

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

**“LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DIRECTA Y LAS
PLATAFORMAS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA
WHATSAPP Y FACEBOOK”**

Ana Cecilia López

Guatemala, Agosto 2016

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

**“LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DIRECTA Y LAS
PLATAFORMAS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP Y
FACEBOOK”**

Trabajo de tesis presentado por:

Ana Cecilia López

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Asesora de Tesis:

Licda. María Imelda González Esquite

Guatemala, Agosto 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Lic. Mario Enrique Campos Trigilio

Lic. Gustavo Moran

Representantes Estudiantiles

Anaite Machuca

Mario Barrientos

Representante de Egresados

MA. Johnny Michael González Batres

Secretaria

MSc. Claudia Xiomara Molina Ávalos

Tribunal Examinador

Licda. María Imelda González Esquite (Presidenta)

M.A. Wangner DÍA Choscó (Revisor)

M.A. Donald VÁSQUEZ Zamora (Revisor)

M.A. David Ernesto Chacón Estrada (Examinador)

M.A. Amanda Ballina Talento (Examinadora)

Licda. Rosa Idalia Aldana Salguero (Suplente)



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

168-15

Guatemala, 07 de Mayo de 2015
Dictamen aprobación 42-15
Comisión de Tesis

Estudiante
Ana Cecilia López
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **López**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.17 del punto 1 del acta 07-2015 de sesión celebrada el 07 de Mayo de 2015 que literalmente dice:

1.17 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (la) estudiante Ana Cecilia López, carné 200924175, proyecto de tesis "DIAGNOSTICO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DIRECTA Y LAS PLATAFORMAS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP Y FACEBOOK". B) Nombrar como asesor(a) a: Licenciada María Imelda González Esquite.

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

... "se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de haberse aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación." (lo subrayado es propio).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



USAC
Comisión de Tesis
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

085-16

Guatemala, 11 de marzo de 2016.
Comité Revisor/ NR
Ref. CT-Akmg 13-2016

Estudiante
Ana Cecilia López
Carné **200924175**
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimado(a) estudiante **López:**

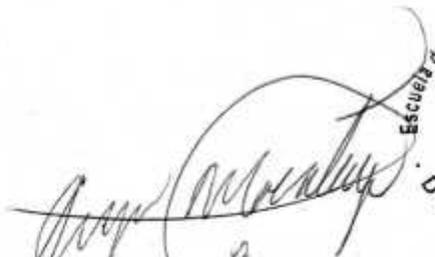
De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su tesis: **DIAGNÓSTICO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DIRECTA Y LAS PLATAFORMAS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP Y FACEBOOK.**

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:

Licda. María Imelda González Esquite,	presidente(a).
M.A. Wangner Díaz Choscó,	revisor(a).
M.A. Donaldo Vásquez Zamora,	revisor(a).

Atentamente,

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Escuela de Ciencias de la Comunicación
DIRECTOR

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya Garcia.
Director ECC


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: comité revisor.
M.Sc. Sergio Morataya.
Archivo.
AM/SVMG/Eunice S.

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



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



Autorización informe final de tesis por Terna Revisora
Guatemala, 20 de Mayo de 2016

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 ustedes que el estudiante **Ana Cecilia López Carné 200924175** Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es: **"DIAGNÓSTICO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DIRECTA Y LAS PLATAFORMAS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP Y FACEBOOK"**.

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

"Id y enseñad a todos"

M.A. Wangner Díaz Chocó
Miembro Comisión Revisora

M.A. Donald Vázquez Zamora
Miembro Comisión Revisora

Licda. María Inelda González Esquite
Presidente Comisión Revisora

c.c. archivo



Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

240-16

Guatemala, 24 de mayo de 2016.
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.
Ref. CT-Akmg- No. 32-2016

Estudiante
Ana Cecilia López
Carné 200924175
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **López**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: **DIAGNÓSTICO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DIRECTA Y LAS PLATAFORMAS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA WHATSAPP Y FACEBOOK**, siendo ellos:

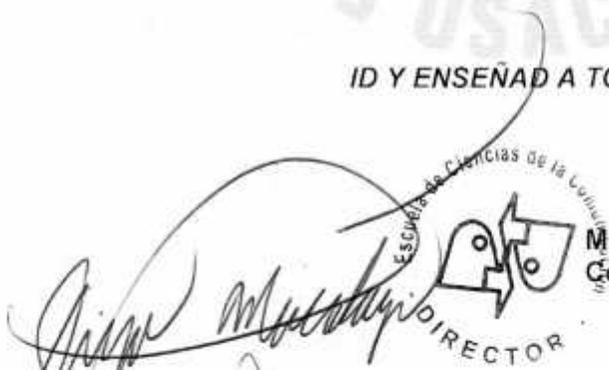
Licda. María Imelda González Esquite,	presidente(a)
M.A. Wangner Díaz Choscó,	revisor(a).
M.A. Donald Vázquez Zamora,	revisor(a)
M.A. David Ernesto Chacón Estrada,	examinador(a).
M.A. Amanda Ballina Talento,	examinador(a).
Licda. Rosa Idalia Aldana Salguero,	suplente.

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


Escuela de Ciencias de la Comunicación
DIRECTOR

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García.
Director ECC


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: M.Sc. Sergio Morataya
Archivo.
AM/SVMG/Eunice S.

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



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

Guatemala, 09 de agosto de 2016.

Orden de impresión/NR

Ref. CT-Akmg- No. 31-2016

Estudiante

Ana Cecilia López

Carné 200924175

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **López**

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: *LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DIRECTA Y LAS PLATAFORMAS DE MENSAJERIA INSTANTÁNEA WHATSAPP Y FACEBOOK*, se emite la orden de impresión haciendo caso de la nota No. 931-16 del Inciso 14.1, del Punto DÉCIMO CUARTO del Acta No. 15-16 del Acta No. 15-16 de sesión celebrada por Consejo Directivo el 19-07-2016.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; tres ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve 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 las 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


M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García
Director ECC




Dra. Aracelly Mérida
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: archivo
SVMG/AM/anaaj.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

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

**Para efectos legales únicamente la autora
es la única responsable del contenido de este trabajo.**

DEDICADA A:

A Dios por haberme permitido cumplir este sueño y deseo, por su amor y bendiciones durante toda mi carrera.

