

Las tecnologías de la relación, la información y la comunicación (TRIC) como entorno de integración social

Relation, information and communication technologies (RICTs) as a tool for social integration (abstract: p. 13)

As tecnologias da relação, informação e comunicação (TRIC) como ferramentas de inclusão social (resumo: p. 13)

Lara Bernal-Meneses^(a)

<lbernalmeneses@gmail.com> 

José Antonio Gabelas-Barroso^(b)

<jgabelas@unizar.es> 

Carmen Marta-Lazo^(c)

<cmarta@unizar.es> 

^(a) Programa de Postgrado en Comunicación y Educación en la Red (Master), Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Calle Juan del Rosal, 14. Madrid, España.

^(b, c) Departamento de Lingüística General e Hispánica, Grado en Periodismo, Universidad de Zaragoza. Zaragoza, España.

Esta investigación analiza cómo las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son una herramienta para la integración social de grupos desfavorecidos. Para ello, se ha estudiado la relación existente entre el grado de competencia digital de un grupo de jóvenes en exclusión social de los Programas de Cualificación Profesional Inicial de la Fundación Federico Ozanam de Zaragoza (España) y su sentimiento de pertenencia al grupo social mayoritario. Se ha evaluado la posesión de capacidades sociales, las denominadas habilidades para la vida establecidas por la Organización Mundial de la Salud, los hábitos relacionales e informativos y el sentimiento de empoderamiento de la muestra en contextos digitales. El objetivo era averiguar si existía una relación directamente proporcional entre estos factores y el sentimiento de integración. Los resultados son positivos en la mayoría de indicadores estudiados.

Palabras clave: Integración social. Competencia digital. Competencia mediática. Factor R-elacional. Habilidades para la vida.

Introducción

En la actualidad, la alfabetización no puede entenderse únicamente como la capacidad para leer y escribir, que hasta hace poco era la que precisábamos para vivir en sociedad, interactuar, convivir y ser parte activa de nuestro entorno. Los nuevos contextos digitales implican la necesidad de una alfabetización que supere la tradicional, basada en la lecto-escritura, y que sirva de preparación para la vida en la sociedad digital¹, en la que los procesos sociales y culturales están siendo alterados. Así lo considera Echeverría, cuando habla de “una revolución tecnocientífica que modifica las prácticas humanas, incluida la vida cotidiana”² (p. 173).

La alfabetización digital es una necesidad para dotar a las personas de las competencias exigidas en los nuevos entornos. Competencias que posibilitan tanto el acceso técnico y crítico a la información, como la creación de la misma y, en consecuencia, la participación y capacidad de relación necesarias en contextos sociales. Hablamos de multialfabetizaciones, alfabetización digital, alfabetización mediática, alfabetización transformadora. La terminología es abundante, pero como dice Casado, “en definitiva, estar alfabetizado digitalmente es poseer la capacitación imprescindible para sobrevivir en la sociedad de la información y poder actuar críticamente sobre ella”³ (p. 68).

En esta sociedad marcada por las tecnologías, las personas en situación de exclusión social necesitan capacitarse, desarrollarse y empoderarse ante los mecanismos sociales que les dejan fuera de lo comúnmente establecido, ahora también en el contexto digital sin el que ya no es posible vivir en sociedad, con todo lo que ello implica: dialogar, estudiar, encontrar un empleo, etc.

Esta emancipación es posible si el individuo se siente parte del grupo y en un estado de bienestar en el que es consciente de su propia capacidad para mejorar su vida y la de su contexto, adquiere habilidades psicosociales, las denominadas habilidades para la vida, y procura acciones que desemboquen en un cambio social.

El diálogo es fundamental para la existencia de las relaciones sociales, la participación, el consenso y, en último término, el aprendizaje. Y las TIC están siendo testigos de la inclusión de este componente en la ecuación: la Relación. De ahí que Gabelas et al.⁴ acuñaran el concepto TRIC –Tecnologías de la Relación, la Información y la Comunicación– y hayan estudiado en profundidad el denominado por ellos mismos como “Factor R-elacional” existente en la comunicación digital, que se caracteriza por la integración de una serie de indicadores que intervienen en la creación, desarrollo y mantenimiento del Factor Relacional en los procesos de aprendizaje, tales como que sea colaborativo, creativo, estimulante, facilitador, centrado en el proceso, motivador o metacognitivo, entre otros que apuntan y analizan Marta-Lazo et al., quienes revisan el discurso de las TIC y se centran no solo en las competencias tecnológicas, sino en la “multialfabetización mediática, basada en diferentes dimensiones competenciales”⁵ (p. 40).

Los propios acuñadores de este concepto⁶ enfatizan en que “El Factor Relacional maximiza la dinámica horizontal y dialógica, que se amplifica en el entorno digital, y desarrolla las tres dimensiones del individuo: la cognitivo, la emocional y la social”⁶ (p. 188).

