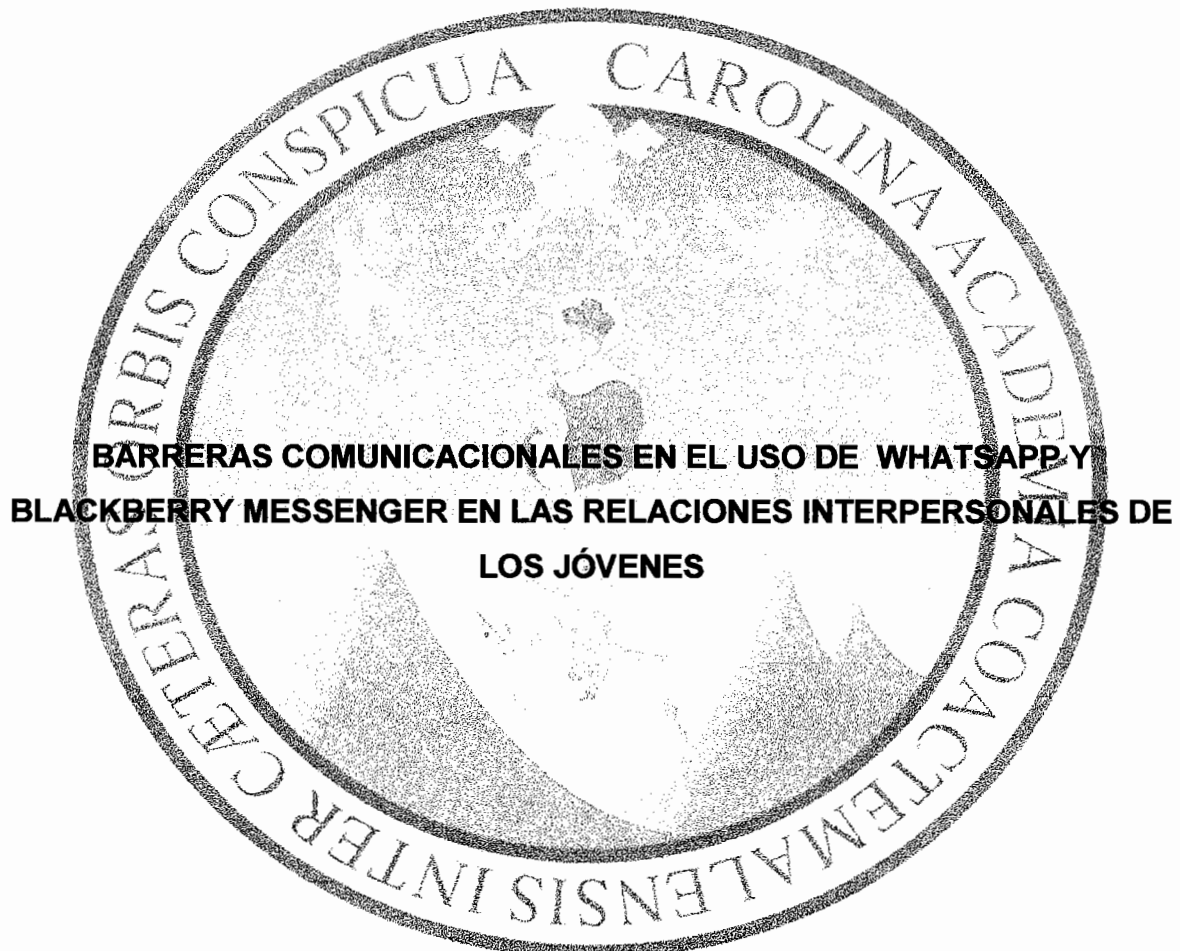


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**BARRERAS COMUNICACIONALES EN EL USO DE WHATSAPP Y  
BLACKBERRY MESSENGER EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE  
LOS JÓVENES**

Trabajo de Tesis presentado por:

**SULLY ALEJANDRA CONTRERAS VALLE**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Asesor de tesis

**MÁSTER JAIRO ALARCÓN RODAS**

**Guatemala, mayo 2014**



## **DIRECTOR**

Lic. Julio Moreno Sebastián

## **CONSEJO DIRECTIVO**

### **REPRESENTANTES DOCENTES**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

### **REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

### **SECRETARIA**

M.A. Claudia Molina

### **TRIBUNAL EXAMINADOR**

M.A. Jairo Alarcón Rodas (Presidente – Asesor)

M.A. Wangner Diaz (Revisor)

Lic. Julio Moreno (Revisor)

M.A. David Chacón (Examinador)

M.A. Elpidio Guillén (Examinador)

Lic. Mario Toje (Suplente)



## Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 29 de enero de 2014.  
Comité Revisor/ NR  
Ref. CT-Akmg 02-2014

Estudiante  
**Sully Alejandra Contreras Valle**  
Carné **200613844**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **Contreras**:

De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: BARRERAS COMUNICACIONALES EN EL USO DE LAS APLICACIONES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP Y BLACKBERRY MESSENGER EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS JÓVENES.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

M.A. Jairo Alarcón, presidente(a).  
M.A. Wangner Díaz, revisor(a).  
Lic. Julio Sebastián, revisor(a).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

Lic. Julio E. Sebastián Ch.  
Director ECC



M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor. Adjunto 2 fotocopias del informe final de tesis y respectiva boleta de evaluación.  
archivo.  
AM/JESCH/Eunice S.



Guatemala, 25 de febrero 2014

M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.  
Ciudad Universitaria, zona 12

Distinguida M.A. Mérida:

Atentamente informamos a usted que el estudiante Sully Alejandra Contreras Valle, carné 200613844, ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: **Barreras comunicacionales en el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea whatsapp y blackberry messenger, en las relaciones interpersonales de los jóvenes.**

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que usted pueda continuar con el trámite correspondiente.

#### ID Y ENSEÑAD A TODOS

Firma \_\_\_\_\_  
Lic. Julio Moreno  
Miembro comité revisor

Firma \_\_\_\_\_  
Ma. Wagner Díaz  
Miembro comité revisor

Firma \_\_\_\_\_  
Ma. Jairo Alarcón  
Presidente comité revisor



## Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 06 de marzo de 2014.  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 26-2014

Estudiante  
**Sully Alejandra Contreras Valle**  
Carné **200613844**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Contreras**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título **BARRERAS COMUNICACIONALES EN EL USO DE LAS APLICACIONES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP Y BLACKBERRY MESSENGER, EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS JÓVENES**, siendo ellos:

M.A. Jairo Alarcón, presidente(a)  
Lic. Julio Sebastián, revisor(a).  
M.A. Wangner Díaz, revisor(a)  
M.A. David Chacón, examinador(a).  
M.A. Elpidio Guillén, examinador(a).  
Lic. Mario Toje, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



*M.A. Aracely Mérida*  
M.A. Aracely Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis

*Lic. Julio E. Sebastián Ch.*  
Lic. Julio E. Sebastián Ch.  
Director ECC

Copia: Larissa.  
Archivo.  
AM/JESCH/IEunice S.



**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**

Guatemala, 12 de mayo de 2014.  
**Orden de impresión/NR**  
 Ref. CT-Akmg- No. 25-2014

Estudiante  
**Sully Alejandra Contreras Valle**  
 Carné **200613844**  
 Escuela de Ciencias de la Comunicación  
 Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Contreras**:

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: BARRERAS COMUNICACIONALES EN EL USO DE WHATSAPP Y BLACKBERRY MESSENGER EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS JÓVENES, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados dos ejemplares impresos y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; seis ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y diez ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas la calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



  
**Lic. Julio E. Sebastián Ch.**  
 Director ECC



  
**M.A. Aracelly Mérida**  
 Coordinadora Comisión de Tesis

Copia: archivo  
 AM/JESCH/Eunice S.

Edificio M2,  
 Ciudad Universitaria, zona 12.  
 Teléfono: (502) 2418-8920  
 Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



## **AGRADECIMIENTOS**

### **A Dios**

Primero quiero agradecer a Dios por permitirme culminar este logro, te agradezco infinitamente por tus bendiciones y por todo lo que me brindas.

### **A mi Madre (Leticia Valle)**

Gracias por creer en mí, por tu amor, por llevarme hasta este logro, por darme la oportunidad de estudiar y de superarme ¡gracias mamá, te amo!

### **A mis Abuelos Q.E.P.D (Natividad y Mario)**

Ustedes me enseñaron a ser la persona que soy, fueron mis mentores de vida, los extraño tanto, pero sé que en el cielo están felices por este logro. ¡Los llevo en mi corazón!

### **A mis hermanos (Michelle, Ricardo y Estefanía)**

Gracias por su apoyo, los quiero tanto, agradezco a Dios por tenerlos en mi vida.

### **A mis sobrinos (Brayan, Melissa, Adrián, Ángel y Alejandro)**

Ustedes son una gran bendición en mi vida, los quiero muchísimo.

### **A mis Tíos (Claudia y Gustavo)**

Gracias por brindarme su ayuda incondicional, los quiero mucho. Gracias tía Claudia, usted ha sido una segunda madre.

### **A mi asesor de tesis (Jairo Alarcón)**

Gracias por ser mi guía en este camino y por brindarme su ayuda y experiencia, lo admiro y aprecio mucho, gracias Lic.

### **A mis amigos**

Por creer en mí, por ser mis grandes aliados en este logro, por ser mi respaldo en los momentos más difíciles, agradezco su ayuda ¡gracias!

Gracias Cesarín y Esteban, ustedes me apoyaron tanto para poder culminar esta meta.



## ÍNDICE

Resumen	1
Introducción	2, 3

### Capítulo I

#### 1. Marco Conceptual

1.1	Título del tema	5
1.2	Antecedentes	5, 6
1.3	Justificación	7, 8
1.4	Planteamiento del problema	8, 9
1.5	Delimitación del tema	10
	1.5.1 Alcances	10
	1.5.2 Limites	10

### Capítulo II

#### 2. Marco Teórico

2.1	Comunicación	12
2.2	Proceso de comunicación	13
2.3	Elementos de la comunicación	14
2.4	Barreras de comunicación	15, 16
2.5	La comunicación interpersonal	16, 17
2.6	Importancia de la comunicación interpersonal	17, 18
2.7	Como afecta las barreras de comunicación en las relaciones interpersonales	18
2.8	Teléfono celular	19





2.9	Historia del teléfono celular	19-21
2.10	Evolución de las funciones de la telefonía celular	22, 23
2.11	Teléfonos inteligentes (Smartphone)	23
2.12	Aplicaciones de mensajería instantánea	24
2.13	Qué es whatsapp	25
2.14	Qué es black berry messenger	25
2.15	El uso del celular en la actualidad	26
2.16	Ventajas y desventajas del uso del teléfono celular	27, 28

### Capítulo III

#### **3. Marco Metodológico**

3.1	Método de investigación	30
3.2	Objetivos	30
3.2.1	General	30
3.2.2	Específicos	30
3.3	Hipótesis	31
3.3.1	Variable independiente	31
3.3.2	Variables dependientes	32
3.4	Técnicas	33
3.5	Instrumentos	33
3.6	Población	33
3.7	Muestra	33, 34



## Capítulo IV

4. Resultados de la investigación	36
4.1 Resultados de la entrevista	37 - 43
4.2 Resultados de la encuesta	43 - 46
4.3 Resultados de la observación	47, 48
Conclusiones	49 - 50
Recomendaciones	51
Propuesta	52
Bibliografía	53, 54
E-grafía	55
Anexos	56 - 59

## Resumen

**Universidad:** Universidad de San Carlos de Guatemala.

**Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación.

**Título:** Barreras comunicacionales en el uso de whatsapp y blackberry messenger en las relaciones interpersonales de los jóvenes.