A los dos grandes pilares de mi vida, mi abuelita María de López, aunque ya no estés me diste la fuerza para seguir, y mi mamá Irma Yolanda López Culajay, que me acompañó durante toda mi carrera universitaria, gracias por su amor y su apoyo incondicional.

A todos mis amigos y familiares que estuvieron al pendiente de cada uno de los pasos de este proceso para alcanzar el objetivo final.

A mi asesor Licda. Imelda González Esquite por guiarme durante este proceso, darme su ayuda y conocimiento, sobre todo por su tiempo y paciencia.

Índice

Resumen	
Introducción	
Capítulo I	
Marco Conceptual.....	1
1.1. Tema: La Comunicación Interpersonal Directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook.....	1
1.2. Antecedentes.....	1
1.3. Justificación.....	4
1.4. Planteamiento del Problema.....	4
1.5. Alcances y Limites.....	5
Capítulo II	
Marco Teórico.....	6
2.1. Comunicación.....	6
2.2. Redes Sociales.....	24
2.3. Diagnóstico.....	37
Capítulo III	
Marco Metodológico.....	42
3.1. Método de Investigación.....	42
3.2. Objetivos.....	43
3.3. Técnicas.....	43
3.4. Instrumentos.....	44
3.5. Población.....	44
3.6. Muestra.....	44
Capítulo IV	
Análisis e interpretación de resultados.....	46
4.1. Gráficas de Encuestas.....	46
4.2. Guía de Observación.....	63
4.3. Monitoreo de Chats, tanto de WhatsApp como Facebook.....	66
Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	71
Bibliografía.....	72
Anexos.....	75

Resumen

Título del trabajo

La Comunicación Interpersonal Directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook.

Autora: Ana Cecilia López

Universidad: Universidad de San Carlos de Guatemala

Problema investigado

¿Cómo afecta el uso de las Redes Sociales, como WhatsApp y Facebook, a la Comunicación Interpersonal cara a cara de los jóvenes?

Instrumentos

Hojas de observación, cuestionarios y cuadro de informe de actividades (informe de monitoreo).

Procedimiento

Se consultaron diferentes libros y páginas de internet relacionados con el tema, para elaborar un marco teórico coherente. Los cuestionarios fueron analizados uno por uno, así como las hojas de observación y los cuadros de monitoreo de chats. Al realizar el análisis de los cuestionarios se encontró una contradicción por lo que se realizó otro cuestionario para aclarar la información obtenida. Concluido el análisis se procedió a la redacción de las conclusiones respectivas.

Principales resultados

Se concluyó que la Comunicación Interpersonal directa entre los jóvenes y su entorno si existe pero con menor frecuencia, lo que provoca una pérdida de la comunicación cara a cara debido al uso de las redes sociales, ya que estas son utilizadas con mayor frecuencia. Los jóvenes utilizan las plataformas de mensajería WhatsApp y Facebook para comunicarse con familiares y amigos, para mantenerse en constante comunicación y no perder de vista lo que acontece a su alrededor. El uso de estas redes sociales afecta la comunicación cara a cara de los jóvenes, debido a que los inhibe y excluye de su entorno social; volviéndolos pasivos, distraídos y un tanto negativos.

Introducción

Comunicación Interpersonal directa se le llama usualmente a las relaciones que se establecen entre dos o más individuos cara a cara, debido a que es la forma de comunicación más directa, personal y primaria. Estas llevan a los sujetos a desenvolverse dentro de la sociedad, por lo tanto, son de suma importancia para el desarrollo social y personal, convirtiéndose en un soporte crucial para el bienestar personal y las relaciones íntimas. Sin embargo, con el paso de los años, la aparición del Internet y las nuevas tecnologías han cambiado las relaciones interpersonales de los individuos, y sobre todo de los jóvenes.

En los últimos años se han generado nuevas tecnologías y medios de comunicación que les permite a los individuos interactuar de diferentes maneras, sin la necesidad de estar uno al lado del otro. Entre estas nuevas formas de comunicación, se pueden mencionar dos plataformas de mensajería instantánea más utilizadas por las personas alrededor del mundo, las que son: WhatsApp y Facebook. Estas redes sociales les permiten a los sujetos comunicarse de forma rápida, en tiempo real y de una forma más sencilla, debido a que sin importar en el lugar donde se encuentre la otra persona, esta puede recibir sus mensajes. Estas plataformas le permiten enviar fotografías, audios, archivos multimedia y una serie de emoticones o figuritas para sustituir las palabras, de esa manera el mensaje llegara de forma inmediata.

A través de esta investigación, se estableció si el uso de WhatsApp y Facebook ha disminuido las relaciones interpersonales cara a cara, de los jóvenes en su entorno. Este tipo de comunicación es de suma importancia para el desarrollo social y personal.

En este trabajo se presentan los siguientes marcos: conceptual, el que incluye antecedentes y planteamiento del problema, teórico en el que se incluyen todos los fundamentos teóricos que avalaron la investigación, metodológico donde se presentan las metodologías que rigieron esta. Además, se agrega el análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

Capítulo I

Marco Conceptual

1.1. Tema: La Comunicación Interpersonal Directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook.

1.2. Antecedentes

Desde que las redes sociales surgieron se han hecho estudios en las diferentes esferas; se encuentran algunos trabajos elaborados de forma sistemática, tal como lo presenta la profesional Ivy Contreras (2012), quien da a conocer un estudio sobre el uso del celular en las comunicaciones interpersonales, presentado en su tesis con el título *“Uso del teléfono celular en las comunicaciones interpersonales de estudiantes del Primer año de Periodismo, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación”*, en la que señala que las comunicaciones interpersonales cara a cara predominan sobre el teléfono celular, según los encuestados.

“La mayoría de alumnos se sentían cómodos y más expresivos comunicándose en persona, que a través del celular o mensaje de texto. Sin embargo, ellos mismos se contradicen porque prefieren comunicarse a través de mensajes de texto y mensajería instantánea.” (Contreras, 2012)

Otro estudio que tiene mucha relación, ya que forma parte de la comunicación entre jóvenes y sus relaciones interpersonales, es el de Susan Batres Pinto (2013), quien presenta en su tesis *“Los emoticones como una nueva forma de comunicación; su evolución, clasificación y principales medios de uso”*. La autora expone que los emoticones, constan de distintos orígenes, que en su proceso han llegado a ser los más utilizados para expresar sentimientos, emociones y estados de ánimo a través de la web.