A este respecto, Marta-Lazo y Gabelas continúan reflexionando en su último libro sobre la doble dimensión del Factor R-elacional: “El Factor R-elacional despliega

una doble dimensión. La propiamente relacional, que contiene el potencial de las habilidades psicosociales, y la dimensión sináptica, que recoge el modelo cerebral como *modus operandi* de los procesos de aprendizaje”⁷ (p. 84).

Este aprendizaje basado en conexiones precisa del diálogo y de la intervención de los diferentes actores sociales que nutren las redes. Las personas que se encuentran en contextos de exclusión social necesitan hacer un uso mayor y más frecuente de estas destrezas comunicativas y relacionales, así como de las habilidades psicosociales, para integrarse y acercarse al grupo social mayoritario.

Cuando hablamos de las diez habilidades para la vida (HpV) clasificadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS)⁸, hacemos referencia a un conjunto de destrezas que posibilitan el conocimiento de la propia persona y de aquello que le rodea, poniendo especial atención en las relaciones sociales y la reconciliación, y potenciando la capacidad para desenvolverse en condiciones adversas. Como vemos, el Factor R-elacional es clave en el desarrollo de las HpV, y parte esencial en la promoción de la salud del individuo, que precisa del contacto social para su propia supervivencia⁹, todavía en mayor medida si se encuentra en un entorno social de exclusión.

Esta investigación tiene como objetivo conocer el hábito de uso y consumo de las TRIC, por parte de los miembros de un grupo en situación de exclusión social y averiguar la relación existente entre esos hábitos y su sentimiento de pertenencia al grupo social mayoritario de la ciudad en la que residen.

Método

La muestra alcanzó un total de cuarenta jóvenes (de un total de 43 participantes), de ambos sexos –88% varones y 12% mujeres– de 16 a 23 años inscritos en los Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI) de inserción socio-laboral de la Fundación Federico Ozanam durante el curso 2016-2017 en Zaragoza (España). Se trata de programas formativos destinados a jóvenes en exclusión social inscritos en “Garantía Juvenil” que no han superado la Educación Secundaria Obligatoria y combinan la formación en un oficio con la mejora de las habilidades en formación básica.

La Garantía Juvenil es una iniciativa de la Unión Europea que tiene como objetivo que los jóvenes entre 16 y 29 años que no estén cursando estudios, formación ocupacional o no tengan empleo, puedan recibir una oferta de empleo, de educación o formación tras haber finalizado sus estudios o quedar desempleados¹⁰.

En primer lugar, se ha utilizado una metodología cuantitativa mediante la realización de un cuestionario estructurado, tomando como ejemplo el desarrollado por Cuevas et al.¹¹, dividido en dos categorías: acceso a las TIC y capacidades en el uso de las TIC.

Además, se ha tomado como referencia el análisis desarrollado por Pimienta¹² sobre los elementos que constituyen la brecha digital, en diferentes estados previos a la superación de la exclusión digital: infraestructura para el acceso a las TIC, capacidad y habilidad en el uso de la tecnología, y calidad de uso o apropiación de las TIC.

En la primera categoría relativa al acceso a las TIC, relacionada con la denominada brecha digital, debemos considerar factores clave como la infraestructura, la posibilidad económica para el acceso a las TIC o la continuidad de esos recursos.

La segunda categoría hace alusión a las competencias en el uso de las TIC, consideradas relevantes para la inclusión digital, relativas tanto al uso técnico y crítico como al hábito relacional de las TRIC o a la apropiación de las mismas para un fin personal o social, con indicativos referentes a la apropiación de las habilidades para la vida (HpV).

Asimismo, para desarrollar esta parte del cuestionario, se han tenido en cuenta los cinco ámbitos competenciales desarrollados por Área y Pessoa¹³: instrumental, cognitivo-intelectual, socio-comunicacional, axiológico y emocional. Para valorar cada competencia, se incluyen una serie de indicadores. El objetivo es conocer el grado de accesibilidad a las TIC, el uso y consumo, así como el comportamiento relacional que manifiestan en redes sociales los miembros del grupo objeto de estudio. Esta información será esencial para formar posteriormente dos *focus group*, uno formado por jóvenes con mayor competencia digital y otro, por quienes manifiesten un menor nivel.

El grupo A estuvo formado por estos cinco perfiles: a) chica de 18 años, española, etnia gitana. b) chica de 19 años, argelina. c) chico de 17 años, español. d) chico de 19 años, español, etnia gitana. E) chico de 19 años, senegalés. Y el grupo B, por estos 6 perfiles: a) chica de 22 años, marroquí. b) chico de 17 años, español, etnia gitana. c) chico de veinte años, marroquí. d) chico de 18 años, gambiano. e) chico de 18 años, nicaragüense. f) chico de 17 años, español, etnia gitana.

