referencia para formular algunas de las preguntas. Este test cuenta con 10 puntos de los que se tomaron 9, los cuales fueron modificados para su mayor comprensión y entendimiento, y utilizando la escala de tipo Likert para que el sujeto tenga mayores opciones de respuesta, entre estas el "nunca" para las personas que no usan la red social Facebook, los otros 11 ítems se formularon de acuerdo al conocimiento que se tiene acerca de la red social, ya que abarcan varios aspectos que son relevantes y pueden observarse en estos ítems.

En la Evaluación de Echeverúa y Balaguer de adicción a Facebook de cada pregunta ha de elegir una sola respuesta. Después ha de sumarse los puntos que haya a la derecha de cada respuesta elegida. La suma final es el resultado que ha obtenido en el test y se corrige al final de la página.

Estas preguntas fueron realizadas por Enrique Echeverúa, catedrático de la Universidad del país Vasco y especialista en adicción a redes sociales y nuevas tecnologías; junto a Roberto Balaguer, investigador de la temática en la Universidad Católica del Uruguay. Hacen mención que solo debe tomarse en cuenta como una evaluación (Arteche 2012). **(ANEXO 4)**.

## **V. AMBIENTE DE INVESTIGACIÓN:**

La aplicación de instrumentos de evaluación se realizó en los ambientes de la Instituto de Educación Bancaria. La institución se ubica en la zona de Miraflores de la ciudad de La Paz.

Las aulas están en el segundo piso de la Institución, con un buen mantenimiento de las paredes, techos, ventanas y puertas. Cuenta con bancos,

en cada uno de ellos pueden sentarse dos estudiantes; al frente hay una mesa para el profesor (a) y una pizarra. El mobiliario es adecuado para la aplicación de las pruebas.

La evaluación se efectuó durante la mañana, a partir de las 9:00 am hasta las 10:00 am. Se realizarán en dos sesiones para cada paralelo.

## **VI. PROCEDIMIENTO:**

La investigación de habilidades sociales y uso de la red social Facebook en adolescentes se desarrolló con el siguiente procedimiento:

**Primera Fase:** Para el conocimiento de la temática planteada se revisó bibliografía concerniente a las habilidades sociales y al uso de la red social Facebook de los adolescentes.

**Segunda Fase:** Se tuvo una entrevista con la directora de la institución haciéndole conocer la problemática percibida y la importancia de esta investigación.

**Tercera Fase:** Se hizo entrega de la carta de solicitud para la posible aplicación de pruebas a los estudiantes y hacer posible la presente investigación.

**Cuarta Fase:** Aceptación de la solicitud por parte de la directora para la aplicación de las pruebas.

**Quinta Fase:** Obtenida la autorización se presentó la propuesta formal del proyecto de investigación y se seleccionó a los adolescentes que cumplieran los criterios pre-establecidos. También se coordinaron los horarios con la directora y los profesores para la aplicación de pruebas.

**Sexta Fase:** En el primer contacto con los estudiantes se describió el procedimiento del proyecto de investigación, sus fines y alcances. Se les invitó a participar, para tener el consentimiento de los adolescentes y así sea posible la aplicación de los instrumentos.



**Séptima fase:** En una sesión se aplicó el Cuestionario sobre el uso de la red social Facebook en ambos paralelos. Primero se hizo entrega de las pruebas, después se dio las consignas del llenado y se aclararon dudas. El tiempo aproximado de aplicación es de 15 minutos, haciendo un total de unos 30 minutos por paralelo.

**Octava fase:** En otra sesión se aplicó el Inventario de Habilidades Sociales. Primero se hizo entrega de las pruebas, después se dio las consignas del llenado y se aclararon dudas. El tiempo aproximado de aplicación es de 30 minutos, haciendo un total de unos 45 minutos por paralelo.

**Novena fase:** Una vez obtenidos los resultados de las dos pruebas de ambos paralelos, dando a conocer que todos los sujetos participaron de las dos sesiones; se prosiguió a la revisión del llenado de los datos personales de los sujetos y de los ítems para la elaboración de resultados.

**Décima fase:** Elaboración de los resultados de ambas pruebas y su correlación. Posteriormente se hizo entrega de un documento a la Institución de los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO CUATRO

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

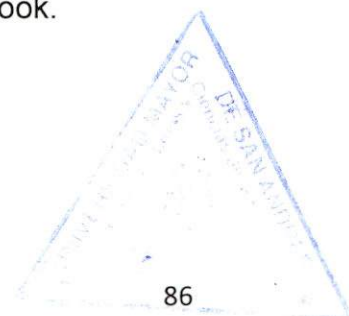
Una vez obtenida la información de las pruebas aplicadas se pasó al proceso de análisis cuantitativo y cualitativo, que permitió conocer las propiedades de ambas variables y la correlación entre las dos variables (habilidades sociales y el uso de la red social Facebook).

Los procedimientos estadísticos empleados son los siguientes:

- Coeficiente de correlación de Pearson: Va a permitir medir la relación lineal de las dos variables, permite hacer estimaciones del valor de una variable conociendo el valor de la otra variable. Mostrará la expresión numérica que nos indicará el grado de relación existente entre las dos variables y en qué medida se relaciona.
- Coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$ . Esta medida de correlación nos servirá de apoyo a la anterior medida para conocer el tipo de correlación entre las dos variables de la presente investigación.

Se elaboraron cuadros y gráficos donde se describen las frecuencias y las formas de expresión que se busca conocer de ambas variables.

La presente exposición de los resultados está dividida en cuatro partes. En la primera parte se hace detalle estadístico de los datos principales de los sujetos de estudio. En la segunda parte se hace reparo en todos los resultados sobre habilidades sociales mediante el Inventario de Habilidades Sociales Goldstein. En la tercera parte se hace detalle de los resultados del Cuestionario sobre el Uso de la Red Social Facebook. Y la cuarta parte muestra los niveles de relación entre Habilidades Sociales y el Uso de la red social Facebook.



## I. DATOS GENERALES

### A. Población según curso.

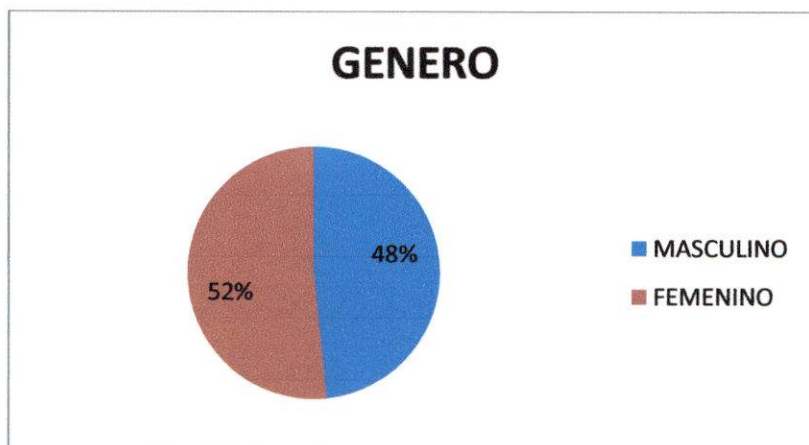
CUADRO 4.1. Curso

CURSO		
	Frecuencia	Porcentaje
Cuarto A	30	50 %
Cuarto B	30	50%
TOTAL	60	100%

Para realizar la investigación se trabajó en el Instituto de Educación Bancaria, en dos paralelos de 6to nivel de secundaria, con 60 estudiantes, de los cuales 30 estudiantes del paralelo "A" y 30 estudiantes del paralelo "B", con un total de 60 estudiantes. Fue sencillo determinar el porcentaje ya que cada paralelo cuenta con la misma cantidad de estudiantes.

### B. Población según género.

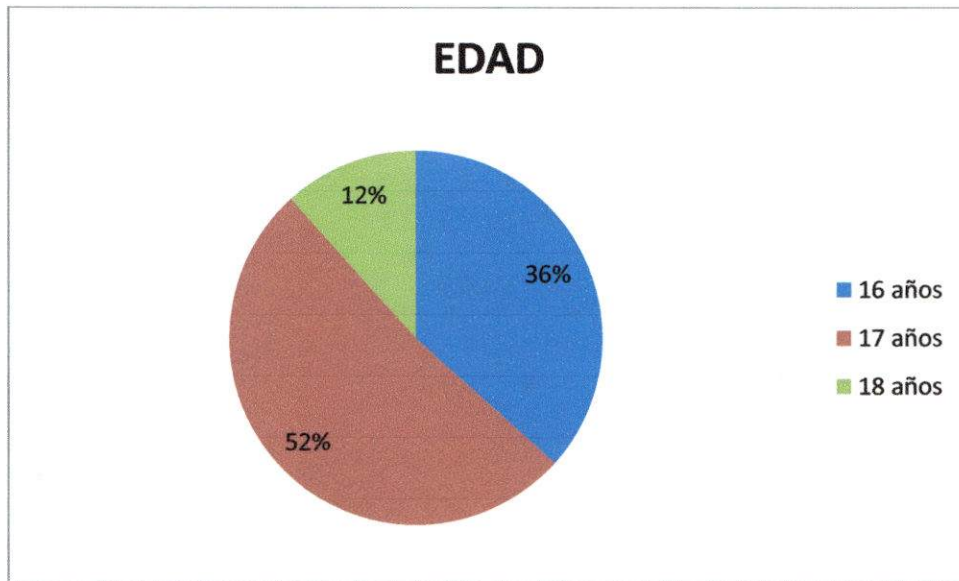
GRÁFICO 4.1. Género



En la muestra se cuenta con 31 estudiantes del sexo femenino y 29 estudiantes del sexo masculino, esto en proporciones porcentuales nos daría un 52% del sexo femenino y 48% del sexo masculino.

### C. Población según edad.

GRÁFICO 4.2. Edad



Al trabajar con una población adolescente podemos hablar que la población se halla desde los 11 años a los 18 años aproximadamente. Pero para efectos de la investigación se seleccionó la muestra de los adolescentes desde los 16 a los 18 años de edad. Como se mencionó anteriormente se trabajó con 60 sujetos de estudio de los cuales 22 contaban con 16 años, 31 con 17 años y 7 con 18 años. Nuestra muestra cuenta con más sujetos de 17 años, un 52% del total de la muestra. Las edades están dentro los parámetros del sistema educativo ya que el mayor porcentaje de estudiantes tienen 17 años de edad.