Batres Pinto (2013) afirma “A pesar de cada grupo de emoticones y los diferentes plataformas donde existan, fueron creados con un mismo fin, el comunicar sentimientos y estados de ánimo de quien lo emplea, en este caso en internet y sus principales canales de comunicación.”

Asimismo, encontramos un estudio sobre *“Barreras comunicacionales en el uso de WhatsApp y Blackberry Messenger en las relaciones interpersonales de los jóvenes”* por Sully Contreras Valle (2014), en donde expone que estas dos aplicaciones de mensajería instantánea inciden en las relaciones interpersonales, debido a que provocan la ausencia de interacción en la comunicación interpersonal.

Valle (2014) concluye que estas aplicaciones ocasionan barreras comunicacionales, debido a que los estudiantes dan mal uso y las usan de una manera desmedida, donde el 65% las utiliza cuando están con otra persona. De la misma forma la autora afirma que estas aplicaciones afectan las relaciones interpersonales, ya que los jóvenes prefieren comunicarse por medio de mensajes de texto que platicar en persona con sus amigos y familiares. Y según el estudio las barreras que causan las aplicaciones son de tipo físico, psicológico y fisiológico.

Hablando sobre la incidencia de las aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales en las relaciones interpersonales de los jóvenes, se hace referencia al estudio de José Herrera Mendoza (2014) en su tesis *“Incidencia de Facebook en la comunicación interpersonal entre adolescentes”*. En su estudio concluye que Facebook tiene una incidencia del 31% en los adolescentes del Centro de Usos Múltiples Dr. Carlos Gonzales Orellana, debido a la aceptación que estos tienen hacia esta red social.

Según Herrera, “los adolescentes tienen acceso a la tecnología y es por ello que cada día dependen más de esta para comunicarse. Los adolescentes hacen uso de estas redes sociales para estar comunicados y también para que forme parte de su identidad como adolescente.” Y dentro de su estudio se constató que Facebook es una herramienta para la comunicación interpersonal entre adolescentes. Y estos hacen que Facebook forme parte de sus vidas cotidianas. Esta red social tiene una gran incidencia en las relaciones interpersonales, ya que muchos adolescentes las utilizan para mejorar sus relaciones interpersonales dentro y fuera de la red social.

Otro estudio relacionado con el tema de la comunicación interpersonal es el de Mireille Suruy Morales (2014), quien nos presenta en su tesis *“El Smartphone como barrera de comunicación interpersonal en la familia”*, y donde aborda el tema de las nuevas tecnología como el Smartphone. La tesis presenta lo evidente en la actualidad sobre las barreras de comunicación

que se dan en las familias que han sido expuestas al uso de los teléfonos inteligentes, estas van desde barreras sociales hasta psicológicas.

Suruy Morales (2014) afirma: “Los jóvenes y los adolescentes viven inmersos en el mundo virtual, esto genera en los mismos una serie de emociones y actitudes que los aíslan de relaciones sanas y un desarrollo psicológico y emocionalmente adecuado.” Debido a esto, los principales comportamientos de las personas dependientes del Smartphone son: ansiedad, estrés, aislamiento, incompreensión, falta de atención entre otros. Esto trae consigo que existan diferencias entre los intereses de los padres y los hijos respecto a las nuevas tecnologías, lo que ha influido en el deterioro de las relaciones entre los mismos, ya que existe el mal uso de estas nuevas tecnologías, y por lo cual hay personas que se aprovechan para engañar a jóvenes y adolescentes que pueden ser víctimas de secuestros, extorciones, violaciones y hasta la muerte.

Dentro del estudio de Suruy Morales, se destacan los efectos en la salud tanto física como emocional con el excesivo uso del Smartphone, así como la transculturización. La tesista concluye que las nuevas tecnologías pueden afectar una serie de factores en las relaciones interpersonales por su excesivo uso, haciendo el uso correcto puede ser una herramienta de gran beneficio para el desarrollo de los individuos.

Por último, se encuentra el estudio realizado por Yesica Cardona Rodríguez (2014) *“El uso del teléfono celular como barrera de comunicación familiar”* se da a conocer que el teléfono celular no crea barreras de comunicación pero que si existe una dependencia al teléfono celular, según los encuestados durante el estudio. Según lo que presenta Cardona, el teléfono celular ha creado una barrera de comunicación en la familia de forma momentánea, debido alguna llamada de atención por el uso excesivo del mismo, aunque no ha logrado que la comunicación familiar deje de ser efectiva.

Todos los estudios presentados por los diferentes profesionales sirvió para dar a conocer lo que ocurre con el uso de las redes sociales en la actualidad, y afectando las relaciones interpersonales de los jóvenes, tanto con sus familiares y amigos, creando barreras de comunicación de índole social y psicológica, y cambios drásticos en las actitudes, comportamiento e intereses de estos con las personas de su alrededor.

1.3. Justificación

Al investigar sobre el tema de la Comunicación Interpersonal **directa** y el uso de la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook, en los jóvenes de la Escuela de Ciencia de la Comunicación, se pretende verificar si existe una pérdida de la comunicación interpersonal cara a cara, a causa del uso de estas redes sociales.

El alcance e investigación de este tema se justifica, debido a que esta información puede ser útil para dar a conocer la importancia que los jóvenes, les dan a sus relaciones interpersonales y de qué forma son llevadas a la práctica.

Es importante para la comunicación, conocer sus avances y estudios en este aspecto, ya que es una manera de ver el crecimiento de estos, a través de las nuevas generaciones y las pérdidas que conlleva el uso de nuevas tecnologías y formas de comunicación.

Para los egresados de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, es importante elaborar estudios, sobre los problemas de la comunicación, específicamente en la comunicación interpersonal, ya que esta es la más utilizada y la que promueve las relaciones humanas. De ahí surge la idea de estudiar este tema.

1.4. Planteamiento del Problema

Desde la aparición de la Internet en la década de los años 60 del siglo XX, en Estados Unidos, las tecnologías y formas de comunicación han ido avanzando y creciendo rápidamente; esto revolucionó la comunicación como lo hizo en su momento la aparición de la radio y televisión.