Resultados

El diseño metodológico de esta investigación, muestra dos tipos de resultados. Por un lado, aquellos que hacen referencia al uso y consumo de las TRIC y a la competencia digital de los investigados, que se miden a través de la metodología cuantitativa; y, por otra parte, los relacionados con el objetivo principal de investigación, reflejados en la metodología cualitativa.

Resultados de los cuestionarios: metodología cuantitativa

Acceso y conexión a las TRIC

La primera categoría relativa al acceso a las TRIC estaba relacionada con lo que Pimienta denomina primera brecha digital. Esta categoría no mide directamente el grado de competencia digital y mediática del grupo objeto de estudio, pero muestra un importante condicionante como es el grado de accesibilidad y conectividad. Tras analizar las encuestas, se puede constatar que el acceso y la conexión a la infraestructura de las TRIC del grupo encuestado es bastante óptimo, aunque existen ciertas dificultades.

En general, estos jóvenes tienen un buen acceso/conexión a la infraestructura que posibilita el uso de las TIC: el 83% se conecta en casa y el 65% puede hacerlo en la calle gracias a los dispositivos móviles. Además, el 73% afirma que la conexión a Internet es buena en su casa y el 98% asegura que hay buena cobertura móvil en su barrio. Este último dato es muy interesante, dado que la mayor parte de los chicos encuestados viven en el barrio de San Pablo de Zaragoza (España), una de las zonas marginales de la

ciudad; barrio en el que, además, se sitúa el centro de la Fundación Federico Ozanam donde se imparten los Programas de Cualificación Profesional.

Estos jóvenes y sus familias prefieren destinar sus recursos económicos a adquirir dispositivos móviles y a pagar por un servicio de acceso a Internet desde el móvil que a otro tipo de dispositivos o servicios TRIC. Mientras que el 83% manifiesta que ha comprado un teléfono móvil alguna vez, solo el 38% de los encuestados confirma que se ha comprado un ordenador en su hogar. Además, solamente el 50% paga por tener Internet en el domicilio, mientras que el 88% lo hace por tener Internet en el teléfono móvil.

En relación a la frecuencia de uso de las TRIC como una actividad sostenida en el tiempo, destaca el notable uso de Internet y de WhatsApp frente al ordenador o incluso la realización de llamadas de teléfono –el 97% afirma utilizar Internet y el 95%, WhatsApp.

Habilidades en el uso y consumo de las TRIC

La segunda categoría de la encuesta hace referencia a las capacidades o habilidades en el uso y consumo de las TRIC, es decir, se exponen las competencias consideradas relevantes para la inclusión digital.

Respecto a la competencia instrumental, se observa un alto conocimiento tecnológico de las herramientas y aplicaciones ligadas a las redes sociales y los teléfonos móviles: el 90% de los encuestados confirma que sabe buscar información en Internet. Un 100% es capaz de descargar aplicaciones móviles, un 88% considera que sabe enviar y leer correos electrónicos. Y, finalmente, un 98% afirma que sabe descargar imágenes en el teléfono móvil.

Por el contrario, existe un bajo conocimiento de actividades y programas informáticos. Solamente dos actividades “Encender el ordenador” y “Guardar un documento en un pen drive” han sido marcadas por algo más de la mitad de los encuestados y en porcentajes relativamente bajos –70 y 55%, respectivamente– para la sencillez de la actividad. El resto de actividades propuestas en la encuesta ni siquiera sobrepasa la barrera del 50%.

Respecto a las redes sociales que los encuestados afirman saber utilizar, se encuentra en primer lugar WhatsApp con un 95%, seguido muy de cerca por Facebook e Instagram –88 y 85%, respectivamente–.

En cuanto al nivel de competencia cognitivo-intelectual de los encuestados, relacionada con aquellas habilidades que permiten buscar, seleccionar, analizar e interpretar la gran cantidad de información a la que se puede acceder a través de las TRIC, se observa un conocimiento muy escaso de las particularidades de cada *site*. Para realizar las búsquedas de Internet, se emplean sobre todo Google –el 98%– y Wikipedia –el 45%–.

En cuanto a la capacidad crítica para seleccionar, analizar y decidir si una información es adecuada o no, el 73% de los encuestados considera que es capaz de buscar una información concreta entre el conjunto de información de una página web, el 68% afirma saber resumir un texto o un vídeo en una frase y un 58% presta atención a la página web a la que accede dependiendo de la información que busque. Aunque se confirma que más de la mitad de los encuestados se considera capaz de desempeñar

estas habilidades concretas, los resultados son mejorables, sobre todo tratándose de herramientas básicas para la búsqueda de información y su análisis.