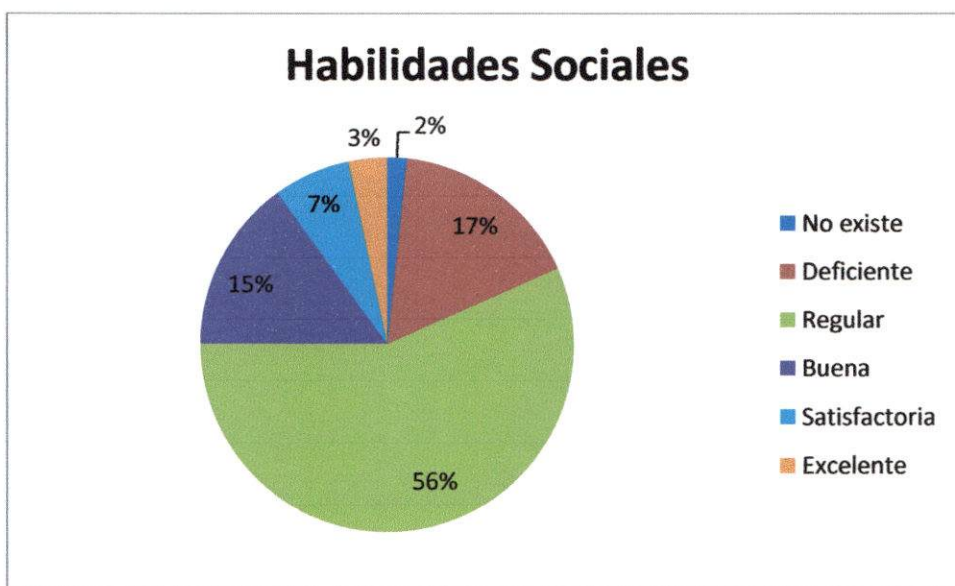
## II. HABILIDADES SOCIALES:

La presente exposición de datos se hizo en función del Inventario de Habilidades Sociales Goldstein. Tiene como objetivo medir el nivel de Habilidades Sociales. Cuenta con 6 categorías las cuales son: Primeras

habilidades sociales, Habilidades sociales avanzadas, Habilidades relacionadas con los sentimientos, Habilidades sociales para solucionar conflictos, Habilidades para hacer frente al estrés y Habilidades de planificación. A continuación se expondrán los resultados obtenidos de cada categoría.

#### A. Resultados Generales de Habilidades Sociales:

GRÁFICO 4.3. Habilidades sociales



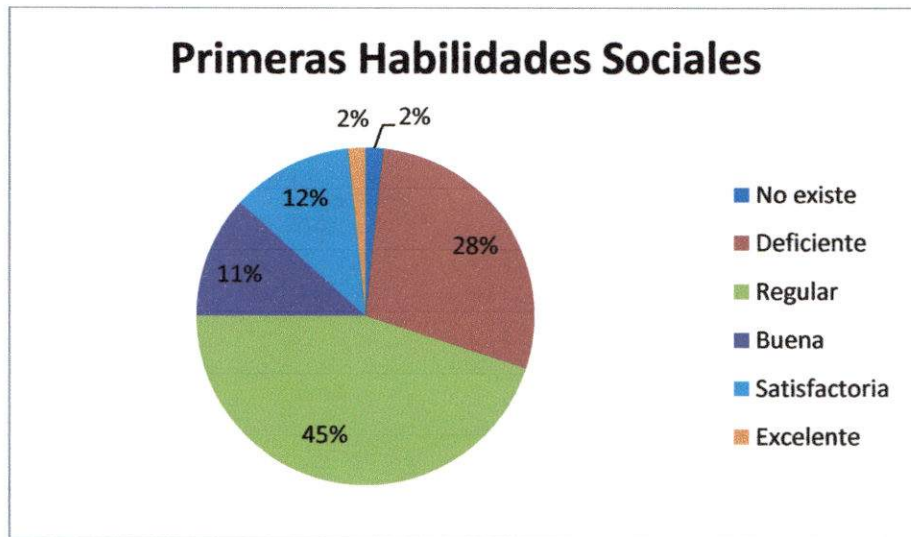
El cuestionario de Habilidades Sociales de Golstein aplicado a los adolescentes de 6to de secundaria del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz, nos muestran en cifras generales, los siguientes resultados: un 17% se ubica en un nivel deficiente y un 56% en un nivel regular.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, ha desarrollado las habilidades sociales en un nivel "regular", siendo los varones quienes presentan un mayor nivel de desarrollo en relación a las mujeres.

#### B. Primeras Habilidades Sociales.

El iniciar y mantener una conversación, presentar y presentarse, dar las gracias y hacer cumplidos forman parte de estas primeras habilidades sociales.

GRÁFICO 4.4. Primeras habilidades sociales



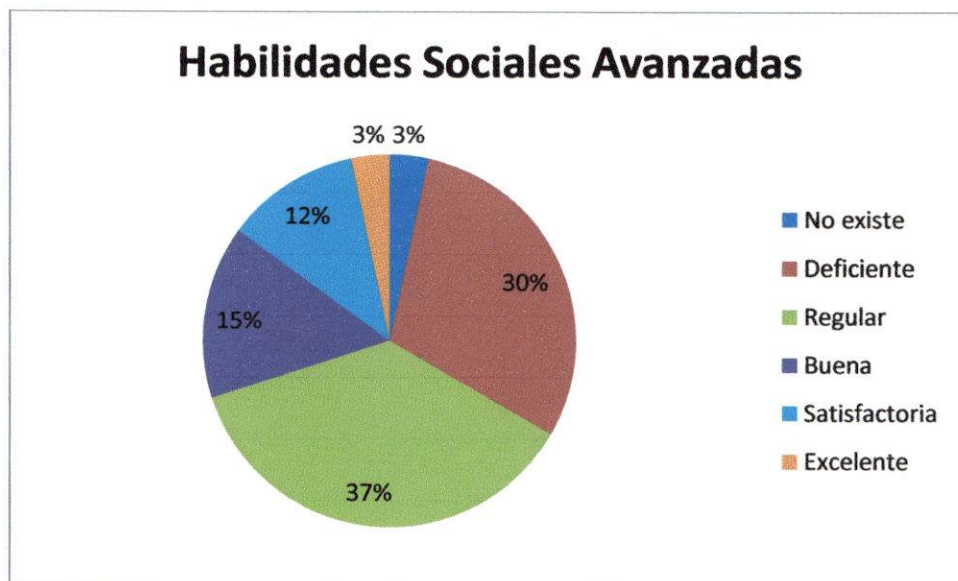
Los resultados obtenidos en la categoría “Primeras Habilidades Sociales”, muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 28% se ubica en un nivel deficiente y un 45% en un nivel regular.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, ha desarrollado las primeras habilidades sociales en un nivel “regular”; siendo los varones quienes presentan un menor nivel de desarrollo en relación a las mujeres.

### C. Habilidades Sociales Avanzadas.

Dar y seguir instrucciones, pedir ayuda, participar, convencer a los demás y disculparse forman parte de las habilidades sociales avanzadas.

GRÁFICO 4.5. Habilidades sociales avanzadas



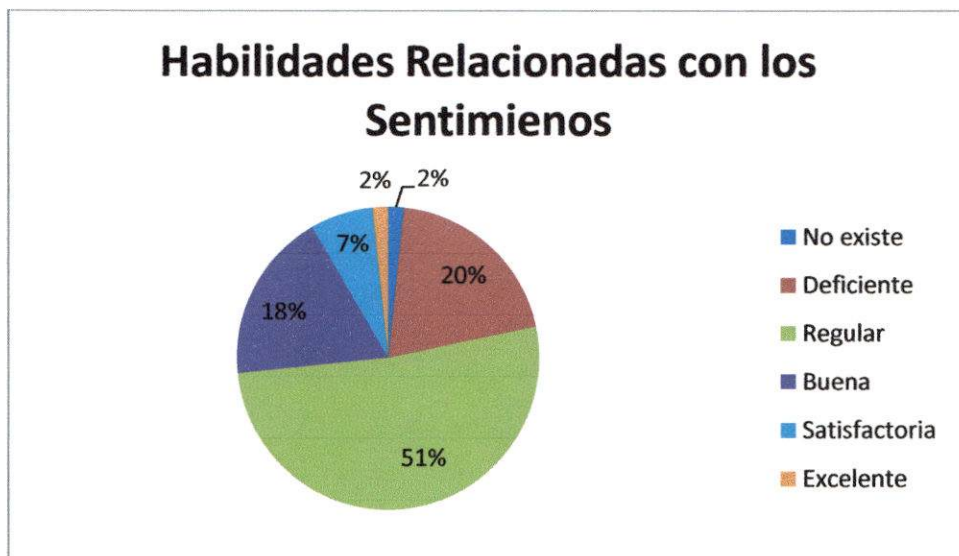
Los resultados obtenidos en la categoría “Habilidades Sociales Avanzadas”, muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 30% se ubica en un nivel deficiente y un 37% en un nivel regular.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, ha desarrollado las habilidades sociales avanzadas en un nivel “regular”; siendo los varones quienes presentan un mayor nivel de desarrollo en relación a las mujeres.

#### **D. Habilidades Relacionadas con los Sentimientos.**

Conocer y expresar los propios sentimientos, comprender los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado del otro, expresar afecto, resolver el miedo y auto recompensarse son parte de las habilidades relacionadas con los sentimientos.

GRÁFICO 4.6. Habilidades relacionadas con los sentimientos



Los resultados obtenidos en la categoría “Habilidades Relacionadas con los sentimientos”, muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 20% se ubica en un nivel deficiente y un 51% en un nivel regular.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, ha desarrollado las habilidades relacionadas con los sentimientos en un nivel “regular”; siendo los varones quienes presentan un menor nivel de desarrollo en relación a las mujeres.

#### **E. Habilidades Sociales para Solucionar Conflictos.**

Evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas, negociar, defender los propios derechos, empezar el autocontrol, ayudar a los demás, compartir algo, responder a las bromas y pedir permiso son parte de las habilidades para solucionar conflictos.



GRÁFICO 4.7. Habilidades sociales para solucionar conflictos



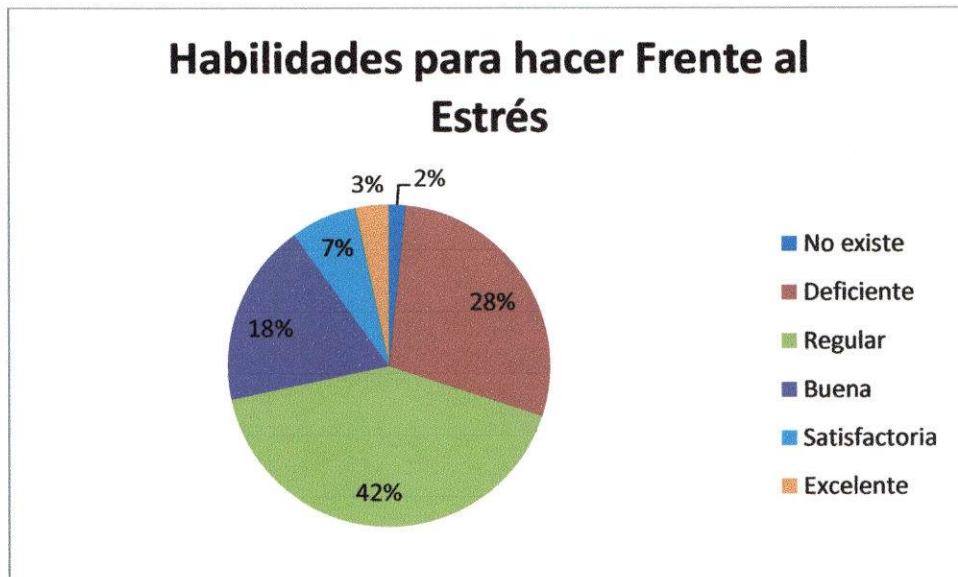
Los resultados obtenidos en la categoría "Habilidades Sociales para solucionar conflictos", muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 30% se ubica en un nivel deficiente y un 39% en un nivel regular.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, ha desarrollado las habilidades sociales para solucionar conflictos en un nivel "regular"; siendo los varones quienes presentan un mayor nivel de desarrollo en relación a las mujeres.