Una de las grandes novedades en los últimos años que trajo consigo la Internet, fueron las Redes Sociales, las cuales con todas sus características simplifican la comunicación y acortan las distancias entre los individuos. Sin embargo, han hecho más extenso el trecho entre los de su alrededor, hasta el punto de estar ausente del mundo real en el que se interactúa con las personas.

La calidad de las relaciones interpersonales cara a cara, entre familia y amigos, se ve amenazada debido a que los usuarios de estas nuevas formas de comunicación le dedican tanto

tiempo y concentración al relacionarse con los demás de forma virtual. De estas acciones surge la pregunta de investigación:

¿Cómo afecta el uso de las Redes Sociales como WhatsApp y Facebook a la Comunicación Interpersonal cara a cara de los jóvenes?

1.5. Alcances y Limites

1.5.1. Objeto de Estudio

La Comunicación Interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook.

1.5.2. Limitación Geográfica

La tesis se desarrolló en las aulas de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, ubicada en el Campus Central zona 12, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en el departamento de Guatemala.

1.5.3. Limitación Temporal

La investigación se realizó del mes de febrero 2015 a febrero 2016.

1.5.4. Limitación Poblacional

El estudio se efectuó con 205 estudiantes del 8vo. Semestre de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, jornadas vespertina, nocturna y sabatina; tanto hombre y mujeres, comprendidos entre las edades de 20 a 40 años.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Comunicación

2.1.1. Definición

Debido a los avances, tanto tecnológicos como de desarrollo social que se han dado a lo largo de la historia, son cada vez menos las barreras y límites para comunicarse con las demás personas, sin importar el lugar donde se encuentren.

De aquí surge la interrogante **¿qué es comunicación?**

Algunos expertos definen la comunicación como:

Trato, correspondencia entre dos o más personas y transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor. (Real Academia Española, 2015)

Claudin, Victor y Hector Anabitarte (1986) definen comunicación como la ciencia que estudia la transmisión de un mensaje, directa o indirectamente de un emisor a un receptor, y este a través de medios personales o masivos, humanos o mecánicos mediante signos convenidos.

El intercambio de ideas, sentimientos, emociones entre un comunicador y un receptor. Es el oxígeno de la sociedad, el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico, y en todos los órdenes de la vida. Interiano (2001)

Según Paoli (1983) Comunicación es el acto de relación entre dos o más sujetos, mediante el cual se evoca en común un significado.

Según las definiciones anteriores, se puede decir que comunicación es todo aquel acto de intercambio de información que se realiza entre dos o más personas, por medio del habla, escritura u otro tipo de señales o códigos, para lograr el desarrollo dentro de la sociedad.

2.1.2. Proceso de Comunicación y sus elementos

El proceso de comunicación ocurre cuando se transmite y recibe información, es por ello que esta es bidireccional, debido a que se involucran dos partes, un emisor y un receptor.

Un emisor inicia el proceso de comunicación elaborando un mensaje y enviándolo a un receptor, este a su vez decodifica la información y reconstruye el mensaje según sus propios antecedentes y experiencias, las cuales servirán para entender la información recibida.

Interiano (2001) indica que dentro del proceso de comunicación no se debe olvidar incluir los siguientes elementos indispensables para su desarrollo: el comunicador, el perceptor, el mensaje, el canal, el código, el contexto y el retorno. Así mismo Milagros Hernandez Chiliberti (2008) presenta diferentes características importantes de cada uno de los elementos que intervienen en el proceso de comunicación.

- **Comunicador:** persona u organización quien elige y selecciona los signos adecuados para transmitir o envía un mensaje, también llamado emisor. Es decir que codifica un mensaje de forma que el perceptor lo entienda y pueda decodificarlo. En el emisor se inicia el proceso de comunicación.
- **Perceptor:** es a quien se le destina el mensaje enviado por el comunicador, también es llamado receptor. Este puede ser individual o grupal. El perceptor capta, almacena, analiza, sintetiza y da una respuesta a los mensajes recibidos, es decir que descifra e interpreta lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen 2 tipos de perceptor: el pasivo que solo recibe el mensaje y el activo que recibe el mensaje, lo almacena y da una respuesta a este.
- **Mensaje:** es la información que deseamos transmitir; el conjunto de ideas, pensamientos, sentimientos y acontecimiento que el emisor o comunicador expresa y que desea transmitir al perceptor, para que sea decodificado y de alguna manera obtener una respuesta para completar el proceso de comunicación.

- **Canal:** es el medio a través del cual se transmiten los mensajes estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor, por tal razón puede ser llamado medio. Los canales o medios, en la actualidad, pueden ser de diferentes índoles debido al avance tecnológico de los últimos tiempos y son conocidos como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje.
- **Código:** conjunto estructurado de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utiliza para la elaboración de mensajes y así poderlos transmitir. Los combina de una manera adecuada para que el receptor pueda captar el mensaje.
- **Contexto:** es el marco socio-económico y cultural donde se difunden los mensajes en un determinado período histórico.
- **Retroalimentación:** se le conoce como “el mensaje de retorno” y es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos. Esta es una condición necesaria en el proceso de comunicación para crear una interacción entre emisor y receptor. Puede ser positiva, cuando fomenta la comunicación y negativa, cuando se cambia de tema y termina la comunicación. Entonces si no existe retroalimentación, solo hay información más no comunicación.

El proceso de comunicación se ve afectado muchas veces por factores psicológicos que intervienen en algún punto del proceso y que no le permiten completar su desarrollo de forma correcta. Al momento de ocurrir esto puede cambiar el contexto y retroalimentación del mensaje recibido. Una de las principales teorías de la Psicología, que habla sobre esto es la Teoría de los Efectos Generalizados de los Estímulos, la cual se enfoca en que los mensajes recibidos (sobre todo de los medios de comunicación), como donde interviene la violencia, pueden generar en la sociedad una relación de estímulo-respuesta diferente, y no necesariamente agresiva. Sin embargo, el proceso de comunicación es afectado ya que ese estímulo crea diferencias entre los individuos y genera los ruidos de la comunicación.

