PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **VANESSA FERNANDA FLORES NARANJO CC: 171679366-4,** autora del trabajo de graduación intitulado: **"LA INFLUENCÍA DE LA WEB 2.0 DENTRO DEL DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN ADOLESCENTES Y JÓVENES",** previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL,** en la Facultad de **Psicología**

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, abril 2014

VANESSA FERNANDA FLORES NARANJO
CC: 171679366-4

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

TÍTULO: "LA INFLUENCIA DE LA WEB 2.0 DENTRO DEL DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN ADOLESCENTES Y JÓVENES"

Autora:
Vanessa Flores

Directora de Disertación:
Katia Naranjo

QUITO, 2014

ÍNDICE

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL
1.1 Antecedentes……..... 1
1.2 Justificación…… 2
1.3 Objetivos……. 5
1.1.3 General……..... 5
1.1.4 Específicos…….. 5
1.1.5 El Problema……. 5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO
2.1 Conceptos de la web 2.0……. 6
2.2 Ventajas y desventajas de la utilización de la Web 2.0 ……. 6
2.3 Conceptos de relaciones sociales e interpersonales……. 8
2.3.1 Definición de Relaciones Sociales……. 8
2.3.2 Definición de Relaciones Interpersonales……. 9
2.4 Definiciones de La Comunicación…… 9
2.4.1 Definición de Comunicación……. 9
2.4.2 Comunicación verbal……. 11
2.4.3 Comunicación no verbal…… 11
2.5 Importancia de las relaciones interpersonales en el desarrollo de los adolescentes y jóvenes…….. 11
2.6 La Influencia de la utilización de la web 2.0 en las relaciones interpersonales……. 17
2.7 Aplicaciones y usos de la web 2.0……. 22
2.8 Recomendaciones de la utilización de la Web 2.0……. 23
2.9 Características de las páginas web que poseen información confiable……. 26
2.10 El Phubbing (phone y snubbing) como síndrome de la utilización de la web 2.0 ... 27
2.11El Phishing……. 28
2.12 La influencia de la web 2.0 dentro del ámbito escolar…… 29

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y OPERALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
3.1 Hipótesis…… 30
3.2 Operacionalización de la investigación……. 30
3.3.1 Variables……..... 31
3.3.2 Indicadores…….. 31

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO
4.1 Descripción de la Metodología…….. 32
4.2 Aplicación de la encuesta a una muestra representativa…… 32

CAPÍTULO V: MARCO EVALUATIVO
5.1 Resultados…….. 34

CAPÍTULO VI: MARCO EVALUATIVO
6.1 Conclusiones……... 54
6.2 Recomendaciones…… 56
6.3 Bibliografía…….. 59
6.4 Anexos……. 61
6.1.1 Índice de tablas……. 63
6.1.2 Índice de Gráficos…….. 65

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, se enfoca en un estudio teórico-práctico, que tratará acerca de la influencia que la web 2.0 ha tenido dentro del desarrollo de las relaciones interpersonales, específicamente en el ámbito familiar y educativo de los adolescentes y jóvenes de nuestros país, quienes están entre los 13 y 25 años de edad y que se encuentran cursando sus estudios en colegios y universidades de Quito.

La web 2.0 es un desarrollo tecnológico muy grande en la sociedad actual, que está influyendo de manera determinante en la humanidad. Esta influencia se evidencia en varios campos de las relaciones humanas, pues facilita de manera importante el obtener cualquier clase de información de forma rápida y sencilla, a través de medios tecnológicos tales como: celulares y computadoras.

Dentro de la disertación se analizará específicamente la influencia que la web 2.0 ha tenido sobre la calidad de las relaciones entre padres y adolescentes y calidad de las relaciones entre profesores y adolescentes, mediante encuestas que se aplicarán a un grupo de adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años de edad.

Además se investigará acerca de la importancia que las relaciones interpersonales ejercen dentro del crecimiento y desarrollo de una persona, mediante las teorías de las necesidades de Maslow y la teoría de las tres necesidades de MacClelland.

Finalmente se concluirá si éste medio tecnológico ha influido de manera positiva o negativa dentro de las relaciones interpersonales de los jóvenes y adolescentes. Se debe tomar en cuenta en este último punto que algunos adolescentes y jóvenes no viven con sus padres por el tema migratorio, o a su vez, muchos padres comparten poco tiempo con sus hijos por diferentes situaciones, estos elementos también contribuyen de manera determinante en el presente estudio.

Se espera aportar de manera importante a la reflexión de los actores involucrados en el estudio, es decir a jóvenes, padres, profesores y a la familia en general.

DEDICATORIA

La presente disertación se la dedico principalmente a los seres que más amo en ésta vida, mis padres Bayardo y María de Lourdes, quienes siempre han estado incondicionalmente conmigo a lo largo de toda mi vida en todo momento, me han motivado incansablemente para llegar a cumplir cada una de mis metas y anhelos. Ambos me supieron educar para que llegase a ser una profesional de éxito. Además se la dedico también a mis hermanos Gaby y Arielito, quienes han compartido conmigo cada momento de felicidad y me han ayudado siempre a lograr mis metas, ayudándome a alcanzarlas. Quiero dedicar la presente a una persona muy importante de mi vida, a mi novio Esteban éste gran esfuerzo y trabajo, porque siempre ha estado a mi lado alentándome para llegar a cumplir mis sueños y ha sido fuente de mi inspiración. Y sobretodo a Dios quien siempre está con todos nosotros protegiéndonos y cuidándonos en cada momento de nuestras vidas.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer principalmente a mi maravillosa tutora Katya Naranjo, no pude haber tenido una mejor tutora, quien me supo guiar y ayudar a realizar mi disertación con éxito. Le agradezco tanto por siempre abrirme las puertas para escucharme y brindarme su apoyo. También a mis lectores Jaime Moreno y Gabriela Vasco por darme su apertura y sus sugerencias, las cuales me sirvieron mucho para llegar a realizar un trabajo de calidad.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes

> La Web nació de la mano de Tim Berners-Lee el inventor del hipertexto y en su comienzo solo eran textos e imágenes "colgadas" o "subidas" a una computadora conectada a la red todo el día para que le gente pudiera entrar en ella en cualquier momento, a estas computadoras se las llama servidores. Para modificar su contenido se debía acceder a esa computadora y reemplazarlo manualmente. La web comenzó a popularizarse, nunca había habido en la historia de la humanidad algo similar para acceder a información. Las empresas comenzaron a interesarse en acceder a este sistema y comenzaron a abrirse muchas posibilidades. Esa etapa en la vida de la web se la llamó Web 1.0. (Winter , 2010)

En un inicio la web 1.0 disponía de páginas subidas en el internet, en donde el usuario podía observar la información que contenía el portal, mas no podía modificar el contenido de dicha página, ya que para hacerlo debía realizarlo de manera manual en la misma computadora; sin embargo era una forma de desarrollo tecnológico importante para la humanidad, ya que tan solo en un instante se podía tener acceso a toda clase de información.

> Tim Berners-Lee y Robert Cailliau crearon la web alrededor de 1990, durante estas dos últimas décadas ha sufrido una evolución extraordinaria y asombrosa, apareciendo en 2004 el concepto de Web 2.0 fruto de esta evolución de la tecnología. Antes de la llegada de las tecnologías de la Web 2.0 se utilizaban páginas estáticas programadas en HTML (Hyper Text MarkupLanguage) que no eran actualizadas frecuentemente. Los teóricos de la aproximación a la Web 2.0 piensan que el uso de la web está orientado a la interacción y redes sociales, que pueden servir contenido que explota los efectos de las redes, creando o no webs interactivas y visuales (Winter, 2010).

La creación de la web 2.0 fue estructurada e implementada en el año de 1990, en dicha página los cibernautas pueden navegar en la red, pero además los usuarios pueden interactuar, en las distintas páginas, junto con otros usuarios. La web 2.0 se va cargando de artículos, fotos, comentarios, etc, que van publicando sus usuarios alrededor del mundo.

Se puede destacar que la creación de la web 2.0 fue estructurada e implementada en años recientes, en dicha web los cibernautas tienen la posibilidad de navegar en la red e interactuar en las distintas páginas existentes con otros usuarios. Ésta página se va sustentando de artículos, fotos, comentarios, etc, que van publicando los usuarios alrededor del mundo.

1.2 Justificación

La presente investigación tiene por objetivo hablar sobre la web 2.0 ya que desde su creación han existido varios cambios dentro de las relaciones sociales, entre las cuales cabe mencionar los siguientes:

- El internet es una fuente que ha ayudado a los adolescentes y jóvenes a tener al alcance de sus manos mucha información de una forma rápida.
- El Internet es una muestra de desarrollo evolutivo muy grande en nuestra sociedad actual, que ha hecho que las personas optimicen su tiempo de manera eficiente.
- Las redes sociales han hecho que pueda existir mayor comunicación entre familiares, parientes, amigos, etc, que están en otro país.
- La falta de comunicación entre profesores y estudiantes, lo que ha ocasionado que el proceso de evaluación y aprendizaje entre ambos no sea el más adecuado, ya que en la actualidad la mayoría de adolescentes y jóvenes prefieren consultar en el internet, que al profesor. Esto ha provocado distanciamiento en la interacción entre profesores y alumnos. (Vasco, 2012).
- Se ha provocado alejamiento entre seres humanos, en cuanto a lo que es la interacción física entre sí, ya que adolescentes y jóvenes prefieren navegar y chatear varias horas en el internet, en vez de compartir e interactuar con sus seres queridos o más cercanos a ellos (Gutiérrez y Callejo**,**2012**).**
- A nivel familiar ha provocado desunión entre sus miembros, ya que no existe ni la interacción ni la comunicación familiar que existía en el pasado.

- La información que los usuarios ponen al descubierto en las distintas redes sociales, puede ser utilizada o investigada por otras personas para otro tipo de fines, como secuestros, entre otras (Rice Donna, 2000).

Es una investigación de razón social, con la cual, se puede llegar a conocer con mayor profundidad cuáles han sido las ventajas y desventajas de la web 2.0 en el desarrollo de las relaciones sociales e interpersonales en el ámbito familiar, educativo y laboral, lugares en los cuales los jóvenes y adolescentes se desenvuelven.

Los beneficiarios directos de la investigación serán la familia y el colegio, ya que ambos sistemas, entenderán las causas o motivos por los quese han modificado las formas de relacionarse de los adolescentes y jóvenes. Esto ayudará a que se puedan tomar medidas para que pudiesen mejorar las relaciones interpersonales entre adolescentes, jóvenes y las instituciones donde ellos estudian o trabajan.

En lo que se refiere a la parte teórica, en la presente disertación se basará en algunos autores que han estudiado de forma profunda sobre las relaciones interpersonales. Entre ellos se puede citar a Erickson:

> "Para el joven que ha definido su identidad, el reto consiste en poner en marcha su proyecto de vida. Entre otras cosas, tiene que dar salida a sus necesidades afectivas. Deja el hogar familiar y necesita un "refugio" para sí mismo.
> En esta etapa está en juego la intimidad o el aislamiento. Intimidad, no sólo con la pareja, sino también con amigos. Entrega y cuidado sin temor a perder su personalidad"(Vasco, 2012).

La personalidad de un individuo no termina de desarrollarse en la infancia, ya que se define en la adolescencia y juventud, mediante la influencia de las relaciones interpersonales.

Feldman cita en su libro a Maslow, diciendo lo siguiente:

> "Solamente cuando han sido satisfechas las necesidades básicas de orden inferior puede una personas considerar las satisfacción de las necesidades de orden superior,

> que consisten en el amor y la pertenencia, la estima y la autorrealización. Las necesidades de amor y pertenencia incluyen la necesidad de obtener y dar afecto y de contribuir como miembro en algún grupo o asociación. Una vez que estas necesidades están cubiertas la persona busca estima." (Felman,1995).

Teoría que explica entre otras cosas cuáles son las necesidades que tiene el ser humano y una de ellas es la necesidad de crear relaciones con otras personas y la necesidad de afecto, para que de esta manera la persona pueda sentirse reconocido dentro de su circulo social. Es fundamental para todo individuo relacionarse con otras personas dentro de la sociedad, ésta es una necesidad básica y necesaria para el desarrollo y supervivencia del mismo.

Además se podrá mencionar a Vigotsky, quien nos dice lo siguiente:

> "Los individuos no construyen en solitario, sino al lado de otras personas que han construido antes porque todos los procesos psicológicos superiores son producto del contexto social e histórico que nos toca vivir. El papel del profesor como mediador quien propicie la conexión de los dos niveles del alumno: el nivel individual y el nivel social." (Vasco, 2012).

En cuanto a lo personal, el hecho de poder aportar con conocimientos e investigación psicológica, ayudará a entender de mejor manera cuáles han sido las consecuencias de la utilización de la Web 2.0 a nivel familiar, social, educativo y laboral, dentro de las relaciones sociales, además de las recomendaciones que se podrían dar con respecto a la utilización de dicha Web para que se puedan llevar de mejor manera las relaciones interpersonales.

Ésta investigación va a ser un aporte que ayudará a poder entender qué consecuencias positivas y negativas ha traído la Web 2.0 dentro de lo que es el desarrollo de las Relaciones Interpersonales entre jóvenes y adultos.

1.3 Objetivos

1.1.3 General

Determinar de qué manera ha influido la web 2.0 en el desarrollo de las relaciones interpersonales en adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años, en la ciudad de Quito.

1.1.4 Específicos

1.-Investigar sobre la Web 2.0
2.-Realizar encuestas y entrevistas a adolescentes y jóvenes.
3.- Diagnosticar mediante encuestas y entrevistas el nivel de influencia de la utilización de la Web en las relaciones interpersonales.
4.-Identificar las principales ventajas y desventajas de la utilización de la Web 2.0 en las relaciones interpersonales.

1.1.5 El Problema

El problema de la investigación será de tipo descriptiva o funcional, de tal manera que la indagación posibilite la exploración de una situación, y su formulación es la siguiente:
¿De qué manera ha influido la Web 2.0 en el desarrollo de las relaciones interpersonales en adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años de edad?
El objeto de estudio en la presente investigación serán los adolescentes y jóvenes, de la ciudad de Quito, y cuál es la incidencia de la utilización de ésta herramienta tecnológica en sus relaciones sociales e interpersonales.
Es interesante profundizar en el tema, debido a que existen estudios sobre este, pero no se han profundizado de una manera significativa.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Concepto de la web 2.0

> "El término Web 2.0 está comúnmente asociado con un fenómeno social, basado en la interacción que se logra a partir de diferentes aplicaciones en la web, que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario. Ejemplos de la web 2.0 son las comunidades web, los servicios web, las aplicaciones Web, los servicios de red social, los servicios de alojamiento de videos, las wikis, blogs,etc." (Winter, 2010)

El concepto 2.0 se utilizó desde el año 2004 hasta la actualidad, se refiere a la creación de aplicaciones que permiten a las personas interactuar unas con otras, es decir pueden intercambiar opiniones, datos, información entre otras cosas, por medio de redes sociales, blogs, etc.

2.2 Ventajas y desventajas de la utilización de la Web 2.0

Ventajas del uso de la Web 2.0:

- El internet es una fuente que ha ayudado a los adolescentes y jóvenes a tener al alcance de sus manos mucha información de una forma rápida.
- El Internet es una muestra de desarrollo evolutivo muy grande en nuestra sociedad actual, que ha hecho que las personas optimicen su tiempo de manera eficiente.
- Las redes sociales han hecho que pueda existir mayor comunicación entre familiares, parientes, amigos, etc, que están lejos o en otro país.
- Se está integrando el Marketing online en todas las empresas y esto servirá para construir relaciones con los clientes, mejorar las ventas, divulgar la información de la corporación y el producto, de una forma más eficiente y eficaz, lo que traerá una evolución y desarrollo tecnológico y económico para todas las compañías.