La mayor parte de los jóvenes participantes en este estudio son conscientes de que Internet y las redes sociales incluyen información no veraz. No obstante, el porcentaje de encuestados que consideran lo contrario es destacable: un 38% afirmó que toda la información de Internet es cierta y un 30% que lo es la de redes sociales. Desde esta perspectiva, sería preciso inculcar a los jóvenes una conciencia crítica para analizar la información que encuentran en Internet.

Capacidad para producir, difundir y compartir mensajes en redes

Otra de las competencias estudiadas en esta investigación es la comunicación social, que se refiere a la capacidad para producir mensajes en los diferentes lenguajes de las redes y saber difundirlos o compartirlos con otros sujetos, así como las conductas sociales que posibilitan la sociabilización a través de la comunicación.

Muchos de estos jóvenes utilizan los diferentes lenguajes existentes en las redes, pero de forma muy básica sin profundizar en las posibilidades que cada herramienta proporciona. Respecto a los hábitos relacionales, los jóvenes participantes en el estudio utilizan las redes sociales básicamente para hablar con amigos y familiares. Además, este uso les ha permitido mantener la amistad y el contacto (85%) y hacer nuevos amigos (78%). Muchos de ellos no utilizan canales que podrían darles grandes posibilidades de comunicación, como los foros o Skype.

Competencia axiológica para la conciencia social

La cuarta competencia es la axiológica, relativa al uso responsable de las nuevas tecnologías y la toma de conciencia de cómo estas inciden en el plano social, cultural y político.

Respecto a la conciencia de la visibilidad social de los mensajes escritos en Internet y las redes sociales, el 85% es consciente de que sus mensajes pueden ser vistos por cualquier persona. En cuanto a la conciencia de la necesidad de privacidad en las redes sociales y los posibles peligros, el 33% asegura aceptar únicamente a conocidos y conocidos de sus contactos y un 52% acepta únicamente a conocidos.

Se observa un bajo uso de las TIC para desarrollar acciones de protesta o conciencia social. Un 38% asegura haber escrito en un blog o en redes sociales alguna información u opinión para denunciar una situación concreta y un 23% afirma que ha participado en alguna acción de protesta. Sin embargo, solamente el 13% participa en foros o blogs de denuncia social.

Competencia emocional en las interacciones

Para terminar el análisis del cuestionario, nos detendremos en las preguntas relacionadas con la competencia emocional. Un buen porcentaje de los jóvenes no demuestran empatía en las interacciones existentes en contextos digitales. Solamente un 63% afirmó ser consciente de que sus mensajes podían molestar a otras personas.

Además, estos jóvenes muestran un control adecuado de la tensión y el estrés en estos contextos. En este sentido, el 80% de los encuestados considera que es capaz de controlar el estrés que le producen situaciones que tienen lugar en redes sociales.

Resultados de la metodología cualitativa

A través de la metodología cualitativa, damos respuesta al objetivo principal de esta investigación: averiguar si existe una relación directamente proporcional entre un uso, consumo e interacción adecuados de las TRIC por parte de estos jóvenes y su sentimiento de pertenencia al grupo social mayoritario.

Para realizar el análisis de los *focus group*, se compararon las respuestas dadas a cada una de las preguntas o temas planteados. Estos se dividían en cuatro partes que coinciden con los objetivos específicos de esta investigación.

Influencia de los usos de las TRIC en los hábitos relacionales

El primer objetivo era comprobar si los usos que estos jóvenes dan a las TRIC influyen en sus hábitos informativos y relacionales. Los jóvenes objeto de estudio utilizan las redes sociales para comunicarse con sus amigos y familiares. En concreto, los inmigrantes las utilizan para mantener el contacto con amigos y familiares del país de origen. En cuanto a los hábitos informativos, no existe una relación clara. Los jóvenes participantes en el grupo A, que manifiestan mayor desarrollo de competencias digitales y de las HpV utilizan las TRIC para informarse, pero al mismo tiempo las consideran canales poco fiables. En cuanto a los jóvenes que poseen un menor desarrollo de las competencias digitales no presentan un hábito representativo de acceder a información.

Autoestima y capacidad de uso y consumo

En cuanto al segundo objetivo, averiguar si la capacidad de uso y consumo de las TRIC en su triple dimensión técnica, crítica y relacional fomenta su autoestima y sus HpV, se aprecia una relación directamente proporcional entre una adecuada capacidad de uso, consumo e interacción de las TIC y el desarrollo de siete de las diez HpV: autoconocimiento, empatía, comunicación asertiva, toma de decisiones, pensamiento creativo, pensamiento crítico y manejo del estrés.

Un ejemplo muy claro es el relativo a la empatía. En este caso, se preguntó a los participantes qué harían al ver una fotografía o un vídeo que dejaba en mal lugar a alguien que conocían. La diferencia en cuanto a las respuestas más espontáneas fue muy evidente. En el grupo A las respuestas fueron automáticas y muy similares: “se lo diría a esa persona”, “si conozco a la persona, le aviso”, “avisar a esa persona”. Incluso se manifestó la posibilidad de mediar entre la persona afectada y la que hipotéticamente había subido el vídeo o la foto. Cuando se les plantea esta pregunta a los miembros del grupo B, comentan: “me reíría un poco”, “o lo compartes directamente”.