Leonard Berkowitz (1993) se centra en el estudio de la Teoría de los Efectos Generalizados de los Estímulos, enfocándose en los mensajes emitidos por los medios de comunicación

masiva y el estímulo-respuesta que estos causan. Él dice que esta es una teoría conductista que señala la relación entre medios de comunicación y violencia social. En su libro “Agresión, causas, consecuencias y control” expone “A mayor violencia en los contenidos de los mensajes de los medios, corresponde una mayor violencia en la sociedad” (Berkowitz, 1993). Y es así, como él afirma que la psicología del individuo interviene en el proceso de comunicación al momento de enviar o recibir un mensaje, y dependiendo de lo que fuese así es la retroalimentación de este; siempre con influencia de los medios de comunicación.

Por ello, es importante incluir cada uno de los elementos del proceso de comunicación para su desarrollo y lograr que los mensajes que se desean comunicar lleguen a su destino de la forma correcta sin ningún tipo de interrupción que haga que se pierda el hilo de la comunicación deseada.

2.1.3. Tipos de Comunicación

La comunicación debe ser concebida como un proceso social, debido que es lo que permite desarrollar la interacción humana, y es por ello que una sociedad puede regularse en cualquiera de los ámbitos sociales.

Por ello, Interiano (2001) dice que la comunicación debe considerársele como fenómeno y proceso. Esta es un fenómeno ya que es la resultante de la interrelación de los seres humanos; y un proceso, por ser la serie de signos ordenados, que son utilizados para elaborar mensajes, los cuales están determinados por: quién emite y quién recibe el mensaje.

Según los códigos y recursos que utiliza para transmitir la información, la comunicación humana puede agruparse en dos grandes tipos:

2.1.3.1. Verbal

La comunicación verbal es la que utiliza la palabra hablada, escrita o las inflexiones de nuestra voz (tono de voz) para transmitir un mensaje. Es la principal forma de comunicación que se utiliza. Este tipo de comunicación es efímera, ya que utiliza principalmente palabras comunes entre el emisor y receptor.

Según Solis (2012) esta comunicación tiene como ventaja la posibilidad de una retroalimentación inmediata y se encuentra soportada por expresiones corporales o faciales como las miradas, actitudes, gestos, posiciones, etc. Y los mensajes que se transmiten a través de este tipo de comunicación, pueden ser extensos o breves, dependiendo de las circunstancias, momentos o situaciones.

Este tipo de comunicación puede ser de dos formas:

- ✓ **Oral:** utiliza la palabra hablada para transmitir los mensajes al receptor, es más rápida y proporciona mayor cantidad de información en menos tiempo.
- ✓ **Escrita:** en este caso se utiliza la palabra escrita para comunicar los mensajes deseados, y el contenido del mensaje es más riguroso, preciso, lógico y claro.

2.1.3.2. No Verbal

Para poder transmitir un mensaje no se necesita solo de la palabra hablada o escrita, se puede comunicar por medio de movimientos corporales, signos diversos, imágenes captadas por los sentidos o gestos. Estos sistemas o canales de comunicación no verbal varían según las culturas.

Solis (2012) afirma que la comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad. Y hace referencia a muchos canales, entre los cuales se encuentran el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura.

Debido a esa referencia que hace sobre los diversos canales que utiliza para transmitir la información deseada, en muchas ocasiones actúa como reguladora del proceso de comunicación, ya que contribuye a ampliar o reducir la decodificación del mensaje transmitido.

Este tipo de comunicación, generalmente cumple un mayor número de funciones que la verbal, pues este en ocasiones puede acompañar, completar, modificar o sustituir la palabra escrita o hablada.

Según (Interiano, 2001) estas formas de comunicación no verbal son muy útiles ya que contribuyen a reafirmar, acelerar o a mantener la comunicación verbal (oral o escrita). Y

como lo menciona en su libro “Semiología y Comunicación”, este tipo de comunicación puede ser dividida.

Jurgen Ruesch y Weldom Keys dividen las comunicaciones no verbales en tres:

- **Lenguajes de signos:** se refiere a todos los mensajes verbales o no, que manifiestan un contenido extra-verbal. Puede ser en dos direcciones, la primera es que la configuración de un mensaje verbal constituya en sí mismo un signo de algo, es decir, representan una realidad. Y la segunda, es que los mensajes no-verbales sustituyen desde una palabra hasta un largo texto.
- **Lenguajes de acción:** dentro de esta división se incluyen todos los movimientos del cuerpo que sirven para comunicar pero que no son medios de comunicación como tal. Ray Birdswhistell denominó a este campo como kinésica, donde incluyó al contacto de ojos, expresiones faciales, gestos, posturas y movimientos. Es aquí, donde el cuerpo sirve para expresar todo lo que se desea decir de una forma no verbal.
- **Lenguajes de objetos:** en esta forma de comunicación no verbal se transmiten los mensajes a través de las cosas materiales, incluyendo el vestir, los muebles o los adornos personales. Esto no demuestra nada más el gusto personal o el estado de ánimo, sino la intención de comunicarse con los demás.

Asimismo como cita (Interiano, 2001) en su libro, existe una cuarta división de la comunicación no verbal, la cual pertenece a la clasificación que hace BirdsWhistell, y es:

- **Lenguaje espacial:** es todo el cúmulo de mensajes que se es capaz de transmitir a través del manejo del espacio vital. Como la manera en la que se ubican los muebles, la decoración que se usa o la disposición de los elementos en el espacio; eso le comunica a los perceptores muchos mensajes meta comunicacionales. Dentro de esta forma de comunicación se encuentra, la proxémica, la cual se define por el espacio que se maneja cuando se comunican con otra persona.

2.1.4 Clases de Comunicación

La comunicación es el proceso que hace posible que los seres humanos interactúen y la cual les permite ser seres sociables. Es por ello que la sociedad tiene su base en la capacidad que tienen las personas para transmitir ideas, sentimientos, deseos, experiencias y conocimientos de persona a persona.

En las relaciones comunicativas del diario vivir de los seres humanos existen diferentes clases de comunicación que ayudan a la transmisión de la información, las cuales se manifiestan de diversas maneras.

Entre las clases de comunicación que se pueden mencionar son:

2.1.4.1 Intrapersonal

Según (Interiano, 2001) se le llama comunicación interpersonal al tipo de relaciones que se llevan a cabo dentro de nuestro cuerpo. Esta comunicación no se da en forma desordenada; hay canales específicos (los nervios) y un centro regulador de la información (el cerebro).