Desventajas del uso del Internet:

Aspectos negativos de la web 2.0 son:

- Intimidad y seguridad online: existe mucha información personal de consumidores que puede ser mal utilizada, como el robo de claves para la utilización de tarjetas de crédito, compras no autorizadas, fraude por internet.(Kotler*et al*.,2004)
- Se ha generado un tipo de adicción en la que los jóvenes y adolescentes están conectados todo el tiempo al internet, exclusivamente a las redes sociales o a los mensajes gratuitos como el whatsapp. Este se ha vuelto un vicio, que hace que el adolescente esté concentrado en estar navegando por internet, y en ignorar a la o las personas que están a su alrededor

El autor Brian Subirana nos menciona algunos problemas que existen dentro del internet, entre los cuales caben recalcar los siguientes:

> "Uno de los problemas más importantes que acechan internet es su relativa inseguridad. Se ha sabido que hubo fallos en los sistemas de seguridad, como el acceso de intrusos, incluso en empresas con sistemas bastante avanzados"(Subinaria, 1997).

Como se puede analizar un inconveniente muy grave dentro de internet es que es muy inseguro, ya que personas extrañas pueden acceder fácilmente a los correos electrónicos, redes sociales, etc, lo que permite que estos datos e informaciones personales estén expuestos a todo el mundo, lo que implica un grave problema porque pueden ocasionar secuestros, estafas, etc.

> "El fraude de las tarjetas de crédito es otra de las amenazas que puede dar lugar a que falsos vendedores desaparezcan con el dinero de los clientes"(Subinaria, 1997).

La estafa es uno de los problemas más comunes que hay en la web 2.0. Los datos que son ingresados dentro del Internet pueden se rastreados por estafadores o ladrones que ingresan a cuentas bancarias con estos datos y se realizan fraudes, ya que muchas veces existen personas que ingenuamente emiten sus claves a personas desconocidas.

La autora Donna Rice (2000) nos dice que la utilización del internet por parte de los niños y adolescentes, es un problema por el siguiente motivo:

> "Las computadoras se han vuelto la punta de lanza tecnológica para distribuir pornografía. Esto se debe a los pocos riesgos de que las autoridades judiciales lo descubran; la velocidad de transmisión y a la facilidad con las cuales los niños y adultos pueden tener acceso a ese material"(Rice, 2000).

Uno de los peligros inminentes del internet es la pornografía, en la cual se encuentran expuestos los jóvenes y adolescentes de la sociedad. Es lamentable saber que éste tipo de páginas no tienen ningún tipo de restricción, ya que son de fácil y libre acceso para todo público, ya que se lo puede hacer de una manera práctica y sencilla. Páginas como Playboy o Penthouse, son seguidas por millones de personas diariamente, y solo tienen material burdo, absurdo que no guían ni dan ningún tipo de educación a los niños y jóvenes, mas bien todo lo contrario, los confunde aún más.

2.3 Conceptos de relaciones sociales e interpersonales

A continuación se mencionarán dos conceptos sumamente importantes, mismos que nos ayudarán a entender con más claridad que son las relaciones sociales y las relaciones interpersonales:

> **2.3.1 Definición de Relaciones Sociales:** "Las relaciones sociales son aquellas interacciones entre seres humanos que suponen una instancia de comunicación, de cualquier tipo, en la cual los individuos que intervienen interactúan en el marco de normas sociales o de conducta**"**(Wellman y Berkowitz, 1988).

Las relaciones sociales son las distintas interacciones que tienen uno o varios individuos, las cuales están protegidas y normalizadas por medio de reglas que hacen que la convivencia humana pueda fluir. Cada persona ocupa un papel dentro de la sociedad, misma que se encuentra jerarquizada en grupo de tipo social, económico

Las relaciones sociales abarcan o engloban a las relaciones interpersonales, para esto es necesario saber el significado de Relaciones Interpersonales:

> **2.3.2 Definición de Relaciones Interpersonales:**"Una relación interpersonal es una **i**nteracción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. En toda relación interpersonal interviene la comunicación" (Wellman y Berkowitz,1988)**.**

Es decir es una interacción recíproca, en donde existe respeto y ética entre dos o más personas, en donde es necesario que haya un emisor y un receptor para que exista la comunicación entre ambos. Es una interacción de persona a persona.

Gracias a las relaciones interpersonales los seres humanos podemos desarrollarnos como personas, ya que éstos influyen mucho dentro de la formación de nuestra personalidad, ética y cultura. El relacionarse con otras personas hace que nosotros podamos llegar a tener un sentido de pertenencia y reconocimiento, es decir que gracias a la sociedad el ser humano puede llegar a sentirse parte de un grupo y éste reconoce los valores, defectos, virtudes, entre otras, de la persona.

2.4 Definiciones de La Comunicación

A continuación se darán varias definiciones acerca de lo que es la comunicación:

> **2.4.1 Definición de Comunicación:** "Un proceso de interrelación entre dos o más seres vivos donde se transmite información desde un emisor que es capaz de transmitirlo hasta un receptor el cual interpreta la información recibida". (Watslawick *et al*,1985).

La comunicación es un proceso valioso que ayuda a emitir información o mensajes de una persona a otra, es algo muy importante dentro del desarrollo del ser humano, ya que gracias a ésta podemos entendernos unos con otros;todo comportamiento es comunicación, es decir, además de las palabras todo acto comunicativo provee de información.

Etimológicamente,la palabra comunicación:

> “Deriva del latín "communicare", que puede traducirse como "poner en común, compartir algo". Se considera una categoría polisémica en tanto su utilización no es exclusiva de una ciencia social en particular, teniendo connotaciones propias de la ciencia”. (RAE, 2012)

La comunicación es importante para la supervivencia delos seres humanos, ya que ésta permite que las personas intercambien información, mensajes, ideas, además de promover la interacción social.

Uno de los elementos importantes dentro de la comunicación es el feedback, ya que ayuda a entender que la comunicación es un proceso continuo.

> “Son los mensajes que envía el receptor al emisor como reacción a lo que ha dicho; indica al emisor el efecto que tiene sobre el receptor”.(Watslawick et al., 1985).

Los mensajes emitidos por cualquier emisor, tienen distintos efectos sobre el receptor. De ésta manera se puede recalcar la importancia de los contenidos de las páginas web, ya que éstas son visitadas por adolescentes y jóvenes que son influenciados, por comentarios, artículos, etc, difundidos por éste medio de comunicación.

> El mensaje “es una combinación de unidades significativas, de acuerdo a ciertas reglas preestablecidas por y para el grupo de los comunicantes”. (Watslawicket al., 1985).

A estas unidades básicas se les puede llamar signos. La limpieza en la transmisión del mensaje y su eficacia afecta a la expresión y a la recepción. Es decir que se deben observar los mensajes vertidos por cualquier medios de comunicación, ya que influyen en el modo de actuar y de pensar de los jóvenes y adolescentes. En éste punto los padres de familia deben guiar a sus hijos para que puedan discernir cuáles son los mensajes positivos y negativos que emiten los medios de comunicación.

2.4.2 Comunicación Verbal

Comunicación Verbal:"Se refiere a la comunicación que se vale de la palabra para dar el mensaje, es la principal forma de comunicación que se utiliza. Puede ser oral o escrita. Por ejemplo: Conversaciones, juntas, entrevistas, memorándos, cartas, tablero de avisos, correo electrónico, páginas de internet etc." (Alvarez, 2004)

La comunicación verbal es el proceso mediante el cual un emisor envía un mensaje a receptor mediante la gesticulación de palabras o la utilización de un medio para escribir dicho mensaje.

2.4.3 Comunicación No Verbal

Definición de Comunicación No Verbal: "Es un proceso mediante el cual se envía un mensaje mediante un receptor y un emisor, mediante gestos, posturas físicas dibujos, símbolos, sin mencionar palabras. Podemos comunicar sin pronunciar palabras, sin escribir cosa alguna. La comunicación no verbal incluye expresiones faciales, tono de voz, patrones de contacto, movimientos, etc"(Alvarez,2004).

La comunicación no verbal se refiere a un procedimiento mediante el cual se envía un mensaje a través de dibujos, imágenes, gestos, etc, sin utilizar palabras. La comunicación no verbal expresa, en muchas ocasiones, mucho más que la comunicación verbal, es por éste motivo que es muy importante observar los mensajes que el emisor nos transmite mediante: posturas, símbolos, entre otros.

2.5 Importancia de las relaciones interpersonales en el desarrollo de los adolescentes y jóvenes.

Para todas las personas es de suma importancia el poder interactuar y compartir con otras personas, ya que esto permite desarrollarnos como seres humanos; en el siguiente párrafo Maslow nos habla acerca de la importancia de las relaciones humanas:

Feldman (1995) cita a Maslow, explicando el orden de las necesidades motivacionales de las personas:

> "Las necesidades básicas son las necesidades primarias: necesidad de agua, alimento, sueño, sexo y cosas por el estilo. Con el fin de ascender por la jerarquía, una persona debe haber satisfecho estas necesidades fisiológicas básicas. En el siguiente escalón jerárquico se encuentran las necesidades de seguridad, es decir las personas necesitan de un ambiente seguro a fin de funcionar con efectividad. Las necesidades de fisiológicas y de seguridad conforman las necesidades de orden inferior." (Felman,1995)

Maslow nos habla acerca del orden de las necesidades motivacionales. La pirámide nos muestra cómo va desarrollándose nuestra motivación hacia la cima, empezando desde las necesidades biológicas para luego ascender hacia las necesidades de relaciones y afectos. Dentro de la jerarquización de la pirámide de Maslow tenemos las necesidades primarias o fisiológicas, es decir la necesidad de tomar agua, alimentarnos, descansar y tener relaciones sexuales. En el siguiente escalón tenemos las necesidades de seguridad, a lo que el autor se refiere a tener un lugar donde refugiarnos, como es nuestro hogar. Ambas jerarquías son necesidades de orden inferior

> "Solamente cuando han sido satisfechas las necesidades básicas de orden inferior puede una persona considerar las satisfacción de las necesidades de orden superior, que consisten el amor y la pertenencia, la estima y la autorrealización. Las necesidades de amor y pertenencia incluyen la necesidad de obtener y dar afecto y de contribuir como miembro en algún grupo o asociación. Una vez que estas necesidades están cubiertas la persona busca estima. Según Maslow, la estima se refiere a la necesidad de desarrollar un sentido de valía a la persona al saber que otros están conscientes de su capacidad y valor."(Felman,1995).

Después de las necesidades básicas o de orden inferior tenemos las necesidades de orden superior y son las siguientes: Las necesidades de amor y pertenencia se, refieren a ese deseo de sentir y dar afecto hacia otras personas, además a ese deseo de pertenecer a un grupo para sentir su reconocimiento dentro del mismo. Una vez cubierta la necesidad de

amor y pertenencia, tenemos la necesidad de estima, esto nos explica la necesidad de afecto que requiere una persona, es ese sentimiento de valoración, de amor que siente la persona por su familia y pareja.

> "Una vez que estas cuatro categorías de necesidades han sido cubiertas la personas esta lista para buscar la necesidad de más alto nivel, la autorrealización, La autorrealización es un estado de satisfacción consigo mismo en el que las personas desarrollan su máximo potencial."(Felman,1995).

Cuando se satisfacen las cuatro jerarquías se pueden ascender hacia la autorrealización, que es sentirse bien con uno mismo, es el hecho que la persona entregue su potencial en realizar la actividad o las actividades que más ama, es utilizar todo su talento para sentirse totalmente satisfecho. El ser humano nada de esto podría lograr sin primero tener cubiertas todas las necesidades de la pirámide de Maslow, ya que necesita de todas éstas para poder desarrollarse como persona, es ahí donde se ve la importancia de que los jóvenes, adolescentes y el ser humano en general pueda relacionarse con los demás, ya que esto hace que el ser humano se sienta valorado, reconocido y amado por los demás, si esto no llegase a pasar no se podría estar hablando de un reconocimiento y pertenencia, es por ésta razón que se hace hinca pié en la importancia de las necesidades motivacionales del ser humano, en especial la importancia de la satisfacción de las necesidades de orden superior que son la necesidad de amor y pertenencia y la necesidad de estima.

En éste gráfico se puede ver claramente las necesidades motivacionales, mencionadas anteriormente por Maslow:

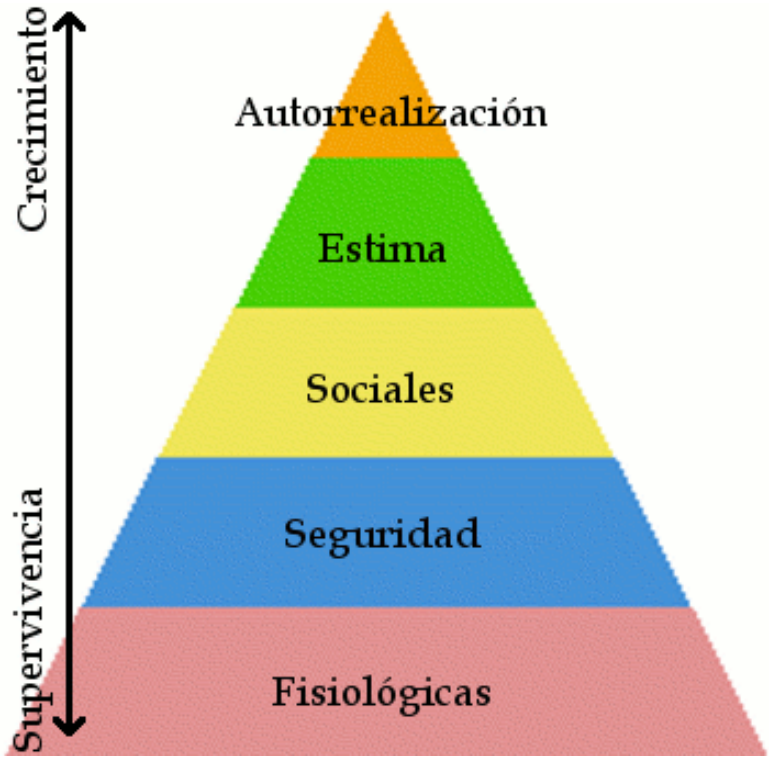


Gráfico 1.La pirámide de Maslow.Fuente: Ramis (2003).

Los seres Humanos tenemos muchas clases de necesidades y el autor Robert S. Feldman (1995), nos habla acerca de la necesidad de afiliación:

> "La afiliación es la necesidad de establecer y conservar relaciones con otras personas. Los individuos que tienen una alta necesidad de afiliación hacen hincapié en el deseo de conservar o iniciar amistades y denotan preocupación acerca de la posibilidad de ser rechazados por los amigos" (Felman,1995).

La afiliación es el sentimiento de construir y mantener relaciones sociales. Ésta necesidad se da por el miedo al rechazo por parte de la sociedad, es por éste motivo que existen personas que constantemente inician amistades o las conservan. La necesidad de afiliación hace que el ser humano tenga un sentido de pertenencia a un grupo.

A continuación se citará al autor David MacClelland quien habla de su teoría de las tres necesidades, que explica lo siguiente:

> "**Necesidad de logro:** Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por el éxito" (Amorós,2007).