**Autor:** Sully Alejandra Contreras Valle.

**Problema:** barreras de comunicación que ocasiona el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea Whatsapp y Blackberrymessenger en las relaciones interpersonales.

**Instrumentos:** cuestionario, entrevista, guía de observación, referencias bibliográficas, páginas web, artículos y folletos.

## Introducción

La relación interpersonal ha sido importante para el ser humano, ya que con ella se satisface la necesidad de mantener un contacto con las demás personas y lograr el desarrollo dentro de la sociedad.

La comunicación interpersonal será siempre necesaria y esencial para el ser humano, pero hay personas a las que se les dificulta comunicarse adecuadamente; no importa los adelantos tecnológicos en materia de comunicación, el hombre actualmente está cada vez más aislado y tiene mayores problemas para entrar en verdadero contacto con sus semejantes, en forma profunda, abierta y sincera; muchas veces porque surgen obstáculos que entorpecen la comunicación.

La presente investigación titulada "Barreras comunicacionales en el uso de whatsapp y blackberry messenger en las relaciones interpersonales de los jóvenes" se realizó con el objetivo de obtener, una noción actual sobre los obstáculos que ocasiona utilizar las aplicaciones de mensajería instantánea, al momento de interactuar con otras personas.

Las barreras comunicacionales dificultan la comunicación o filtran y excluyen una parte del mensaje que se quiere transmitir; provocando una situación confusa en el proceso de comunicación, lo cual afecta la nitidez del mensaje.

Debido a la popularidad que las aplicaciones de mensajería *instantánea whatsapp* y *blackberry messenger* han ido ganando en los últimos años, se han convertido sin ninguna duda, en las alternativas que las personas utilizan para comunicarse.

Actualmente las personas pasan horas y horas utilizando estas aplicaciones; incluso cuando están realizando otras actividades o interactuando con personas.

En estos tiempos es normal ver a una persona con el celular en la mano, en su escritorio o en la mesa cuando está comiendo, esperando a que suene o vibre.

La investigación “Barreras comunicacionales en el uso de Whatsapp y Blackberry Messenger en las relaciones interpersonales de los jóvenes”, fue realizada, a una muestra de 156 estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la jornada vespertina. En donde se observó que las aplicaciones de mensajería instantánea *whatsapp* y *blackberry Messenger*, interfieren en el proceso de comunicación que tiene con otras personas, debido al mal uso que dan al teléfono.



# Capítulo I

---

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **1.1 Título del tema:**

Barreras comunicacionales en el uso de whatsapp y blackberry messenger en las relaciones interpersonales de los jóvenes.

### **1.2 Antecedentes**

Para Urbina (2004) La comunicación no solo es hablar, sino también es quedarse callado y escuchar, el comunicador tiene que tener desarrollada la capacidad de escuchar. Asimismo el autor concluye que el escuchar en forma inadecuada se convierte en barrera comunicacional desde el momento en que el receptor no presta la debida atención al emisor, y que sin la debida comprensión, no hay entendimiento y sin entendimiento no hay comunicación efectiva.

Martínez (2006) Concluye que según lo observado en su investigación cuando dos personas interactúan físicamente y la conversación es interrumpida por una llamada al celular al contestar se pierde la concentración en el tema y en algunos casos ya no llega a su fin. Asimismo concluye la existencia de dependencia de las personas al teléfono celular, siempre lo portan ya sea en el cinturón, en la bolsa o en la mano y las personas encuestas opinan que el uso inadecuado del teléfono celular si puede afectar las relaciones interpersonales.

Par León (2012) La comunicación interpersonal de las adolescentes se ve afectada por el aislamiento y dependencia que se genera a raíz del uso constante del celular, según los estudios realizados por la autora las adolescentes revisan el teléfono más de 11 veces al día esto conlleva al debilitamiento de las comunicaciones interpersonales, del 80% de las adolescentes encuestadas tienen una adicción al teléfono celular. Asimismo la autora recomienda profundizar en el tema con las adolescentes, para hacerles conciencia de la importancia que tiene el mantener una buena comunicación interpersonal.

Compartir costumbres, sentimientos e información es imprescindible en la especie humana. Si no hubiera sido posible comunicarse la vida en sociedad sería impensable, de igual forma la permanencia de mujeres y hombres en el planeta. Es por ello la importancia de las relaciones interpersonales y dentro de éstas, el conocimiento y la comunicación. Cobran relevancia también los medios y el contenido de los mensajes en el enlace comunicativo de las personas. Pero no hay comunicación sin mensaje y éste, además de transmitirse a través de signos, tiene que corresponder a la realidad. Alarcón (2013).

Regularmente, las confusiones dentro de la sociedad que se patentizan en errores son motivadas por el mal uso del lenguaje o por una inadecuada comunicación. Consciente o inconscientemente las personas incurren en una serie de faltas que van desde el uso de falacias hasta mentiras, que tienen su impacto negativo a través de las acciones. Comunicar algo en forma inadecuada o entender un mensaje en forma incorrecta hace que las acciones se plasmen en el error.



### **1.3 Justificación del tema**

La comunicación con otras personas es imprescindible para el ser humano; el mismo hombre ha creado tecnología que facilita la comunicación, pero esta a su vez lo va aislándolo; Se decidió trabajar en este tema de investigación, debido a que se observó que muchas personas pasan horas y horas revisando, mandando mensajes y chateando por medio de sus teléfonos celulares, e incluso cuando están interactuando con otras personas.

Revisaban el celular a cada minuto, deseando mantenerse en contacto con el celular o actualizando redes sociales, no importando interrumpir cualquier actividad que realizaban; podían estar lejos de su celular, pero solo escuchaban que recibían un mensaje o una llamada, corrían y no les importaba nada, solamente contestar el celular.

Asimismo, se observó que la mayoría de las personas siempre tienen el teléfono celular cerca, sobre la mesa, en la mano o donde lo tuvieran a la vista; hay personas que aceptan que no pueden vivir sin el teléfono celular y no pueden salir de casa sin él.

Este comportamiento que han ido adquiriendo las personas en los últimos años los ha ido aislando poco a poco de las personas que están a su alrededor sin que se den cuenta. Hoy, es normal encontrar a una persona interactuando con su celular, riéndose solo y con la cabeza agachada, lo cual provoca que la comunicación con sus compañeros de estudio, trabajo y familiares, sea cada vez menor.

Es preocupante ver que las personas en estos tiempos, ya no interactúen socialmente a nivel interpersonal, no platicuen, no se ven a la cara y que la mayoría de ellas, prefiera aislarse del mundo que la rodea y platicar por medio de las aplicaciones que están de moda, publican en las redes sociales las actividades que realizan, publican fotos de los lugares que visitan en sus vacaciones, publican fotos de los alimentos que se van a comer; creando un mundo virtual en donde se sumergen cada día más.

Las relaciones interpersonales son trascendentales para el ser humano, ya que la necesidad de mantener contacto con los demás personas, es una de las necesidades más importantes del hombre para lograr su desarrollo dentro de la sociedad, es por esta razón por la cual se decidió realizar este trabajo de investigación, ya que, se observó que la utilización de estas aplicaciones de mensajería instantánea, son un obstáculo para que la comunicación interpersonal, sea efectiva en los estudiantes de la jornada vespertina, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

#### **1.4 Planteamiento del problema:**

Las relaciones interpersonales, son la base para el buen funcionamiento de la sociedad, hablar de relaciones interpersonales es hacer referencia a la esencia misma del ser humano, ya que el hombre necesita de otros hombres para sobrevivir y poder realizar su propia humanidad.

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos que favorecen su adaptación al mismo y la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo y aislamiento.

El hombre necesita estar en comunicación y cubrir sus necesidades. Gracias a los avances de la ciencia y la tecnología se han creado y mejorado aparatos e instrumentos tecnológicos que han ayudado a que la comunicación sea más efectiva y rápida y sin duda alguna, el teléfono celular es uno de ellos.

El teléfono celular es una tecnología que ha ayudado a la comunicación, según el boletín estadístico de la Superintendencia de Telecomunicaciones –SIT-. La telefonía móvil en el país alcanzó los 20 millones 787 mil usuarios en el 2012, lo que representa un crecimiento del 6.7 por ciento en relación con el 2011.

Hace unos años atrás no era primordial tener teléfono móvil, ahora el celular es un medio de comunicación que está al alcance de muchas personas, lo cual permite a los usuarios tener una comunicación más rápida y amplia.

Con los avances tecnológicos, son más las aplicaciones telefónicas que se van creando, ya sea para entretener al consumidor o bien sean aplicaciones que facilitan la comunicación por medio de mensajes de texto, pero estas aplicaciones ¿han afectado las relaciones interpersonales de una forma negativa? Para muchas personas el teléfono celular ya es algo que forma parte de sus vidas y no pueden salir de casa sin él, ya que sienten que les impide realizar sus actividades diarias.

Puede ser que los jóvenes actualmente, ya no prefieran reunirse con sus amigos o familiares y tener conversaciones donde pueden verse frente a frente y crear lazos afectivos que ayuden a que la comunicación sea efectiva, fluida y de calidad.

En este trabajo de investigación, se resuelven las inquietudes de saber si estas aplicaciones de mensajería instantánea *whatsapp* y *blackberry messenger*, son la opción que los jóvenes utilicen como principal medio comunicación para interactuar con sus amigos y familiares. Además el determinar ¿cuáles son las barreras de comunicación que ocasiona el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea en las relaciones interpersonales de los estudiantes?

## 1.5 Delimitación del tema

### 1.5.1 Alcances

Entre los aportes que se obtuvieron con la investigación, son los resultados que arrojó el estudio, los cuales nos muestra la situación actual de los jóvenes estudiantes de la jornada vespertina de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, respecto a la utilización de *whatsapp* y *blackberry messenger*.

Así como el determinar que estas aplicaciones crean barreras comunicacionales que afectan la comunicación interpersonal con las personas que se encuentran alrededor.

Además se beneficia a los estudiantes con la información obtenida, para que tomen conciencia del uso que dan actualmente a estas aplicaciones y al teléfono celular. Y se den cuenta de las consecuencias que pueden tener en su comunicación e interacción interpersonal con las personas que están a su alrededor, las cuales desean tener una comunicación efectiva y retroalimentaría.

### 1.5.2 Límites

- **Ámbito geográfico:** Éste estudio se realizó en el Campus Central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, zona 12.
- **Ámbito institucional:** Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- **Ámbito poblacional:** Estudiantes de la jornada vespertina.
- **Ámbito temporal:** La investigación se efectuó de Julio a Noviembre del año 2013.

*"Barreras comunicacionales en el uso de whatsapp y blackberry messenger en las relaciones  
interpersonales de los jóvenes*



# Capítulo II

---

## **MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Comunicación**

En la actualidad, gracias a los avances tecnológicos que se han dado a lo largo de la historia ya son pocos los limitantes que existen al momento de comunicarse con otra persona, sin importar la distancia y el lugar en donde ésta se encuentre.

#### **¿Pero, qué es comunicación?**

Según los expertos definen la comunicación como:

La acción que permite a un individuo o un organismo, situado en un época o en un punto dado, participar de la experiencia-estímulos del medio ambiente de otro individuo o de otro sistema, situados en otra época o en otro lugar, utilizando los elementos o conocimientos que tiene en común con ellos. Moles (1973)

Pascuali (1990) Define comunicación como el intercambio de mensajes con posibilidad de retorno no mecánico entre polos iguales dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad.