Este tipo de comunicación ocurre cuando los mensajes van dirigidos a la misma persona que los envía, es decir, hablar consigo mismo. Debido a que es la comunicación que ocurre dentro de cada individuo. Sin lugar a dudas el cuerpo humano es una caja llena de redes extensas y complicadas de emisión y recepción de mensajes.

Estas extensas redes conectadas entre sí, permiten transmitir y recibir mensajes, las cuales son reguladas por el cerebro, quien sirve como emisor y receptor de información. Este a la vez envía la misma información hacia el resto del cuerpo a través de las llamadas terminaciones nerviosas. Interiano (2001) las define como “las ventanas” a través de las cuales el cerebro interioriza el mundo exterior, ya que son las que permiten el contacto entre el mundo interior y exterior del individuo.

La comunicación intrapersonal ocurre de forma automática y durante cada segundo de la vida del ser humano, y a pesar de ello, este tipo de comunicación posee un proceso para decodificar el mensaje enviado a través de las terminaciones nerviosas.

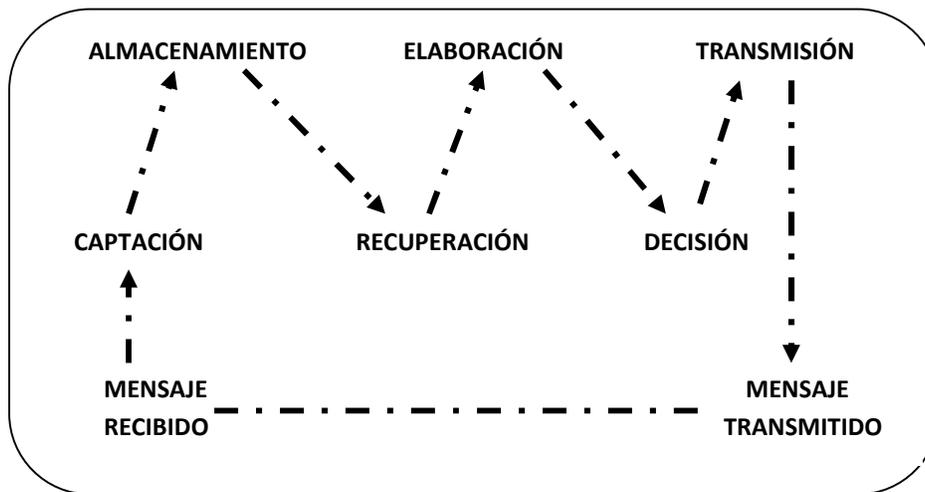
Según Interiano (2001) en su libro “Semiología y Comunicación” este proceso consiste en los siguientes pasos.

- a. **Captación:** las terminales nerviosas recogen la información para enviarla al cerebro.
- b. **Almacenamiento:** la información captada por las terminales nerviosas es almacenada en el cerebro.
- c. **Recuperación:** el cerebro extrae de la información almacenada los datos que necesita para una determinada situación.
- d. **Elaboración:** la información es modificada por el cerebro debido a un acto de crítica y análisis.
- e. **Decisión:** el cerebro escoge el mensaje que mejor transmita lo deseado.
- f. **Transmisión:** es el mensaje que el individuo decide exteriorizar.

Un ejemplo de este tipo de comunicación es el que ocurre cuando se acerca la hora de almuerzo, las terminaciones nerviosas del ojo transmiten al cerebro la información, este la recibe y decodifica. A partir de la captación de información por parte de las terminaciones nerviosas ya ocurre una comunicación intrapersonal. Ya que el cerebro decodificó, elabora otro mensaje y lo envía al estómago; y como consecuencia de esto el estómago empieza a sentir la sensación de hambre y este se comunica a través de punzadas o gruñendo.

Otros ejemplos de Comunicación Intrapersonal pueden ser: los sueños, las fantasías, las reflexiones, esos momentos cuando se habla a sí mismo, las meditaciones que tenemos internamente cuando sucede algún acontecimiento o al momento de la escritura y el proceso de creación que se está pensando, existe una comunicación entre ciertas partes del cuerpo que ayudan a crear.

Todo esto ocurre como un tipo de conversación interna que se mantiene de forma continua en tu propia mente, es como un diálogo interno entre el cerebro, las terminaciones nerviosas y demás órganos.



Fuente: Carlos Interiano "Semiología y Comunicación" (2001 p: 41)

2.1.4.2 Interpersonal

Sin lugar a dudas, la comunicación es necesaria y esencial para el ser humano, aunque ya para muchos es algo cotidiano y de rutina, en realidad esta es importante para un desenvolvimiento dentro de la sociedad. Se realiza entre dos o más individuos que se comunican o interactúan personalmente, y su base está en conversaciones cotidianas donde se expresan sentimientos, preocupaciones, experiencias, entre otros.

Se conoce como comunicación interpersonal a la interacción entre individuos, en las cuales los mensajes van dirigidos a las personas con que se interactúa. Según Jef (2008) este tipo de comunicación es establecer un diálogo con otros individuos, y es la forma de comunicación más directa, personal y primaria.

Para Interiano (2001) la comunicación interpersonal es la llave que abre los caminos de las relaciones humanas, de la convivencia entre los individuos, del progreso y desarrollo social, de la procreación de la familia y por ende, de la conservación y multiplicación de la especie.

Es decir, la comunicación interpersonal es el pilar básico en el que se apoya cualquier relación humana, para poder conseguir un desarrollo social y personal. Debido a la

importancia que esta genera en la sociedad, se convierte en un soporte crucial para el bienestar personal y las relaciones íntimas.

Dentro de lo particular de la comunicación interpersonal, es que esta muchas veces sucede de una forma casual y espontánea, como de una forma necesaria y rutinaria; de la cual el ser humano en la mayoría de ocasiones no esta conciente. En la actualidad, y con el avance tecnológico que se ha desarrollado, las formas de relacionarse con familiares y amigos han cambiado. Es por ello, que muchas veces el ser humano toma las relaciones humanas como algo de rutina, sin importancia.

Según los estudios realizados por Interiano (2001) la comunicación interpersonal se le considera desde tres ángulos: estructural, del control de la misma y administrativo.