La Necesidad de logro o Motivación de logro, explica el deseo de toda persona por alcanzar la excelencia, por alcanzar metas de forma individual, para sobresalir dentro del grupo. En éste punto se podría discutir acerca de la Teoría de las necesidades de Maslow, ya que él manifiesta que los seres humanos necesitamos estar en grupo para poder tener logros, alcanzar metas, etc, es decir necesitamos avanzar en grupos, formar relaciones interpersonales para poder cumplir nuestros sueños, anhelos, entre otros.

> "**Necesidad de poder:** Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás" (Amorós,2007).

La necesidad de poder explica el anhelo de tener control e influencia sobre las demás personas, para poder obtener reconocimiento dentro del grupo.

> "**Necesidad de afiliación:** Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización, institución,núcleo familiar, etc"(Amorós, 2007).

La necesidad de afiliación explica el deseo de un apersona de formar parte de un grupo, para poder crear relaciones interpersonales.

Las teorías de las necesidades deberían ser utilizadas dentro de las organizaciones, ya que éstas contribuyen a conocer cuál es la fuente de motivación que tiene cada individuo. Las personas que trabajan dentro del área de Talento Humano, deberían conocer los factores que motivan a cada una de las personas de la organización y utilizar estas herramientas

dentro del trabajo, para que de ésta manera se pueda generar una mayor productividad por parte de los trabajadores de la organización.

A lo referente a la parte Teórica, la presente disertación se basará en algunos autores que han estudiado de forma profunda acerca de las relaciones interpersonales. Entre ellos se puede citar a Erickson:

> "Para el joven que ha definido su identidad, el reto consiste en poner en marcha su proyecto de vida. Entre otras cosas, tiene que dar salida a sus necesidades afectivas. Deja el hogar familiar y necesita un "refugio" para sí mismo.
> En esta etapa está en juego la intimidad o el aislamiento. Intimidad, no sólo con la pareja, sino también con amigos. Entrega y cuidado sin temor a perder su personalidad"(Vasco, 2012)

La personalidad de un individuo no termina de desarrollarse en la infancia, todo lo contrario en su adolescencia y juventud se define la misma mediante la influencia de las relaciones interpersonales del sujeto.

Por último se podrá mencionar a Vigotsky, quien nos dice lo siguiente:

> "Los individuos no construyen en solitario, sino al lado de otras personas que han construido antes porque todos los procesos psicológicos superiores son producto del contexto social e histórico que nos toca vivir. Los mediadores sociales son las personas de mayor experiencia u otros instrumentos, fundamentalmente el lenguaje, por ello será el papel del profesor como mediador quien propicie la conexión de los dos niveles del alumno: el nivel individual y el nivel social." (Vasco, 2012)

Un individuo se desarrolla en su totalidad en sociedad, no individualmente, ya que el mismo aprende el lenguaje, la cultura, entre otras cosas gracias a la sociedad. Los profesores cumplen un papel fundamental dentro de la conexión de individualidad y sociedad.

> “Las relaciones interpersonales son una necesidad básica. El hombre es una especie gregaria, que vive en grupos y que en situaciones normales está involucrado en una gran cantidad de relaciones inter-personales. El vivir en grupo es una de las características que le han hecho exitoso como especie, permitiéndole subsistir y seguir desarrollándose. La cultura, las civilizaciones, el desarrollo del conocimiento y el desarrollo tecnológico no serían posibles si el hombre no viviera en grupos.” (Vasco, 2012).

En relación a la cita, el ser humano por naturaleza necesita formar relaciones interpersonales y sociales, es una necesidad básica que ha permitido que actualmente puedan existir grandes cambios evolutivos, tecnológicos dentro de la sociedad. Todo esto no hubiese podido ser posible si el ser humano no interactuaba con otros individuos, ya que esto fue un pilar fundamental para que en la historia de la humanidad surjan distintas culturas y lenguajes, éstas permitieron que exista una evolución y desarrollo gigante en la sociedad.

2.6 La Influencia de la utilización de la web 2.0 en las relaciones interpersonales.

A continuación los autores Jesús Guiterrez y Javier Callejo hablan acerca de cómo ha evolucionado el sistema de comunicación en la actualidad y la manera en la cual esto ha repercutido en las relaciones interpersonales y sociales en los adolescentes y jóvenes:

> “El cine: una especie de magia maligna con gran potencia de engaño y persuasión. La radio: una aguja hipodérmica clavada en nuestros cerebros que hacía creer que la Tierra era invadida por alienígenas. La televisión: una herramienta para la manipulación inconsciente de las masas. Hoy, le toca a internet y las redes sociales”(Gutierrez, 2012).

Con esto los autores nos quieren decir cómo los sistemas de comunicación van evolucionando, y la forma en la cual éstos pueden influir dentro de la sociedad, haciéndole cambiar de parecer, haciéndole creer cosas que pueden ser realidad o ficción. Estos medios han logrado manejar a la sociedad. En la actualidad el internet y las redes sociales son los medios de comunicación que tienen influencia sobre adolescentes, jóvenes y adultos de la sociedad.

> “Con la televisión, primero; con internet después, los adolescentes toman una posición autónoma frente a los adultos. Ya no es un sujeto que se deja proteger.Es más en sociedades individualistas, con estos medios se constituyen en individuos frente a estas pantallas separándose del control y dictado de los padres, que se ven sustituidos por el medio de comunicación”(Gutierrez, 2012).

Los jóvenes y adolescentes de ésta época, es decir del siglo XXI, han crecido en una sociedad tecnológica, lo que ha provocado que las frases, la moda, conceptos, entre otras cosas sean aprendidos en televisión y ya no por medio de sus padres o por la escuela. El internet y las redes sociales, y en general los medios de comunicación, proporcionan mensajes hacia el medio que impactan principalmente a los adolescentes y jóvenes, lo que ha provocado que adquieran mayor autoridad los medios de comunicación que sus propios padres.

> “Los medios (televisión, radios, internet, videoconsola, mpr,etc)se sitúan en medio, valga el juego de las palabras, de la relación entre adultos y adolescentes, de manera creciente en una sociedad en la que el papel del sistema de medios de comunicación ocupa un lugar central en su producción y reproducción”(Gutierrez, 2012).

Los distintos medios de comunicación se encuentran en el centro de las relaciones entre adolescentes y jóvenes y adultos llámese a los mismos padres y profesores.Lo que ha provocado una interferencia muy grande en el desarrollo de las relaciones interpersonales y sociales del adolescente y joven.

El escritor habla acerca del por qué se originó el problema del desplazamiento:

> “Hoy, la alianza contra la figura del padre constituye una polifonía de hermanos en la red, que deniegan ala voz del padre. Es decir, que creen ausente. Ellos están ahí, en la red, porque precisamente no está el padre. Es su forma de asesinato simbólico, siguiendo el marco psicoanalítico. Incluso podría hablarse de asesinato virtual de la figura del padre. El problema surge cuando, en la confianza de la ausencia de

> adultos, los adolescentes son atraídos, y potencialmente explotados, por adultos disfrazados virtualmente de otros adolecentes"(Gutierrez, 2012).

Es decir el problema de la utilización de la web 2.0 y de otros medios de comunicación, es que sustituyen o remplazan una figura paterna y materna, ya que dichas figuras se encuentran en el trabajo, mientras el adolescente o joven se encuentra solo en casa navegando y chateando con amigos de su misma edad, incluso mayores. Lo que ha provocado que estos medios sustituyan esa figura materna, y se quebrante de una forma significativa la relación interpersonal padres e hijos. Por este motivo es importante pasar tiempo de calidad con sus hijos, ya que necesitan de la orientación de un adulto que sepa guiarles por un buen camino, que respondan de forma adecuada sus preguntas, que les enseñen lo que está bien y lo que está mal. La web 2.0 y los medios en general son una herramienta tecnológica que permite el rápido y fácil acceso a cualquier tipo de información y no son un ejemplo a seguir.

El autor Gutiérrez(2012) nos habla acerca del tipo de sanción que se le aplica al joven y adolescente en la actualidad:

> "El enfrentamiento adulto-internet (antes lo era la televisión) se proyecta así en los procedimientos educativos-disciplinarios que aplicar al adolescente: se castiga sin internet. El medio no es sólo el mensaje o el mensaje, como acertadamente propusieron Mcluhan (1973), y Macluhan y Fiore (1992), sino que el medio es el medio, lo que está en medio de las relaciones adulto-adolescente y lo que se utiliza en el intercambio entre dos posiciones sociales que tienden al antagonismo. Cualquier trastada adolescente se castiga con la abstinencia de conexión a internet."(Gutierrez, 2012).

Actualmente se castigan a los adolescentes prohibiéndoles su conexión al internet, cuando en realidad no se dan cuenta los adultos que están cometiendo un error ya que hacen que su relación con su hijo se deteriore más porque ponen en medio de los dos al internet, como si fuese un elemento muy importante para el adolescente y por eso se le castiga dejándolo sin el mismo.

A continuación se va a tratar acerca del tema el flog y cómo esto ha influido en las relaciones interpersonales en los adolescentes:

> "A diferencia de otras prácticas tecnológicas, los floggers han desarrollado todos los elementos característicos de las subculturas juveniles: a)un determinado lenguaje oral,t extual y en este caso visual;b)una estética particular; c)predilección por determinados ritmos musicales; d)unas producciones culturales; una actividad focal: el uso intensivo de las tecnologías digitales para hacer constantemente fotografías con la cámara digital y colgarlas inmediatamente del foto-log para recibir comentarios y hacer amigos."(Gutierrez, 2012).

El flog es una forma en la cual los adolescentes están constantemente en contacto, suben y bajan fotos, sus compañeros, amigos, conocidos e inclusive gente desconocida puede realizar comentarios en las fotos publicadas por la persona. El flog se ha convertido en una nueva subcultura dentro del los jóvenes, en donde varios de ellos interactúan entre sí y forman distintos grupos. Sin embargo esto ha hecho que los adolescentes y jóvenes estén todo el tiempo conectados a las distintas redes sociales para ver los comentarios, fotos, entre otras cosas que sus amigos han publicado; esto ha ocasionado una adicción por estar conectado todo el tiempo ya sea vía celular o por computadora. Además ha provocado que el adolescente, joven y adulto estén todo el tiempo conectados en el internet y desconectados con la realidad a su alrededor, es decir se deja a un lado el poder conversar y compartir con las personas que están en frente por estar en el celular.

A continuación se mencionará la manera en la cual el celular ha influenciado en las relaciones interpersonales de los adolescentes y jóvenes:

> "La primera forma en que el teléfono móvil puede socavar la tendencia del desarrollo social tiene que ver con que esta forma de comunicación tiende a cerrar más el círculo de relaciones familiares y de amigos cercanos, es decir incrementa los lazos sociales ya existentes , mas que abrir nuevos"(Gutierrez, 2012).

Según lo que el autor menciona desde la creación del teléfono móvil en el año 1997, se lo hizo con el fin de lograr un contacto entre los miembros de la familia, lo que estrecharía sus relaciones familiares, más que crear nuevas amistades. Sin embargo hay que tomar en cuenta que los adolecentes y jóvenes desean tener su autonomía y privacidad, el hecho de que el celular permita que sus padres puedan llamarlos y saber donde están no hace que el adolescente y el joven se sienta cómodo, todo lo contrario hace que se sienta incómodo, ya que ven al celular como una herramienta de vigilancia y monitoreo por parte de sus padres o familiares más cercanos. (Gutierrez,2012).

Dentro del libro de Adolescentes entre pantallas se mencionan estudios realizados a adolescentes de 14 a 24 años con respecto al uso del celular:

> "Los usuarios jóvenes de 14 a 24 años opinaron que el teléfono móvil ayuda a estar en contacto continuo con amigos y familiares (Ling,2004:60).Igualmente Fox (citado por Geser:26) describe cómo el teléfono móvil funciona como una herramienta poderosa para restablecer la vida comunal mediante la comunicación informal, casual o típica"(Gutierrez, 2012).

Este estudio demuestra que los jóvenes y adolescentes piensan que el celular es una herramienta importante, que contribuye a la comunicación continua entre ellos, sus familiares y amigos. Sin embargo hay que tomar en cuenta que si bien es cierto el teléfono celular fue un gran invento para la sociedad con el fin de mejorar la comunicación de una manera más efectiva y rápida, además de estar en contacto permanente entre familiares y amigos, el celular actualmente ha causado que el adolescente y joven no comparta con su familia cuando está frente a ella, es decir ignoran a las personas que están en frente y prestan más atención a las personas con las que están conectadas vía internet, redes sociales, etc.Si bien es cierto que los padres pueden estar en contacto permanente con sus hijos vía celular, este contacto solo se da en el momento que no están frente a frente, ya que cuando lo están, usualmente la mayoría de los miembros de la familia están utilizando el celular, y no hablan entre ellos ni realizan una actividad productiva o recreativa juntos.

2.7 Aplicaciones y Usos de la web 2.0

El escritor Brian Subirana habla sobre las distintas aplicaciones del internet en las organizaciones:

> "La existencia de Internet permite que un grupo de organizaciones o personas puedan intercambiar información"(Subinaria, 1997).

El autor menciona que una de las aplicaciones del internet actualmente, es su utilización, dentro de las organizaciones, como una herramienta con la cual los colaboradores de la empresa pueden comunicarse entre sí y de ésta manera intercambian criterios, trabajos, información, datos, etc. Además es un medio muy importante para todas las áreas de la empresa, en especial para el área de Talento Humano, ya que gracias a los correos electrónicos se puede enviar información a todos los colaboradores acerca de reuniones importantes, cumpleaños, ascensos e información del personal nuevo que entra a la empresa, entre otras cosas. En resumen es una forma de comunicación organizacional.

A continuación se explica más detalladamente sobre las aplicaciones generales de la web 2.0:

- "Aplicaciones para publicar/difundir y buscar información: podcast, YouTube, Flickr, SlideShare, Del.icio.us..

- Aplicaciones para buscar/acceder a información de la que nos interesa estar siempre bien actualizados: RSS, Bloglines, GoogleReader, buscadores especializados...
- Redessociales: Ning, Second Life, Twitter...
- Otras aplicaciones on-line Web 2.0: Calendarios, geolocalización, libros virtuales compartidos, noticias, ofimática on-line, plataformas de teleformación, pizarras digitales colaborativas on-line, portal personalizado"(Graells, 2013)

Es decir la web 2.0 permite a los usuarios interactuar, no solamente ver a la web como una página de información. Éstas páginas no son estáticas son interactivas, es decir tienen animaciones y puedes interactuar con otros miembros. Estas páginas son actualizadas constantemente por los usuarios y no como antes que eran muy extrañamente actualizadas.

Además puedes subir o bajar archivos, fotos. Se puede mensajear con otros usuarios. Se publican fotos en las cuales los usuarios pueden comentar acerca de estas. Se crean páginas de foros en donde intercambian opiniones, consejos con personas que estén interesadas en el mismo tema. Además de acceder a páginas de redes sociales. Se forman calendarios, entre otras cosas.