Según Claudin y Anabitarte (1986) Comunicación es la ciencia que estudia la transmisión de un mensaje directa o indirectamente de un emisor a un receptor y este a través de medios personal o masivo, humanos o mecánicos mediante signos convenidos.

Según las definiciones anteriores, se puede decir que comunicación es todo aquel intercambio de información que se realiza entre dos o más personas, como los sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante el habla, escritura u otro tipo de señales.

## 2.2 Proceso de comunicación

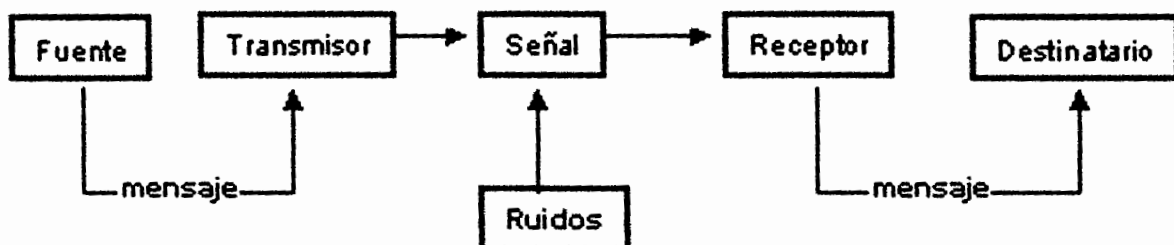
El proceso de comunicación, ocurre cuando se trasmite y recibe información a una persona o a varias. Pero como funciona este procedimiento. Según la teoría de la comunicación de Shannon y Weaver la comunicación comienza con la selección de la información que se pretende emitir o trasladar, dicha información ha de ser emitida por un canal o un medio material, que permite el contacto entre el emisor y el receptor.

Una vez elegido el canal que se utilizara para transmitir el mensaje, este llega al receptor, una vez recibida la información la decodifica, es decir la información tiene que ser comprendida, así finalizando el proceso de comunicación.

El proceso de comunicación es bidireccional, ya que existen dos partes que están involucradas, un emisor y un receptor. Un emisor inicia el proceso de comunicación construyendo un mensaje y enviándolo a un receptor, éste a su vez analiza la información y reconstruye el mensaje a la luz de sus propios antecedentes y experiencias, los cuales le servirán para sintetizar la información recibida.

Esquema No. 1

Esquema de comunicación Shannon y Weaver



Fuente: Teoría de información y comunicación Social (2003 p: 24)

## 2.3 Elementos del proceso de comunicación

Según Pérez (2003 p: 15 y16) Los elementos o factores que intervienen en el proceso de comunicación son: la fuente, el trasmisor, canal, receptor y el destinatario.

- **La fuente:** es el elemento emisor inicial del proceso de comunicación, produce un cierto número de palabras o signos que forman el mensaje a transmitir. Por ejemplo, puede ser la persona que comienza a hablar en la televisión o radio.
- **El trasmisor (emisor):** es el emisor técnico, esto es el que transforma el mensaje emitido en un conjunto de señales o códigos que serán adecuados al canal encargado de transmitirlos. Transforma y codifica la información, generando señales electromagnéticas susceptibles de ser transmitidas a través de algún sistema de transmisión.
- **Señal (canal):** es el medio técnico que debe transportar las señales codificadas por el trasmisor, es decir el medio físico por el que se transmite el mensaje, en este caso *Internet* hace posible que llegue el mensaje.
- **El receptor:** acepta la señal proveniente del sistema de transmisión y la transforma de tal manera que pueda ser manejada por el dispositivo destino.
- **Destinatario:** es la persona a la que va dirigida o destinada la información, toma los datos del receptor y comprende todo aquello que es descrito en el mensaje.



## 2.4 Barreras de comunicación

Durante el proceso de comunicación pueden presentarse ciertos obstáculos que la dificultan, los cuales son necesarios detectar para evitarlos y lograr una comunicación eficiente; a dichos obstáculos se les denomina barreras o ruidos de comunicación.

Ruido: es un sonido inarticulado y confuso más o menos fuerte y que en el proceso de comunicación constituye un elemento perturbador que impide o empaña el paso de una señal portadora del mensaje a través del canal, lo que causa interferencia, atenuaciones o alteraciones en la recepción de aquel tanto física como intelectual. Mota (1988).

La teoría de la comunicación y la semiología afirman, que el ruido es un elemento o factor que afecta, perturba el proceso comunicativo o bien crea una situación confusa en el proceso de la comunicación.

Estos ruidos pueden ser ocasionados internamente o externamente, es decir que el receptor no preste atención o puede tener un malestar físico, hambre o fatiga ya que puede impedir una buena comunicación o bien puede existir ruidos ajenos a él, y sea otro elemento el que distorsione el mensaje.

Para Quijada las barreras de comunicación son “obstáculos en el proceso de comunicación, que pueden anular la comunicación, filtrar o excluir una parte de ella o darle un significado incorrecto, lo cual afecta la nitidez del mensaje”. Y las clasifica en físicas, fisiológicas, semánticas y psicológicas.

- **Barreras semánticas:** son aquellas que tienen que ver con el significado que se le da a una palabra, ya que varias de ellas pueden tener varios significados.

- **Barreras físicas:** son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación. Ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir el mensaje (televisión, micrófono, teléfono).
- **Barreras fisiológicas:** son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales) que son factores que entorpecen o deforman la comunicación.
- **Barreras psicológicas:** representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor p emisor, según sea el caso o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o prejuicios para aprobar o desaprobado lo que se le dice o lea.

## 2.5 La comunicación interpersonal

La comunicación es necesaria y esencial para el ser humano, y aunque es parte cotidiana de la vida, la realidad es que hay personas a los que se les dificulta comunicarse bien; no importa los adelantos tecnológicos en materia de comunicación, el hombre moderno está cada vez más aislado y tiene mayores problemas para entrar en verdadero contacto con sus semejantes, en forma profunda, abierta y sincera; muchas veces porque se anteponen obstáculos que entorpecen la comunicación.

Para Jean Cloutier (1993) La comunicación interpersonal es cuando el hombre empieza a expresarse por medio de gestos corporales hasta lograr el

lenguaje articulado, dado que el único medio de comunicación es él mismo, y el mensaje se limita al instante y al medio inmediato.

Según León (2012) La comunicación interpersonal posee tres elementos esenciales: canales, realimentación y ruido.

- **Canales:** el canal ayuda al emisor y receptor a crear un ambiente agradable en el que se pueda dar realmente una buena comunicación interpersonal, cuando se utilizan más canales, aumenta el interés del receptor por el mensaje que el emisor le está transmitiendo, logrando así que tenga credibilidad el mensaje y así mismo la comprensión del mismo.
- **Realimentación:** es una parte importante del proceso de comunicación, ya que se da durante todo el tiempo, reforzando el mensaje y derriba las barreras con las que se enfrenta el emisor y receptor durante dicho proceso.
- **Ruido:** este causa una confusión del mensaje, dándole otro giro cuando puede haber palabras o códigos que una de las personas utilice y que el otro no conozca.

## 2.6 Importancia de la comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal para el hombre es muy importante, ya que de ella depende su desenvolvimiento dentro de la sociedad. Esta se realiza generalmente entre dos o más sujetos que se comunican personalmente, se basa en conversaciones cotidianas, en las que se expresan preocupaciones, alegrías, conflictos, sentimientos positivos o negativos.

La comunicación interpersonal no implica solamente hablar, si no también gestos, miradas, tono de voz, movimientos de manos, entre otros. Es

importante tener en cuenta que en la comunicación juega un papel importante las actitudes personales, ya que indica hasta qué punto se está preparado para escuchar lo que los demás tiene que decir.

La comunicación forma uno de los pilares básicos en los que se apoya cualquier tipo de relación humana, crucial para el bienestar personal, para las relaciones íntimas. Ayuda a superar situaciones delicadas, resolver conflictos, expresar sentimientos, defender intereses propios y evitar malas interpretaciones.

## **2.7 Como afecta las barreras de comunicación en las relaciones interpersonales**

En tan sólo quince años se ha vivido un proceso tecnológico que ha cambiado la forma de relacionarnos con amigos, parejas, familia. etc. La tecnología avanza más rápido que la capacidad de adaptación y eso puede afectar las relaciones interpersonales.

En la actualidad en lugar de tomar un café con un amigo o pasar una tarde con tu familia, se dedica el tiempo a chatear en facebook y en el blackberry messenger, buscar contenidos para compartir en twitter o ver cuándo se conectan los amigos a whatsapp.

La tecnología ha sido algo muy útil, facilita la vida de muchas personas, si bien una máquina no debe sustituir el contacto físico con las demás personas, y la comunicación escrita es algo necesario pero no indispensable, se debe leer pero no crear barreras que afecten el contacto físico con el entorno que nos rodea.

## 2.8 El teléfono celular

Se conoce como celular al dispositivo inalámbrico electrónico que está preparado para tener acceso a la telefonía celular, también conocida como móvil. <http://www.definicionabc.com/tecnologia/celular.php#ixzz2aByYJiZJ>

El rasgo diferencial que ostenta el teléfono celular por sobre los otros tipos de teléfono es su fácil portación, en la cartera, en el bolso, incluso en los bolsillos del pantalón o blusa, los seres humanos que forman parte de esta comunidad puede llevar el celular entre las pertenencias y lo pueden llevar a cualquier lado, ya que este tipo de teléfono no pesan casi nada.

## 2.9 Historia del teléfono celular

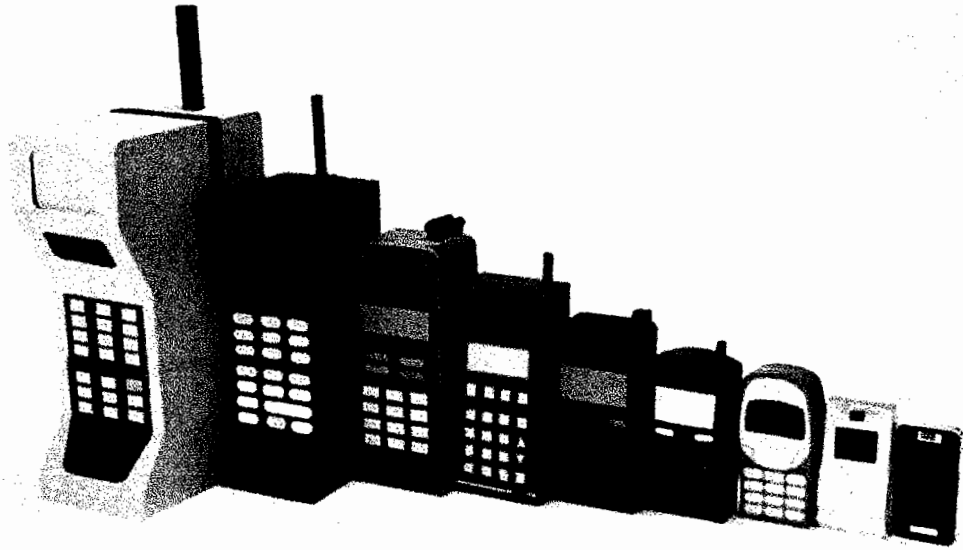
Los avances en la tecnología han jugado un papel muy importante en la historia del teléfono celular, ya que gracias a estos avances es como el celular ha ido evolucionando año con año y se ha convertido en una parte crucial, en la vida cotidiana del hombre.