ESTRUCTURAL	CONTROL DEL PROCESO DE LA MISMA	ADMINISTRATIVO
Simétrica: aquella que establecen dos persona con los mismos derechos y obligaciones.	Monopólica: el comunicador es el que controla totalmente la elaboración, difusión y destino de los mensajes.	Vertical: esta se desarrolla siguiendo un orden de arriba hacia abajo o viceversa.
Complementaria: la establecen dos personas cuya relación se ve afectada por grados de dependencia.	Emergente: esta nace en los perceptores y se dirige hacia los órganos político-administrativa.	Horizontal: es la que se da entre personas o empleados que gozan de un mismo nivel jerárquico en una institución o empresa.
	Participatoria: en la cual intervienen los comunicadores y perceptores para la elaboración de los mensajes.	Circular: la cual se realiza en la institución o empresa con fines no laborales, es decir entre jefes, empleados y a veces público.

Fuente: Carlos Interiano "Semiología y Comunicación" (2001 p: 55 – 60)

Otro estudio realizados por Jaclyn Chavéz (2014) en "Tipos de Comunicación Interpersonal e Intrapersonal", señala que la comunicación interpersonal puede ser clasificada en 2 tipos: directa e indirecta.

- **Comunicación Interpersonal Directa:** se refiere a los mensajes claros y obvios que pueden ser entendidos fácilmente por el receptor, el emisor controla estos mensajes utilizando canales verbales y no verbales que le ayudan a transmitir el mensaje y que sea decodificado de forma inmediata por el receptor.

- **Comunicación Interpersonal Indirecta:** son los mensajes que usualmente son captados por el receptor de forma subliminal o subconsciente; ya que las emociones, sentimientos, motivaciones y deseos que se transmiten a otros son a través del lenguaje corporal y movimientos anatómicos o expresiones casi imperceptibles.

La comunicación interpersonal se puede dar de diferentes maneras y manifestarse a través de mil formas, no solo implica hablar, sino también los gestos, miradas, tono de voz, movimientos corporales, entre otros. Y esto, sin restarle importancia, repercute mucho en las actitudes que tome el individuo frente al resto de personas con las que está interactuando.

A pesar de los avances tecnológicos y sociales de los últimos tiempos, y sin negar lo útil que ha sido la tecnología para facilitar la vida de muchas personas, la comunicación interpersonal de individuo a individuo es indispensable para el desarrollo y desenvolvimiento del ser humano dentro de la sociedad.

2.1.4.3 Intercultural

La cultura se entiende como la reunión de todos los actos humanos en una comunidad determinada. Es decir, toda práctica humana que supere la naturaleza biológica, es considerada práctica cultural.

Para Rosa Castro, Wilma Hernández y Gilberto Morales (2011) la comunicación intercultural es el tipo de comunicación que se alcanza entre individuos que pertenecen a diferentes grupos culturales.

En definitiva, ya no se puede separar una cultura de la otra, debido a que existe la necesidad de comunicarse entre estas, y esa comunicación ya no es una simple transferencia de información, sino de ideas, experiencias, formas de pensar, identidades, comportamientos y actitudes. Sin embargo, para conseguir una interrelación exitosa, se necesita conocer los aspectos esenciales y primordiales de la cultura de la persona con la que se está relacionando.

Un factor importante que afecta la Comunicación Intercultural es el Cambio Social, este se refiere a la alteración que sufren las estructuras sociales; es decir la evolución de las sociedades desde cambios a gran escala hasta pequeñas alteraciones. El cambio social incluye temas como el éxito o el fracaso de sistema político o económico y fenómenos la globalización, la democracia, el desarrollo e innovaciones en los diferentes aspectos de la vida.

Nauyaka Galicia (2011) presenta diferentes teorías del Cambio Social que han influido, desde el lado de la Sociología, en la Comunicación Intercultural.

- **Evolucionismo clásico:** en el Siglo XIX los cambios sociales se fundamentaban en el organismo y el crecimiento. Todo cambia de lo simple a lo completo; el cambio histórico y social está en la mente y la evolución estaba marcada por el dominio de la tecnología. Ese crecimiento y tecnología ayudo para que las sociedades de esa época se comunicaran entre sí, permitiéndoles un progreso a través de los lazos sociales y el trabajo.
- **Teoría Neoevolucionista:** esta teoría surge como para restablecer el equilibrio después del conflicto que de alguna u otra manera causo el evolucionismo y todos los procesos que ocurrieron con ello. Aquí ocurre un cambio estructural de las sociedades y se vuelve un proceso reproductivo. Logrando con ello que las diferentes culturas se relacionaran de diferente manera y logaran modificar o cambiar varios aspectos de su vida social y cultural, haciendo que la comunicación entre ellas avanzara y evolucionara por un camino diferente.
- **Teoría de la Modernización y Convergencia:** continúa la idea evolucionista nacida en el Siglo XIX durante el Evolucionismo Clásico, por lo cual al hablar de Modernización y Convergencia se hace énfasis en los siguientes aspectos: cambio social progresivo produciendo un mejoramiento en cada estadio y el cambio de sociedades atrasadas dentro del sistema global. Aquí ocurre la modernización de varias sociedades tradicionalistas a las cuales se les abren puertas hacia lo moderno lo que les permite entrar al sistema global, creando relaciones interpersonales más allá de sus fronteras y seguir evolucionando.

- **Teorías de los Ciclos Históricos:** estas se alimentan del sentido común, y se tratan de las teorías de repetición más que de novedades o evolución. Dentro de estas los procesos potenciales se debilitan para convertirse en retornos al principio de todo; se convierten en procesos circulares cada uno de los aspectos de la vida de una sociedad. Estas teorías lo único que logran es ir disolviendo las sociedades y la comunicación intercultural que existen entre ellas, con ese proceso de regresar al pasado.

Por lo tanto, todo lo que ocurre dentro de una sociedad en sus diferentes aspectos y desde un punto de la Sociología y Cambio Social, afecta a la comunicación Intercultural que existe entre estas provocando un deterioro en las relaciones interpersonales. En la actualidad, las diferentes culturas y sociedades están interrelacionadas debido a varios aspectos que tienen en común o por relaciones y lazos creados por ellos para estar en comunicación constante.

La comunicación no es un simple proceso de transmisión de información, sino que da valor, sentido e interrelación a las diferentes manifestaciones culturales y sociales. En sí, la comunicación intercultural es una disciplina que se centra en estudiar la forma en que los individuos de diferentes culturas se comunican entre sí.

