

INFLUENCIA DE LA RED DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS ESTUDIANTES DE PRIMER SEMESTRE DE LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA - MONTERÍA

María Fernanda Negrete Espitia¹, mafenegrete@gmail.com

Tatiana Zuley Diaz Pasive¹, tatipasive@gmail.com

Ana Lorena Malluk Marencó², ana.malluk@upb.edu.co

¹Estudiante Facultad de Comunicación Social, Universidad Pontificia Bolivariana Montería

²Docente Facultad de Comunicación Social, Universidad Pontificia Bolivariana Montería

1. INTRODUCCIÓN

El ser humano necesita vivir en sociedad y por ende desarrollar buenas relaciones interpersonales que le permitan un buen nivel de interacción, jugando un papel importante la comunicación como arte de transmitir y recibir un mensaje a través de un medio. Actualmente el proceso acelerado de la tecnología ha acelerado también la forma de comunicarse, pues esta ha introducido en la vida de las personas los aparatos electrónicos como el celular, llevando a una comunicación más eficaz, activa y rápida. Esto ha creado también nuevas formas de diálogo, donde no hay contacto visual con el otro, sino que es con la pantalla de un dispositivo móvil y donde por la rapidez se reduce cada vez la forma de escritura, siendo los jóvenes los principales actores de esta nueva forma de hablar.

En el presente trabajo se estudiará la influencia que tiene la red de mensajería instantánea WhatsApp en las relaciones interpersonales de los estudiantes de primer semestre de la Universidad Pontificia Bolivariana - Montería, mediante la caracterización de los elementos de la comunicación interpersonal, especificación de características del uso de WhatsApp y así establecer una comparación entre la red de mensajería instantánea WhatsApp y la comunicación interpersonal de los estudiantes.

Por lo anterior, el estudio que se requiere en esta investigación es el cualitativo, que permite a través de la caracterización y establecer relaciones para entender el cómo se da esta dinámica de la comunicación a través de la tecnología y explicar las razones de este comportamiento.

Se determinó escoger este tema, por lo interesante que resulta la forma en la que los avances tecnológicos han transformado la interacción con el otro y más cuando se trata de conocer nuevas personas, acto que ha revolucionado a la sociedad, generando en cada momento de ella la necesidad de tener cerca un elemento tecnológico: el celular.

Las redes sociales como Facebook, Instagram, SnapChat, y las redes de mensajería instantánea como WhatsApp, juegan un papel importante en el uso del celular, dado que permite distraerse, conocer nuevos amigos y organizar encuentros, acortando las distancias.

Para el caso de esta investigación, los estudiantes fueron escogidos bajo el argumento de que son de diferentes semestres, programas académicos, niveles socio-económicos y lugares de procedencia, que al estar en primer semestre se ven en la necesidad de conocer al otro para establecer una relación y poder interactuar dentro del salón de clases, siendo WhatsApp la mejor opción, por su inmediatez y las múltiples funciones que ofrece: imágenes, texto, videos, archivos de voz, audio, documentos.

Los instrumentos a utilizar para el proceso de recolección de datos, son tres: encuesta, observación y App móvil Mental, con el fin de optimizar el proceso metodológico y de obtención de información en la investigación.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

Las nuevas tecnologías han ayudado al hombre a satisfacer la necesidad de estar en contacto con otras personas, en especial aquellas plataformas que son para uso de la comunicación y que ayudan a acortar el espacio-tiempo, tal como la red de mensajería instantánea WhatsApp, haciendo al hombre un ser cada vez más dependiente de los aparatos móviles, por el hecho de que esta herramienta ofrece inmediatez y múltiples opciones para acercarse a aquellas personas que no se encuentran en un entorno inmediato, alejando cada vez más a las personas que están alrededor.