#### F. Habilidades para Hacer Frente al Estrés.

Responder a una queja, formular una queja, demostrar deportividad después de un juego, resolver la vergüenza, arreglártelas cuando te dejan de lado, defender a un amigo responder a la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a los mensajes contradictorios, responder a una acusación, prepararse para una conversación difícil y hacer frente a las presiones del grupo son parte de las habilidades para hacer frente al estrés.

GRÁFICO 4.8. Habilidades para hacer frente al estrés



Los resultados obtenidos en la categoría “Habilidades para hacer frente al estrés”, muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 28% se ubica en un nivel deficiente y un 42% en un nivel regular.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, ha desarrollado las habilidades para hacer frente al estrés en un nivel “regular”; siendo los varones quienes presentan un mayor nivel de desarrollo en relación a las mujeres.

### G. Habilidades de Planificación.

Tomar decisiones, pensar sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, conocer las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas, según su importancia, tomar una decisión y concentrarse en una tarea son parte de las habilidades de planificación.

GRÁFICO 4.9. Habilidades de planificación



Los resultados obtenidos en la categoría “Habilidades de planificación”, muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 22% se ubica en un nivel deficiente y un 43% en un nivel regular.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, ha desarrollado las habilidades de planificación en un nivel “regular”; siendo los varones quienes presentan un mayor nivel de desarrollo en relación a las mujeres.

### III. Uso de la red social Facebook:

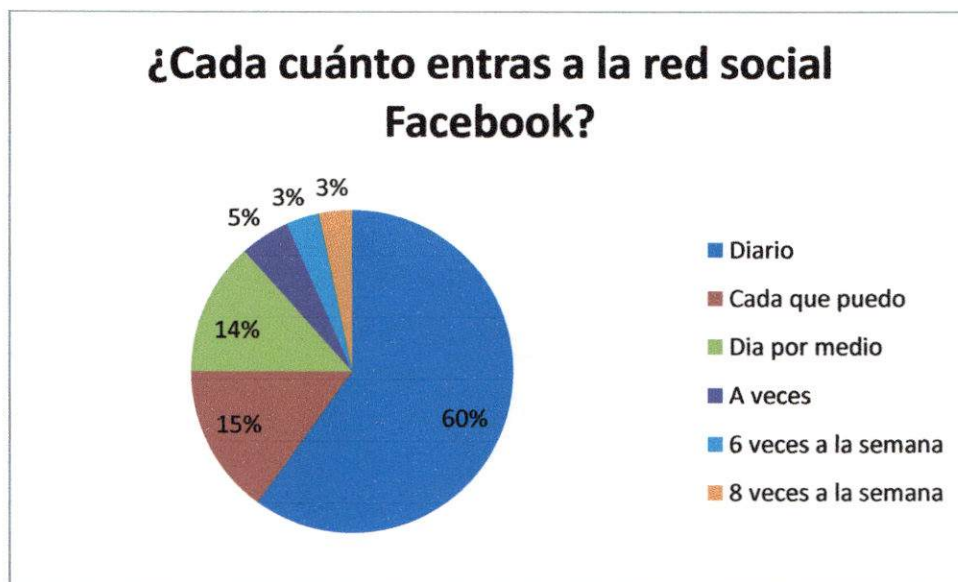
La presente exposición de datos se hizo en función del Cuestionario sobre el Uso de la Red Social Facebook. Tiene por objetivo medir el nivel del uso de la red social Facebook. Cuenta con 6 preguntas abiertas las cuales sirven de apoyo para los resultados del cuestionario, también cuenta con 4 categorías de los que se obtienen los resultados, las cuales son: Área Social, Área Afectivo-emocional, Área Académica y Área Personal.

Para finalizar la prueba se tienen 4 preguntas con respecto al cuestionario, para conocer dificultades y punto de vista acerca de este instrumento. Esto lo detallaremos más adelante en las conclusiones.

## A. Preguntas Abiertas del Cuestionario sobre el Uso de la Red Social.

### ¿Cada cuánto entras a la red social Facebook?

GRÁFICO 4.10. Frecuencia del uso

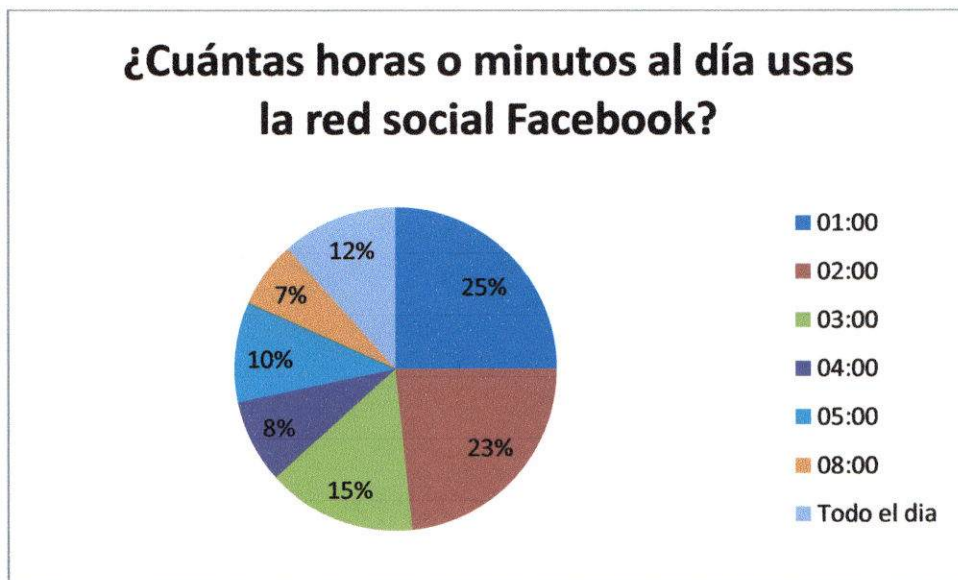


Los resultados más relevantes de la presente interrogante son: Diario 60% y cada que puedo 15%.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, hacen uso diario del Facebook, siendo los varones quienes hacen menos uso en relación a las mujeres.

### ¿Cuántas horas o minutos al día usas la red social Facebook?

GRÁFICO 4.11. Tiempo de uso

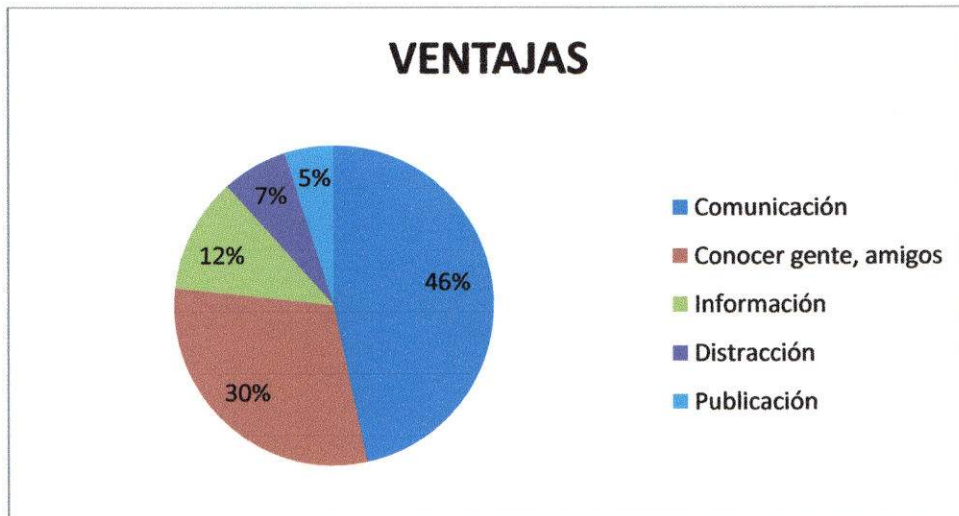


Los resultados más relevantes en esta interrogante son: 01:00 hr 25% y 02:00 hr 23%.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, hace uso de una hora a diario del Facebook, siendo los varones quienes usan por menos tiempo el Facebook, en relación a las mujeres.

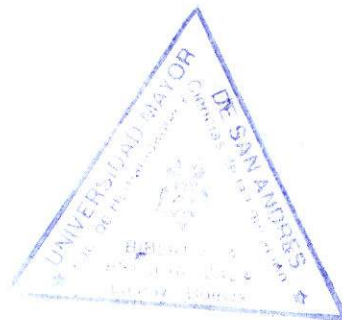
## ¿Qué ventajas piensas que tiene la red social Facebook?

GRÁFICO 4.12. Ventajas del uso



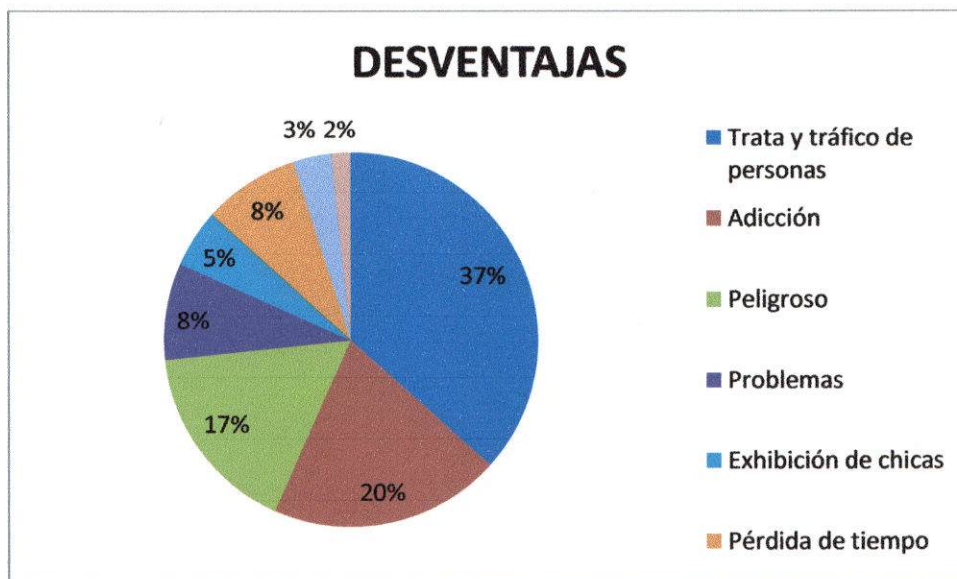
Los resultados más relevantes de la presente interrogante son: Comunicación 46% y conocer gente y/o amigos 30%.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, encuentran como ventaja del Facebook, la comunicación. Los varones ven como ventaja el conocer gente y amigos, por otra parte las mujeres ven como ventaja la comunicación.