Por otra parte, no se aprecia ninguna relación significativa entre la capacidad de uso, consumo e interacción de las TRIC y las HpV como relaciones interpersonales y manejo de emociones y sentimientos. Algunos de los participantes afirman sentirse orgullosos por haber aprendido a utilizar ciertas herramientas TRIC, pero no se confirma una relación directamente proporcional entre competencia digital y empoderamiento.

Uso de TRIC para actividades instrumentales grupales

El tercer objetivo es comprobar si utilizan las TRIC para realizar actividades ligadas al grupo social mayoritario. En general, estos jóvenes realizan este tipo de

actividades: compras por Internet, sellar la cartilla del paro, renovar el DNI. El número de actividades es más amplio en aquellos participantes que poseen mejor competencia digital y muestran mayor desarrollo de las HpV. La búsqueda de empleo a través de las plataformas digitales también es una actividad realizada con más frecuencia por estos participantes.

Integración vs. exclusión grupal y social

El último objetivo es averiguar cuál es el sentimiento de integración de estos chicos. En este apartado, es preciso remarcar la actitud que tuvieron los participantes de los dos grupos ante las preguntas planteadas, ya que se considera muy interesante para la investigación. Mientras los miembros del grupo A tuvieron una actitud responsable y tranquila y contestaron a las preguntas sin necesidad de que el moderador insistiera, buena parte de los participantes del grupo B se quedaron callados en un primer momento; al insistir, se consiguió que alguno hiciera algún comentario, pero otros permanecieron en silencio todo el tiempo o comentaron que no sabían qué contestar. Incluso alguno se levantó porque quería marcharse de la sala. Esta actitud se traduce en que, posiblemente, las preguntas les resultaran incómodas.

En general, a todos los participantes les producen rabia y malestar las situaciones racistas o discriminatorias que han vivido. Sin embargo, las variables país de procedencia y género no resultan significativas en lo que a su sentimiento de integración se refiere.

Los jóvenes que tienen las HpV más desarrolladas y una mejor competencia digital no solo manifiestan sentirse integrados en su ciudad, sino que se apropian en su discurso del rol “integrador” y dejan atrás el rol “discriminado”. Es más, pasan a comentar cómo hacen todo lo posible por integrar a los demás: inmigrantes, payos, etc. Este es un claro síntoma de que se sienten integrados: “pero yo me siento muy integrado, de verdad”, “mira, mi mamá, su mejor amiga es una payica. Y tan bien”, “mi mejor amigo es negro. De verdad lo digo, que yo me siento con todo el mundo muy bien”, “yo tengo amigos de todo: negros, musulmanes, gitanos... tuve una novia de Argelia. Que sí, de verdad, yo no discrimino a nadie”.

De hecho, algunos manifiestan directamente que las redes sociales les ayudan en la tarea de integración social: “al final sí que es una manera de contactar con gente que tiene los mismos gustos que tú o las mismas inquietudes y esto te hace sentir uno más”, “yo, por ejemplo, para los deportes, si no me hubiera metido en ninguno de los grupos que estoy ahora en Facebook o si no hubiera buscado a los profesores, yo nunca hubiera seguido en el *parkour* y esto es una manera de salir de mi casa, irme de vacaciones a otras ciudades y hacer cosas”.

Por el contrario, los jóvenes que tienen las HpV menos desarrolladas y una menor competencia digital tienen unas reacciones muy diferentes a los anteriores participantes ante la pregunta “¿Te sientes integrado?”. Algunos reaccionan de forma sarcástica y otros simplemente no quieren contestar: “no”, “sí, sí, yo sí, yo sí” –y se echa a reír–, “a ver es que yo voy con gente que sabes, que se la suda todo. Por las pintas más que nada. Bien, bien, bien, no vamos. Por el buen camino, no vamos”, “bueno, con estas pintas”, “nada, ahorita mismo no pienso nada”.

Si bien es cierto que solamente uno de los chicos manifiesta directamente no sentirse integrado, las reacciones de la mayoría del grupo son muy diferentes a las

que tuvieron los miembros del grupo A y denotan sarcasmo o intento de eludir una respuesta incómoda. Y esta diferencia es clave para confirmar la existencia de una relación directamente proporcional entre un uso y consumo adecuado de las TRIC por parte de los jóvenes participantes, potenciado por el desarrollo de las HpV, y su sentimiento de pertenencia al grupo social mayoritario.