El uso excesivo de la aplicación WhatsApp ha conllevado a un resquebrajamiento en la comunicación humana afectando los procesos de habla y contacto físico, siendo la comunicación interpersonal la más perjudicada. Esto puede ser evidenciado en el rompimiento de las relaciones amorosas, donde WhatsApp juega un papel fundamental. El diario Cyberpsychology realizó un estudio donde se concluyó que 28 millones de parejas rompen a causa de la aplicación de mensajería. Según Santiago Abreu (2013) esta problemática se da debido a la carencia de elementos que brinda la comunicación interpersonal y no verbal, como la entonación de la voz, los gestos, la modulación y el énfasis que la persona quiere darle a su mensaje.

Paul Ekman (2001) en el libro 'Como detectar mentiras', demuestra como el ser humano sustituye emociones reales por gestos contrarios a lo que siente y como el lenguaje corporal lo 'traiciona' constantemente. Y afirma que:

Al entablar una charla personal, el cuerpo habla sin que la persona diga una sola palabra, estudios han descubierto que el lenguaje corporal supone el 93% de la comunicación, y solo el 7% del entendimiento deriva de las palabras.

La kinésica o lenguaje corporal da fe de que el cuerpo por sí solo puede expresarse, debido a que con un solo guiño, con un movimiento de las manos o un gesto facial el hombre puede comunicarse y

transmitir más emociones de las que es consciente que trasmite.

La comunicación no verbal es una forma diferente de comunicarse del hombre, las palabras que este pronuncia pueden ser diferentes a lo que comunica su cuerpo, un claro ejemplo de esto sería al momento de mentir, la boca podría decir algo y el cuerpo expresar todo lo contrario.

Este lenguaje que transmiten las personas consciente e inconscientemente a la hora de comunicarse interpersonalmente, se ha visto suplantado por las conversaciones a través de mensajería instantánea. En el momento en el que el ser humano evolucionó a las conversaciones por chat, encontró una forma de evadir diálogos incómodos, debido a que esta red sirve como un escudo que permite al usuario ocultar sus verdaderas intenciones y/o emociones, al haber una ausencia de gestos y expresiones faciales que por lo general delatan o dan a conocer más información de la que se plantea dar la persona.

Por todo lo anteriormente mencionado, este trabajo de investigación se convierte en un pilar fundamental para discutir cómo se están construyendo las relaciones comunicativas actuales con la presencia de los dispositivos móviles como medios para comunicarse de forma inmediata a través de redes de mensajería como WhatsApp, donde se transmiten afectos, sentimientos, emociones, entre otros.

Al estudiar la red de Mensajería WhatsApp desde otro punto de vista en cuanto a sus funciones y uso, y al ser esta de gran importancia social, abrirá horizontes en cuanto a sus alcances y el papel fundamental que puede llegar a tener o no en las relaciones del entorno del hombre.

Esta investigación pretende aportar en el ámbito académico un conocimiento sobre el uso que le dan los jóvenes dentro del aula de clases a WhatsApp y cómo este es usado en el desarrollo académico durante el primer semestre. Además, será de gran importancia académica para los profesionales en

Comunicación Social y Psicología, quienes son los encargados de estudiar al ser humano y el medio en el que se desenvuelven; más aún cuando la tecnología ha comenzado a jugar un papel importante en la forma en que las personas se comunican.

Por último esta investigación servirá de referencia para quienes les interese el estudio de las tecnologías, sus múltiples plataformas o canales comunicacionales y como éstas influyen en la comunicación del hombre y si es necesario crear mecanismos o estrategias de comunicación que contribuyan al mejoramiento de la interacción social. A su vez la Facultad de Comunicación Social-Periodismo de la Universidad Pontificia Bolivariana podrá partir de esta investigación para conocer y analizar qué beneficios trae consigo usar o no WhatsApp como herramienta académica.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la red de mensajería instantánea WhatsApp en la comunicación interpersonal en los estudiantes de primer semestre de la Universidad Pontificia Bolivariana Montería.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar los elementos propios de la comunicación interpersonal de los estudiantes de primer semestre del curso Humanismo, Cultura y Valores de la UPB Montería.
- Especificar las características del uso de la red de mensajería instantánea WhatsApp en los estudiantes de primer semestre del curso Humanismo, Cultura y Valores de la UPB Montería.
- Establecer una comparación entre la red de mensajería instantánea WhatsApp y la comunicación interpersonal en los estudiantes de primer semestre del curso Humanismo, Cultura y Valores de la UPB Montería.