En el siguiente párrafo se hablará acerca de las aplicaciones didácticas de la web 2.0 en el ámbito educativo:

> "Aplicaciones educativas de la Web 2.0. En definitiva la Web 2.0 permite: buscar, crear, compartir e interactuar on-line. Constituye un espacio social horizontal y rico en fuentes de información (red social donde el conocimiento no está cerrado) que supone una alternativa a la jerarquización y unidirecionalidad tradicional de los entornos formativos. Implica nuevos roles para profesores y alumnos orientados al trabajo autónomo y colaborativo, crítico y creativo, la expresión personal, investigar y compartir recursos, crear conocimiento y aprender."(Graells, 2013)

Dentro del ámbito educativo, las aplicaciones de la web 2.0 sirven principalmente como fuente de búsqueda inmediata, además sirve para que alumnos y profesores puedan interactuar entre sí. Sin embargo debemos tomar en cuenta que el estudiante no debe confiar en todo la información que existe en el internet, ya que no toda la información que está subida en el internet es confiable.

2.8 Recomendaciones de la utilización de la Web 2.0

La autora Donna Rice da algunas reglas que pueden ser aplicadas en los distintos hogares, para tener más control y seguridad sobre las páginas que los niños, adolescentes y jóvenes utilizan:

> "Cuando navegue en Internet no diré a nadie mi nombre completo, mi dirección, mi número de teléfono o el nombre de mi escuela sin el consentimiento de mis padres"(Rice, 2000).

Lo que la autora menciona en el párrafo anterior es la importancia de no proporcionar datos personales, tales como: nombres propios del niño, adolescente o joven, o de familiares del mismo, dirección del domicilio o escuela, datos bancarios, etc, a ninguna persona desconocida, ya que datos pueden serutiliza dos de mala manera para realizar estafas, robos, secuestros, trata de blancas, etc.

No se deben publicar datos personales, o escribir los lugares donde estoy o donde voy a estar vía facebook, twiter, etc; ya que estos datos pueden ser leídos por personas desconocidas y es cuando utilizan los mismos para realizar actos fraudulentos. No divulgar información de toda la familia en las fotos publicadas en las distintas redes sociales.

A continuación la escritora Donna Rice proporciona otro consejo muy importante:

> Recordaré que algunos de los niños que pueda conocer en las áreas para platicar podrían no ser en realidad niños. Aveces personas malas se hacen pasar por niños en las áreas para platicar.(Rice, 2000).

Lo que la autora menciona es que existen algunas personas que navegan en el Internet haciéndose pasar por niños, jóvenes y/o adolescentes de la misma edad del individuo que está navegando, pero resulta que ésta persona es mucho mayor al niño, joven o adolescente que aparenta ser, con el fin de ganar la confianza y la seguridad de la otra persona para poder conversar con el mismo y de ésta manera sacarle información y llegar a acordar con él una cita de encuentro. Es por éste motivo que debemos alertar a los niños, adolescente y jóvenes que existen personas malintencionadas que hacen pasar por alguien de su misma edad con el afán de hacerse su amigo para después poder cumplir con sus deseos, de realizar actos ilícitos.

A continuación, otro consejo muy valioso para el uso del internet:

> “No trataré de conocer a nadie de los amigos que haya hecho en internet personalmente si no es en un lugar público y en presencia de mi padre o de mi madre”(Rice, 2000).

Es importante que los padres de familia conozcan el tipo de personas con las que se relacionan sus hijos y los lugares a donde frecuentan, ya que en la actualidad la web 2.0 proporciona la libertad de relacionarse a niños, jóvenes y adolescentes con cualquier tipo de personas.
Las relaciones interpersonales que se pueden generar por éste medio no siempre son seguras, es por ésta razón que los padres deben vigilar y aconsejar a sus hijos sobre los riesgos que puede implicar el socializar con personas desconocidas.

La autora nos menciona acerca del control del número de horas de navegación del internet, redes sociales, etc:

"No estaré más de 7 horas por semana frente a la computadora"(Rice, 2000).

Este consejo quiere decir que los miembros de la familia se deben comprometer a navegar por el internet, redessociales, mensajes de texto, etc, solamente en un límite de tiempo fijado y acordado por la misma familia, con el afán de compartir más tiempo de calidad entre los mismos.

Otra recomendación es el no utilizar el celular o la computadora, mientras se está realizando alguna actividad familiar o social, en el tiempo que se está compartiendo con amigos o familiares.

La última recomendación que se puede dar para la utilización de la web 2.0 es poner dentro de todas las redes sociales, claves o accesos de seguridad, que limiten el ingreso a los perfiles sociales solamente a personas conocidas, con el fin de mantener la privacidad de datos personales.

2.9 Características de páginas web 2.0 que poseen información confiable

A continuación se darán algunas características que debe tener el contenido de una página confiable:

> 1.- "Fijarse en las fuentes. Si la página web está publicada por un departamento del gobierno, como el CDC o el IRS, lo más probable es que la información que se ofrezca en ella sea precisa y haya sido contrastada por múltiples fuentes expertas antes de ser publicada por la organización. Por el contrario, si la información parte del blog de un usuario particular, lo oportuno sería mostrarse mucho más escéptico, especialmente si el escritor carece de credenciales reconocidas en el campo que se está tratando" (Kay,2012).

Para saber si una página es confiable se debe fijar en las fuentes, es decir el autor, la organización o el organismo que difundió la información.

> 2.- "Examinar la página web para saber cuál es su objetivo. Si está intentando vender algo, entonces existe una segunda intención y se debe tomar con pinzas todas las afirmaciones que allí se hagan, aunque se asegure que están avaladas por expertos"(Kay,2012).

Se debe observar el propósito de la página web, ya que existen algunas de ellas que solamente ofrecen publicidad.

> 3.-"Evaluar si una página está mal escrita, con numerosos errores gramaticales y
>
> una presentación pobre, tendrá que ser evaluada de forma más critica que una que esté redactada de forma profesional y tenga un tono marcadamente competente"(Kay,2012).

Uno de las características de páginas que no son confiables es que tienen muchos errores gramaticales.

4.- “Buscar las fuentes de la información ofrecida por la página web. Las fuentes deben ser además de gran calidad. Resultará útil saber diferenciar entre fuentes primarias y secundarias. Por ejemplo, el texto de un estudio publicado en una revista revisada por expertos colegas es una fuente primaria, mientras que un artículo que informa sobre un estudio científico es una fuente secundaria. Las primarias suelen ser más fiables que las secundarias.”(Kay,2012).

Las fuentes de información primarias son confiables, ya que no son manipuladas por otras personas.

5.-“Comprobar si existen otras fuentes que corroboren la información vertida por la página web. Normalmente, si un dato es real y preciso, será publicidad en más de un lugar. Si determinado hecho únicamente existe en una página web concreta y no es corroborada por ninguna otra fuente disponible, se deberá sospechar de su veracidad”(Kay,2012).

Cuando se consulta en una página web, se debe corroborar la información que ésta tiene, indagando más fuentes que hablen sobre lo vertido en esa página.

2.10 El Phubbing(phone y snubbing) como síndrome de la utilización de la web 2.0

El concepto de Phubbing es despreciar a la o las personas que se encuentran frente a nosotros, por utilizar el teléfono celular, mientras se navega dentro del mismo.

El “phubbing” (término formado a partir de las palabras inglesas *phone* y *snubbing*)hace referencia al hecho de ignorar a la o las personas que se encuentran frente a nosotros, mientras utilizamos el teléfono celular para chatear, navegar en redes sociales, foros, entre otras. Es decir prestar más atención a los celulares que a las personas.Los estudios aseguran que casi el 90 por ciento de los adolescentes prefieren el contacto vía texto que cara a cara y que los restaurantes experimentan 36 casos de “phubbing” en cada sesión de cena, y advierten de que este fenómeno puede acabar reduciendo las relaciones sociales al intercambio de mensajes virtuales. (Martinez,2008).

Ésta situación se dio desde la creación de los smarthphones o también conocidos como teléfonos inteligentes, en el año 2007 en EEUU, los cuales permiten el acceso directo al

internet, para poder navegar y hacer uso de las distintas páginas web, así como también permite el acceso a las distintas redes sociales, además de los mensajes gratuitos.

Todo esto ha provocado que se deterioren las relaciones interpersonales, ya que el 90% de adolescentes y jóvenes prefieren utilizar el celular, que hablar con la persona que está en cuerpo presente o interlocutores que están alrededor.(Martinez,2008).

Varios estudios han afirmado que éste nuevo síndrome se da en la sociedad actual por la necesidad de estar todo el tiempo conectado al internet.

No solo los adolescentes y jóvenes utilizan el celular sino también adultos,lo que ha provocado que se reduzca de una manera considerable la comunicación verbal y cara a cara entre las personas, ya que ignoramos a las personas que están a nuestro alrededor, por estar navegando en el celular. Además de reducir y dañar las relaciones interpersonales.

Según estudios realizados en la universidad de México los adolescentes, jóvenes y adultos de Latinoamérica navegan alrededor de 5 horas diarias. Las personas que trabajan están navegando en el internet 15 horas diarias.(Martinez,2008).

2.11 El Phishing

A continuación se hablará acerca del tema El Phishing, que es una forma de engaño por parte de sujetos desconocidos, para poder sacar información a los usuarios de la web 2.0:

> "El Phishing es una combinación de ingeniería social y elementos técnicos para engañar a un usuario y lograr que éste entregue involuntariamente información confidencial a usuarios malintencionados**"** (Molinari, 2012).

El Phishing se da mediante el envío de correos o e-mails falsos, usurpando la identificación de una organización auténtica. El mail falso pide el ingreso de datos personales de los individuos y de ésta manera queda al descubierto la información proporcionada por parte del usuario y es utilizada para realizar fraudes o actos ilícitos.

2.12 La influencia del Internet dentro del ámbito escolar.

Ésta evolución ha influido en varios campos dentro de la sociedad, como es el caso del desarrollo de las relaciones interpersonales en el ámbito educativo, en el que también se han suscitado algunos cambios, tal como describe el planteamiento de Vigotsky:

> "Podemos decir que Vigotsky representa hoy en día el modelo más destacado del desarrollo de la interacción en el campo de la enseñanza entendida como un proceso de construcción social entre el profesor, los alumnos y los contenidos de aprendizaje y llevada a cabo mediante el lenguaje cualquier sistema de comunicación que permita crear un contexto común de entendimiento y términos de referencia compartidos como base para que surja una intención y el discurrir de forma conjunta hacia los mismos objetivos." (Vasco, 2012).

Es muy claro que el autor menciona que las personas no construyen sus procesos psicológicos de forma individual, necesitan de un mediador o un profesor, el mismo que hace que exista la unión individual y social del alumno, mediante el lenguaje, que es una fuente indispensable para poder crear relaciones sociales e interpersonales entre personas, ya que el mismo expresa pensamientos, sentimientos, deseos y emociones hacia las demás personas.

CAPÍTULO III:
HIPÓTESIS Y OPERALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis

La influencia de la web 2.0, en la calidad de las relaciones entre padres e hijos y profesores y alumnos, ha sido negativa, ya que ha provocado: aislamiento, alejamiento y falta de interacción, entre los miembros que conforman ambas instituciones.

El análisis de los datos de ésta investigación va a ser de tipo cualitativa. Es decir que se van a realizar las encuestas, se tabularán las mismas y se analizarán los resultados.

3.2 Operacionalización de la investigación

Web 2.0: Herramienta Tecnológica que permite interactuar al usuario dentro de varias páginas con otros usuarios. Ésta es la variable Independiente

Desarrollo de las Relaciones Interpersonales:

Es la interacción recíproca de dos o más personas en donde existe comunicación verbal entre ambas. En la presente investigación se analizará específicamente la influencia que la web 2.0 ha tenido sobre la calidad de las relaciones entre padres y adolescentes y calidad de las relaciones entre profesores y adolescentes.

HIPÓTESIS	VARIABLE(S)	INDICADORES	METODOLOGÍA/ TÉCNICAS
La influencia de la web 2.0, en la calidad de las relaciones entre padres e hijos y profesores y alumnos, ha sido negativa, ya que ha provocado: aislamiento, alejamiento y falta de interacción, entre los miembros que conforman ambas instituciones.	**La Web 2.0:** Herramienta Tecnológica que permite interactuar al usuario dentro de varias páginas con otros usuarios.	• Número de horas que un adolescente y un joven navega en la web 2.0 • Número de adolescentes y jóvenes que utilizan las Redes Sociales • Porcentaje de adolescentes y jóvenes que utilizan la web 2.0 para comunicarse con su entorno	Consultas Bibliográficas y en páginas Web , Entrevistas, Encuestas
	Desarrollo de las Relaciones Interpersonales: Es la interacción recíproca de dos o más personas en donde existe comunicación verbal entre ambas. Específicamente se investigará sobre las relaciones de familia y jóvenes y profesor y alumno	• Porcentaje de tiempo que invierten los adolescentes y jóvenes para compartir con su familia. • Porcentaje de adolescentes y jóvenes que utilizan el internet para realizar consultas académicas. • Número de horas que un adolescente y un joven dedica tiempo a realizar distintas actividades con su familia • Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan la web 2.0 para conocer a otras personas	Consultas Bibliográficas y en páginas web, Entrevistas, Encuestas

CAPÍTULO IV:
MARCO METODOLÓGICO

4.1 Descripción de la Metodología

- METODOLOGÍA

La modalidad de investigación se basará en una consulta bibliográfica y de campo.

- TÉCNICAS

Las técnicas que se implementarán en ésta disertación para la recolección de información, se basarán en la aplicación de encuestas a los adolescentes y jóvenes de la Ciudad de Quito, específicamente a adolescentes de 13 a 17 años de edad, de los colegios Seneca y Manuela Cañizares y a jóvenes de 18 a 25 años de edad, que conforman el proyecto INEN. (Instituto Ecuatoriano de Normalización).

En cuanto a la metodología, se ejecutarán varios pasos, entre los cuales se tendrán:

1.- Elaborar la encuesta para los adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años,

2.- Revisar las preguntas

3.- Validar y ajustar las preguntas

4.- Tabular los datos.

5.-Ingresar de Datos en el sistema SPSS.

6.-Analizar gráficos de resultados.

7.- Realizar conclusiones y recomendaciones.

4.2 Aplicación de la encuesta a una muestra representativa.

En cuanto a la población y muestra dentro de la presente investigación se trabajará con adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años de la ciudad de Quito, específicamente a los chicos de los colegios Seneca y Manuela Cañizares y a jóvenes que conforman el proyecto INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización).

"El Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) compartió la información de los resultados del VII Censo de Población y VI de Vivienda .Según estos datos hay que crear nuevas oportunidades de vida para 600 000 habitantes en los próximos cinco años, más aún cuando esa población está en la edad promedio de 13 a 25 años" (INEC,www.inec.gob.ec, 2010)

TOTAL DE JÓVENES Y ADOLESCENTES	**726.089**
10 A 14 AÑOS	241.334
15 A 19 AÑOS	238.705
20 A 25 AÑOS	246.050

Es decir que en la ciudad de Quito existen alrededor de 600.000 adolescentes y jóvenes en edades comprendidas de 13 a 25 años de edad, para lo cual se utilizará la siguiente fórmula estadística, con el 95% de confiabilidad, para determinar el número de encuestas que se realizarán para la presente investigación:

$$n = \frac{Z^2 \bullet p \bullet q \bullet N}{Ne^2 + Z^2 \bullet p \bullet q}$$

“ ”(Solís, 2008, pág. 10)

Se realizarán 384 encuestas para el estudio, dentro de la ciudad de Quito a adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años.