Discusión

Cuando el cambio social y las nuevas formas de comunicación exigen la revisión del término alfabetización digital, es momento de tomar conciencia y redefinir los procesos, actuaciones y medidas que revertirán en una verdadera realfabetización¹⁴ o transalfabetización de la sociedad red¹⁵, otorgándole a la ciudadanía el conocimiento, las habilidades y las competencias necesarias para utilizar e interpretar los nuevos canales de comunicación y sus lenguajes, lo que requiere la capacitación en competencias digitales.

Para Fedorov¹⁶, por ejemplo, la alfabetización mediática forma parte del derecho fundamental universal a la libertad de expresión, dado que es la manera en la que hoy en día nos comunicamos con nuestros semejantes. López y Samek también reflexionan acerca del derecho humano a la alfabetización o inclusión digital, “procedente del nuevo entorno tecnológico que ha creado la red”¹⁷ (p. 25) como parte del derecho a la comunicación y la información. Si bien en esta investigación ha quedado reflejada la posibilidad de acceso a las nuevas tecnologías en el ámbito de los participantes, se observa la necesidad de profundizar en los aspectos cognitivos, conductuales y éticos. La constatación de la libertad de expresión no implica necesariamente que los ciudadanos estén capacitados para ejercerla; el verdadero derecho a la comunicación en todos sus sentidos precisa de una alfabetización actualizada en todos los niveles educativos y sociales.

Las competencias necesarias para sobrevivir en los entornos digitales no sólo se contemplan como un concepto dirigido al desarrollo de la persona como futuro y potencial trabajador, sino como una herramienta que potencia la autonomía de los ciudadanos como personas capacitadas para la vida en sociedad.

En estos nuevos escenarios comunicativos digitales, es imprescindible la adquisición de la denominada por Jenkins *new media literacy* que engloba tanto las capacidades de lectura y escritura, de la *print culture*, como las nuevas formas de comunicación visual, audiovisual y digital. Jenkins¹⁸ habla de tres habilidades esenciales para desenvolverse en estos nuevos contextos: capacidad de acceso a la información, capacidad técnica y capacidad crítica.

Tomando como base estas tres habilidades y la citada clasificación de Área y Pessoa, se ha elaborado un cuestionario en el que se detallan los indicadores de cada una de las competencias precisas para el desarrollo personal y social en los entornos digitales. La comparación de los resultados obtenidos en esta investigación con el estudio realizado siguiendo la propuesta de las seis dimensiones de Ferrés y Piscitelli¹⁹ –lenguajes, tecnología, procesos de interacción, procesos de producción y difusión, ideología y valores, estética– que pretendía averiguar el grado de competencia mediática de la ciudadanía española, es sumamente interesante. Los resultados obtenidos en 2012 pusieron de manifiesto graves carencias en la mayor parte de las dimensiones que

componen la competencia mediática. El único aspecto que parece sobresalir es el de la tecnología, mientras que los resultados más negativos se centraron en las dimensiones de la estética, los lenguajes y la ideología y valores.

Nuestro estudio muestra la misma tendencia: un alto conocimiento instrumental de los dispositivos móviles, pero importantes deficiencias en aspectos básicos como la búsqueda de información veraz en la red, la creatividad e innovación en la producción de piezas comunicativas o la toma de conciencia de las posibilidades que ofrecen las redes sociales para incidir en el plano social, cultural y político.

Entre los resultados obtenidos, destaca la relación directamente proporcional entre el desarrollo de la competencia digital y de las habilidades para la vida. Esta premisa ya fue apuntada en la tesis doctoral de Gabelas⁹, al aportar a la definición de HpV de la OMS el matiz relacional. Por un lado, demostró cómo la adquisición de las HpV posibilita la mejora de la capacidad de relación en todas sus variantes y, al mismo tiempo, cómo permite el manejo y la conducta adecuados en los entornos digitales. Estos entornos, a su vez, permiten la puesta en práctica de la interacción, que potenciará un aprendizaje de las habilidades que deben guiar nuestra relación con el mundo que nos rodea.

Por su parte, la investigadora Rosina Pérez²⁰ observa en su tesis la baja capacidad de los jóvenes investigados en el uso de las nuevas tecnologías y relaciona estos usos con el ocio más que con la promoción de habilidades que perpetúan la libertad de elección de vida en sociedad. En nuestra investigación, hemos enfocado el nivel de competencia digital de los participantes como un aspecto individual de sus capacidades que varía de un individuo a otro; para observar si las habilidades sociales experimentan cambios en función de un mayor o menor desarrollo digital. Comprobada esta relación directamente proporcional, se enfatiza en la recomendación de Pérez, al creer imprescindible una enseñanza de estas competencias para lograr una sociedad más equitativa.