La telefonía celular está estrechamente ligada al desarrollo y evolución tecnológica que ha tenido el hombre, los primeros teléfonos móviles eran demasiado grandes y pesados, por lo que su uso se restringió en principio a los autos. Generalmente el aparato se instalaba en la cabina y en el baúl se ponía un equipo de radio.

La historia de la telefonía celular se remonta a los años 40s, cuando motivada por la segunda guerra mundial. El primer teléfono móvil fue el NMT 450 (*Nordic Mobile Telephony* 450 MHz), desarrollado por Ericsson, este aparato, todavía usaba las señales de radio con modulación de frecuencia.

Según, Ruiz (2006) Los teléfonos celulares se dividen en: 1G, 2G, 2.5 G, 3G Y 4G.

**Primera generación (1G):** La 1G de la telefonía móvil hizo su aparición en 1979 y se caracterizó por ser analógica y estrictamente para voz. La calidad de los enlaces era muy baja, tenían baja velocidad. En cuanto a la transferencia entre celdas, era muy imprecisa ya que contaban con una baja capacidad, además, la seguridad no existía. La tecnología predominante de esta generación es AMPS (*Advanced Mobile PhoneSystem*).



**Segunda generación (2G):** La 2G arribó hasta 1990 y a diferencia de la primera se caracterizó por ser digital. El sistema 2G utiliza protocolos de codificación más sofisticados y se emplea en los sistemas de telefonía celular actuales. Las tecnologías predominantes son: GSM (*Global System por Mobile Communications*); IS-136 (conocido también como TIA/EIA 136 o ANSI-136) y CDMA (*CodeDivisionMultiple Access*) y PDC (*Personal Digital Communications*). Los protocolos empleados en los sistemas 2G soportan velocidades de información más altas por voz, pero limitados en comunicación de datos. Se pueden ofrecer servicios auxiliares, como datos, fax y SMS (*Short MessageService*). La mayoría de los protocolos de 2G ofrecen diferentes

niveles de encriptación. En Estados Unidos y otros países se le conoce a 2G como PCS (*Personal Communication Services*).

**Generación (2.5G)** Muchos de los proveedores de servicios de telecomunicaciones se moverán a las redes 2.5G antes de entrar masivamente a la 3. La tecnología 2.5G es más rápida, y más económica para actualizar a 3G. La generación 2.5G ofrece características extendidas, ya que cuenta con más capacidades adicionales que los sistemas 2G.

**Tercera generación (3G)** Se caracteriza por contener a la convergencia de voz y datos con acceso inalámbrico a *Internet*; en otras palabras, es apta para aplicaciones multimedia y altas transmisiones de datos. Los protocolos empleados en los sistemas 3G soportan altas velocidades de información y están enfocados para aplicaciones más allá de la voz como audio (*mp3*), video en movimiento, videoconferencia y acceso rápido a *Internet*, sólo por nombrar algunos.

**Cuarta generación (4G)** La cuarta generación de telefonía celular es 50 veces más rápida que la tecnología 3G. En el año 2005 se empezaron las pruebas de esta tecnología y en el año 2010 inicio su comercialización. Para transmitir datos a una velocidad tan alta, las redes de 4G requerirán más ancho de banda que los sistemas celulares actuales, se espera que cada canal 4G ocupe alrededor de 100 MHZ (*megahertz*) de espectro. 20 veces al de la red 3G W-DMA (Banda Ancha de Acceso Múltiple por División de Código, por sus iniciales en inglés).

## 2.10 Evolución de las funciones de la telefonía celular

Los teléfonos móviles ahora poseen servicios de alta tecnología, que hacen y permiten que la vida del ser humano sea más fácil y práctica. La idea de incorporar *internet* al celular ha permitido que la popularidad de estos aparatos sea cada vez más amplia.

Desde que surgió la posibilidad de conectarse a la red, sin la necesidad de poseer una PC o laptop, la evolución de las funciones del teléfono han ido en aumento, ya no son las funciones básicas, de poder mandar y recibir mensajes, poder ver la hora y de poder realizar y recibir llamadas.

Actualmente se cuenta con la ventaja de poder compartir y enviar documentos en diferentes formatos, los celulares poseen la capacidad de aceptar cualquier tipo de aplicación y esto hace que sus precios sean altos.

Los dispositivos telefónicos poseen una gran variedad de funciones que hacen que el entretenimiento y las tareas diarias resulten más fáciles cada día, para mencionar algunas de estas funciones:

- Administra una agenda de compromisos, esta es una función que permite al usuario tener una planificación de las actividades que realizará durante el día, mes y año.
- Envía y recibe e-mails, el usuario tiene la oportunidad de poder ver su correo sin necesidad de tener a la mano una computadora, puede adjuntar archivos, mandar y recibir correos.
- Juegos, la mayoría de celulares tienen la opción de brindar entretenimientos a las personas, por medio de diferentes juegos.
- Navega por sitios de *internet*, permite al usuario poder navegar en *internet* y visitar todas las páginas que desee, asimismo utilizar los diferentes buscadores como *Google Chrome*.



- Reproducen video y TV on-line, las personas ahora tienen la opción de poder disfrutar de videos y televisión en sus celulares.
- Servicio de GPS y mapas de la mayoría de las ciudades del mundo, esta función permite al usuario poder buscar lugares, así como sugerencias para poder disfrutar con sus familiares y amigos.
- Cámara, las cámaras de los celulares tienen incorporados flash, que permite tener fotografías de mayor calidad, además algunos dispositivos incluyen cámara frontal.
- Galería de imágenes y fotos, permite ver de manera miniatura las imagines que tiene guardado el usurario en su dispositivo.
- Video llamadas, esta es una función que permite a las personas ver a otras personas al momento de estar platicando, no importa el lugar donde se encuentren, solo se necesita tener conexión a *internet*.

## 2.11 Teléfonos

### inteligentes(Smartphone)

El teléfono inteligente (*Smartphone* en inglés) es un teléfono móvil que ofrece más



funciones que un teléfono móvil común. Casi todos son móviles que soportan completamente un cliente de correo electrónico con la funcionalidad completa de un organizador personal.

<http://www.areatecnologia.com/Que-es-un-smartphone.htm>

La característica más importante de casi todos los teléfonos inteligentes es que permiten la instalación de programas para incrementar el procesamiento de datos y la conectividad. Estas aplicaciones pueden ser desarrolladas por el fabricante del dispositivo, por el operador o por un tercero.

## 2.12 Aplicaciones de mensajería instantánea

Las herramientas de mensajería instantánea, son programas regularmente gratuitos y versátiles, únicamente funcionan con una conexión a *Internet*, de ser así siempre permanecerán activos.

El servicio de mensajería instantánea ofrece una ventana donde se escribe el mensaje, en texto plano o acompañado de iconos o “emoticons” (figura que representan estados de ánimo), se envían a uno o varios destinatarios, quienes reciben los mensajes en tiempo real, el receptor lo lee y puede contestar en el acto.



A las últimas versiones se les han añadido una serie de aplicaciones extra como la posibilidad de entablar conversaciones telefónicas, utilizando la infraestructura de *Internet*, lo mismo que contar con sistemas de información financiera en tiempo real, y el compartir diferentes tipos de archivos y programas, incluidos juegos en línea.  
[http://www.sitiosargentina.com.ar/webmaster/cursos%20y%20tutoriales/que\\_es\\_la\\_mesajeria\\_instantanea.htm](http://www.sitiosargentina.com.ar/webmaster/cursos%20y%20tutoriales/que_es_la_mesajeria_instantanea.htm)

## 2.13 Qué es whatsapp

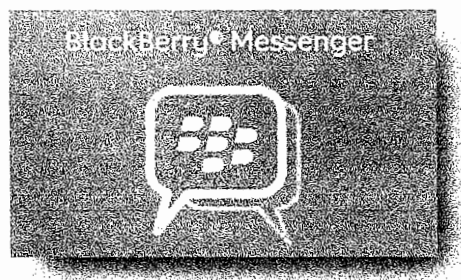
*Whatsapp messenger* es una aplicación de mensajería multiplataforma que permite enviar y recibir mensajes sin pagar. *Whatsapp messenger* está disponible para iPhone, BlackBerry, Windows Phone, Android y Nokia. Esta aplicación permite comunicarse con todos esos dispositivos, sin importar la compañía y tipo de teléfono inteligente que se tenga. <http://www.whatsapp.com/?l=es>

*Whatsapp* es una aplicación de chat para celulares de última generación (*smartphones*), esta herramienta no permite el envío de documentos muy pesados, documentos en formato word o PDF; las personas pueden enviar un número ilimitado de imágenes, videos y mensajes de audio.

Los usuarios de esta aplicación tienen la opción de crear grupos, en donde pueden interactuar con dos o más usuarios de whatsapp, asimismo informa a los usuarios cuando fue la última vez que su contacto ingreso a la aplicación o cuando está utilizando la aplicación (en línea).

## 2.14 Qué es blackberry messenger

*Blackberry Messenger* es el programa oficial de mensajería de texto y voz de *Blackberry*, con el que se puede estar en contacto con todos los contactos que se tenga un dispositivo *Blackberry* y chatear con ellos, compartir fotos, vídeo y mucho más.



*Blackberry Messenger* permite no solo enviar mensajes, sino añadir imágenes, vídeos, notas de voz o incluso tu localización en un mapa. Es una alternativa a los mensajes de texto, se convierte en una buena herramienta para hablar y para ahorrar.

<http://us.blackberry.com/bbm.html?lid=us:bb:bbm&lpos=us:bb:bbm>

## 2.15 El uso del celular en la actualidad

El uso del teléfono móvil se ha generalizado de tal manera que en la actualidad la mayoría de las personas disponen de uno o más celulares, hasta los niños, a partir de los dos años ya utilizan estos aparatos, e incluso los manejan mejor que muchos adultos.

Para muchas personas, el teléfono móvil forma parte de vida, sienten inquietos si les falta su celular. Lo usan constantemente, incluso en lugares que no los deberían de usar, se ha atender llamadas cuando están conduciendo un vehículo. La telefonía celular, no solo es una herramienta de comunicación, también es un aparato que las personas utilizan de muchas maneras: agenda, reloj, radio, cámara, reproductor de música, entre otras funciones.

Las personas piensan que si el pequeño aparato desapareciera sería una “catástrofe”, pasan casi todo el día con el teléfono cerca, masajeando, chateando revisando correos y enviando correos.

En la actualidad es normal encontrar a una persona mirando fijamente a su celular, ya es algo normal en estos días, ya sea en la calle, en el automóvil, en la camioneta, en cualquier lado, las personas siempre están utilizando su teléfono celular.

Las personas utilizan el celular para chatear en las aplicaciones que están de moda: *whatsapp*, *blackberry messenger*, *line*, *tango*, *facebook messenger* y otras aplicaciones, toman fotografías, editan las mismas con aplicaciones que permiten modificarlas; consultan sus cuentas bancarias y realizan pagos, revisan sus redes sociales, entre otras actividades que los hacen permanecer disfrutando del celular.

El teléfono celular ya no solo es un medio de comunicación, sino un aparato con el cual se entretienen, juegan y ayuda a pasar el tiempo de una manera más divertida, para muchas personas el celular ya es una herramienta de vida.