## ¿Qué desventajas piensas que tiene la red social Facebook?

GRÁFICO 4.13. Desventajas del uso

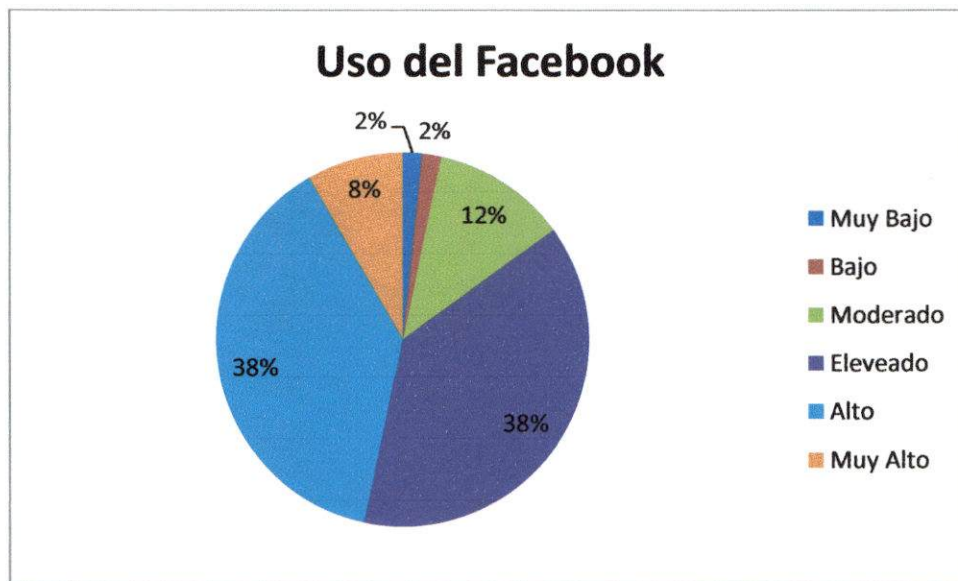


Los resultados más relevantes de las desventajas son: Trata y tráfico de personas 37% y Adicción 20%.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, encuentran como desventaja del Facebook, la trata y tráfico de personas. Los varones ven como desventaja los distintos peligros, por otra parte las mujeres ven como desventaja la adicción y la exhibición de chicas.

## B. Resultados Generales del Uso de Facebook:

GRÁFICO 4.14. Uso del Facebook



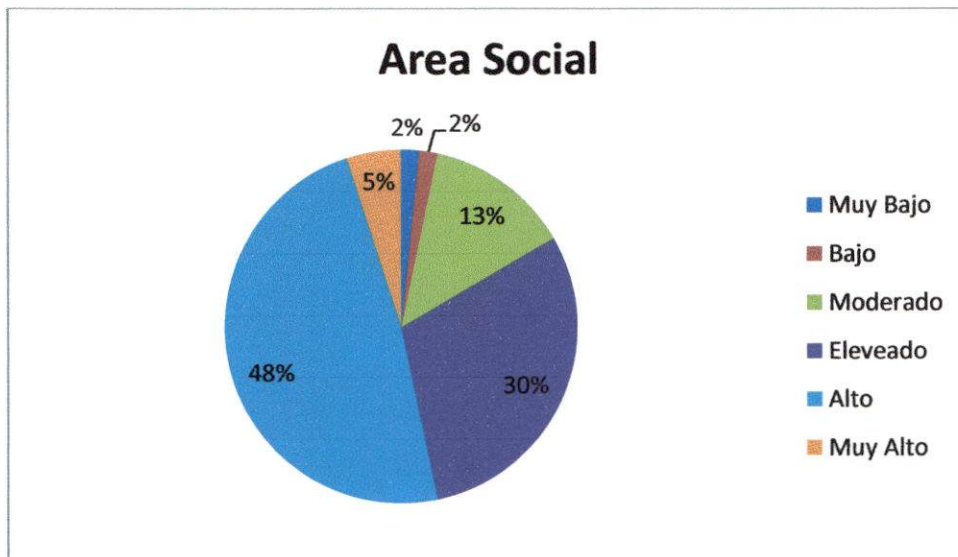
El cuestionario de Uso de la Red Social Facebook aplicado a los adolescentes de 6to de secundaria del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz, nos muestran en cifras generales, los siguientes resultados: un 38% se ubica en un nivel Elevado y un 38% en un nivel Alto.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, hace un uso "Alto" de la red social Facebook; siendo los varones quienes hacen menos uso de esta red en relación a las mujeres.



### C. Preguntas Cerradas del Cuestionario sobre el Uso de la Red Social Facebook.

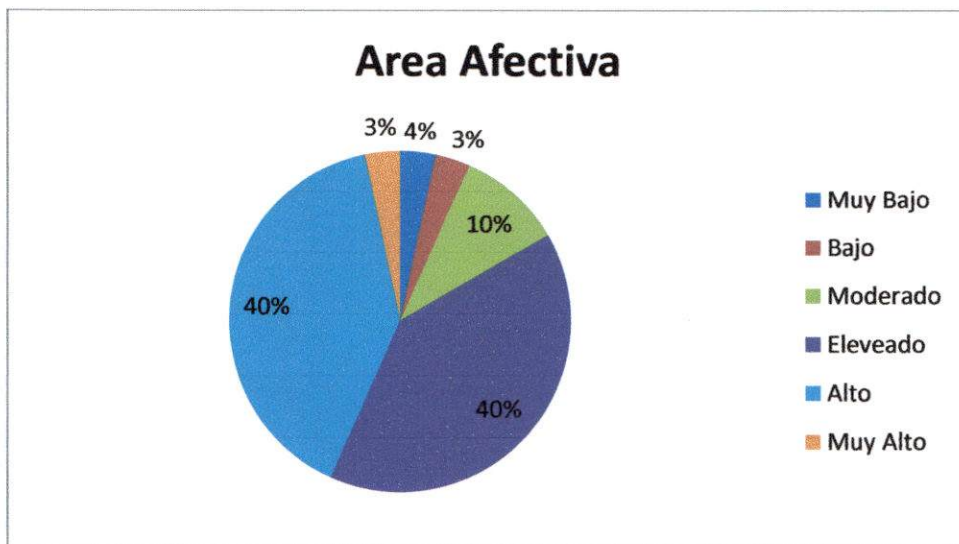
GRÁFICO 4.15. Área social



Los resultados obtenidos en la categoría “Área Social”, muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 30% se ubica en un nivel Eleveado y un 48% en un nivel Alto.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, hace un uso “Alto” en el área social; siendo los varones quienes hacen menos uso en esta área en relación a las mujeres.

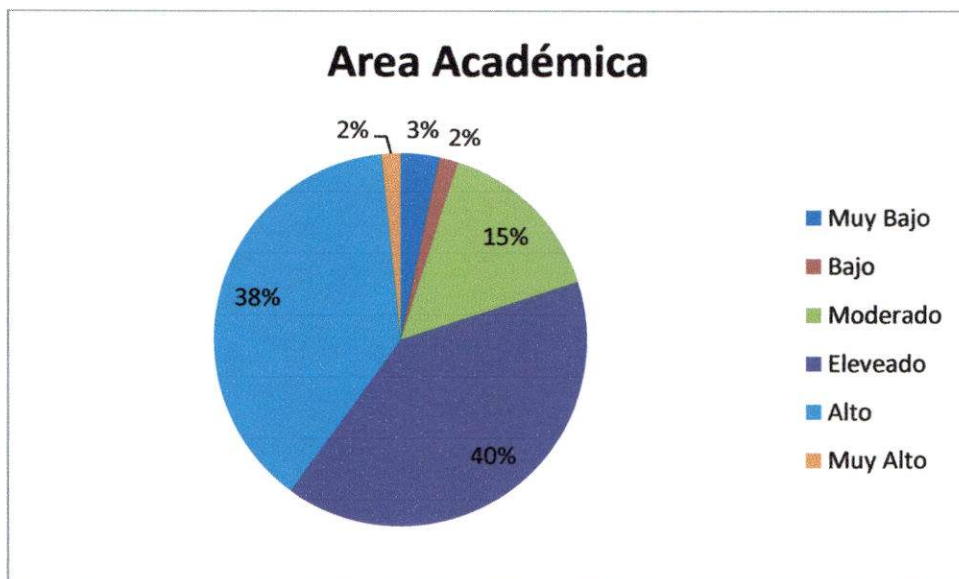
GRÁFICO 4.16. Área afectiva



Los resultados obtenidos en la categoría "Área Afectiva-emocional", muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 40% se ubica en un nivel Elevado y un 40% en un nivel Alto.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, hace un uso "Alto" en el área afectiva-emocional; los varones al igual que las mujeres quienes hacen un uso entre elevado y alto en esta área.

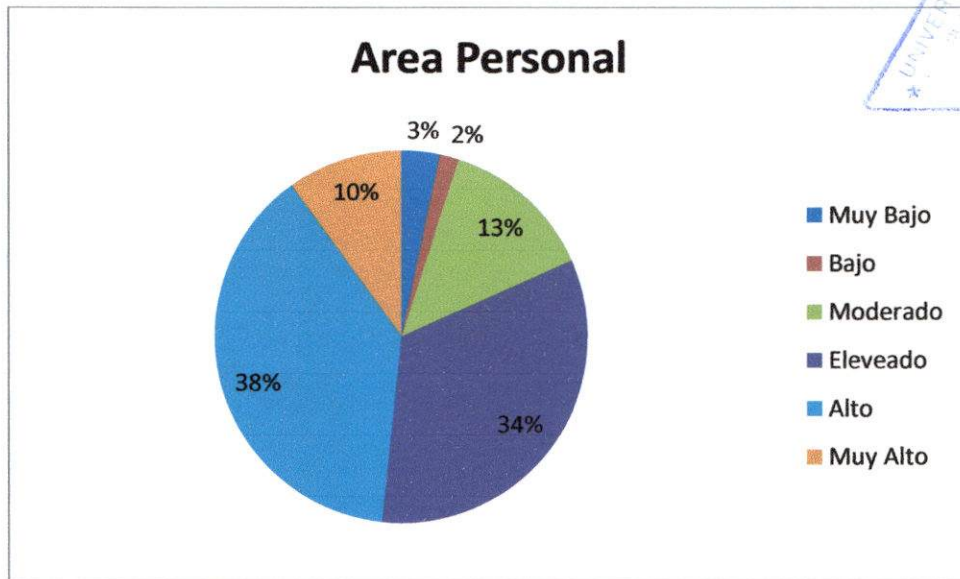
GRÁFICO 4.17. Área académica



Los resultados obtenidos en la categoría “Área Académica”, muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 40% se ubica en un nivel Elevado y un 38% en un nivel Alto.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, hace un uso “Alto” en el área académica; siendo los varones quienes hacen menos uso en esta área en relación a las mujeres.

GRÁFICO 4.18. Área personal



Los resultados obtenidos en la categoría “Área Personal”, muestran que, en cuanto a los seis niveles de medición, un 34% se ubica en un nivel Elevado y un 38% en un nivel Alto.

Se puede observar que el mayor porcentaje de estudiantes, hace un uso “Alto” en el área personal; siendo los varones quienes hacen menos uso en esta área en relación a las mujeres.