N	**Universo**	**726.089**
n	**Tamaño de la muestra**	
p	**Probabilidad de ocurrencia Positiva**	**0,50**
q	**Probabilidad de ocurrencia Negativa**	**0,50**
Z	**Nivel de confianza: 0,95**	**1,96**
e	**Porcentaje de error**	**0,05**

	Z2	p	q	N			
N =	3,84	0,50	0,50	726.089		=	697.335,88	**384**
	0,0025	726.088	3,84	0,50	0,50		1.816,18	
	e2	**N-1**	**Z2**	**p**	**q**			

CAPÍTULO V:
MARCO EVALUATIVO

5.1 Resultados

La encuesta consta de quince preguntas, seleccionadas y elaboradas, para así obtener los datos más relevantes, que serán fundamentales para la presente investigación.
A continuación se mostrarán los resultados de las encuestas mediante tablas y gráficos:

Tabla 1. Institución a la que pertenecen los encuestados. Fuente: Flores (2014).

Valor	Recuento	Porcentaje
Institución a la que pertenece		
UTE	15	3,9%
PUCE	35	9,1%
UDLA	14	3,6%
COLEGIO SENECA	44	11,5%
MANUELA CAÑIZARES	261	68,0%
INEN	8	3,7%
UPS	1	0,3%

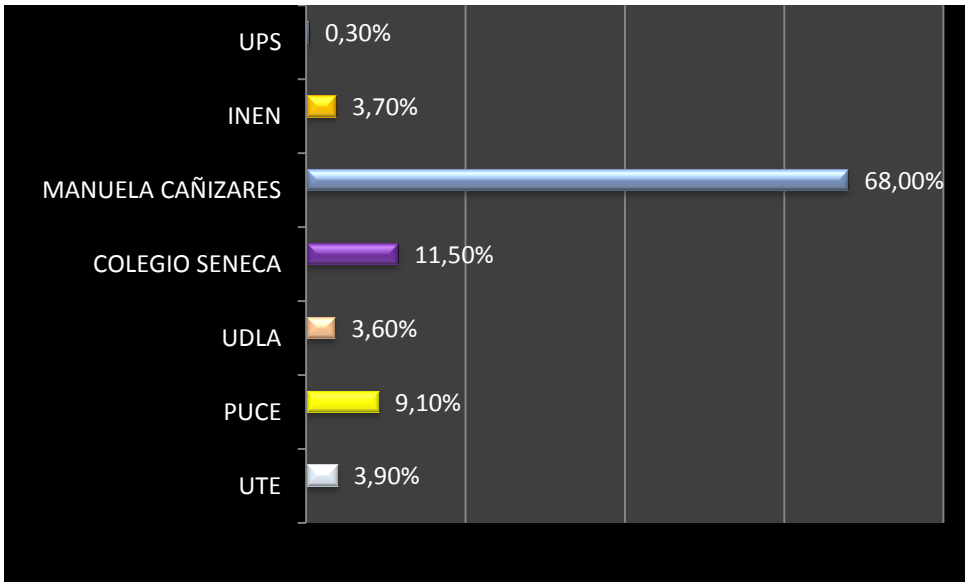


Gráfico 2. Institución a la que pertenecen los Encuestados. Fuente: Flores (2014).

Tabla 2. Edades a la que pertenecen los encuestados. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	13	6	1,6	1,6	1,6
	14	48	12,5	12,6	14,2
	15	92	24,0	24,2	38,4
	16	65	16,9	17,1	55,5
	17	81	21,1	21,3	76,8
	18	13	3,4	3,4	80,3
	19	4	1,0	1,1	81,3
	20	15	3,9	3,9	85,3
	21	9	2,3	2,4	87,6
	22	8	2,1	2,1	89,7
	23	13	3,4	3,4	93,2
	24	5	1,3	1,3	94,5
	25	21	5,5	5,6	100,0
Total		384	100,0		

Las edades de los encuestados están comprendidas por adolescentes desde 13 años 0 hasta jóvenes 25 años de edad.

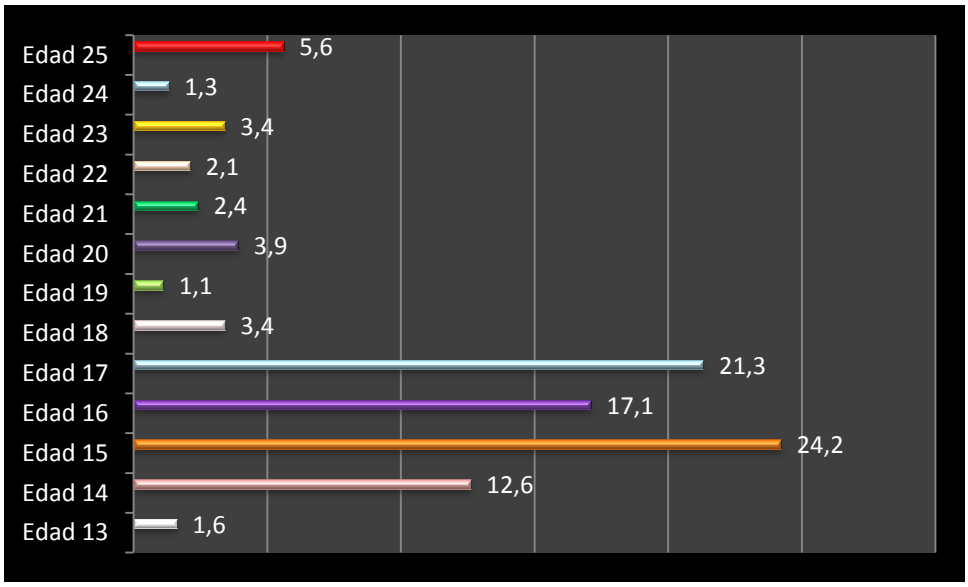


Gráfico 3. Edades a la que pertenecen los encuestados. Fuente: Flores (2014).

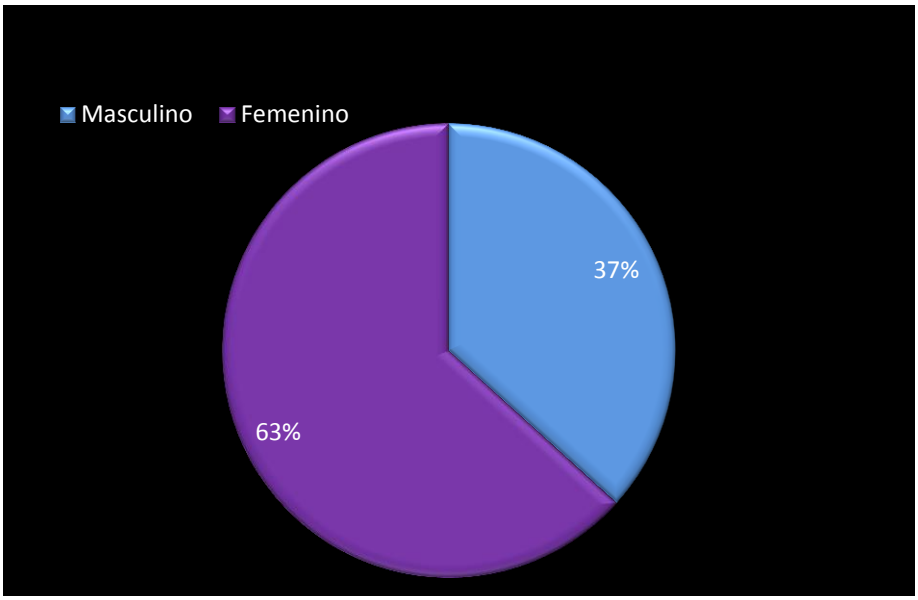


Gráfico 4. Porcentaje de hombres y mujeres encuestados.Fuente: Flores (2014).

Número de mujeres encuestadas 243
Número de hombres encuestados 141
Total 384

Tabla 3. Porcentaje diario en el que jóvenes y adolescentes navegan en el internet. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2 horas o menos	80	20,9	20,9	20,6
	4 horas	171	44,3	44,7	65,0
	6 horas	111	28,9	29,0	93,7
	12 horas o mas	21	5,5	5,8	99,2
	Total	383	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		384	100,0		

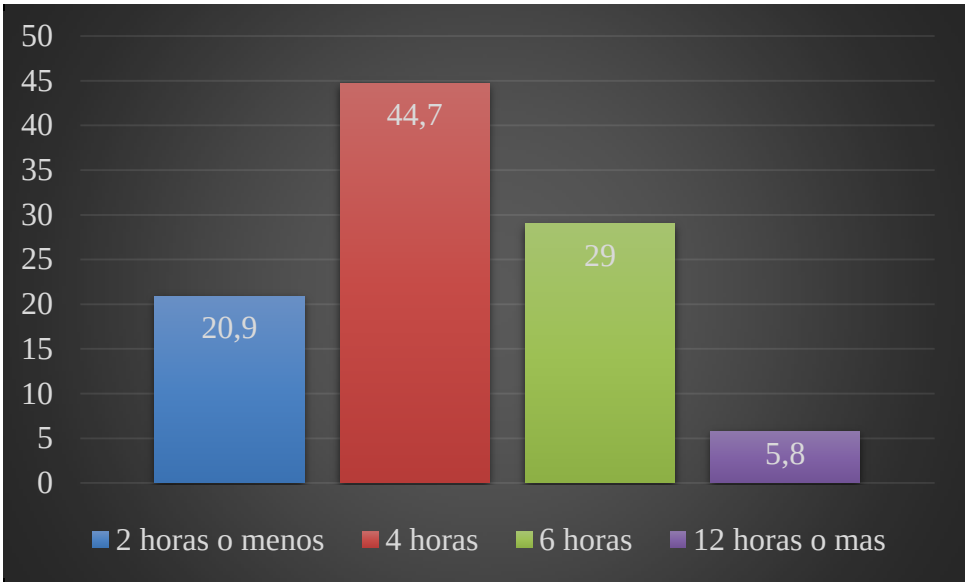


Gráfico 5 . Porcentaje diario en el que los jóvenes y adolescentes navegan en el internet. Fuente: Flores (2014).

El 44,7% de adolescentes y jóvenes pasan alrededor de 4 horas diarias navegando en la web 2.0, ese es el número de horas en el que más navegan los mismos.

Tabla 4. Porcentaje de adolescentes y jóvenes que utilizan la web 2.0.Fuente: Flores (2014)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	376	98	97,5	96,9
	NO	6	1,6	1,6	98,2
	Total	382	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		384	100,0		

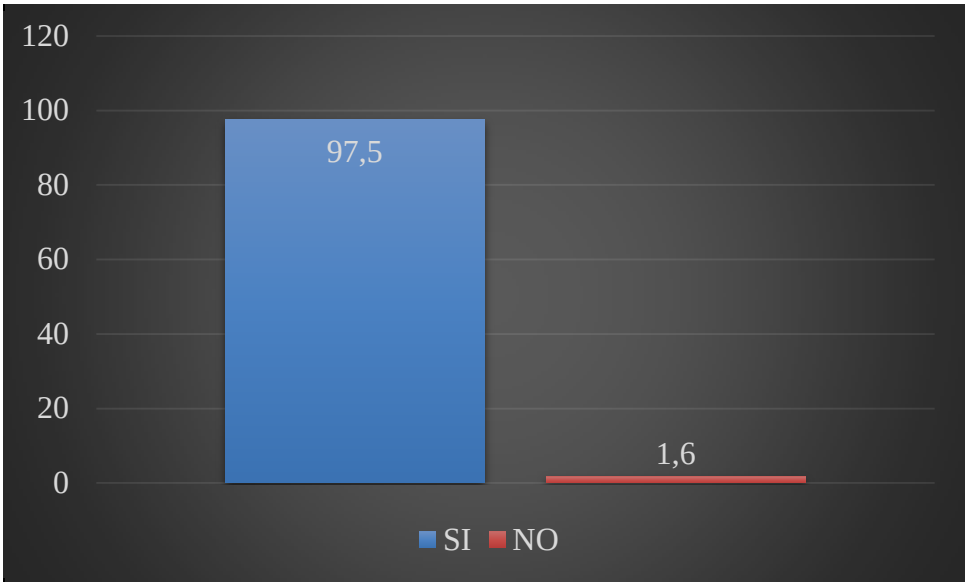


Gráfico 6. Porcentaje de adolescentes y jóvenes que utilizan la web 2.0.Fuente: Flores (2014).

El 97,5% de adolescentes y jóvenes utilizan el internet, es decir la gran mayoría de jóvenes y adolescentes utilizan la web 2.0

Tabla 5. Tiempo de calidad que jóvenes y adolescentes invierten para compartir con su familia. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2 horas o menos	96	25	25,4	25,4
	4 horas	102	26,6	27,0	51,9
	6 horas	103	26,8	27,2	79,1
	12 horas o mas	77	20,1	20,4	99,5
	Total	378	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,6		
Total		384	100,0		



Gráfico7. Tiempo de calidad que jóvenes y adolescentes invierten para compartir con su familia. Fuente: Flores (2014).

El 27,2% de jóvenes y adolescentes dedican 6 horas a su familia para realizar distintas actividades, seguidas por un 27,0% de jóvenes y adolescentes que dedican 4 horas diarias a su familia.En comparación con el gráfico de arriba podemos ver que la cantidad de horas que los jóvenes y adolescentes emplean a su familia es menor que la cantidad de horas que emplean al navegar en la web 2.0.

Tabla 6. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que piensan que las Redes Sociales son un medio factible para poder crear relaciones interpersonales con otras personas. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	252	65,7	66,9	65,1
	NO	126	32,8	33,3	97,9
	Total	378	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,6		
Total		384	100,0		

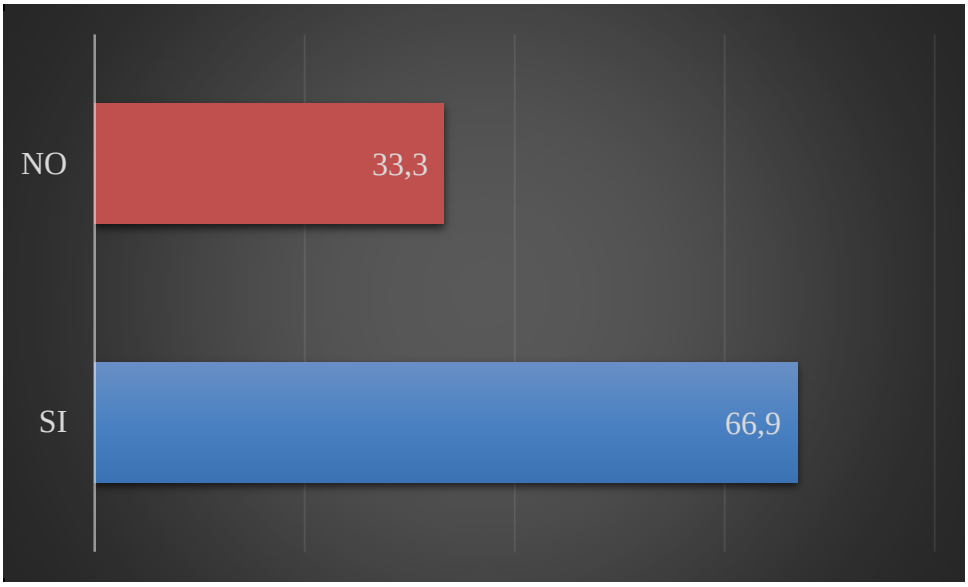


Gráfico 8. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que piensan que las Redes Sociales son un medio factible para poder crear relaciones interpersonales con otras personas. Fuente: Flores (2014).

El 66,9% de jóvenes opine que la web 2.0 es un medio factible para poder crear realaciones interpersonales con otras personas.Es decir más de la mitad de los jóvenes utilizan éste medio para crear nuevas relaciones interpersonales.