4. REFERENTE TEORICO

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La mayoría de seres humanos pasan su tiempo hablando, leyendo, escuchando o escribiendo. En la mayoría de estas actividades el proceso es frente a frente, donde se emplea un lenguaje determinado, ya sea con una señal o gestos de interacción con el otro. Los mensajes son enviados continuamente, tanto que de acuerdo a cómo se interpreta el mensaje hay una reacción inmediata de los participantes del proceso comunicativo, esto dependerá de las experiencias de aprendizaje tanto del emisor como del receptor del mensaje y la situación en que este se transmite. Según Vander (1986), se puede definir la comunicación interpersonal como el contacto verbal o no verbal que se establece entre dos o más personas donde se produce un intercambio humano de información, ideas, actitudes y emociones. El ser humano por naturaleza no puede vivir aislado del contacto por el otro, por lo tanto la comunicación es considerada como medio fundamental de interacción, basada en gestos, palabras, signos y códigos que dependerán de los participantes, que siempre tendrán una intención al transmitir un mensaje, razón por la que el lenguaje verbal, el cara cara, el conocer el contexto donde se desarrolla la conversación juega un papel importante. La capacidad de comprensión del individuo garantizará el éxito de la interacción.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

Todo comunica. El universo está cargado de mensajes y significados expresados a través del entorno, los colores, los olores, las miradas, los gestos, el cuerpo. Si bien estudios han arrojado que el ser humano comunica más con su lenguaje corporal que con el verbal, esto puede verse evidenciado en los múltiples experimentos sobre actitudes y sentimientos. Paul Ekman es uno de los representantes más importantes en los planteamientos de la comunicación no verbal, afirmó que habría siete emociones cuya expresión es universal, independientemente del lugar en que se nace y se crece, estas son: alegría, tristeza, ira,

sorpresa, asco, miedo y desprecio. Sin embargo, la universalidad de los gestos es limitado hasta las expresiones faciales, Ekman sostiene que “todo lo demás, los gestos con las manos, incluso si reprimimos la emoción o la expresamos abiertamente, lo aprendemos de nuestro entorno y varían en función de la persona”.

La comunicación no verbal logra tener un gran impacto en la vida cotidiana del ser humano tanto que en ocasiones esta sale de su control, expresándose aún sin un consentimiento total de la persona. La forma en la que viste, camina, en la que mira, hablan por sí solas.

MENSAJERÍA INSTANTÁNEA.

La mensajería instantánea (IM), es una forma de comunicación en tiempo real entre dos o más personas basada en texto, el cual es enviado a través de dispositivos conectados a una red como la Internet. De esta manera, requiere que el usuario de mensajería instantánea utilice el servicio, esta forma de comunicación se diferencia del correo electrónico en que las conversaciones se realizan en tiempo real. Los clientes de mensajería instantánea más utilizados en el pasado fueron: ICQ, Yahoo! Messenger, Pidgin, AIM (AOL Instant Messenger), Google Talk (sustituido actualmente por Hangouts) y Windows Live Messenger, actualmente integrado en Skype.

Actualmente la mensajería instantánea ha dado un vuelco hacia las aplicaciones móviles, aplicaciones multiplataforma o servicios web que no necesitan de ninguna aplicación para poder funcionar. La mensajería instantánea es una forma de comunicación preferida sobre todo por la población juvenil, esto no es un fenómeno que resulte extraño, distintos autores, desde McLuhan en su teoría de Aldea global “el medio es el mensaje” (1967), pasando por Negroponte en su libro Ser digital (1995) hasta, Balardini en su artículo “Chicos y tecnología” (2003) hacen hincapié en la estrecha relación entre los jóvenes y la tecnología.