#### IV. Correlación entre habilidades sociales y el uso de Facebook

Las variables a correlacionar son Habilidades Sociales con seis Áreas: Primeras habilidades sociales, Habilidades sociales avanzadas, Habilidades relacionadas con los sentimientos, Habilidades sociales para solucionar conflictos, Habilidades para hacer frente al estrés y Habilidades de planificación. Y el Uso de Facebook que cuenta con cuatro áreas: Área Social, Área afectivo-emocional, Área académica y Área personal.

Para determinar la relación de las variables se dio uso al Coeficiente de correlación de Spearman que es una medida de correlación entre dos variables

aleatorias continuas. También se dio uso al Coeficiente de correlación de Pearson, que es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. Procediendo al trabajo de correlación de las dos variables a analizar se dieron los siguientes resultados:

### 1. Coeficiente de correlación de Spearman.

El valor del coeficiente de Spearman es de -0,582. El signo indica que la relación entre las Habilidades Sociales y el Uso de la red social Facebook es Inversa.

El incremento en el valor de una de las variables da como resultado la disminución en el valor de la otra variable.

El valor -0,582 es un valor del coeficiente de correlación moderadamente alto, la prueba de significancia del valor de R del coeficiente de correlación de Spearman indica que es significativo al 5%, pues 0,000 es menor de 0,05.

CUADRO 4.2. Coeficiente de correlación de Spearman

			Uso del Facebook	Habilidades Sociales
Rho de Spearman	Uso del Facebook	Coeficiente de correlación	1,000	-,582**
		Sig. (unilateral)		,000
		N	60	60

### 2. Coeficiente de correlación de Pearson.

El valor del coeficiente de Pearson es de -0,687. El signo indica que la relación entre las Habilidades Sociales y el Uso de la red social Facebook es Inversa.

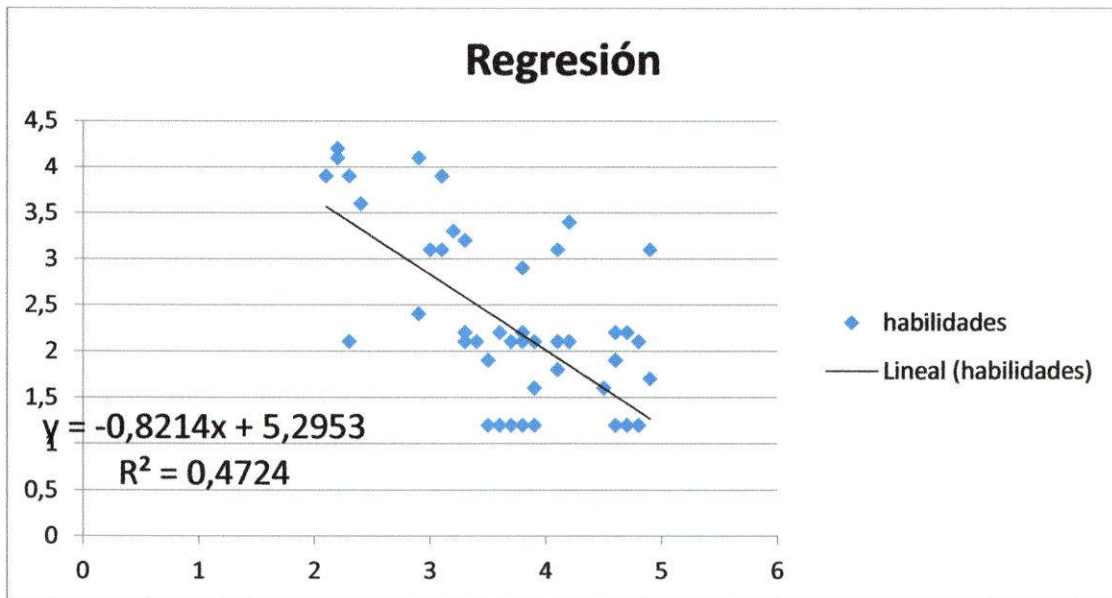
El incremento en el valor de una de las variables da como resultado la disminución en el valor de la otra variable.

El valor -0,687 es un valor del coeficiente de correlación moderadamente alto, la prueba de significancia del valor de R del coeficiente de correlación de Pearson indica que es significativo al 5%, pues 0,000 es menor de 0,05.

CUADRO 4.3. Coeficiente de correlación de Pearson

		Uso del Facebook	Habilidades Sociales
Uso del Facebook	Correlación de Pearson	1	-,687**
	Sig. (unilateral)		,000
	N	60	60

CUADRO 4.4. Regresión



Un punto adicional en las Habilidades Sociales disminuye un 0,8214 en el Uso de la red social Facebook. r2 es el coeficiente de determinación 0,4724 indica que el modelo explica el 47,24% el uso del Facebook se debe a un 47,24% de las Habilidades Sociales.

## V. Correlación entre las áreas de habilidades sociales y las áreas del uso de Facebook:

El inventario de habilidades sociales de Golstein comprende las siguientes áreas: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades sociales para solucionar conflictos, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación. En cambio el cuestionario sobre uso de la red social Facebook comprende las siguientes áreas: área social, área afectivo-emocional, área académica y área personal.

A continuación se presentan las correlaciones de las seis áreas de habilidades sociales con las cuatro áreas del uso de la red social Facebook; mediante el coeficiente de Pearson.

CUADRO 4.5. Correlaciones entre las áreas de habilidades sociales y las áreas del uso de Facebook

CORRELACIONES				
	A.SOCIAL	A.PERSONAL	A.AFECTIVO-EMOCIONAL	A.ACADEMICA
Primeras Habilidades Sociales	-0,688	-0,558	-0,576	-0,534
Habilidades Sociales Avanzadas	-0,618	-0,602	-0,617	-0,649
Habilidades Relacionadas con los sentimientos	-0,657	-0,609	-0,561	-0,675
Habilidades Sociales para Solucionar Conflictos	-0,699	-0,650	-0,543	-0,674
Habilidades para Hacer frente al Estrés	-0,659	-0,668	-0,597	-0,564
Habilidades de Planificación	-0,653	-0,585	-0,536	-0,548

Los valores obtenidos mediante el Coeficiente de Pearson son negativos, por lo tanto indica que las relaciones entre las áreas son de tipo inversa. El incremento en el valor de un área da como resultado la disminución en el valor de la otra.

Los valores obtenidos oscilan entre -0,534 y -0,699, lo cual se interpreta que las áreas tienen un valor del coeficiente de correlación moderadamente alto.

#### **V. Análisis Global de resultados:**

Se encontró que existe una correlación de tipo inversa entre las variables: habilidades sociales y uso de la red social Facebook. El incremento en el valor de una de las variables da como resultado la disminución en el valor de la otra variable y viceversa. Esto nos dio los resultados según las hipótesis planteadas.

“La deficiencia de habilidades sociales se relaciona con el alto nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz”

“El nivel de habilidades sociales satisfactorio se relaciona con el bajo nivel de uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz”

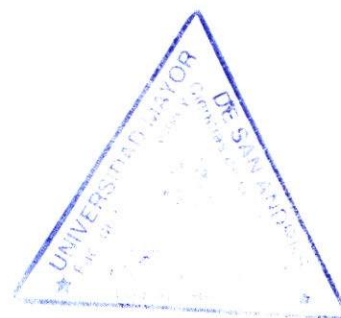
Se confirman las hipótesis, ya que en los resultados generales los varones obtuvieron un nivel satisfactorio en sus habilidades sociales y un bajo nivel en el uso de la red social Facebook. Por el contrario las mujeres obtuvieron un nivel deficiente en sus habilidades sociales y un alto nivel de uso de la red social Facebook.

En cuanto a las distintas áreas de cada instrumento se obtuvieron los siguientes resultados: en el Inventario de habilidades sociales los varones obtuvieron mayor puntaje en cuatro áreas y las mujeres en dos áreas. En el cuestionario sobre el uso de la red social Facebook las mujeres obtuvieron mayor puntaje en tres áreas y en la cuarta área ambos (varones y mujeres) obtuvieron el mismo puntaje. Por lo tanto al observar estas diferencias se evidencia que las mujeres hacen un alto uso de la red social Facebook y los varones tienen un nivel satisfactorio en sus habilidades sociales.



También existe diferencia en cuanto a las preguntas abiertas del cuestionario sobre el uso de la red social Facebook: Los varones entran con menor frecuencia al Facebook y por menos tiempo, por el contrario las mujeres hacen un uso más frecuente y por más tiempo. Los varones ven como ventaja conocer gente, hacer amigos y como desventaja ven distintos peligros. Las mujeres ven como ventaja la comunicación y como desventaja la adicción a la red.

En cuanto a ciertas dificultades o límites que se presentaron en este estudio, fue no poder llegar a indagar más a fondo el desarrollo de habilidades sociales de los adolescentes, como la forma en que hacen uso la red social Facebook; debido al tiempo limitado que se tuvo con los estudiantes.



## **CAPÍTULO CINCO**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

#### **I. Conclusiones**

A partir del desarrollo de la presente investigación, es posible arrojar algunos datos importantes, sobre las variables "habilidades sociales y el uso de la red social Facebook". Los mismos, pueden representar un aporte importante a futuras investigaciones y servir como referencia o acercamiento al tema. A continuación, se exponen los hallazgos y/o las contribuciones más relevantes y representativas del presente trabajo.

En primer lugar, se afirma que en la presente investigación, el tipo de relación existente entre las habilidades sociales y el uso de red social Facebook, es de tipo Inversa; puesto que, si hay incremento en una de las variables da como resultado la disminución en el valor de la otra variable. Lo cual se traduce de la siguiente manera: Los varones obtuvieron un nivel "satisfactorio" en el desarrollo de habilidades sociales y un bajo nivel en el uso de la red social Facebook. Por el contrario, las mujeres obtuvieron un nivel "deficiente" en sus habilidades sociales y un alto nivel de uso de la red social Facebook.

Los valores obtenidos en las correlaciones de cada una de las áreas de los instrumentos son negativos, por lo tanto indica que las relaciones entre las áreas son de tipo inversa. El incremento en el valor de un área da como resultado la disminución en el valor de la otra. Con un valor de coeficiente de correlación moderadamente alto.

En cuanto al nivel general de habilidades sociales, se puede concluir, que los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz, presentan un nivel de habilidades sociales "regular". Así mismo, dentro las habilidades sociales, los adolescentes presentan un mayor porcentaje de desarrollo en "Habilidades de Planificación", ya que el nivel obtenido en ésta

categoría está entre “satisfactorio” y “bueno”. Así mismo, las “Habilidades de Planificación” se traducen en: tomar decisiones, pensar sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, conocer las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas, según su importancia, tomar una decisión y concentrarse en una tarea son parte de estas habilidades. Ya que adquirieron un nivel entre bueno y satisfactorio.

En términos generales, los datos obtenidos demuestran que, los varones alcanzan un nivel más alto de desarrollo de habilidades sociales en relación a las mujeres. Así mismo, los varones obtuvieron mayor puntaje en las habilidades sociales avanzadas, habilidades sociales para solucionar conflictos, habilidades para hacer frente al estrés y en habilidades de planificación. Las mujeres en cambio, obtuvieron mayor puntaje en las primeras habilidades sociales y en habilidades relacionadas con los sentimientos.