Tabla 7. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que han conocido personas por medio de las distintas redes sociales. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	310	80,7	81,1	80,1
	NO	72	18,8	18,9	98,2
	Total	382	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		384	100,0		

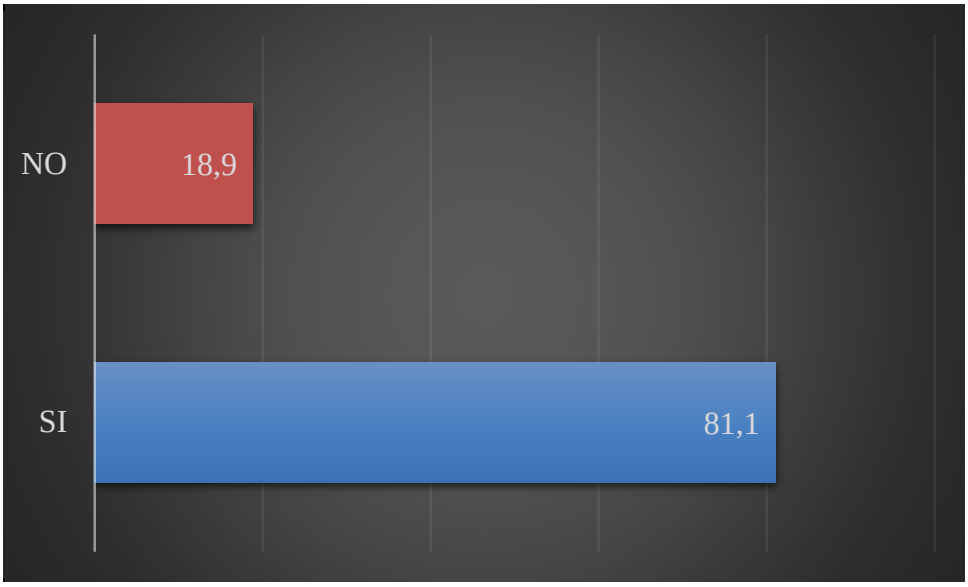


Gráfico9: Porcentaje de jóvenes y adolescentes que han conocido personas por medio de las distintas redes sociales. Fuente: Flores (2014).

El 81,1% de jóvenes y adolescentes ha conocido personas por medio de la web 2.0, es decir que es una herramienta actual que ayuda a los mismos a crear nuevas relaciones interpersonales o sociales.

Tabla 8 . Tipo de relaciones entabladas por jóvenes y adolescentes por medio de las redes sociales. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Amistades	249	64,8	65,2	65,2
	Noviazgos	25	6,5	6,5	71,7
	Conocidos	100	26,1	26,2	97,6
	Otras	8	2,1	2,1	99,7
	Total	382	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		384	100,0		

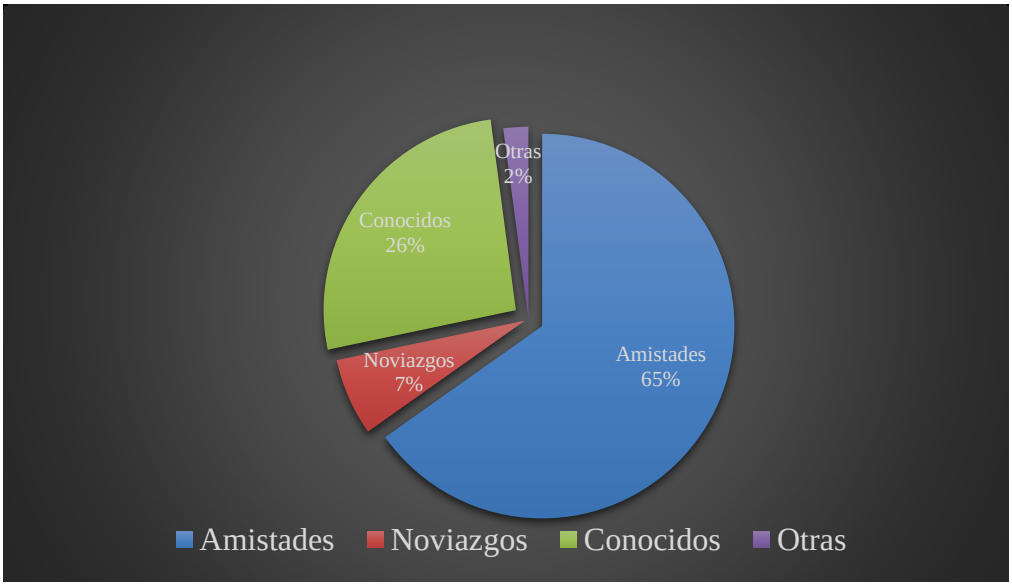


Gráfico 10. Tipo de relaciones entabladas por jóvenes y adolescentes por medio de las redes sociales. Fuente: Flores (2014).

El tipo de Las Relaciones que más establecen los jóvenes por medio de la web 2.0 son amistades

Tabla 9.Porcentaje de jóvenes y adolescentes que han sido influenciados en su forma de actuar o pensar, por personas que conocieron por medio del internet .Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	57	14,8	15,0	15,0
	NO	324	84,4	85,1	99,7
	Total	381	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		384	100,0		

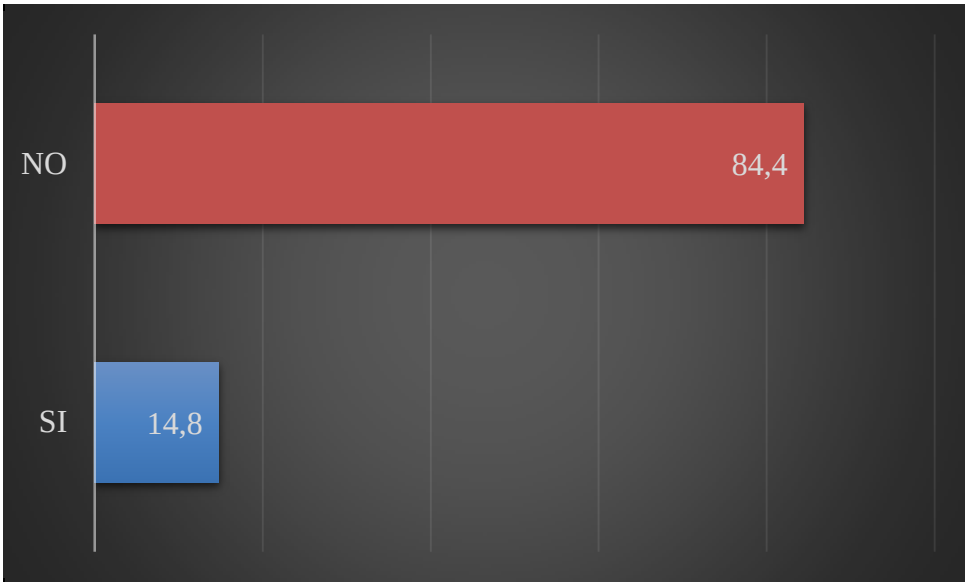


Gráfico11. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que han sido influenciados en su forma de actuar o pensar, por personas que conocieron por medio del internet .Fuente: Flores (2014).

El 85,1% de Jóvenes y adolescentes opinan que las personas que han conocido por medio de la web 2.0 no han influido en su forma de pensar y actuar

Tabla 10. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan el celular para chatear con otras personas dentro de clases. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	99	25,8	25,9	25,9
	NO	283	73,7	74,1	100,0
	Total	382	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		384	100,0		

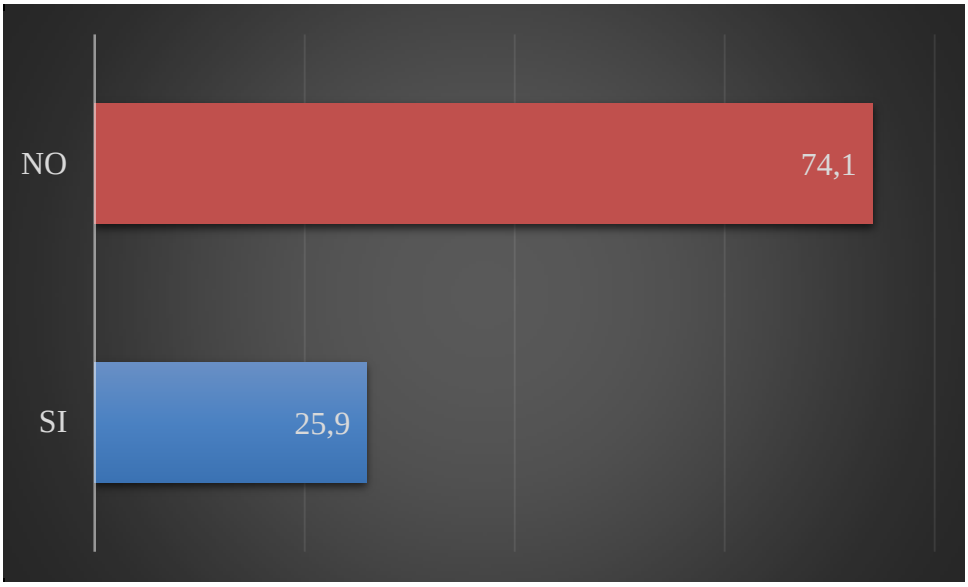


Gráfico 12. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan el celular para chatear con otras personas dentro de clases. Fuente: Flores (2014).

El 74,1% de adolescentes y jóvenes no utilizan el celular mientras se encuentran dentro de clases.

Tabla 11. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que acuden al internet o al profesor cuando tienen una pregunta de índole académica. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Internet	312	81,3	81,7	81,7
	Profesor	70	18,2	18,3	100,0
	Total	382	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		384	100,0		

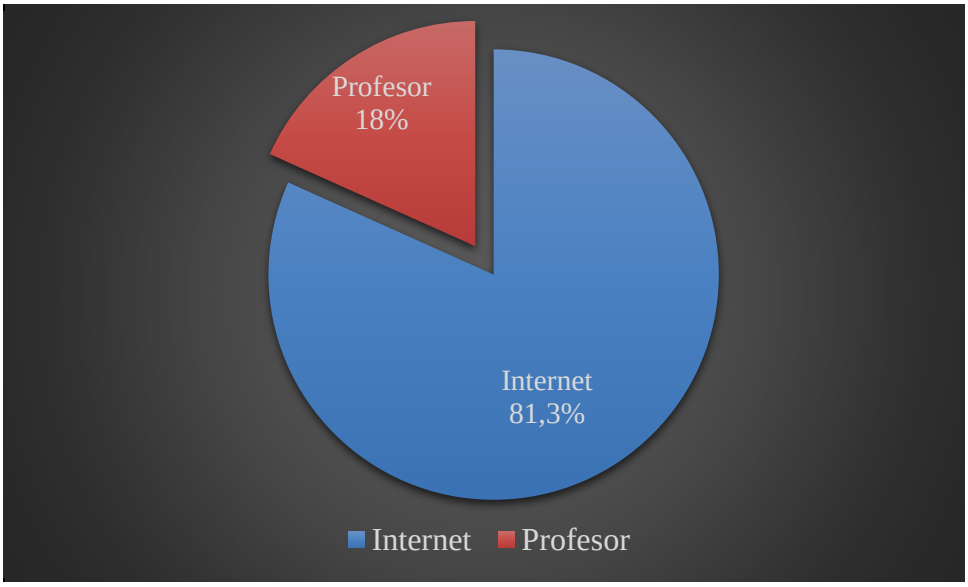


Gráfico13. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que acuden al internet o al profesor cuando tienen una pregunta de índole académica. Fuente: Flores (2014).

El 81,1% de adolescentes y jóvenes acuden a la web 2.0 para responder sus preguntas de índole académicas. Lo que hace que la relación entre profesores y estudiantes se vaya distanciando cada día más en la actualidad.

Tabla 12. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan el celular para chatear o revisar redes sociales, mientras están compartiendo son su familia. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	144	37,5	37,6	37,6
	NO	239	62,3	62,4	99,7
	Total	383	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		384	100,0		

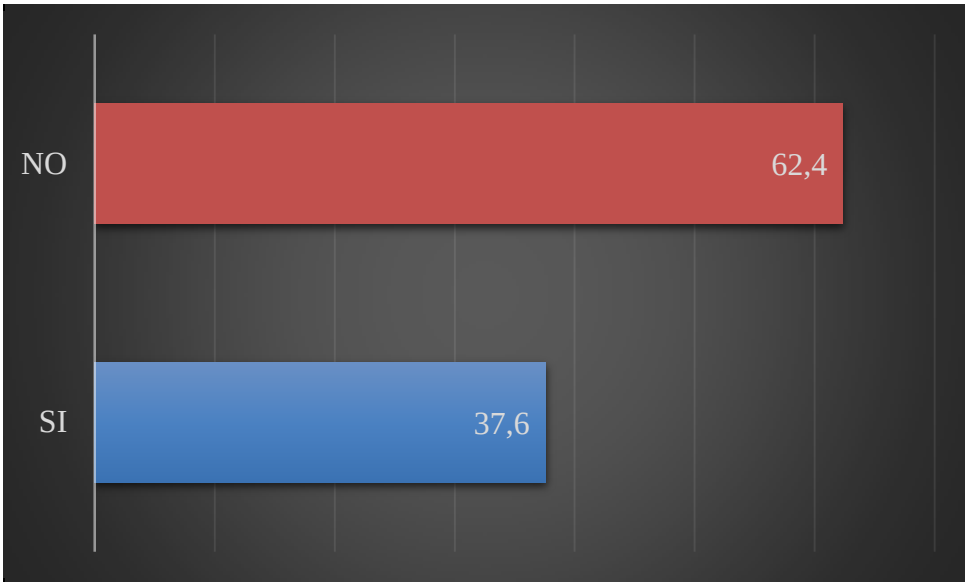


Gráfico 14. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan el celular para chatear o revisar redes sociales, mientras están compartiendo son su familia. Fuente: Flores (2014).

El 62,4% de adolescentes y jóvenes no utlizan el celular mientras están compartiendo con su familia

Tabla #13. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan su celular para chatear o revisar redes sociales, mientras se encuentran conversando con otra persona. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	89	23,2	23,4	23,4
	NO	292	76	76,6	99,5
	Total	381	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		384	100,0		

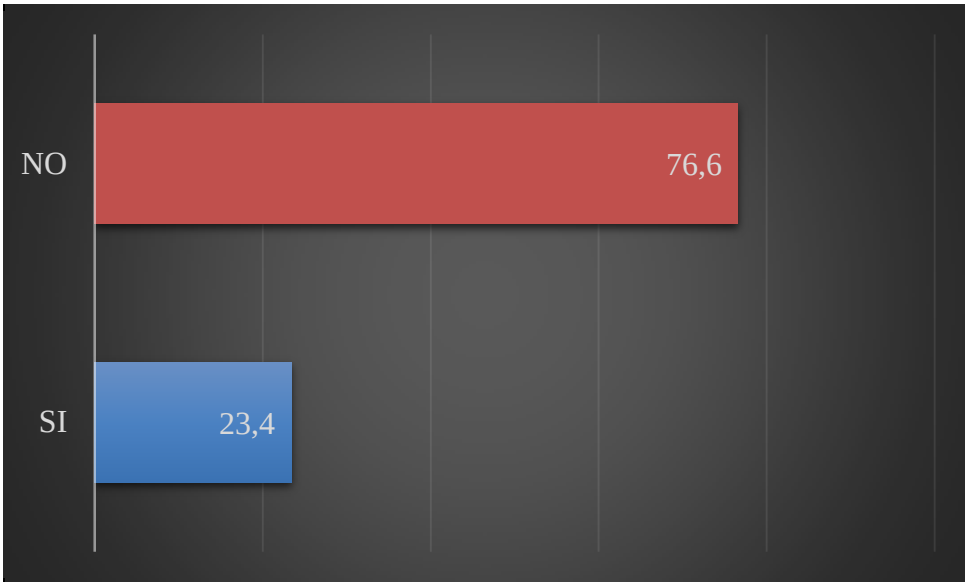


Gráfico 15. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan su celular para chatear o revisar redes sociales, mientras se encuentran conversando con otra persona. Fuente: Flores (2014).