Fernando de Laire (2001) afirma que “la mensajería instantánea, vista como fenómeno comunicativo, es fruto del contexto tecnológico actual que ve desarrollarse al máximo la abstracción de las relaciones sociales”. Dejando la comunicación cara a cara a un lado, por la comunicación a través de mensajería instantánea.

WHATSAPP

En el ámbito de la mensajería instantánea, como nueva plataforma comunicacional para tener a las personas en “contacto y mucho más cerca”, una de las aplicaciones más populares y con más usuarios en la actualidad es WhatsApp Inc. fundada por: Jan Kum y Brian Acton en 2009, y proviene de la frase “What’s up” significa “Qué pasa”. Esta App va dirigida a teléfonos móviles inteligentes, mejor conocidos como Smartphone, con el cual, se pueden enviar mensajes instantáneos a otros usuarios que tengan instalada la aplicación, la cual funciona con datos móviles conectados a través de internet o una red Wi-fi.

Su éxito se debe a la disponibilidad de esta aplicación para más sistemas operativos como IOS, Android, Blackberry, Windows Phone y Symbian y las múltiples funciones que ofrece (imágenes, texto, videos, archivos de voz, audio, documentos) y que no venden publicidad, porque consideran que daña la estética de la plataforma. Cuando alguien habla de teléfonos celulares prácticamente los podemos dividir en dos categorías: los que tienen WhatsApp y los que no lo tienen, esto como un hecho evidente del éxito rotundo de esta aplicación de mensajería instantánea. (Castrejón, 2013). Como toda gran aplicación, siempre hay otras apps del mismo género que le hacen la competencia. En el caso de WhatsApp existen muchas aplicaciones que poco a poco le van ganando terreno a está, entre ellas se destacan: Line, Viber, Wechat, ChatON, BlackBerry Messenger, Facebook Messenger, Nimbuzz y Hangouts.

WhatsApp con su chat permite enviar mensajes con una inmediatez que facilita el tener una conversación un poco más directa con otras; de

hecho una de las opciones que esta aplicación ofrece es la de crear “grupos” en los que se pueden incluir más de dos personas hasta un total de 100, para mantener una conversación. Así mismo se ha convertido para los jóvenes en una plataforma atractiva, básicamente porque ésta permite estar interconectado con otras personas, no solo las que están a largas distancias, sino también aquellas que están prácticamente al lado.

5. METODOLOGIA

Determinar la influencia de la red de mensajería instantánea WhatsApp en la comunicación interpersonal en estudiantes, implica un estudio cualitativo que permite entender el cómo se da esta dinámica de la comunicación a través de la tecnología y explicar las razones de este comportamiento. Con Esta se producen datos descriptivos, las propias palabras de las personas, habladas o escritas y su conducta observable, que servirá para comprender el contexto y establecer relaciones, ya sean de pertenencia, de semejanza, de covariación, de causa efecto.

En esta investigación el diseño es descriptivo, pues se recolectarán datos de diferentes aspectos de las relaciones interpersonales a través de WhatsApp, se hará una medición y análisis de los mismos, especificando las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Sampieri, 2003).

La población de referencia serán los 405 estudiantes de pregrado de la Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Montería, adscritos a la asignatura Humanismo, cultura y valores, perteneciente a los cursos de Línea de formación humanística, a los que la población estudiantil debe asistir de manera obligatoria.

De la población anteriormente mencionada, se seleccionará como muestra representativa a un 20% de la población estudiantil, inscrita en los 14 cursos de Humanismo, Cultura y Valores, ofrecidos en el primer semestre de 2016. Es decir, 81 jóvenes,

entre hombres y mujeres, de diferentes edades, semestres, programas académicos, lugares de procedencia y niveles socio-económicos.

Para el proceso de recolección de datos, se determinó utilizar tres instrumentos: encuesta (cuestionario constituido de 15 preguntas), observación (formato de observación) y la aplicación móvil Mental (medir el tiempo de uso de WhatsApp), con el fin de optimizar el proceso metodológico y de obtención de información en la investigación. Estos tendrán una relación directa con los objetivos específicos.