Por otra parte, en cuanto al uso de Facebook, los datos obtenidos demuestran, que todos los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz hacen uso de la red social Facebook; ya que todos sin excepción llenaron el cuestionario. En términos generales, el nivel de uso que hacen los adolescentes del Facebook está entre “elevado” y “alto” (total de las cuatro áreas que mide el cuestionario).

En cuanto a las diferencias de género y el uso de Facebook, se tiene que, ambos en su mayoría hacen uso diario del Facebook. Los varones hacen uso del Facebook con una frecuencia de 1 hora al día, por su parte, las mujeres hacen uso del mismo todo el día.

Los varones refieren hacer uso del Facebook, por las ventajas de conocer gente y amigos. Por su parte, las mujeres ven como ventaja de uso la comunicación. A nivel de desventajas, ambos reconocen el peligro de la trata y tráfico de personas; pero solo mujeres ven como desventajas la exhibición de chicas, insultos y/o críticas.

Los varones al igual que las mujeres, presentan niveles "elevados" y "altos" en el área social en cuanto al uso de la red social Facebook. Por otra parte, en las otras tres áreas (área afectivo-emocional, área académica y área personal), las mujeres hacen más uso de esta red social. Por tanto las mujeres hacen más uso de la red social Facebook que los varones.

Es importante señalar, que en la presente investigación, se obtuvieron todas las respuestas a todas las interrogantes sin excepción. Por lo que se trabajó, con los datos obtenidos al 100% de las personas encuestadas.

Finalmente, se considera que la presente investigación, se traduce en un aporte importante para la población en general del Instituto de Educación Bancaria. Puesto que se traduce en un instrumento de información al tema de "Habilidades Sociales" y "uso de Facebook", y un aporte importante para la asunción de una posición en torno a dicha problemática en la institución, en tanto los involucrados son tanto docentes, directivos, padres y estudiantes.

## **II. Recomendaciones**

Es de mucha importancia abordar aspectos sobre los cuales se puede realizar mejoras, esto en beneficio de próximas investigaciones dentro de los temas: habilidades sociales y uso de la red social Facebook en la población adolescente.

El uso de las redes sociales supone una serie de cambios y transformaciones a nivel del individuo y la sociedad en general. Por tanto es de suma importancia informarse en cuando a estos temas, para el conocimiento y la posible prevención de un uso excesivo y a la larga pudiendo ser nocivo.

Si bien esta época ha movilizado cambios a nivel político y social, no se debe dejar de lado el impacto que la misma tiene sobre las relaciones interpersonales. Por tanto se sugiere un continuo estudio. No solo en la

población adolescente sino en distintas poblaciones por la importancia de esta temática en nuestra sociedad actual.

Hay una preocupación por los resultados obtenidos en cuanto al nivel regular de habilidades sociales y el elevado y alto uso de la red social Facebook. Esto hace reflexionar que los adolescentes hacen un uso excesivo de esta red. Así promueve que el individuo se centralice en sí mismo y menos en los demás. De ahí que el individuo hoy en día, aparezca dispuesto a vivir sin límites a nivel cibernético.

Las adicciones de la postmodernidad hacen su aparición de forma sutil e "inofensiva" en apariencia, en el caso de la red social Facebook como medio de comunicación, pueden llevar a quien las tenga a no reconocerlas como tal. Ya que se habla de objetos de consumo que hoy por hoy enganchan a los individuos en el juego de consumo, pero que no advierten en que momento su consumo traspasa la línea divisoria del consumo hacia la adicción, ya que traspasarla solo requiere un más de consumo. No obstante, la "sutileza" con la que llegan estas modalidades de adicción, no quita el hecho de que estas puedan resultar nocivas. El individuo se engancha en la interminable tarea de consumir, muchas veces en exceso.

La tendencia actual, es que las adicciones se presenten disimuladas e intenten pasar desapercibidas bajo el título de "consumismo" visto como acto cotidiano. Así conduciendo a un mayor consumo, a menudo en exceso, que no es otra cosa que la modalidad en la que la adicción se presenta, y que hoy en día puede ser la expresión de todo el impacto que la posmodernidad deja sobre los individuos.

Por otra parte se puede recomendar la realización de programas, haciendo utilización de la presente investigación. Los adolescentes son una población que necesita de nuestra atención, y más aún con la aparición de las redes sociales como: Facebook, WhatsApp, Twiter, etc.

Como último punto se sugiere a personas que se interesan por estas temáticas que continúen con investigaciones que aporten al conocimiento, comprensión y/o programas de prevención; de esta manera hacer un uso consiente y responsable de la red social Facebook, sin llegar al uso excesivo y con posibilidad de convertirla en una adicción.

## **BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA:**

BARON, Robert A (1997). *Fundamentos de Psicología* (3ra Ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

BLAIR M, Glenn y JONES, Stewart (1983). *Cómo es el adolescente y cómo educarlo*. Argentina- Buenos Aires: Paidós.

BRAÑEZ, Alvertina (2005). *Fortalecimiento de las habilidades sociales en la comunicación y el afrontamiento de conflictos de los adolescentes*. Tesis de licenciatura. Carrera de Psicología. UMSA.

BROOKS D. Fowler (1948). *Psicología de la adolescencia*. Buenos Aires: Kapelusz S.A.

COMBS Y SLABY (2003). *Prevención del consumo de drogas, habilidades de comunicación, prevención de la violencia, habilidades sociales y educación sexual*

CANELAS, César (1999). *Psicología de la adolescencia* (3ra Ed.). Oruro: Latinas Editores.

FERNÁNDEZ, Rocío y CARROBLES José Antonio (1981). *Evaluación conductual: metodología y aplicaciones*. Madrid: Pirámide, S.A.

GARCÍA, Cesar (2007). *Habilidades Sociales para Voluntarios*. España: PPC.

GIL RODRIGUEZ, Francisco (1995). *Habilidades sociales y salud*. España: Pirámide S.A.

GUARACHI, Mónica (2007). *Diseño de un programa de Habilidades Sociales para disminuir la violencia conyugal*. La Paz Proyecto de grado UMSA.

GISMERO (2000). *Un concepto de habilidades sociales*. Madrid: TEA

Goldstein, Arnold (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. España: Martínez Roca.

GÓMEZ D. Raquel (2012). *Etiquetar en la Web Social*. Barcelona: Ed. UOC

HERNANDEZ, Roberto y otros (1991). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A de C.V.

MARQUINA A. Julián (2013). *Plan social media y community manager*. Barcelona: UOC.

MERLO, Virginia (2008). *Diseño de un programa de habilidades sociales orientado a hombres para disminuir la violencia conyugal S.L.I.M Zona Zur*. La Paz Proyecto de grado UMSA.

MORRIS G. Charles (1992). *Psicología: Un nuevo enfoque* (2da Ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

LEIVA A. Javier (2012). *Gestión de la reputación Online*. Barcelona: UOC.

LÉMUZ, Carlos y Rivero Virna (2002). "Memoria 1998-1999 Convenio CID-SUIZA-UMSA. Centro de investigación y documentación para América Latina y el Caribe". Carrera de Antropología- Universidad Mayor de San Andrés. VISUALL-Concepto gráfico.

PAPALIA E. Diane y otros (2005). *Desarrollo Humano* (9na Ed.). México: McGraw-hill/interamericana editores. S.A. DE C.V.

RICE F. Philip (2000). *Adolescencia: Desarrollo, relaciones y cultura*. Madrid: Prentice Hall Iberia S.R.L.

SELAYA R. Rosa. "Contrabando y Redes Sociales, una aproximación sociológica". Universidad Mayor de San Andrés, Instituto de Investigación Sociológicas. Bolivia: "Mauricio Lefebvre" Ed. All Press.



TINTAYA, Porfidio (2008). *Proyecto de investigación, saberes andinos* (1era Ed). Bolivia: Gráfica singular.

VILLEGAS, Hugo (2001). *Efectos del servicio militar en las habilidades sociales en marineros de la fuerza naval. La Paz*, Tesis de grado.

### **Referencias de Internet**

ARTECHE, Andrés (2012) "*Test para saber si eres adicto a Facebook*" The Clinic Online, en red://www.theclinic.com

APARICIO, David (2012) "*Nuevo Test psicométrico permite evaluar la adicción a Facebook*" Psiciencia, en red://www.psiciencia.com

ÁLVAREZ, Celeb (2014) "*El significado de ser adolescente en la actualidad*" Presi, en red: <https://prezi.com>

FERREIRA, Yolanda y MUÑOZ, Paula (2012) "*Programa de intervención en habilidades sociales para reducir los niveles de acoso escolar entre pares o bullying*" Publicaciones Ajayu, en red: [www.ucb.edu.bo](http://www.ucb.edu.bo)

GÓMEZ, Carlos (2012) "*Crean una herramienta para medir la adicción a Facebook*" Tendencias de las telecomunicaciones, en red://www.tendencias21.net

GUAYGUA, Mariana y ROTH, Erick (2008) "*Evaluación y diagnóstico de las habilidades sociales*" Publicaciones Ajayu, en red://www.ucb.edu.bo

JUSTICIA, Fernando y LLANOS, Claudia (2008) "*Efectos de un programa de intervención para mejora de la competencia social en niños de educación primaria en Bolivia*" Universidad de Granada, en red: //www.ijpsy.com

HATTER, Kathryn (2014) "*¿Cómo afecta Facebook socialmente a los adolescentes?*" Livestrong.com, en red://www.livestrong.com

LARA, Fernando (2013) *"Facebook ya cuenta con una escala de adicción"* La Nación, tecnología, en red://www.nación.com

MÉNDEZ, Andrea (2011) *"Relacionan Facebook con una mala salud mental en los adolescentes"* en red://adolescentes.euroresidentes.com

OTERO, Daniela (2012) *"70 por ciento de casos de trata y tráfico sucede por redes sociales"* Opinion.com.bo, en red://www.opinion.com.bo

OLIVER, Begoña (2014) *"¿Adictos al Facebook?, 6 signos de alarma y posibles soluciones"* About en Español, en red://www.tendenciasweb.about.com

PARRONDO, Néstor (2012) *"Un test para saber si eres adicto de Facebook"* Yahoo Finanzas en español, en red://www.finance.yahoo.com

PÉREZ, Ximena (2005) *"Déficit de habilidades sociales en adolescentes institucionalizadas en una entidad privada de la ciudad de La Paz"* Universidad Católica Boliviana, en red://www.scielo.org.bo

PORTALATIN, Beatriz (2014) *"¿Por qué eligen Facebook los adolescentes?"* El mundo, en red://www.elmundo.es

QUISPE, Aline (2015) *"Cerca la mitad de la población en Bolivia tiene acceso a internet"* La razón, en re://www.larazón.com

SALGADO, Eloy (2013) *"Trata y tráfico de personas a causa de redes sociales"* Cara a cara, en red://www.caracarabolivia.blogspot.com

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### INVENTARIO DE HABILIDADES SOCIALES

(I.H.S. GOLDSTEIN)

**INSTRUCCIONES:** Lee detenidamente cada afirmación y luego marca con una "X" en la columna que corresponda y que describa mejor tu conducta.