## 2.16 Ventajas y desventajas del uso del teléfono celular

Los teléfonos móviles sin duda son un gran invento que marco la vida de todas las personas, pero este aparato telefónico tiene ventajas y desventajas, se pueden mencionar las siguientes:

### Ventajas

- ❖ Los usuarios de la telefonía móvil, pueden realizar llamas a todas partes del mundo y facilita la comunicación con las personas que no se tiene cerca.
- ❖ Por su tamaño y peso, se puede llevar a todas partes, lo que permite que siempre se tenga a la vista.
- ❖ Poseen herramientas como calculadora, reloj, alarma, cámara entre otras, que facilitan las tareas de las personas.
- ❖ Se tiene acceso a internet, permitiendo acceder a mucha información que puede asistir a las personas para resolver dudas.
- ❖ Se tiene acceso a redes sociales, lo que permite estar en contacto y compartir información con amigos y familiares.
- ❖ Se puede enviar mensajes de texto, imágenes o video.
- ❖ Se tiene mayor capacidad para almacenar información, los usuarios pueden guardas todos los archivos que deseen.
- ❖ Poseen memoria RAM, que hace más rápido el celular.

### Desventajas

- Una de las desventajas que tiene el teléfono celular, es la batería, ya que necesita de la energía eléctrica para poder funcionar.
- La radiación que produce el teléfono celular puede ocasionar cáncer en los usuarios.

- Costos elevados, debido a las herramientas, funciones y estilos de los celulares, hace que los costos suban.
- Riesgo a sufrir asaltos.
- Puede ocasionar un vicio, el constante uso de celular puede causar adicción en los usuarios, ya que se usa desmedidamente y sin ningún control.
- Algunas aplicaciones y funciones del celular, solo funcionan con *internet*, una de otras ventajas es que los teléfonos necesitan acceso a la red para funcionar y si no se posee este de nada sirve tener estas aplicaciones.



# Capítulo III

---

## MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Método y tipo de investigación

El tipo de Investigación que se utilizó en esta tesis fue de tipo descriptiva. Salkind (1999) el propósito de la investigación descriptiva, es describir la situación prevaeciente en el momento de la realización de estudio, hace una reseña del estado actual de algún fenómeno.

El método utilizado en la investigación fue el método analítico. Rodríguez (2005) El método analítico distingue los elementos de un fenómeno y procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separada.

### 3.2 Objetivos:

#### 3.2.1 General:

- Establecer cuáles son las barreras de comunicación que ocasiona el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea en las relaciones interpersonales de los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, jornada vespertina.

#### 3.2.2 Específicos:

- Establecer si el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea *whatsapp* y *blackberry messenger* ocasionan barreras comunicacionales.
- Determinar si el uso de las aplicaciones *whatsapp* y *blackberry messenger* afectan las relaciones interpersonales de los estudiantes.
- Proponer soluciones para evitar que las aplicaciones *whatsapp* y *blackberry messenger* interfieran en las relaciones interpersonales de los jóvenes.



### 3.3 Hipótesis

- El uso de las aplicaciones de mensajería instantánea provoca barreras comunicacionales en los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, jornada vespertina, debido a la ausencia de interacción personal en la comunicación dialógica presencial.

#### 3.3.1 Variables

##### 3.3.1.1 Variable independiente

Definición teórica	Definición operacional	
	Indicadores	Unidad de medición
<b>Aplicaciones de mensajería instantánea:</b> herramienta que ayuda a comunicarse por medio de mensajes de texto con otras personas a través del teléfono celular.	ahorro	Saldo, Tiempo
	Rapidez	10 segundos, 20 segundos, 30 segundos, 40 segundos, más de 60 segundos
	Pasatiempo	Compartir imagines Platicas con amigos y familiares, Entretenimiento, Enlaces

### 3.3.1.2 Variables dependientes

Definición teórica	Definición operacional	
	Indicadores	Unidad de medición
<b>Barreras comunicacionales con otros interlocutores presencial:</b> ruidos que afecta el proceso de la comunicación e impide que haya una comunicación efectiva.	Física	Aislamiento, separación del grupo o personas, bulla alrededor.
	Psicológico	Timidez para iniciar una conversación, sentimientos de tristeza, enojo; persona introvertida
	Fisiológico	Voz baja, poca concentración,
	Semántico	Interpretación del mensaje, no entender lo que hablan los demás, conversación le parece aburrida.

Definición teórica	Definición operacional	
	Indicadores	Unidad de medición
<b>Comunicación dialógica presencial:</b> es la comunicación entre emisor y receptor por medio del dialogo.	Cantidad de conversaciones	1-3, 4-6, 7-9, más de 10.
	Cantidad de personas con las que interactúa.	1-3, 4-6, 7-9, más de 10.
	Tiempo de interacción	1 minuto, 5 minutos, 10 minutos, 30 minutos 1 horas, más de 1 hora.
	Compresión del mensaje	Bueno, regular, nulo.

### 3.4 Técnicas de investigación

Para cumplir con los objetivos del presente estudio de investigación, se utilizaron las técnicas de investigación siguientes: la encuesta, la entrevista y la observación. Con estas técnicas se recabo la información requerida para la investigación.

### 3.5 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario, la guía para la entrevista y la guía de observación. Así también se utilizó los instrumentos como las referencias bibliográficas, páginas web, artículos, folletos y demás material que fue de apoyo e importancia para elaborar la investigación.

### 3.6 Población

Según datos proporcionados por la Unidad de Control Académico de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, la población de estudio de la jornada vespertina del año 2013 de dicha Escuela era de 262 estudiantes.

### 3.7 Muestra

Para determinar la muestra de estudio se utilizó una fórmula de población finita, Según Ernesto Rodriguez su libro Metodología de la investigación (2005) se aplica esta fórmula cuando se conoce cuantos elementos conforma la población de estudio.

$$n = \frac{Z^2 p*q*N}{N(e^2) + Z^2 * p*q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población (262)

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

P = Probabilidades de éxito 50%(0.5)

Q = Probabilidades de fracaso 50% (0.5)

e = Error de estimación 5% (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 262}{262(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 156$$

- La muestra de estudio es de 156 estudiantes.

A continuación se describe la manera en que se trabajó la entrevista, encuesta y observación a los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, de la jornada vespertina. La encuesta se realizó a los 156 estudiantes.

Para realizar la observación se realizó la siguiente distribución: se observó a grupos de estudiantes de 6 integrantes para hacer un total de 26 grupos, para abarcar a los 156 estudiantes. Se entrevistó a un participante de cada uno de los 26 grupos que fueron observados.



# Capítulo VI

---

#### **4. Resultados de la investigación**

La investigación se desarrolló con los estudiantes de la jornada vespertina, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. La muestra con la que se trabajó la investigación fue de 156 estudiantes, donde se realizó una distribución para aplicar los diferentes instrumentos que se utilizaron en la investigación.

Para aplicar las técnicas de investigación se realizó la siguiente distribución: para la observación, se observó a grupos de estudiantes de 6 integrantes para hacer un total de 26 grupos, así abarcando a los 156 estudiantes. Se entrevistó a un participante de cada uno de los 26 grupos que fueron observados. Y se realizó la encuesta a 156 estudiantes.

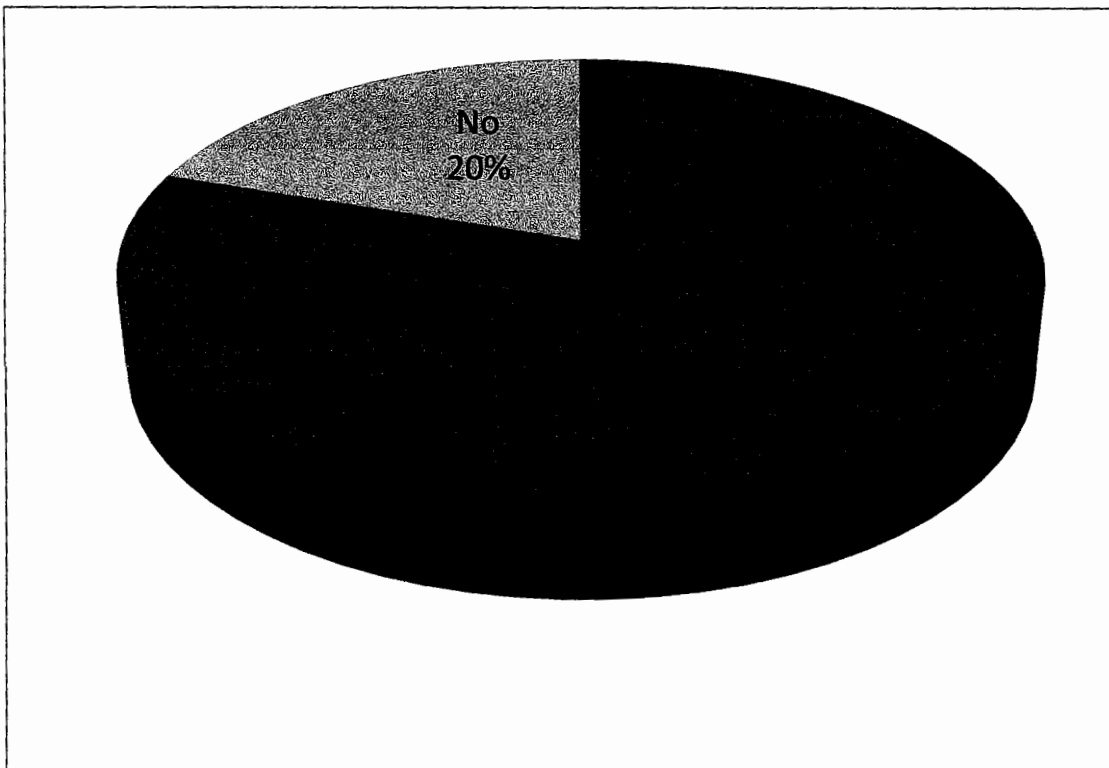
Por medio de la observación, encuesta y entrevista, se buscaba conocer la percepción que tienen los estudiantes respecto a las barreras comunicacionales que causa el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea *whatsapp* y *blackberry messenger* en sus relaciones interpersonales.

A continuación se detallan los resultados obtenidos en la investigación, primero se detallaran los resultados de la encuesta, seguidos por los resultados de las entrevistas y por último se presentaran los resultados de la observación realizada a los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## 4.1 Resultados de la encuesta

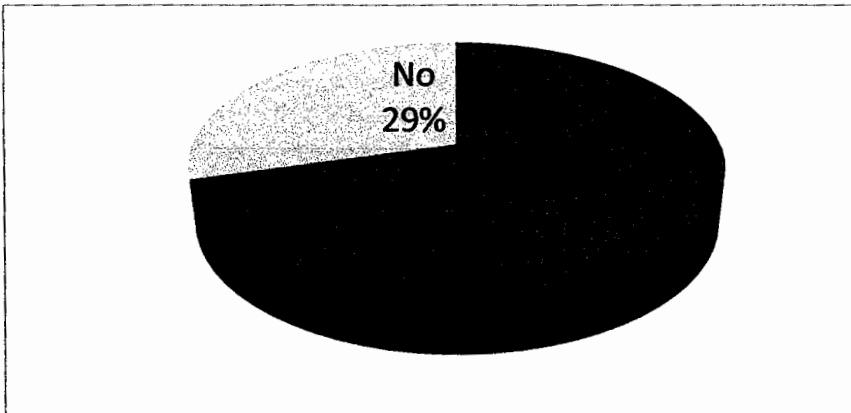
A continuación se describen los resultados de la encuesta realizada a los 156 estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Jornada Vespertina de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que conforman la muestra de estudio.

1. ¿Tiene usted un Smartphone (Android, BlackBerry, Iphone, Nokia, Windows phone)?