6. RESULTADOS

Observación:

Este análisis se hizo teniendo en cuenta el tiempo de uso del celular, las actitudes comunicativas de los participantes, la comunicación verbal y no verbal.

Dentro del proceso de observación los estudiantes implementaron la mayoría del tiempo en el uso del celular, se observó cómo estos usan el dispositivo móvil durante las sesiones de clases impartidas por el docente, perdiendo la atención al mismo; situación en la que los estudiantes se sonríen con la pantalla del equipo. Esta conducta intenta ser manejada por el docente al pedirles que consulten en el celular sobre la clase, teniendo resultados poco positivos, pues aprovechan para chatear, observando entonces cómo el envío y respuesta a los mensajes recibidos era inmediata, creando en ocasiones un ambiente de distracción, afectando las relaciones interpersonales, evidenciando como se han convertido en un instrumento básico de interacción con el otro.

Contrario a esto, se encuentra en pocos momentos de la clase conversaciones que incluyen gestos, participación activa de los estudiantes en esta, donde se miran a la cara mientras platican y grupos establecidos de acuerdo a características de tipo actitudinal y carrera a fin.

Cuestionario:

WhatsApp es una aplicación ampliamente usada por las múltiples funciones que ofrece a los usuarios, siendo la inmediatez la ventaja más valorada de la aplicación, esto permite que el consumidor se sumerja en conversaciones en tiempo real con personas que pueden estar a unos metros o a kilómetros de distancia. Aunque este ha logrado permear en todas las esferas comunicacionales del hombre, sobre todo en los espacios de ocio, donde Facebook puede remplazarla, las situaciones que son de carácter conflictivo se buscan solucionar de manera personal, dado a que en muchas ocasiones tratar de resolver alguna contrariedad por medio de la aplicación podría empeorarla, debido al alto rango de malinterpretaciones que se puedan presentar o el hecho de que el receptor no esté interesado en contestar.

A la hora de realizar trabajos académicos grupales, se evidencia que WhatsApp se ha constituido como un medio más fácil y práctico de organizar las actividades académicas, esto por medio de la creación de un grupo de WhatsApp; evitando recorrer largas distancias.

El salón de clases es uno de los espacios en que los estudiantes suelen compartir tiempo con sus compañeros o con amigos que se encuentren a distancia, esto a través de las diferentes redes de mensajería instantánea, además de navegar en la Internet, el mundo de las redes sociales y juegos en línea. La forma en que los usuarios se comunican a través de WhatsApp puede hacer que la mayoría de los receptores del mensaje perciban el estado de ánimo de la persona con la cual dialogan, pues ofrece la función de iconos gestuales o emoticones, los cuales representan desde estados de ánimos hasta cosas materiales como casas, aviones, ropa, entre otros, mostrando la reacción del emisor o receptor frente al tema que se desarrolla en el momento de la conversación.

Para los encuestados, la comunicación interpersonal sigue siendo importante, pues los mensajes y la intencionalidad con la que se desea comunicarlos, es mucho más clara si es a través de una comunicación personal, para esto los gestos y

el tono de voz son de suma importancia, según los encuestados puesto que corroboran la intención del mensaje transmitido.

WhatsApp es actualmente considerada una de las aplicaciones de mensajería instantánea más completas dentro de las que se encuentran en el mercado, faltándole según los usuarios las video llamadas.

Aplicación móvil Mental

Se evidencia que el uso de los teléfonos celulares abarca la mayor parte del tiempo de los estudiantes, y esto hace que dejen de lado el compartir con familiares o amigos situaciones o aspectos de la vida. es posible observar el rol cada vez más trascendente que juega el teléfono como herramienta de interacción social y principal fuente de acceso a internet y las situaciones obsesivas de dependencia, llamada hoy por los expertos nomofobia (fobia a no tener el móvil).

Los estudiantes a quienes se les instaló la aplicación Mental, dan como resultado que utilizan la WhatsApp de 2 a 6 horas diarias, lo que puede ser un uso extremo tanto de la aplicación como del celular, sustentando que el "abuso" de esta tecnología por parte de los jóvenes, principalmente en el caso de los universitarios es considerable, pero que aun así, no se logra comprobar una adicción como tal hacia la internet, pero que si se puede hablar de esta como "reforzante" para que algunos jóvenes "eviten" la presencia física y las relaciones sociales cara a cara. García (2008).

7. CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación presentada la unidad investigativa concluye:

WhatsApp como red de mensajería instantánea ofrece variedad de herramientas multimediales que ha ayudado a que las personas se comuniquen de una forma más rápida y en tiempo real, pues esta con su chat permite enviar mensajes con una inmediatez y facilita el tener una conversación un poco más directa con otras, crear grupos en los que

se pueden incluir más de dos personas hasta un total de 100, para mantener una conversación acortando las distancias, deteriorando la comunicación interpersonal: el contacto físico, la utilización de gestos, desconocimiento del entorno, entre otros, dejando una dependencia y generando ansiedad en los usuarios, producida por no tener el móvil, esta es una patología llamada Nomofobia.

Con esto, no se quiere decir que la construcción de relaciones interpersonales se haya perdido del todo; pues aún dentro de los llamados nativos digitales, se encuentran grupos sociales que se relacionan entre sí y que se establecen de acuerdo a características como: gustos, actitudes, profesiones, lugar de origen, palabras, signos y códigos, evidenciando la necesidad de utilizar la comunicación interpersonal para estar en contacto con el otro, pues el ser humano no puede vivir aislado de este. El contexto donde se desarrolla la conversación juega un papel importante.

De esta manera se ratifica que la comunicación interpersonal como el proceso que ocurre entre emisor y receptor, es hablar cara a cara en un nivel de interacción e interrelación entre los individuos. Dejando en evidencia que una conversación personal no va a ser remplazada por una conversación a través de la red de mensajería instantánea WhatsApp.

La red de mensajería WhatsApp, tiene características como la inmediatez, el uso de herramientas multimediales tales como: envío de fotos, vídeos, notas de voz, audios y documentos, además de emoticones que pueden adaptarse a diferentes situaciones o para simplificar mensajes, aunque no siempre el uso de estos confirma la autenticidad o veracidad de dicho mensaje; lo que deja en descubierto la falencia de esta red de mensajería, es decir, que no todo lo que se transmite por WhatsApp es veraz, sino que hace parte de la intencionalidad del usuario.

WhatsApp es la aplicación móvil de mensajería instantánea más usada. Sin embargo, los

estudiantes siguen considerando la comunicación interpersonal importante y única, ya que existe un mayor entendimiento a la hora de conversar personalmente y porque ayuda a fortalecer las relaciones humanas.

Teniendo en cuenta los datos, las observaciones, investigaciones y todo lo recopilado en este proyecto de investigación, podemos ver la necesidad de que tanto docentes, psicólogos, padres de familia y comunicadores sociales incluyan dentro de sus temas de conversaciones con los jóvenes, las consecuencias del exceso del uso de las redes sociales o de mensajería instantánea. Con ello, no queremos decir que estas plataformas de comunicación deban ser excluidas; sino, que los jóvenes deben aprender a darle un uso adecuado en cuanto a tiempo, gramática, léxico, formalidad, entre otras; para que no caigan en una patología psicológica adictiva como podría ser una nomofobia. De no tomar medidas al respecto cabe preguntarse ¿Cómo estarán los consultorios psicológicos de aquí a cinco años? O ¿Cómo estará la Comunicación Interpersonal?

8. BIBLIOGRAFÍA

Ekman, P., y Friesen, W. V. (1969). The repertoire of non verbal behavior. *Semiotica*, 1, 49-98.

McLuhan, Marshall y Quentin Fiore (1967). *El medio es el mensaje: inventario de efectos*. New York: Paidós Studio.

Roberto Fernández Sampieri, *Metodología de la Investigación*, 2003 Cuarta edición

Eckman, P. (2009). *¿Cómo detectar mentiras?* [en línea]. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Cassiany, D., y Ayala, G. (2008). *Nativos e inmigrantes*