Nº	AFIRMACIÓN	Nunca lo hago	Muy pocas veces lo hago	Alguna vez lo hago	A menudo lo hago	Siempre lo hago
1	Con algún gesto hago saber a los demás que estoy escuchando.					
2	Mantengo una conversación con personas que acabo de conocer.					
3	Espero mi turno para hablar.					
4	Busco la mejor manera de hacer una pregunta.					
5	Permito que los demás sepan que les agradezco los favores.					
6	Me presento ante los demás por iniciativa propia.					
7	Presento a personas que no se conocen y que son amigos míos.					
8	Halago a mi pareja sobre lo que hace y las cosas que me gustan de ella.					
9	Pido que me ayuden cuando lo necesito o tengo alguna dificultad					
10	Puedo integrarme a un grupo y participar en actividades recreativas.					
11	Elijo a las personas que me pueden colaborar.					
12	Sigo al pie de la letra las instrucciones que me dan.					
13	Pido disculpas a los demás por haber hecho algo mal.					

14	Explico detalladamente para que me entiendan.					
15	Me enojo si me acusan sin motivo.					
16	Permito que los demás conozcan lo que siento.					
17	Trato de comprender lo que las demás personas sienten.					
18	Si se enojan conmigo, intento comprender el motivo.					
19	Permito que los demás sepan que me preocupo por ellos.					
20	Cuando siento miedo pienso porqué lo siento y luego hago algo para disminuirlo.					
21	Me premio cuando alcanzo mis objetivos.					
22	Sé cuándo es necesario para pedir permiso y luego lo pido a la persona indicada.					
23	Presto algunas de mis cosas cuando veo que se necesitan.					
24	Ayudo a quien necesita de mi apoyo.					
25	Si estoy en desacuerdo con alguien, trato de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos.					
26	Pierdo el control de mis actos.					
27	Defiendo mis derechos dando a conocer a los demás cual es mi punto de vista.					
28	Me enojo cuando hacen bromas pesadas.					
29	Evito situaciones que puedan causarme problemas.					
30	Resuelvo los conflictos sin pelear.					
31	Ante la injusticia, me quejo a quien corresponda.					
32	Si se quejan de mí con razón, me disculpo.					
33	Si pierdo en el juego, expreso a los demás un cumplido sincero.					
34	Hago algo para ayudarme a					

	sentir menos vergüenza.					
35	Cuando me dejan de lado, hago cualquier cosa para sentirme mejor.					
36	Defiendo a mis amigos cuando no han sido tratados de manera justa.					
37	Me convencen con facilidad, para mí es difícil decir "no"					
38	Trato de identificar el motivo de mis fracasos.					
39	Pido que me aclaren si una explicación me parece contradictoria.					
40	Me disculpo si me acusan con razón.					
41	Planifico la mejor forma de exponer mi punto de vista, antes de una conversación problemática.					
42	Si me piden hacer algo que no quiero, aunque me presionen digo "no".					
43	Si me siento aburrido(a), propongo realizar actividades interesantes.					
44	Si surge un problema, intento determinar qué lo causó.					
45	Planifico los pasos necesarios para alcanzar mi objetivo.					
46	Valoro mis capacidades de manera realista.					
47	Determino lo que necesito saber y como debo conseguir información.					
48	Primero resuelvo los problemas que son más importantes.					
49	Analizo posibilidades y decido por aquella que me hará sentir mejor.					
50	Me preparo con tiempo, para facilitar la ejecución de las tareas que me dan.					

## **ANEXO 2**

### **CUESTIONARIO SOBRE EL USO DE LA RED SOCIAL FACEBOOK**

**Nombre:**

**Edad:**

**Sexo 1. Fem..... 2. Masc.....**

- 1. ¿Tienes tu cuenta de Facebook?**
  
- 2. ¿Haces uso de la red social Facebook?**
  
- 3. ¿Cada cuánto entras a la red social Facebook?**
  
- 4. ¿Cuántas horas o minutos al día usas la red social Facebook?**
  
- 5. ¿Qué ventajas piensas que tiene el uso de la red social Facebook?**
  
- 6. ¿Qué desventajas piensas que tiene el uso de la red social Facebook?**

Lee detenidamente cada pregunta, responde con toda franqueza y sinceridad con una "X" en la columna que corresponda la respuesta que elijas.

ÁREA SOCIAL					
PREGUNTAS	Nunca	La mayoría de las veces no	Algunas veces	La mayoría de las veces si	Siempre
1. ¿Se han quejado de que usas mucho la red social Facebook?					
2. ¿Mientes a los demás sobre el tiempo que pasas conectado a Facebook?					
3. ¿Tus temas de conversación se basan en lo que pasa en Facebook?					
4. ¿Con qué frecuencia compartes información, subes fotos o videos, pones "me gusta", chateas, juegas, comentas las fotos, publicaciones o estados de tus contactos?					
5. ¿La red social Facebook reduce la cantidad de tus relaciones "cara a cara"?					
ÁREA AFECTIVO-EMOCIONAL					
PREGUNTAS	Nunca	La mayoría de las veces no	Algunas veces	La mayoría de las veces si	Siempre
1. ¿Te sientes irritado(a) o ansioso (a) cuando algo impide a que te conectes a Facebook?					
2. ¿Te desesperas por entrar al Facebook?					
3. ¿Te sientes triste cuando no tienes "me gusta" o comentarios en tus publicaciones, solicitudes de amistad o nuevos seguidores?					
4. ¿Entras a Facebook cuando te					



sientes solo?					
5. ¿Te sientes presionado por los demás para entrar a Facebook y hacer uso del mismo?					
<b>AREA ACADÉMICA</b>					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>La mayoría de las veces no</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>La mayoría de las veces si</b>	<b>Siempre</b>
1. ¿Cuándo estas en clases piensas en Facebook?					
2. ¿Has descuidado tus estudios por pasar tiempo conectado al Facebook?					
3. ¿Revisas tu Facebook durante clases?					
4. ¿Te distraes fácilmente con el Facebook, descuidando tus estudios?					
5. ¿Dedicas más tiempo al uso de Facebook que hacer tus tareas?					
<b>AREA PERSONAL</b>					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>La mayoría de las veces no</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>La mayoría de las veces si</b>	<b>Siempre</b>
1. Duermes menos de cinco horas por estar conectado a Facebook?					
2. ¿Prefieres estar conectado a Facebook que realizar otras actividades?					
3. ¿Cambias la forma de expresarte cuando usas Facebook?					
4. ¿Publicas lo que haces (actividades) en Facebook?					
5. ¿Lo que pasa en Facebook influye para tomar decisiones en tu vida?					

**¿Qué opinión tienes sobre el cuestionario que acabas de llenar?**

**¿Tuviste alguna dificultad con las preguntas del cuestionario?**

**¿Cuál de los puntos no comprendiste del cuestionario?**

**¿Qué podrías proponer al cuestionario que acabas de llenar?**

## Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento: Cuestionario sobre el uso de la Red Social Facebook, que hace parte de la investigación "Habilidades sociales en relación al nivel del uso de la red social Facebook en los adolescentes de la Institución de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Mg. Sc. Vivian Rivas Herrera

FORMACIÓN ACADÉMICA

Psicología y Antropología

AREAS DE EXPERIENCIA

PROFESIONAL Académica y Consultora

CARGO ACTUAL Coordinadora IIIP

INSTITUCIÓN UMSA

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre las habilidades sociales y el nivel del uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Objetivo del juicio de expertos:

Validar el Cuestionario sobre el uso de la Red Social Facebook

Objetivo de la prueba:

Medir el nivel del Uso de la Red Social Facebook

REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

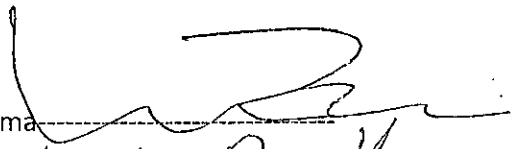
Nombre y Apellido Virna Rivas Herrera  
 Grado Académico Candidata a Doctorado  
 Cargo que Desempeña Coordinadora IISPP

INSTRUCCIONES

- 1.- Use este formato para expresar su opinión en cuanto a la presentación de cada pregunta, escribiendo una (X) en el espacio que correspondía, según la escala dada.
- 2.- Si tuviera alguna sugerencia para mejorar un ítem dado, puede escribirla en el espacio correspondiente a observaciones.
- 3.- En el caso de sugerencias no especificadas para los ítems correspondientes, puede escribirlas en el espacio correspondiente a observaciones generales al final del formato.

PREGUNTA	CLARIDAD		REDACCIÓN		COHERENCIA Y PERTINENCIA		MANTENER	ELIMINAR	REFORMULAR
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

OBSERVACIONES:.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Firma   
 Mg. Sc. Virna Rivas Herrera

## REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión. Se debe incrementar algunos ítems. Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuados	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere modificaciones palabras y significado. El ítem necesita cambiar un término El ítem es claro, su sintáctica y semántica son adecuados.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica. El ítem tiene una relación secundaria, relación tangencial. El ítem tiene una relación moderada El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión q esta midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado. El ítem tiene alguna relevancia otro ítem puede reemplazarlo. El ítem es relativamente importante El ítem es muy importante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
ÁREA SOCIAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA AFECTIVO EMOCIONAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA ACADÉMICA	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA PERSONAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	

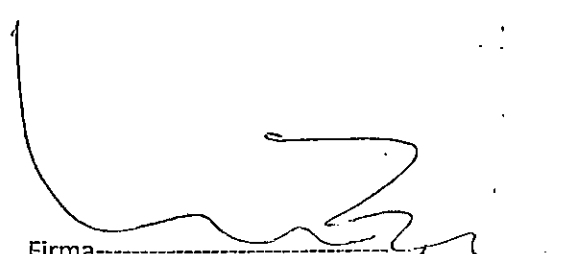
OBSERVACIONES GENERALES..... *Las preguntas son algo tendenciosas*

.....

.....

.....

.....

Firma 

*Mg.Sc. Vilma Rivera Hernández*

## Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento: Cuestionario sobre el uso de la Red Social Facebook, que hace parte de la investigación "Habilidades sociales en relación al nivel del uso de la red social Facebook en los adolescentes de la Institución de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Martha Virginia Escobari Cardozo

FORMACIÓN ACADÉMICA

Maestría

AREAS DE EXPERIENCIA

PROFESIONAL Psicóloga

CARGO ACTUAL Docente titular Carrera de Psicología de la UMSA.

INSTITUCIÓN UMSA

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre las habilidades sociales y el nivel del uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Objetivo del juicio de expertos:

Validar el Cuestionario sobre el uso de la Red Social Facebook

Objetivo de la prueba:

Medir el nivel del Uso de la Red Social Facebook

## REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

Nombre y Apellido Martha Virginia Escobar Cardozo

Grado Académico Maestría

Cargo que Desempeña Docente titular Carrera de Psicología de la UMSA

### INSTRUCCIONES

1.- Use este formato para expresar su opinión en cuanto a la presentación de cada pregunta, escribiendo una (X) en el espacio que corresponda, según la escala dada.

2.- Si tuviera alguna sugerencia para mejorar un ítem dado, puede escribirla en el espacio correspondiente a observaciones.

3.- En el caso de sugerencias no especificadas para los ítems correspondientes, puede escribirlas en el espacio correspondiente a observaciones generales al final del formato.