El 76,6% de adolescentes y jóvenes no utilizan el celular mientras están conversando con otras personas.

Tabla 14. Medios por los cuales los jóvenes y adolescentes se contactan frecuentemente con sus amistades. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Vía telefónica	68	17,7	17,9	17,9
	Mensajes de Texto y Whatsapp	85	22,1	22,4	40,3
	Redes Sociales	202	52,6	53,2	93,4
	Cita Personal	25	6,5	6,6	100,0
	Total	380	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,0		
Total		384	100,0		

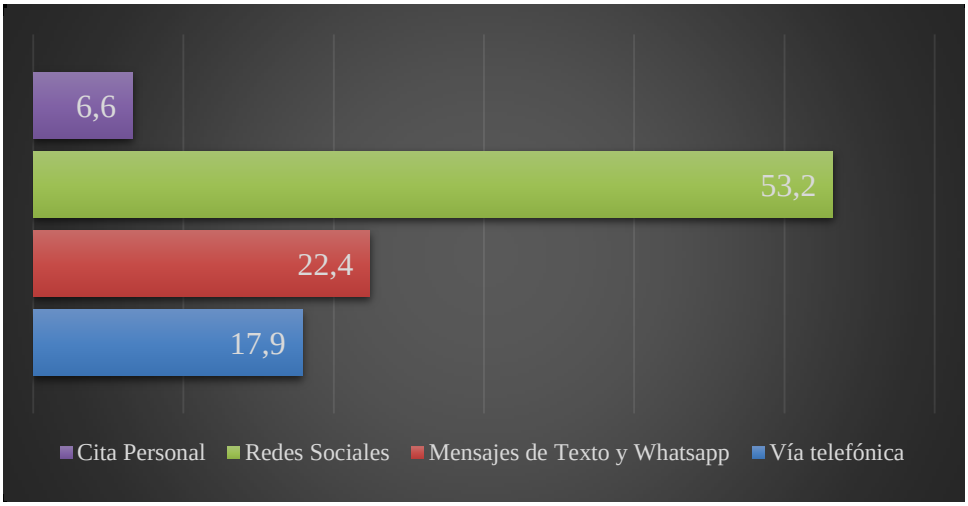


Gráfico 16. Medios por los cuales los jóvenes y adolescentes se contactan frecuentemente con sus amistades. Fuente: Flores (2014).

El 52,6% de adolescentes y jóvenes utlizan las Redes Sociales como mecanismo de contacto con sus amistades.

Tabla 15. Porcentaje de los medios por los cuales se ejecuta la comunicación dentro de la Organización donde estudian o trabajan los jóvenes y adolescentes. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cartas o Memos	11	2,9	2,9	2,9
	Correo Electrónico	307	79,9	81	83,4
	Reuniones Periódicas	61	15,9	16,1	99,5
	Total	379	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,3		
Total		384	100,0		

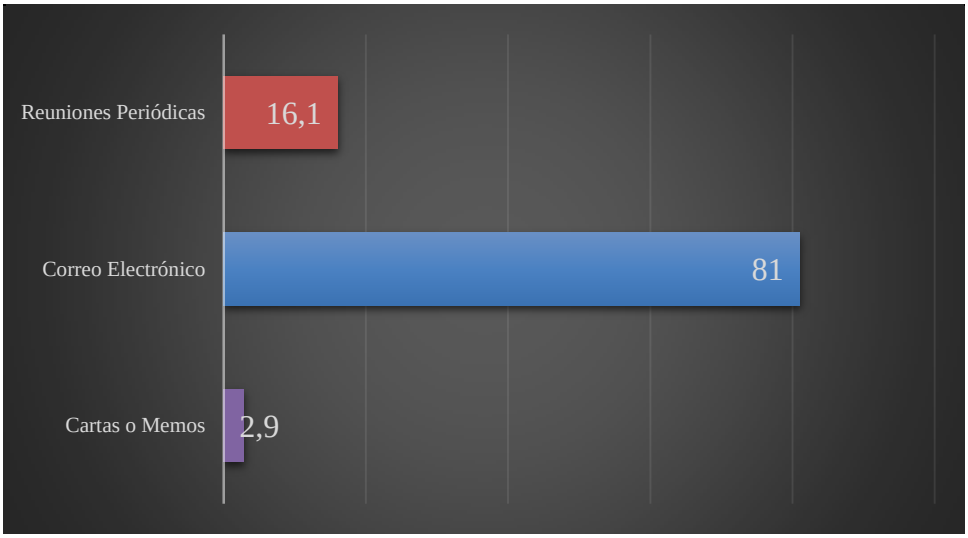


Gráfico 17. Porcentaje de los medios por los cuales se ejecuta la comunicación dentro de la Organización donde estudian o trabajan los jóvenes y adolescentes. Fuente: Flores (2014).

La comunicación dentro de la institución u organización a la que pertenecen los jóvenes se da mediante Correo electrónico

Tabla 16. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que consideran que el utilizar las redes sociales si ha influido en la unión familiar. Fuente: Flores (2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Falta de Comunicación	20	5,2	8,6	8,6
	Facilita la Comunicación	63	16,4	27,2	35,8
	Personas Introvertidas	7	1,8	3,0	38,8
	Aislamiento Personal	86	22,4	37,1	75,9
	Normas Familiares	7	1,8	3,0	78,9
	Falta de tiempo compartido	49	12,8	21,1	100,0
	Total	232	60,4	100,0	
Perdidos	Sistema	152	39,6		
Total		384	100,0		

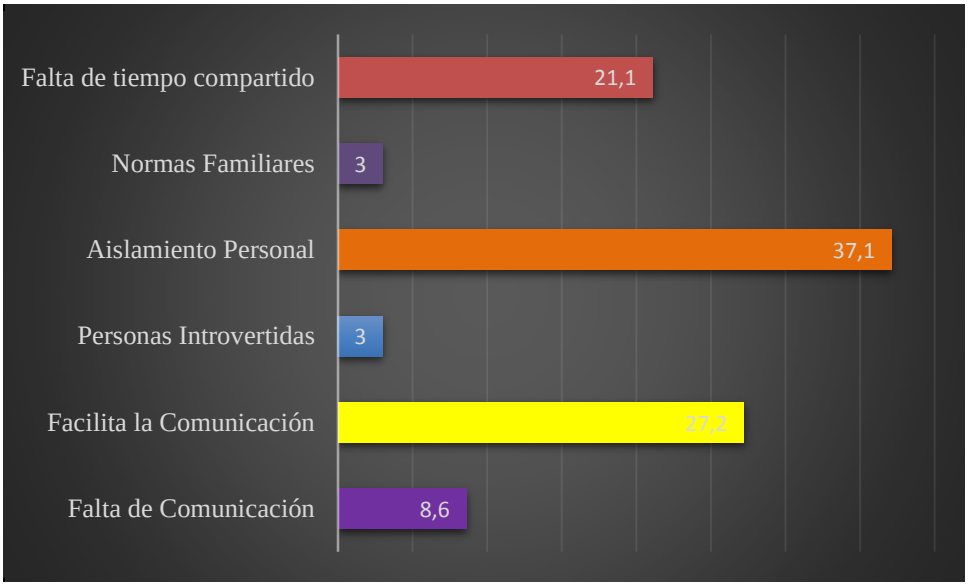


Gráfico 18. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que consideran que el utilizar las redes sociales si ha influido en la unión familiar. Fuente: Flores (2014).

El 37,7% de adolescentes y jóvenes piensan que si ha influido en la unión familiar la web 2.0 ya que ha hecho que los mismos se aíslen de la familia por estar concentrados o centrados en navegar dentro de la misma. El 27,2% piensa que facilita la comunicación con los familiares que se encuentran en otros países, es por ésta razón que la web 2.0 es una herramienta que ayuda a unir a familias que se encuentran lejos, pero aleja a las familias que se encuentran cerca.

Tabla 17. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que consideran que el utilizar las redes sociales no ha influido en la unión familiar. Fuente: Flores (2014).

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Normas Familiares	17	4,4	4,4	65,1
Depende de la persona	35	9,1	9,1	74,2
Falta de comunicación	14	3,6	3,6	77,9
Falta de Organización	6	1,6	1,6	79,4
Ayuda a la comunicación	5	1,3	1,3	80,7
No utiliza	16	4,2	4,2	84,9
Aislamiento personal	44	11,5	11,5	96,4
Ninguna	14	3,6	3,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

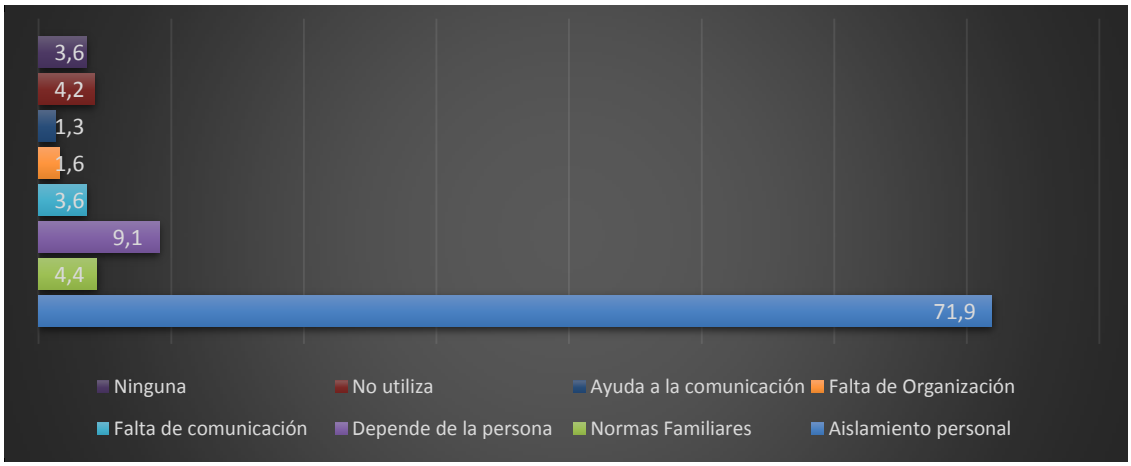


Gráfico 19. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que consideran que el utilizar las redes sociales no ha influido en la unión familiar. Fuente: Flores (2014).

El 11,5% de encuestados piensa que el utilizar redes sociales no ha influido en la unión familiar, ya que ha provocado que las personas se aíslen de su familia por concentrarse en navegar dentro de la web 2.0

Tabla 18. Actividades que jóvenes y adolescentes realizaríanpara poder dedicar más tiempo a su familia o amigos en lugar de estar navegando en el Internet. Fuente: Flores(2014).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Comidas Familiares o amigos	32	8,3	8,7	8,7
	Paseos	120	31,3	32,7	41,4
	Tiempo compartido	70	18,2	19,1	60,5
	Deportes	51	13,3	13,9	74,4
	Reuniones	24	6,3	6,5	80,9
	Viajar	8	2,1	2,2	83,1
	Juegos de mesa	14	3,6	3,8	86,9
	Musica, arte y teatro	29	7,6	7,9	94,8
	Ninguna	3	,8	,8	95,6
	Otras	16	4,2	4,4	100,0
Total		384	100,0		



Gráfico 20. Actividades que jóvenes y adolescentes realizarían para poder dedicar más tiempo a su familia o amigos en lugar de estar navegando en el Internet. Fuente: Flores(2014).

Algunas de las actividades que se podría realizar con familiares y amigos en lugar de estar navegando en el internet son:

- Comidas Familiares o amigos
- Música, arte y teatro
- Reuniones
- Viajar
- Paseos
- Tiempo compartido
- Deportes
- Juegos de mesa

CAPÍTULO VI:
MARCO EVALUATIVO

6.1 Conclusiones

Existen varias conclusiones dentro de ésta investigación, entre las cuales tenemos:

1.-El 44,7% de adolescentes y jóvenes navegan alrededor de cuatro horas diarias en el internet. Es decir casi la mitad de los encuestados invierten la mitad de una jornada laboral en el uso de esta herramienta.

2.-El 97,5% de adolescentes y jóvenes utilizan la web 2.0, es decir casi todos utilizan éste medio, ya sea para relacionarnos con otras personas, para consultar e interactuar dentro de las distintas páginas que nos brinda ésta.

3.-El 25% de jóvenes dedican 6 horas diarias a realizar distintas actividades con su familia. La cuarta parte de los encuestados dedican el 75% de una jornada laboral.

4.-El 81% de jóvenes y adolescentes piensan que las redes sociales son un medio factible para relacionarse con otras personas. Es decir más de la mitad de la población utiliza éste medio para crear nuevas relaciones interpersonales con otras personas.

5.-El 74,1% de adolescentes y jóvenes respondieron que no utilizan el celular en clases.Es conocido que hasta hace unas semanas el Ministerio de Educación tenía prohibido el uso de celulares en clases.

6.-El 81% de adolescentes y jóvenes acuden al internet cuando tienen alguna pregunta de índole académica. Se ha convertido en el mecanismo más ágil para realizar de muchas inquietudes.

7.-El 76,6% de los encuestados respondieron que no utilizan el celular mientras se encuentran dialogando con otras personas. La comunicación informal nos indica que un elemento fundamental del lenguaje corporal es mirar a la persona con la que se conversa y

sobretodo no se puede escuchar adecuadamente si no podemos atención a lo que dice nuestro interlocutor.

8.- El 53,2% de adolescentes y jóvenes se comunican frecuentemente con sus amistades mediante redes sociales.

9.-El 81% de organizaciones e instituciones educativas se comunican mediante correo electrónico con las demás personas, esto también ha sido una nueva forma de comunicación, ya que antiguamente las instituciones educativas se comunicaban por medio de carteleras y circulares.

10.-Según el 27,2% la web 2.0 si ha influido de manera positiva en la unión familiar ya que ha podido acercar a los familiares que se encuentran viviendo en otros países o en otras ciudades, y éste ha sido un medio factible para poder conectarse entre sí. Es decir que ha facilitado la comunicación inmediata entre personas.

11.-El 37,1% de encuestados piensan que la web 2.0 ha influido de manera negativa, ya que ha provocado un aislamiento por parte de los miembros de la familia, porque pasan sumergidos y conectados en un mundo virtual; lo que ha provocado una desunión familiar, ya que no existe un tiempo de calidad en el que pueda compartir la familia, ya que por ejemplo: mientras se está cenando muchos utilizan su celular y no prestan atención a la conversación con las personas que se encuentran a su alrededor.

12.-El 26,1% de adolescentes y jóvenes desean pasar tiempo con sus familiares, realizando actividades recreativas como: deportes, comidas familiares, reuniones, viajes, entre otras cosas, es decir pasar un tiempo compartido en familia de calidad. Es decir pasar tiempo de calidad junto a la familia.