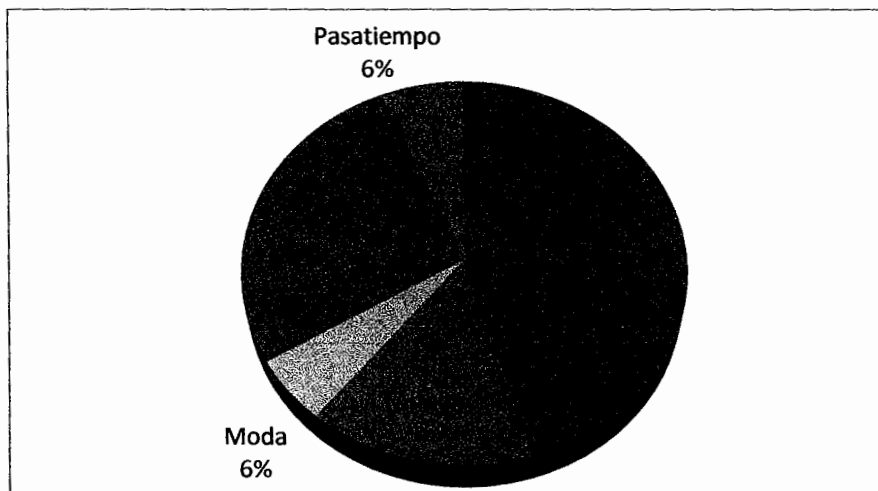
El 80% que equivale a 125 estudiantes respondieron que si poseen un teléfono inteligente. Se podría decir que los estudiantes utilizan estos celulares para, estar a la moda, tener herramientas que faciliten las tareas que realizan diariamente y pertenecer a un grupo social.

2. ¿Utiliza las aplicaciones whatsapp o blackberry messenger?



Se puede observar que la mayoría de estudiantes utiliza las aplicaciones whatsapp o blackberry messenger, solo el 9% de personas que poseen un Smartphone no utilizan estas aplicaciones. El 9% de las personas que no utilizan las aplicaciones, podrían no tener acceso a internet o demuestran poco interés por utilizar este medio para comunicarse con las demás personas.

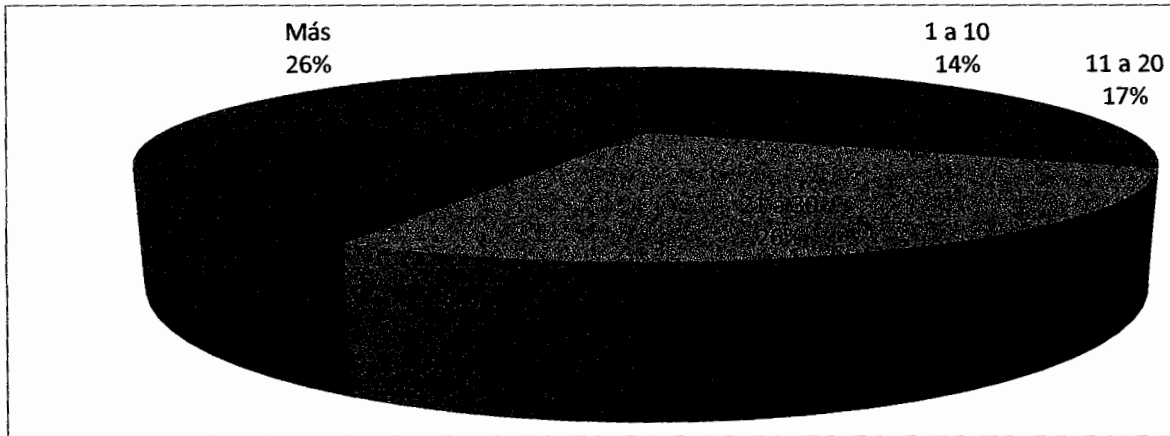
3. ¿Por qué utiliza las aplicaciones whatsapp o bbmessenger?



En la actualidad con la necesidad de una comunicación rápida, las aplicaciones Whatsapp o blackberry messenger dan solución a la problemática de mantenerse comunicados, esto está reflejado en el 45% de estudiantes que las utilizan.

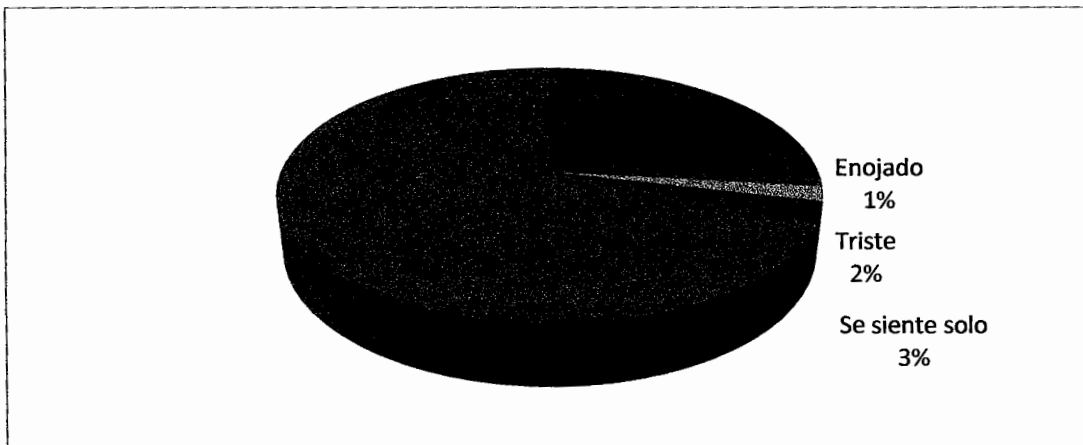


4. ¿Cuántos mensajes vía whatsapp o blackberry messenger recibe / envía aproximadamente al día?



Las opciones más de 41 mensajes y de 21 a 30 están empatadas con un 26% lo que indica que los estudiantes envía y reciben a aproximadamente 287 mensajes a la semana.

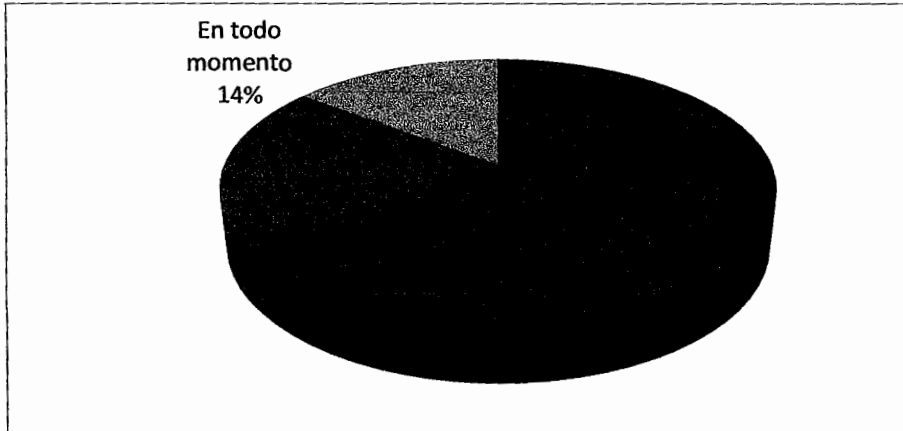
5. ¿En qué momento utiliza las aplicaciones whatsapp y blackberry messenger?



El 68% utiliza estas aplicaciones cuando tiene el deseo de platicar con sus amigos, para contar alguna noticia, por trabajo, tiempo libre, porque se le hace más fácil comunicar sus sentimientos por whatsapp, siendo esta parte de su

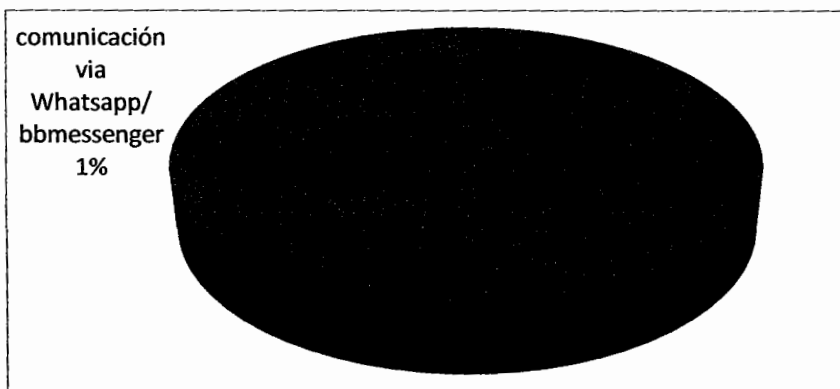
cultura mantener informada a la población sin concretar una correcta interacción con los demás receptores.

6. ¿Cuándo esta con sus amigos o familiares revisa su whatsapp o blackberry messenger?



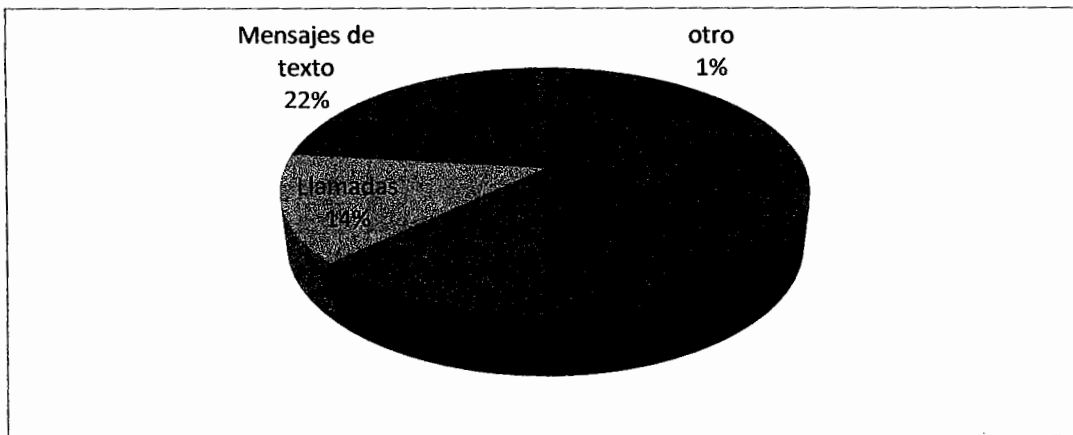
Esta pregunta refleja una de las variables, las dificultades físicas en el mantenerse interactuando con su alrededor, donde el 65% de la población mantiene una interacción con su teléfono celular, en comparación con una correcta comunicación directa con su entorno, por lo que encontramos una barrera comunicacional en esta pregunta.

7. ¿Cuándo esta con otras personas a que comunicación le da prioridad?