PREGUNTA	CLARIDAD		REDACCIÓN		COHERENCIA Y PERTINENCIA		MANTENER	ELIMINAR	REFORMULAR
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma Martha Escobar



## REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión. Se debe incrementar algunos ítems Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuados	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere modificaciones palabras y significado. El ítem necesita cambiar un término El ítem es claro, su sintáctica y semántica son adecuados.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica. El ítem tiene una relación secundaria, relación tangencial. El ítem tiene una relación moderada El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión q esta midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, debe ser incluido	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado. El ítem tiene alguna relevancia otro ítem puede reemplazarlo. El ítem es relativamente importante El ítem es muy importante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
ÁREA SOCIAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA AFECTIVO EMOCIONAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA ACADÉMICA	1	4	3	3	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		3	3	4	
	5		3	3	4	
ÁREA PERSONAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	

OBSERVACIONES GENERALES... *Considero que tu planteamiento es interesante y es un aporte para tu carrera.*

.....

.....

.....

.....

Firma *Martha Escobar*

## Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento: Cuestionario sobre el uso de la Red Social Facebook, que hace parte de la investigación "Habilidades sociales en relación al nivel del uso de la red social Facebook en los adolescentes de la Institución de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Carlos Jorge Landaeta Mendoza

FORMACIÓN ACADÉMICA

Lic. en Psicología

AREAS DE EXPERIENCIA

PROFESIONAL Psicología Educativa y Psi. Social Comunitaria

CARGO ACTUAL Docente

INSTITUCIÓN USFA- UMSA

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre las habilidades sociales y el nivel del uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Objetivo del juicio de expertos:

Validar el Cuestionario sobre el uso de la Red Social Facebook

Objetivo de la prueba:

Medir el nivel del Uso de la Red Social Facebook

### REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

Nombre y Apellido..... *Carla Jara Landata Mendoza*  
 Grado Académico..... *Maestría*  
 Cargo que Desempeña..... *Docente de la carrera de Psicología*

#### INSTRUCCIONES

- 1.- Use este formato para expresar su opinión en cuanto a la presentación de cada pregunta, escribiendo una (X) en el espacio que corresponda, según la escala dada.
- 2.- Si tuviera alguna sugerencia para mejorar un ítem dado, puede escribirla en el espacio correspondiente a observaciones.
- 3.- En el caso de sugerencias no especificadas para los ítems correspondientes, puede escribirlas en el espacio correspondiente a observaciones generales al final del formato.

PREGUNTA	CLARIDAD		REDACCIÓN		COHERENCIA Y PERTINENCIA		MANTENER	ELIMINAR	REFORMULAR
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	SI		SI		SI		X		
2	SI		SI		SI		X		
3	SI		SI		SI		X		
4	SI		SI		SI		X		
5	SI		SI		SI		X		
6	SI		SI		SI		X		

OBSERVACIONES: *Ninguna*  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Firma *[Firma manuscrita]*

## REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión. Se debe incrementar algunos ítems Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuados	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere modificaciones palabras y significado. El ítem necesita cambiar un término El ítem es claro, su sintáctica y semántica son adecuados.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica. El ítem tiene una relación secundaria, relación tangencial. El ítem tiene una relación moderada El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión q esta midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, debe ser incluido	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado. El ítem tiene alguna relevancia otro ítem puede reemplazarlo. El ítem es relativamente importante El ítem es muy importante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
ÁREA SOCIAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA AFECTIVO EMOCIONAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA ACADÉMICA	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA PERSONAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	

OBSERVACIONES GENERALES.....

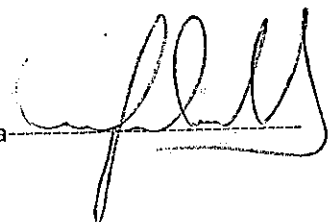
.....

.....

.....

.....

.....

Firma 

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
ÁREA SOCIAL	1	4	4	4	3	Ninguna
	2		4	4	4	Ninguna
	3		4	4	4	Ninguna
	4		4	4	4	Ninguna
	5		4	4	4	Ninguna
ÁREA AFECTIVO EMOCIONAL	1	4	4	4	4	Ninguna
	2		4	4	4	Ninguna
	3		4	4	4	Ninguna
	4		4	4	4	Ninguna
	5		4	4	4	Ninguna
ÁREA ACADÉMICA	1	4	3	2	2	Revisar
	2		4	4	4	Ninguna
	3		4	4	4	Ninguna
	4		4	4	4	Ninguna
	5		4	4	4	Ninguna
ÁREA PERSONAL	1	4	4	4	4	Ninguna
	2		4	4	4	Ninguna
	3		4	4	4	Ninguna
	4		2	2	1	Modificar
	5		4	4	4	Ninguna

OBSERVACIONES GENERALES.....

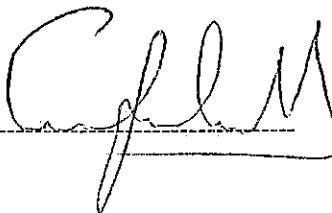
.....

.....

.....

.....

.....

Firma 

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el Instrumento: Cuestionario sobre el uso de la Red Social Facebook, que hace parte de la investigación "Habilidades sociales en relación al nivel del uso de la red social Facebook en los adolescentes de la Institución de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Ausana Gramajo

FORMACIÓN ACADÉMICA

Psicología Mgs. Psicología Comunitaria

AREAS DE EXPERIENCIA

PROFESIONAL

Psicóloga

CARGO ACTUAL

Docente, Directora Psi

INSTITUCIÓN

C. Psicología

Objetivo de la investigación:

Determinar la relación entre las habilidades sociales y el nivel del uso de la red social Facebook en los adolescentes del Instituto de Educación Bancaria de la ciudad de La Paz.

Objetivo del juicio de expertos:

Validar el Cuestionario sobre el uso de la Red Social Facebook

Objetivo de la prueba:

Medir el nivel del Uso de la Red Social Facebook



REVISIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA

Nombre y Apellido..... *Susana Cuamatz*

Grado Académico..... *Maestría*

Cargo que Desempeña.....

INSTRUCCIONES

- 1.- Use este formato para expresar su opinión en cuanto a la presentación de cada pregunta, escribiendo una (X) en el espacio que corresponda, según la escala dada.
- 2.- Si tuviera alguna sugerencia para mejorar un ítem dado, puede escribirla en el espacio correspondiente a observaciones.
- 3.- En el caso de sugerencias no especificadas para los ítems correspondientes, puede escribirlas en el espacio correspondiente a observaciones generales al final del formato.

PREGUNTA	CLARIDAD		REDACCIÓN		COHERENCIA Y PERTINENCIA		MANTENER	ELIMINAR	REFORMULAR
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	/		/		/		/		
2	/		/		/		/		
3	/		/		/		/		
4	/		/		/		/		
5	/		/		/		/		
6	/		/		/		/		

OBSERVACIONES: *sin observación*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma: *Susana Cuamatz*

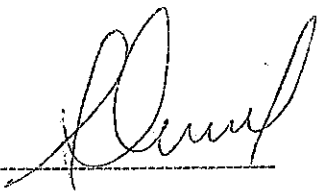
## REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	Los ítems no son suficientes. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión. Se debe incrementar algunos ítems Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuados	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no es claro. El ítem requiere modificaciones palabras y significado. El ítem necesita cambiar un término El ítem es claro, su sintáctica y semántica son adecuados.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem no tiene relación lógica. El ítem tiene una relación secundaria, relación tangencial. El ítem tiene una relación moderada El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, debe ser incluido	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	El ítem puede ser eliminado. El ítem tiene alguna relevancia otro ítem puede reemplazarlo. El ítem es relativamente importante El ítem es muy importante y debe ser incluido.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
ÁREA SOCIAL	1	4	4	4	4	
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA AFECTIVO EMOCIONAL	1	4	4	4	4	g. l. l. l. l.
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA ACADÉMICA	1	4	4	4	4	g. l. l. l. l.
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	
ÁREA PERSONAL	1	4	4	4	4	g. l. l. l. l.
	2		4	4	4	
	3		4	4	4	
	4		4	4	4	
	5		4	4	4	

OBSERVACIONES GENERALES.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Firma 

## **ANEXO 4**

### **EVALUACIÓN DE ECHEVERÚA Y BALAGUER SOBRE ADICCIÓN A FACEBOOK**

- 1. ¿Duermes menos de cinco horas por estar conectado (a) a las redes sociales?**
  - a) Sí, incluso menos (+3)**
  - b) Suelo desvelarme (+2)**
  - c) No, jamás (+0)**
  
- 2. ¿Aun desconectado (a) piensas en las redes sociales?**
  - a) A veces (+1)**
  - b) De vez en cuando (+2)**
  - c) Claro, por cierto me pregunto si una persona habrá aceptado mi solicitud de amistad (+3)**
  
- 3. ¿Has descuidado la escuela o el trabajo por pasar tiempo en redes sociales?**
  - a) No, incluso amigos me preguntan porque casi no me conecto (+0)**
  - b) No tengo trabajo ni voy a la escuela, por eso entro a Facebook (+4)**
  - c) A veces miro mi Facebook en clases o en horas del trabajo (+2)**
  
- 4. ¿Se han quejado de que usas mucho las redes sociales?**
  - a) A veces me molestan vía Facebook y sospecho que algunos me han bloqueado (+4)**
  - b) Sí, frecuentemente (+3)**

c) Una vez cuando mucho (+2)

5. Te sientes irritado(a) o ansioso (a) cuando algo impide a que te conectes a Facebook?

a) No, casi nada impide que me conecte (+3)

b) A veces, cuando necesito enterarme de cosas importantes (+2)

c) No, yo si tengo una vida de verdad (+0)

6. ¿Has intentado limitar tu tiempo de conexión sin éxito?

a) No, no quiero limitarme (+4)

b) Si, es horrible (+3)

c) Nunca me he visto en esa necesidad (+0)

7. ¿Pierdes la noción del tiempo cuando estas en las redes sociales?

a) Si, es imposible entrar al Facebook solo una hora (+3)

b) Si, suele pasar (+2)

c) No, porque casi siempre me conecto desde mi celular (+1)

8. ¿Mientes sobre el tiempo que pasas conectado?

a) Si y a veces para que me crean no interactúo, solo me dedico a ver fotos (+4)

b) Alguna vez lo he hecho (+2)

c) No, ¿Por qué lo haría? (+0)

9. ¿Tus temas de conversación se basan en las redes sociales?

a) Si, pero es porque las redes sociales son parte de mi vida diaria (+2)

**b) A veces pasa (+0)**

**c) Si, uso mi celular para mostrar de qué hablo (+3)**

**10: ¿Sientes cierta felicidad cuando te conectas a tus redes sociales?**

**a) Un poco, si es que me encuentro con buenas noticias (+1)**

**b) Me da tranquilidad estar conectado con mis amistades es todo (+2)**

**c) Si, siempre hay cosas nuevas que ver y cosas por enterarme (+3)**

**ANEXO 5**

**FOTOGRAFÍAS DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN BANCARIA**



**Puerta principal del Instituto**



**Vista externa del Instituto**





**Vista interna del Instituto**



**Estudiantes en el recreo**