Asimismo, en nuestra investigación se confirma la existencia de una relación directamente proporcional entre un uso y consumo adecuado de las TRIC por parte de los jóvenes participantes y su sentimiento de pertenencia al grupo social mayoritario. Una aproximación que puede explicar este hallazgo, puede relacionarse con la importancia del desarrollo del Factor Relacional y las HpV, aspectos que no solo responden a una dimensión cognitiva, sino que se relacionan con las pautas necesarias para que las personas aprendan a ser, a convivir, a hacer y a aprender²¹; algo que se relaciona directamente con el sentimiento de pertenencia a la sociedad, de capacitación y empoderamiento.

Como apuntan en una reciente investigación Osuna-Acedo et al.²², desde la construcción de aprendizaje conjunto, se puede llegar a la transferencia de conocimiento, en el sentido que otorga Delors de aprendizaje para la vida: "La transformación pedagógica que se produce en un entorno colaborativo y relacional, tiene como objetivo la transferencia hacia el desarrollo emprendedor, en un entorno laboral en el que es necesario reinventarse continuamente" (p. 112).

De este modo, Marta-Lazo et al.²³, desde la perspectiva de las TRIC, llegan al modelo que tiene un doble objetivo en relación con la transferencia de aprendizaje: "hacia el empoderamiento y hacia la transformación social, ya que motivan a los participantes a participar en cambios en su vida cotidiana, como profesionales y, finalmente, como ciudadanos" (p. 11).

En esencia, en esta investigación se observa la necesidad de dotar a las personas en exclusión social de las competencias digitales y habilidades sociales que les permitirán formar parte de los procesos comunicativos actuales porque, como afirman Cabrera et al.²⁴:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), utilizadas con imaginación y creatividad, pueden funcionar a modo de pértigas que nos permiten saltar fronteras y obstáculos entre el espacio de los incluidos y el asignado a los excluidos, nos pueden abrir, nos están abriendo ya de hecho, un mundo de posibilidades inmenso de cara a poder ir de un lado a otro de las fronteras establecidas. (p. 9)

Por último, como limitaciones de la investigación, cabe indicar que los resultados son únicamente válidos para los estudiantes del Programa de Cualificación Profesional Inicial (PCPI) de la Fundación Federico Ozanam del curso 2016-2017. Al tratarse de un estudio de caso, los resultados no se pueden extrapolar al conjunto de la sociedad. Asimismo, existe otra limitación, como los resultados están basados en creencias y opiniones que los investigados vierten sobre sí mismos, estas pueden estar alejadas de la realidad, bien por el propio desconocimiento o por la ocultación de los verdaderos hechos y actitudes.

Contribuciones de los autores

La autora principal, Lara Bernal Meneses, llevó a cabo el diseño del trabajo y la realización del trabajo de campo. El segundo autor, José Antonio Gabelas-Barroso, desarrolló la parte del estado de la cuestión y la revisión crítica. Y la tercera autora, Carmen Marta-Lazo, fundamentó el desarrollo del trabajo de campo. Además, todos los autores han participado activamente en la discusión de los resultados del trabajo y en la revisión y aprobación de la versión final del trabajo.

Agradecimientos

Este trabajo ha sido realizado gracias a la colaboración del Grupo GICID (Grupo de Investigación en Comunicación e Información Digital), S29_17R, reconocido por el Gobierno de Aragón y financiado por el Fondo Social Europeo de Desarrollo Regional.

Derechos de autor

Este artículo está bajo la Licencia Internacional Creative Commons 4.0, tipo BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>).



Referencias

1. Gutiérrez A, Tyner K. Educación para los medios, alfabetización mediática y competencia digital. *Comunicar*. 2012; 38(29):31-9.