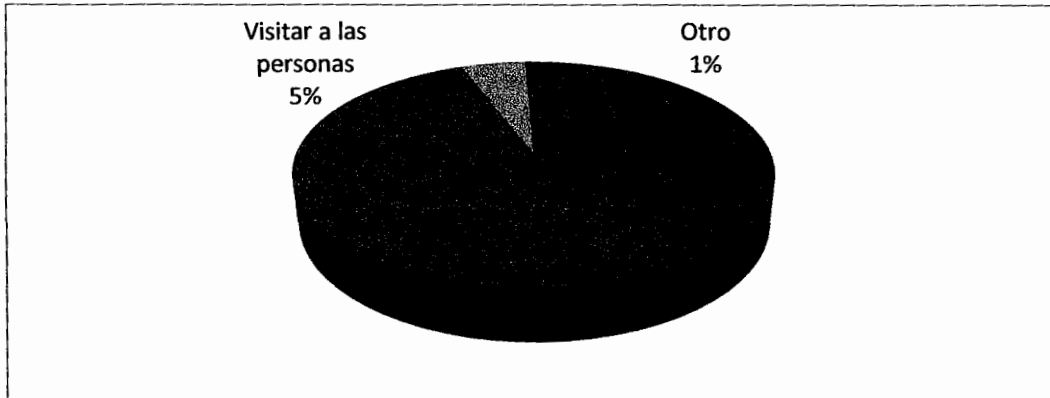
Al interpretar la gráfica 5 y 6 donde se ve reflejado un problema de interacción directa o física, esta gráfica puede interpretarse de manera contraria conforme contestaron los encuestados, a que le dan prioridad a la comunicación dialógica. A pesar que las gráficas anteriores no reflejas esos mismos resultados.

8. ¿Regularmente que medio utiliza para comunicarse con familiares, amigos y conocidos?



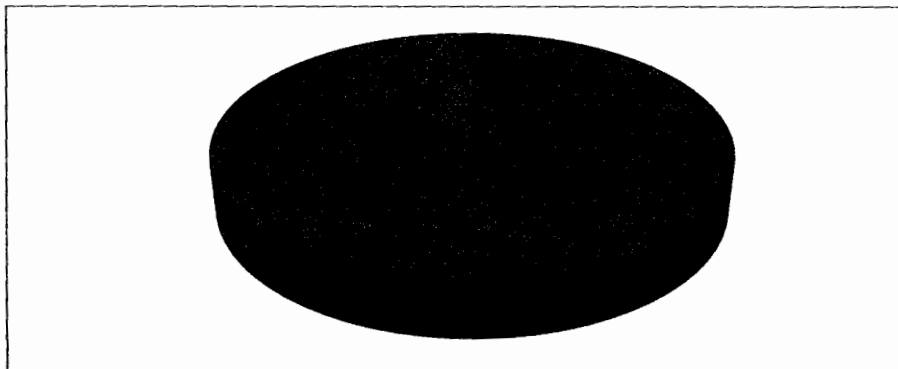
A pesar del costo bajo, solo el 50% de la población de estudiantes de comunicación tienen acceso a internet móvil, pero sigue teniendo prioridad el whatsapp y blackberry messenger por ser fácil de descargar y práctico en su manejo. Los mensajes de texto tienen un 22%, lo que indica que los estudiantes prefieren comunicarse por medio de texto y no por llamadas o charlas en persona.

9. Si no existieran las aplicaciones whatsapp o el blackberry messenger ¿cómo se comunicaría?



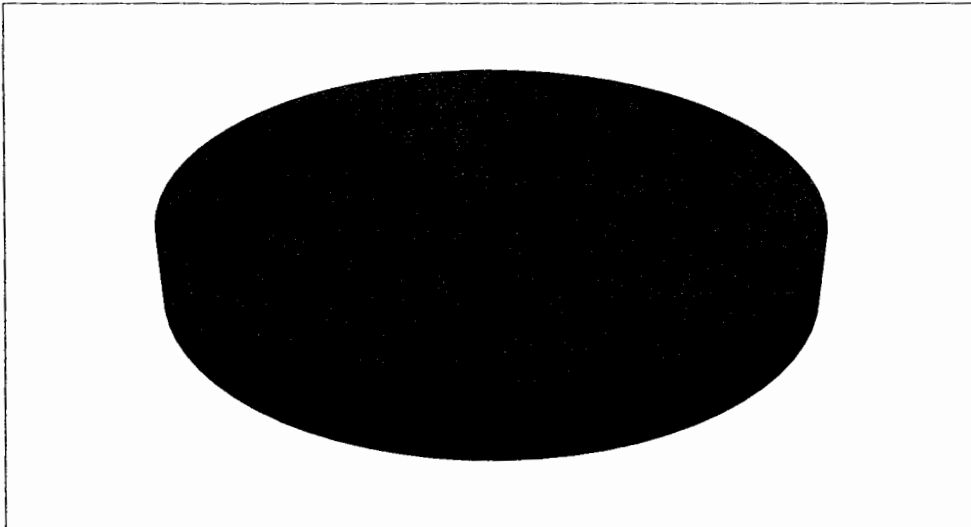
El 54% utilizaría los mensajes de texto, los jóvenes en actualidad prefieren tener una comunicación por medio de mensajes virtuales, que una comunicación directa lo cual puede llegar a aislar a la población.

10. ¿Considera que las aplicaciones whatsapp o el blackberry messenger crean dependencia en las personas?



La mayoría de los estudiantes creen que estas aplicaciones crean dependencia, ya que las personas pasan mucho tiempo utilizándolas y se distraen y ya no ponen atención a lo que las demás personas le cuentan.

11. ¿Cree usted que las aplicaciones whatsapp o el blackberry messenger crean barreras de comunicación en las relaciones interpersonales?



El 89% de los estudiantes creen que estas aplicaciones crean barreras de comunicación, que afectan sus relaciones interpersonales, la cabeza agachada puede crear una barrera psicológica como física; logra distraer al emisor o receptor hacia su celular y no presta atención a lo que se platica y a veces ya no es tomado en cuenta en la interlocución.

## 4.2 Resultados de entrevista

A continuación se describen los resultados de las entrevistas realizadas a 26 estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Jornada Vespertina de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que conforman la muestra de estudio.

1. ¿Qué medio utiliza regularmente para comunicarse, por qué?

La mayoría respondió que utiliza Whatsapp para comunicarse con sus amigos y familiares. Asimismo respondieron que utilizan facebook,

mensajes de texto y llamadas telefónicas. La tecnología es importante para la comunicación de los jóvenes, ya que los medios electrónicos son los que se utilizan para mantener comunicación con las distintas personas que conforman su entorno. Internet sin ninguna duda, cambio su forma de comunicación.

## 2. ¿Utiliza las aplicaciones de mensajería instantánea whatsapp o blackberry?

El total de las personas entrevistadas utilizan las aplicaciones de mensajería instantánea ya sea Whatsapp, Blackberrymessenger o ambas. Los entrevistados consideran que son aplicaciones de rápida comunicación, que les permite ahorrar ya que solo se necesita acceso a una red, que les permite compartir archivos, mantenerse en contacto con sus amigos y son aplicaciones de interface amigable y muy fácil de usar.

Aunque algunos de los entrevistados prefirieron no ahondar en detalles en esta respuesta, contestaron que utilizan las aplicaciones cuando quiero platicar con un amigo o quiero compartir algún acontecimiento con alguien más, para saludar o mandar información a alguien.

Un estudiante respondió lo utilizo cuando quiero una respuesta inmediata, en whatsapp puedo ver la hora en que se conecta la otra persona y saber si ya vio mi mensaje o no.

## 3. ¿Cree usted que las personas se molestan por que utilice las aplicaciones Whatsapp o bbmessenger, cuando está platicando con ellas?

De los 26 estudiantes entrevistados, 14 respondieron que a las personas si les molestan que utilicen las aplicaciones de mensajería instantánea, ya que lo consideran una falta de respeto y no prestan atención a lo que la otras personas le dice.

4. ¿Cuándo esta con otras personas, como es su comunicación dialógica?

La mayoría de los entrevistados respondieron que su comunicación dialógica es buena. Aunque algunos estudiantes expresaron que es imposible no prestar atención al vibrar y sonido del celular, así que ellos prestan atención al celular también.

5. ¿Ha tenido algún problema de comunicación por utilizar las aplicaciones Whatsapp o blackberry messenger?

A la mayoría de estudiantes no le ha ocasionado ningún problema de comunicación, aunque algunos comentaron que cuando están conversando con otra persona y esta se pone a chatear crea enfado lo que evita que la plática sea agradable porque la persona muestra desinterés por la plática. Así mismo comentaron que otro problema es la malinterpretación de los mensajes. Lo que refleja el problema comunicacional por la falta de interacción, lo que crea barreras en la comunicación.

6. ¿Para usted que ventajas y desventajas tienen usar las aplicaciones whatsapp o blackberry messenger?

Para los entrevistados las ventajas y desventajas son las siguientes:

**Ventajas:**

- Comunicación rápida, es un medio que permite comunicarse inmediatamente de móvil a móvil con otras personas.
- Se puede compartir archivos, enlaces, contactos y ubicaciones
- Herramienta útil y de bajo costo.

**Desventajas:**

- Crea adicción
- El acomodamiento de utilizar solo este tipo de comunicación puede distanciar las relaciones personales
- Necesita conexión a *internet*.

- Crea molestias en la convivencia interpersonales.

En comparación con las gráficas e interactuando con la pregunta su accesibilidad, fácil descarga y uso, logran mantener como gran ventaja este sistema de comunicación.

7. Si no existieran las aplicaciones whatsapp o blackberry Messenger ¿cómo se comunicaría?

Sin duda la tecnología ha ganado gran popularidad en los jóvenes, ya que la mayoría de los entrevistados respondieron que utilizarían otras aplicaciones que ofrezcan mensajes vía *internet*, como lo es line y facebook, seguido por los mensajes de texto.

8. ¿Cree usted que las aplicaciones whatsapp o blackberry messenger crean barreras de comunicación en las relaciones interpersonales?

Los entrevistados en su mayoría consideran que estas aplicaciones si crean barreras de comunicación, debido al uso inapropiado y excesivo de estas herramientas; ya nadie expresa lo que siente o piensa de manera natural todo lo hacen por medio de la tecnología y no es lo mismo expresarse con palabras escritas que con un dialogo agradable donde se vea a los ojos.



### **4.3 Interpretación y análisis de la observación**

A continuación se describen los resultados obtenidos de la observación realizada a 156 estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Jornada Vespertina de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que conforman la muestra de estudio. La observación se realizó a grupos integrados por 6 estudiantes, donde se observaba como ellos se relacionaban con los integrantes de su grupo.

1. En 13 grupos se observó que el tiempo de interacción y la comunicación dialógica presencial que existía era muy baja, ya que en su mayoría prestaba más atención a su teléfono celular; en 8 era regular y solo en 4 grupos el nivel de interacción y comunicación era alta ya que ningún integrante tenía el celular en la mano.
2. La participación de todos los estudiantes en sus grupos era muy bajo. Se observó que en la mayoría de los grupos existía uno a dos estudiantes que no participaban en la plática de grupo y preferían apartarse del grupo.
3. Se pudo observar que el 26% de los estudiantes presta atención a lo que dicen sus compañeros y se miran a la cara para poder platicar.
4. Solo en 4 grupos se observó que los estudiantes no utilizaban el teléfono celular. En los 23 grupos restantes siempre utilizaron el celular o lo tenían a la vista o en las manos.
5. La respuesta a los mensajes que recibían vía whatsapp o el blackberry messenger era de un nivel medio, tomaban su tiempo para contestar con tiempo, pero se observaron 6 casos en donde la respuesta que daban era de inmediato.

6. La mayoría de los estudiantes no comparten sus mensajes para hacer participe a otras personas solamente se observó a 5 personas que interactuaban con las demás personas y el teléfono celular.