13.-En conclusión se acepta la hipótesis anteriormente planteada, ya que la web 2.0 ha influido de manera negativa en las relaciones interpersonales, ya que ha provocado un aislamiento por parte de los miembros de la familia, ya que no pasan un tiempo de calidad juntos.

6.2 Recomendaciones

1.-Es importante que se creen reglas dentro del hogar, con respecto al número de horas que los miembros de la familia pueden navegar en el internet dentro de la casa. Éste acuerdo permitirá que las personas no se vuelvan adictas a navegar dentro de la web 2.0.

2.- El internet es un medio que utiliza la mayoría de adolescentes y jóvenes, es importante utilizar ésta herramienta como medio de difusión de temas constructivos que ayuden al desarrollo intelectual, personal y profesional de las personas. Éste puede ser un medio que puede ser utilizado tanto por el gobierno, municipio, ministerios, es decir entidades importantes, que aportan en estos temas a los jóvenes.

3.-Es indispensable que la familia promueva pasar tiempo de calidad con sus hijos, realizando actividades que enriquezcan la unión familiar.

4.-Las redes sociales son un medio factible para relacionarse con otras personas, sin embargo se debe educar a todas las personas para que no brinden información confidencial o personal a personas extrañas, ya que ésta información puede ser utilizada para estafas, secuestros, entre otras.

5.-Los adolescentes y jóvenes no utilizan el celular dentro de clases por motivo de restricción institucional, el Ministerio de Educación está promoviendo el poner wifi en todas las instituciones educativas, con el objetivo de tener acceso a información instantánea. Sin embargo sería importante que el Ministerio de Educación promueva el difundir información que eduque y promueva el estudio en los adolescentes y jóvenes.

6.-Los estudiantes acuden a la web 2.0 para realizar sus consultas, sería indispensable que los profesores promuevan la confianza necesaria para que los alumnos se acerquen a ellos a realizar preguntas de índole académica. Si bien es cierto los profesores mandan a sus estudiantes a realizar consultas, éstos deberían aclarar en sus clases preguntas y temas que tengan relación con la consulta previamente mandada. Dentro del ámbito educativo se debería fomentar el utilizar las nuevas fuentes de tecnología para consultar, sin embargo

actualmente la mayoría de profesores solo mandan a consultar constantemente al internet a sus alumnos, cuando en realidad podrían ser los mismos quienes compartan sus conocimientos con sus alumnos, verificando que lo consultado sea confiable, siendo abierto y dando la confianza necesaria para que los adolescentes y jóvenes puedan acudir a ellos cuando tengan una consulta. De ésta manera la relación profesor –alumno mejoraría.

7.-Mientras estemos hablando personalmente con alguien debemos mantener el respeto de no utilizar el celular mientras dialoguemos con esa persona, ya que merece toda nuestra atención y concentración.

8.-La mayoría de adolescentes se comunican mediante redes sociales y mensajes de texto, pero sería una buena iniciativa el hecho de fomentar el tener tiempo compartido de calidad con los amigos o personas más cercanas y no estar separados por una pantalla.

9.- El correo electrónico se ha convertido en una fuente de comunicación indispensable para las organizaciones e instituciones, ya que es una forma rápida de comunicación, sin embargo no se deberían dejar de lado las reuniones periódicas personales, ya que gracias a éstas, las personas de la empresa pueden interactuar, socializar con los compañeros de trabajo y además pueden intercambiar ideas, sugerencias, comentarios, etc entre sí.

10.- La web 2.0 ha acercado a los familiares que están lejos, por éste motivo deberían crearse más formas con las cuales se pueda interactuar con esas personas que están lejos. Por ejemplo mejorar la calidad de la comunicación vía skype por ejemplo.

11.-La familia debería fomentar el compartir tiempo con sus miembros, dialogando, cenando, haciendo deportes, jugando, etc, ya que en la actualidad los jóvenes y adolescentes se aíslan por estar navegando dentro de la web 2.0.Se debería poner reglas en casa, como por ejemplo: durante las comidas no se debe utilizar el celular, tampoco cuando se está realizando algún tipo de actividad familiar como cuando se hace deporte, se está de paseo, es decir mientras se esté compartiendo en familia no se debe utilizar el celular, ni el internet para navegar en la web 2.0.

12.-Los adolescentes y la familia deberían crear nuevas formas de interacción entre sí, es decir pasar tiempo de calidad juntos realizando diversas actividades que contribuyan a la unión familiar. Se podrían realizar actividades que hagan que los miembros de la familia puedan salir de la rutina, por ejemplo: viajar, jugar, cocinar, realizar ejercicio, etc.

13.-Se recomienda a la familia que distribuya su tiempo diario de mejor manera, con el objetivo de incluir dentro de sus actividades diarias o cotidianas, el pasar tiempo de calidad con todos los miembros que conforman ésta, ya que es importante que se incentive interactuar con todas las personas que conforman la familia, realizando actividades recreativas o constructivas con el objeto de desarrollar y consolidar las relaciones interpersonales de mejor manera.

6.3 Bibliografía

1. **Albornoz, C., Cabrera, V.,Palacios, K.,Ramírez Jacques y Villafuerte Dante. (2007).***Los usos del Internet:Comunicación y Sociedad.***Tomo dos. Quito-Ecuador: Flacso, Sede Ecuador**
2. **Felman, Robert.(1995).***Psicología con Aplicaciones para Iberoamérica(2ª edición).***México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MÉXICO , S.A de C.**
3. **Gutierrez, J.yCallejo, J.(2012).** *Adolescencia entre pantallas: Identidades Juveniles en el Sistema de Comunicación* **(***1ªedición).Editorial Gredisa, S.A.***
4. **J.Valor, J.E.RicartyB.Subinaria.** *La Sociedad Virtual.***Barcelona:Ediciones Folio, S.A.**
5. **Kotler, Philip y Armstrong, Gary** (2004). Marketing, **(10 ma. Ed). Madrid: Prentice Hall.**
6. **Miller, George. (19992)** *Psicología de la comunicación.***Buenos Aires: Editorial Paidos.copyright de la edición castellana.**
7. **Pierre, Albert. (1979).***Las Relaciones Interpersonales.* **Barcelona: Editorial Herder S.A**
8. **Rice, Donna.(2000).***Niños en Internet. Cómo proteger a sus hijos en el ciber espacio.* **Estados Unidos: Oxford universityPressMéxic S.A de C.V.Traducción Juan Schalepfer**
9. **Subinaria Brian. (19997).***Internet y Comunidades Virtuales***. Barcelona: Ediciones Folio S,A.**
10. Watslawick, Paul; Beavin, Janet y Jackson, Don.(1985)*Teoría [pragmática] de la Comunicación Humana***Barcelona: Editorial Herder**

Internet:

1.-Universidad del País Vasco. *Las Relaciones Interpersonales y el Aprendizaje.* disponible en URL:http://belenycopi.wordpress.com/las-relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/.[Consulta 21 de Octubre de 2013]

2.-Universidad del País Vasco.*Relaciones Interpersonales.* Disponible en URL: http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf. [Consulta 21 de Octubre de 2013]

3.-Scs Winter (12/12/2010) *Historia de la Informática.* disponible en URL: http://histinf.blogs.upv.es/2010/12/12/historia-de-la-web-2-0/. [Consulta 21 de octubre de 2013]

4.-Imarte. *Gestión Cultural y TICs. Una perspectiva desde la web 2.0.* disponible en URL:http://www.ub.edu/imarte/investigacions/estudis-teorics/david-casa cuberta /gestion -cultural-y-tics-una-perspectiva-desde-la-web-20/. [Consulta 21 de Octubre de 2013]

5.-Universidad del País Vasco. *Las Relaciones Interpersonales y el Aprendizaje.* disponible en URL:http://belenycopi.wordpress.com/las-relaciones-interpersonales-y-el-aprendizaje/.[Consulta 21 de Octubre de 2013]

6.- Carmen López.*Web 2.0 y Educación.*disponible en URLhttp://carmenalicialopez.wordpress.com/web-2-0-y-educacion/definicion-de-web-2-0/[Consulta 21 de Octubre de 2013]

7. Robert S.Feldman.(1995).*Psicología con Aplicaciones para Iberoamérica(2ª edición).***México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MÉXICO , S.A de C.V.**

8. Lic. Salvador Elías Rodríguez Solís21 de mayo del 2008.***Cómo Determinar el Tamaño de una Muestra aplicada a la investigación Archivística.*** disponible en URL:http://www.monografias.com/trabajos60/tamano-muestra-archivistica/tamano-muestra-archivistica2.shtml. [Consultado 28/10/2013]

6.4 Anexos

Encuesta de La influencia de la Web 2.0 en el Desarrollo de las Relaciones Interpersonales en Adolescentes y Jóvenes de 13 a 25 años

Institución a la que pertenece:

Edad: Sexo:

La presente encuesta tiene como objetivo determinar de qué manera ha influido la web 2.0 en el desarrollo de las relaciones interpersonales en adolescentes y jóvenes de 13 a 25 años, en la ciudad de Quito.

Definición de web 2.0: Son las comunidades web, los servicios web, las aplicaciones Web, los servicios de red social, los servicios de alojamiento de videos, las wikis, blogs, etc. Un sitio Web 2.0 permite a sus usuarios interactuar con otros usuarios o cambiar contenido del sitio web, en contraste a sitios web no-interactivos donde los usuarios se limitan a la visualización pasiva de información que se les proporciona"(Scs Winter,his t inf .b logs .upv .es , 2010)

1.- ¿Cuánto tiempo usted navega en el internet?

2 horas o menos 4 horas 6 horas 12 horas o más

2.- ¿Usted utiliza la Web 2.0, es decir Redes Sociales, Youtube, Outlook, etc?

SI NO

3.- ¿Cuánto tiempo usted dedica a su familia para realizar distintas actividades?

2 horas o menos 4 horas 6 horas 12 horas o más

4.- ¿Usted opina que las Redes Sociales son un medio factible para poder crear relaciones interpersonales con otras personas?

SI NO

5.- ¿Usted ha conocido personas por medio de las distintas redes sociales?

SI NO

6. -¿Qué tipo de relaciones ha podido entablar por medio de las Redes Sociales?

Amistades Noviazgos Conocidos Otras

7.- ¿Las personas que usted ha conocido por medio de las Redes Sociales han influido en su forma de actuar o pensar?

SI NO

8.- ¿Dentro de clases usted utiliza el celular para chatear con otras personas?

SI NO

9.- Cuándo usted tiene una pregunta de índole académica acude al:

Internet Profesor

10.- Cuando usted comparte con su familia ¿Utiliza el celular para chatear con otras personas o para navegar en el Internet?

SI NO

11.- Mientras usted conversa con una persona, ¿Utiliza el celular para chatear o revisar Redes Sociales?

SI NO

12.- ¿De qué manera usted se contacta usualmente con sus amistades?

Cita Personal Vía Telefónica Redes Sociales

Mensajes de Texto y WhatsApp

13.-La comunicación dentro de la organización donde usted estudia o trabaja se ejecuta mediante:

Cartas o Memos Correo Electrónico Reuniones periódicas

14.- ¿Usted cree que el utilizar las redes sociales ha influido en la unión familiar? ¿Por qué?

SI NO

……

……

……

……

15.- ¿Qué Actividades realizaría usted para poder dedicar más tiempo a su familia o amigos en lugar de estar navegando en el Internet? ¿Cuáles?

……

…….....

……

……

……

.....

6.1.1 Índice de tablas

Tabla1. Institución a la que pertenecen los encuestados ……34

Tabla 2. Edades a las que pertenecen los encuestados…….35

Tabla 3. Porcentaje diario en el que jóvenes y adolescentes navegan en el internet**.....**36

Tabla 4. Porcentaje de adolescentes y jóvenes que utilizan la web 2.0 ……...37

Tabla 5. Tiempo de calidad que jóvenes y adolescentes invierten para compartir con su familia……..38

Tabla 6. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que piensan que las Redes Sociales son un medio factible para poder crear relaciones interpersonales con otras personas……...39

Tabla 7. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que han conocido personas por medio de las distintas redes sociales……..40

Tabla 8. Tipo de relaciones entabladas por jóvenes y adolescentes por medio de las redes sociales……...41

Tabla 9. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que han sido influenciados en su forma de actuar o pensar, por personas que conocieron por medio del internet……..42

Tabla10. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan el celular para chatear con otras personas dentro de clases……...41

Tabla 11. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que acuden al internet o al profesor cuando tienen una pregunta de índole académica…….43

Tabla12. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan el celular para chatear o revisar redes sociales, mientras están compartiendo son su familia……...44

Tabla 13. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan su celular para chatear o revisar redes sociales, mientras se encuentran conversando con otra persona……...45

Tabla 14. Medios por los cuales los jóvenes y adolescentes se contactan frecuentemente con sus amistades……...46

Tabla 15. Porcentaje de los medios por los cuales se ejecuta la comunicación dentro de la Organización donde estudian o trabajan los jóvenes y adolescentes…….. 47

Tabla16. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que consideran que el utilizar las redes sociales si ha influido en la unión familiar……..49

Tabla 17. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que consideran que el utilizar las redes sociales no ha influido en la unión familiar.……..51

Tabla18. Actividades que jóvenes y adolescentes realizarían para poder dedicar más tiempo a su familia o amigos en lugar de estar navegando en el Internet……..52

6.1.2 Índice de Gráficos

Gráfico 1. La pirámide de Maslow…….....14

Gráfico 2. Institución a la que pertenecen los encuestados…….34

Gráfico 3. Edades a las que pertenecen los encuestados…… 35

Gráfico 4. Porcentaje de hombres y mujeres encuestados……...36

Gráfico 5. Porcentaje diario en el que los jóvenes y adolescentes navegan en el internet.…….....37

Gráfico 6. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que piensan que las Redes Sociales son un medio factible para poder crear relaciones interpersonales con otras personas ……..38

Gráfico7. Tiempo de calidad que jóvenes y adolescentes invierten para compartir con su familia…….....39

Gráfico 8. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que piensan que las Redes Sociales son un medio factible para poder crear relaciones interpersonales con otras personas…….. 40

Gráfico 9. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que han conocido personas por medio de las distintas redes sociales …….41

Gráfico 10. Tipo de relaciones entabladas por jóvenes y adolescentes por medio de las redes sociales……. 42

Gráfico 11. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que han sido influenciados en su forma de actuar o pensar, por personas que conocieron por medio del internet……..43

Gráfico 12. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan el celular para chatear con otras personas dentro de clases……..44

Gráfico 13. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que acuden al internet o al profesor cuando tienen una pregunta de índole académica……... . 45

Gráfico 14. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan el celular para chatear o revisar redes sociales, mientras están compartiendo son su familia…….46

Gráfico 15 Porcentaje de jóvenes y adolescentes que utilizan su celular para chatear o revisar redes sociales, mientras se encuentran conversando con otra persona.....47

Gráfico 16. Medios por los cuales los jóvenes y adolescentes se contactan frecuentemente con sus amistades……...48

Gráfico 17. Porcentaje de los medios por los cuales se ejecuta la comunicación dentro de la Organización donde estudian o trabajan los jóvenes y adolescentes……..49

Gráfico 18. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que consideran que el utilizar las redes sociales si ha influido en la unión familiar……. 50

Gráfico 19. Porcentaje de jóvenes y adolescentes que consideran que el utilizar las redes sociales no ha influido en la unión familiar……... 51

Gráfico 20 Actividades que jóvenes y adolescentes realizarían para poder dedicar más tiempo a su familia o amigos en lugar de estar navegando en el Internet …….52