2. Echeverría J. Apropriación social de las tecnologías de la información y la comunicación. *Rev Iberoam Cienc Tecnol Soc.* 2008; 4(10):171-82.
3. Casado R. Claves de la alfabetización digital. Madrid: Fundación Telefónica y Foro de Investigación y Acción Participativa para el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento (FIAP); 2006. p. 51-5.
4. Gabelas-Barroso JA, Marta-Lazo C, Aranda D. Por qué las TRIC y nos las TIC [Internet]. *COMeIN Rev Estud Cienc Inf Comun.* 2012 [citado 13 Jun 2018]; (9). Disponible en: <http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero09/articles/Article-Dani-Aranda.html>
5. Marta-Lazo C, Gabelas-Barroso JA, Hergueta-Covacho E. Phenomenological features of digital communication: interactivity, immersion and ubiquity. *Soc Inf.* 2013; 44 esp:169-93.
6. Marta-Lazo C, Hergueta-Covacho E, Gabelas-Barroso JA. Applying inter-methodological concepts for enhancing media literacy competences. *J Univers Comput Sci.* 2018; 22(1):37-54.
7. Marta C, Gabelas JA. Comunicación digital. Un modelo basado en el Factor R-elacional. Barcelona: Editorial UOC; 2016.
8. World Health Organization. Life skills education in schools. Geneva: WHO; 1993.
9. Gabelas-Barroso JA. La creación de un cortometraje: un proceso de mediación en la promoción de la salud del adolescente [thesis]. Madrid: Facultad de Ciencias de la Información, Universidad Complutense de Madrid; 2010.
10. Gobierno de Aragón. Garantía Juvenil [Internet]. Zaragoza (España): Instituto Aragonés de la Juventud; 2018 [citado 13 Jun 2018]. Disponible en: http://www.aragon.es/Departamentos OrganismosPublicos/OOAA/InstitutoAragones Juventud/Areas Tematicas/03_Empleo/ci.05_garantia juvenil_2014.detalleDepartamento?channelSelected =2530c752ae6fa210VgnVCM100000450a15acRCRD
11. Cuevas A, García MA, López P, Velloso I. Modelo IDEIAS: indicadores de inclusión digital e informacional orientado a salud. In: Cuevas A, Simeão E, coordinadores. *Alfabetización informacional e inclusión digital: hacia un modelo de infoinclusión social.* Gijón: Ediciones Trea; 2011. p. 69-88.
12. Pimienta D. Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática [Internet]. Santo Domingo: Funredes; 2007 [citado 13 Jun 2018]. Disponible en: http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/brecha_paradigmatica.pdf
13. Area M, Pessoa T. De lo sólido a lo líquido: las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. *Comunicar.* 2012, 38(29):13-20. doi: 10.3916/C38-2011-02-01.
14. Gutiérrez A. Alfabetización digital: algo más que ratones y teclas. Madrid: Gedisa; 2003.
15. Castells M. Comunicación y poder. Madrid: Alianza Editorial; 2009.
16. Fedorov A. Breve repaso histórico: alfabetización mediática en el mundo. *Infoamérica.* 2011; 5:7-23.
17. López P, Samek T. Inclusión digital: un nuevo derecho humano. In: Cuevas A, Simeão E, coordinadores. *Alfabetización informacional e inclusión digital: hacia un modelo de infoinclusión social.* Gijón: Ediciones Trea; 2011. p. 17-29.
18. Jenkins H. *Convergence culture.* Barcelona: Paidós; 2008.

19. Ferrés J, Piscitelli A. La competencia en educación mediática: propuesta articulada de dimensiones e indicadores. *Comunicar*. 2012; 38:75-82. doi:10.3916/C38-2011-02-08.
20. Pérez R. La competencia digital en un programa para jóvenes desfavorecidos que han desertado de la secundaria [thesis]. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2015.
21. Delors J, coordinador. La educación encierra un tesoro. Paris: Ediciones UNESCO; 1996.
22. Osuna-Acedo S, Marta-Lazo C, Frau-Meigs D. De sMOOC a tMOOC, el aprendizaje hacia la transferencia profesional: el proyecto europeo ECO. *Comunicar*. 2018; 55(26):105-14. doi: <https://doi.org/10.3916/C55-2018-10>.
23. Marta-Lazo C, Frau-Meigs D, Osuna-Acedo S. Collaborative lifelong learning and professional transfer. Case study: ECO European Project. *J Interact Learn Environ*. 2018; 26(4):1-13. doi: <https://doi.org/10.1080/10494820.2018.1451346>.
24. Cabrera J. Nuevas tecnologías y exclusión social: un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España. Madrid: Fundación Telefónica; 2005.

This research project aims to assess how information and communication technologies (ICTs) are a tool for the social integration of disadvantaged groups. To that end, we studied a group of young people in social exclusion from the Initial Professional Qualification Programs of the Federico Ozanam Foundation in Zaragoza (Spain); we focused on the relationship between their level of digital literacy and their feeling of integration in the main social group. We evaluated their social capacities, their life skills as defined by the World Health Organization, their relational and informative habits and their feeling of empowerment in digital contexts. The goal was to find out if the relationship between these factors and their feeling of integration was directly proportional. The results were positive for most of the indicators studied.

Keywords: Social integration. Digital literacy. Media literacy. R-elational factor. Life skills.

O estudo visa avaliar se as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) são ferramentas para a inclusão social de grupos desfavorecidos. Com esse intuito, estudamos um grupo de jovens em exclusão social participantes dos Programas de Qualificação Profissional Inicial da Fundação Federico Ozanam em Zaragoza (Espanha) e a relação entre seu nível de competência digital e seu sentimento de pertença ao grupo social majoritário. Analisamos as capacidades sociais, as chamadas habilidades de vida estabelecidas pela Organização Mundial da Saúde, os costumes relacionais e informativos e o sentimento de empoderamento da amostra em contextos digitais. O objetivo era descobrir se existia uma relação diretamente proporcional entre estes fatores e o sentimento de integração. Os resultados foram positivos na maioria de indicadores estudados.

Palavras-chave: Inclusão social. Competência digital. Competências midiáticas. Fator R-elacional. Habilidades de vida.

Sometido em 19/03/18.

Aprobado en 12/06/18.