## **Conclusiones**

- ❖ Se comprueba la hipótesis de investigación, ya que las aplicaciones de mensajería instantánea whatsapp y blackberry messenger, inciden en las relaciones interpersonales de los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, jornada vespertina, debido a que estas provocan la ausencia de interacción en la comunicación interpersonal.
- ❖ Se concluye que las aplicaciones de mensajería instantánea whatsapp y blackberry messenger, ocasionan barreras comunicacionales, debido a que los estudiantes dan mal uso a estas aplicaciones y las usan de una manera desmedida.
- ❖ Los estudiantes exponen que ellos dan prioridad a la comunicación dialógica presencial que tiene con otra persona y no a la comunicación por medio del whatsapp y al blackberry messenger, Sin embargo ellos mismos se contradicen, ya que un 65% utilizan regularmente estas aplicaciones cuando están con otra persona.
- ❖ Las aplicaciones whatsapp y blackberry messenger afectan las relaciones interpersonales de los estudiantes, ya que los estudiantes prefieren platicar por medio de mensajes de texto, que platicar en persona con sus amigos y familiares.
- ❖ En la actualidad se han acostumbrado tanto los jóvenes a utilizar estas aplicaciones de mensajería instantánea que si no existiera el whatsapp y el blackberry messenger utilizarían otras aplicaciones con las mismas funciones, o sino los mensajes de texto y no las charlas con sus familiares,

visitas o reuniones. Lo que provoca que este grupo se aíse de los demás al punto de crear una barrera psicológica en su comunicación.

- ❖ Se estableció que las barreras comunicacionales que causan las aplicaciones whatsapp y blackberry Messenger son de tipo físico, psicológico y fisiológico.
- ❖ Se concluye que el teléfono celular ha sido uno de los inventos que ha marcado sin ninguna duda al ser humano, que lo ha ayudado y brindado mayores facilidades, pero las personas son las que dan uso inadecuado y desmedido a este, lo que ocasiona que el celular genere barreras y dependencias en los usuarios, que los aíslan de la realidad en la que viven.

## Recomendaciones

- ❖ Debido a los avances tecnológicos que se realiza en la actualidad, las aplicaciones de mensajería instantánea sin duda irán envolviendo a las personas con sus novedosas herramientas, es por eso que se recomienda profundizar en la investigación, y realizar el estudio a otras muestras, para determinar si ha tenido algún cambio.
- ❖ Asimismo se recomienda poner en silencio el teléfono celular cuando se esté platicando con otra persona, ya que ocasiona malestar en la otra persona, creando una barrera psicológica que interfiere en la comunicación intrapersonal, o si es de importancia, disculparse y atender el llamado.
- ❖ Otra recomendación es evitar el uso involuntario de estas aplicaciones y tratar de hacer conversación con las personas con las que se comparte y evitar que se den barreras fisiológicas, como lo es la times al hablar.
- ❖ Tratar de utilizar otros medios de comunicación o recursos para comunicarse, que ayude a que la comunicación no presente ningún inconveniente y dejar a un lado la tecnología.
- ❖ Si otras personas prestan más atención al celular y a lo que le escribe otra persona, decir de la mejor manera que eso molesta y que desea que le preste atención a lo que dice.
- ❖ Por último se recomienda profundizar en los distintos problemas de comunicación que afectan a los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, así puedan tener una mejor noción de la problemática y se pueda proponer soluciones.

## **Propuesta**

Concientizar es clave, las personas son usuarios y consumidores del teléfono celular y no puede dejar de serlo, su diario vivir y su comunicación depende de este aparato telefónico. Pero si se sigue utilizando de la forma en la que se hace hasta ahora, podría perjudicar a las relaciones interpersonales.

“Conciencia celular” es el nombre de la campaña de concientización que se propone realizar, para concientizar a los estudiantes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, respecto al uso inadecuado que dan a whatsapp y blackberry wessenger al momento de tener un dialogo con otras personas.

La campaña “Conciencia celular” puede ser realizada en “La Agencia” agencia de publicidad que posee la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El objetivo de la campaña será dar a conocer a los estudiantes los efectos negativos que tiene el uso inadecuado a whatsapp y blackberry messenger en sus relaciones interpersonales.

Los medios que se proponen utilizar en la campaña, son los medios alternativos, debido a la falta de recursos para la realización de la misma. Afiches, página web, redes sociales y charlas informativas serán los medios más idóneos y al mismo tiempo se tendrá un contacto directo con el grupo objetivo.

Los mensajes a utilizar en “Conciencia celular” deben de ser juveniles, fresco y llamativos, ya que el grupo objetivo son jóvenes aproximadamente de 17 a 26 años.

Con esta campaña de concientización se busca que los estudiantes disminuyan el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea al momento de tener un dialogo con otra persona o bien, den un uso moderado a estas aplicaciones.

## Bibliografía

- Berlo, David. 1991. El proceso de la Comunicación Editorial. Editorial El Ateneo, S.A México. 239 p.
- Claudin, Victor y Hector Anabitarte. 1986. Diccionario general de la comunicación. Editorial Mitre. Barcelona, España.
- Danzinger, Kurt 1982. Comunicación Interpersonal. Editorial El Manual Moderno S.A México. 225p.
- De la Mota, Ignacio H. 1988. Diccionario de la comunicación. Editorial las ideas. Madrid, España. 497 p.
- Ellis, Richard y Ann McClintock. 1993. Teoría y Práctica de la Comunicación Humana. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. Barcelona, España.
- Lemus Urbina, Edwin Leonel. 2004. La inadecuada forma de escuchar como barrera comunicacional para la comprensión del mensaje”. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Guatemala.
- León Cifuentes, Jackeline Sofía. 2012. Comunicación interpersonal entre adolescentes por medio del teléfono Blackberry”. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Guatemala.
- Lise LangevinHogue . 2000. La comunicación: una arte que se aprende. Editorial Santander. España. 160p.
- Moles, Abraham. 1973. La comunicación en la planeación y desarrollo. Editorial Alpha. México.

- Monsalve Ramírez, Alfonso. 2003. Teoría de información y comunicación Social. Ediciones Abya-Yala. Quito, Ecuador. 87 p.
- Pasquali, Antonio. (1990). Comprender la comunicación (4ª ed.). Caracas, Venezuela: Monte Avila Latinoamericana
- Pérez Gutierrez, Mario. 2003 Los procesos de comunicación. Editorial UOC. España. 20 p.
- Ribeiro, Lair. 2001. La comunicación eficaz. Editorial urbano 14 edición. México D. F. 256 p.
- Ruiz Martínez, Paola Elizabeth. 2005. Barreras que causa el uso inadecuado del teléfono celular en las relaciones interpersonales. Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Guatemala.
- Toussaint, Florence. 1991. Crítica de la información de masas. Editorial Trillas. México D.F. 94 p.
- Vidales Delgado, Isamel. 1995. Teoría de la comunicación. Editoriales Limusa, S.A. Mexico. 102p.



## E-grafía

- García Luna, Mario. 10 junio 2013. La evolución de los celulares 1995-2012. <http://lincinews.com/la-evolucion-de-los-celulares-1995-2012/> consultado el 28 de junio de 2013.
- Historia de la informática. Universidad politécnica Valencia, España <http://histinf.blogs.upv.es/2012/12/03/smartphones/> consultado el 28 de junio de 2013.
- Blackberry Messenger. 2013. <http://us.blackberry.com/bbm.html?lid=us:bb:bbm&lpos=us:bb:bbm> Consultado el 10 de julio 2013.
- Como Funciona. 2013. Whatssapp<http://www.whatsapp.com/?l=es> consultado el 10 de julio del 2013.
- Quijada Monroy, Verónica. El Proceso de comunicación las barreras de la comunicación.[http://moodle.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdll/maestria\\_en\\_educacion/desarrollo\\_y\\_com\\_en\\_los\\_r\\_h/sesion3/lecturas/LaBarrerasenlaComunicacion.pdf](http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_mdll/maestria_en_educacion/desarrollo_y_com_en_los_r_h/sesion3/lecturas/LaBarrerasenlaComunicacion.pdf) Consultado el 10 de julio del 2013.
- Red Gráfica Latinoamérica. Breve historia de los celulares y sus generaciones. 26 de noviembre de 2009<http://redgrafica.com/Breve-historia-de-los-celulares-y> consultado el 13 de junio de 2013.

# Anexos



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
Escuela de Ciencia de la Comunicación



**Encuesta**

Barreras comunicacionales que ocasiona en los jóvenes el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea Whatsapp y Blackberry Messenger, en sus relaciones interpersonales.

Edad\_\_\_\_\_ Sexo\_\_\_\_\_

1. ¿Tiene usted un celular Smartphone (Androide, BlackBerry, iPhone, Nokia, otros)?  
SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_   
Si su respuesta es No responder la pregunta 8, 10 y 11.
2. ¿Utiliza las aplicaciones Whatsapp o Bbmessenger? SI\_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
3. ¿Por qué Utiliza las aplicaciones Whatsapp o bbmessenger?  
Rapidez\_\_\_\_ Ahorro\_\_\_\_ Moda\_\_\_\_ Accesibilidad\_\_\_\_ Pasatiempo\_\_\_\_
4. ¿Cuántos mensajes vía Whatsapp o Bbmessenger recibe / envía aproximadamente al día?  
1-10 \_\_\_\_\_ 10-20\_\_\_\_ 20-30\_\_\_\_ 30-40\_\_\_\_ Más\_\_\_\_
5. ¿En qué momento utiliza las aplicaciones Whatsapp y Bbmessenger?  
Cuando está aburrido\_\_\_\_ enojado\_\_\_\_ triste\_\_\_\_ se siente solo\_\_\_\_  
Otros\_\_\_\_\_
6. ¿Cuándo esta con sus amigos o familiares revisa su Whatsapp oBbmessenger?  
SI\_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ En todo momento\_\_\_\_\_
7. ¿Cuándo esta con otras personas a que comunicación le da prioridad?  
Comunicación Dialógica\_\_\_\_ Comunicación vía Whatsapp o bbmessenger \_\_\_\_\_
8. ¿Regularmente que medio utiliza para comunicarse con familiares, amigos y conocidos?  
Whatsapp o Bbmessenger\_\_\_\_ En persona\_\_\_\_ Llamadas\_\_\_\_  
mensajes de texto\_\_\_\_ Otro\_\_\_\_\_
9. ¿Si no existieran las aplicaciones Whatsapp o el Bbmessenger como se comunicaría?  
Llamadas\_\_\_\_ mensajes de texto\_\_\_\_ visitar a las personas\_\_\_\_ otro\_\_\_\_\_
10. ¿Considera que las aplicaciones Whatsapp y Bbmessenger crean dependencia en las personas? SI\_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
11. ¿Cree usted que las aplicaciones whatsapp y bbmessenger crean barreras de comunicación en las relaciones interpersonales? SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_  
¿Por qué?\_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Escuela de Ciencia de la Comunicación**



**Entrevista**

Barreras comunicacionales que ocasiona en los jóvenes el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea Whatsapp y Blackberry Messenger, en sus relaciones interpersonales.

Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

1. ¿Qué medio utiliza para comunicarse, por qué?
2. ¿Utiliza las aplicaciones de mensajería instantánea whatsapp o blackberry?
3. ¿Cree usted que las personas se molestan por que utilice las aplicaciones Whatsapp o bbmessenger, cuando está platicando con ellas?
4. ¿Cuándo esta con otras personas, como es su comunicación dialógica?
5. ¿Ha tenido algún problema de comunicación por utilizar las aplicaciones Whatsapp o blackberry messenger?
6. ¿Para usted que ventajas y desventajas tienen usar las aplicaciones whatsapp o blackberry messenger?
7. ¿Si no existieran las aplicaciones whatsapp o blackberry messenger, como se comunicaría?
8. ¿Cree usted que las aplicaciones whatsapp o blackberry messenger crean barreras de comunicación en las relaciones interpersonales?