2.1.4.4 Alternativa

A pesar de cualquier dificultad para comunicarse, todo ser humano tiene el derecho a comunicarse con su entorno, con ese mundo que lo rodea. Y eso es lo que brinda la comunicación alternativa, la posibilidad de relacionarse y desenvolverse con la sociedad.

Para Khalsa (2006) la comunicación alternativa abarca todo tipo de comunicación utilizada por el ser humano para expresarse, a excepción de la comunicación oral. Así, como los gestos, símbolos, fotos o escritura que se usan para transmitir un mensaje, forman parte de este tipo de comunicación.

De tal modo, se puede decir que todo ser humano, alguna vez en su vida, ha utilizado la comunicación alternativa para poder expresar y transmitir un mensaje a su entorno. Esta

permite la integración de todos los miembros de una sociedad, sin importar sus condiciones, lo que les da una participación en la construcción de una sociedad integral.

2.1.4.5 Masiva

La difusión a gran escala de los mensajes, la rapidez con la que se absorben y la amplitud de llegar a todos los públicos; es lo que caracteriza a la comunicación masiva, que para ello utiliza los medios masivos de comunicación. Estos medios son los vehículos de sistemas de comunicación en una vía que llega a millones de individuos, pero sin recibir una retroalimentación como en una comunicación interpersonal.

Según Jef (2008) define la comunicación masiva como toda aquella que se realiza a través de los medios masivos de difusión de información, como la radio, la televisión, los periódicos, las revistas y la Internet.

En la actualidad, los avances tecnológicos están ayudando a que la comunicación masiva vaya más allá de los medios de comunicación masivos tradicionales, logrando cosas importantes e innovadoras utilizando medios masivos y modernos, como lo es la Internet. El cual durante los últimos años y gracias a las nuevas tecnologías se ha convertido en el medio masivo más importante para la difusión de mensajes, información y archivos multimedia.

Dominique (2000, pág. 99) indica “Lo más importante es que la Red se haya convertido en el soporte de los sueños eternos para una nueva sociedad. Estos sistemas gestionan información, cultura, comunicación, es decir, la primera materia de todas las utopías, y por tanto de todas las voluntades de cambio y emancipación”.

Esto da paso a la existencia de la Teoría del Internet, donde se da paso a la evolución de este desde su creación hasta la actualidad, debido a que muchos la eligen por 3 aspectos: autonomía, dominio y velocidad; a los cuales se les atribuye el éxito que tiene en estos tiempos este nuevo medio de comunicación masiva.

“La Red es el reino de la información omnipresente y el paraíso de la interacción. No hay comparación con lo que los medios tradicionales puede ofrecer; en esta se pueden decir

muchas cosas, en todo caso más que en la radio o la televisión” afirma (Wolton, 2000, pág. 108).

Los mensajes transmitidos a través de los medios masivos de comunicación, como la radio, la televisión y los periódicos; pueden llegar a tener diferentes significados e interpretaciones, debido a que se convierte en un sistema de producción que tiene como objetivo transmitir mensajes masivos, para generar y consumir ideas con diferentes fines y para diferentes audiencias.

La comunicación masiva, al igual que los medios utilizados para la difusión de los mensajes, tienen como función principal informar, educar y entretener de una manera diferente, con contenidos seleccionados y desarrollados para su público.

Según lo anterior, la comunicación masiva es el proceso de transmisión o difusión de información a múltiples receptores, con características e intereses diferentes, gracias a la presencia de los medios de comunicación masivos.

2.1.5. Ruidos de la Comunicación

Durante el proceso de comunicación pueden existir obstáculos que impidan que este se desarrolle de la mejor manera, los que se deben detectar para evitarlos o contrarrestarlos, y así lograr que la comunicación sea efectiva; a estos obstáculos se les denomina: ruidos o barreras de comunicación.

Se le conoce como ruido a la perturbación o señal anómala que se produce en un sistema de comunicación, que perjudica la transmisión y que impide que la información llegue con claridad. <http://www.significados.com/ruido/>

Es por ello, que Interiano (2001) afirma que los ruidos de la comunicación son todas las barreras o interferencias que impiden un libre flujo de mensajes entre un comunicador y un perceptor.

Por lo tanto, los ruidos en la comunicación son elementos o factores que afectan, y perturban el proceso de comunicación, o bien crean una situación confusa dentro del mismo proceso. Estos pueden ser ocasionados internamente o externamente, y por lo

mismo, cualquiera de los elementos que intervienen en el proceso de comunicación, pueden originar los ruidos o barreras.

Para Monroy (2005) los ruidos o barreras de la comunicación se pueden clasificar en 4 grandes grupos: físicas, semánticas, fisiológicas y psicológicas.

- **Barreras Físicas:** son las que se presentan, no en las personas involucradas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación. Es decir, las fallas en la fuente o canal para la transmisión del mensaje, son barreras directamente de los medios de comunicación. Por ejemplo puede ser la imposibilidad de captar los detalles de un mensaje o la falta de legibilidad por defectos de transmisión, o bien las interferencias al momento de la transmisión.
- **Barreras Semánticas:** son aquellas que tienen que ver con la interpretación que se le da a una palabra, debido a que muchas de ellas pueden tener varios significados. Sin embargo, como lo explica Interiano (2001) las barreras semánticas son el entorpecimiento de la comunicación por la mala interpretación de la realidad.

Estas pueden producirse por la mala interpretación de hechos sociales completos, tales como las costumbres, tradiciones, los ademanes y ritos, y no solamente por la mala interpretación de palabra y oraciones.

- **Barreras Fisiológicas:** se refieren a 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.

Debido a que el sistema de fonación y audición juegan un papel importante en el proceso de comunicación, problemas en estos pueden causar que los mensajes no sean transmitidos o interpretados de una forma correcta.

- **Barreras Psicológicas:** representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información. Dentro de estas barreras, también podemos encontrar

que la deficiencia o deformación puede deberse a estados emocionales o perjuicios para aprobar o desaprobar lo que se dice o lee.

Toda la información que llega a los individuos pasa por filtros personales de este, como de vivencia y experiencia, por lo cual cada mensaje puede ser afectado de forma negativa por cada personalidad que se toma ante estas etapas, ya que estas van creando opiniones personales y formas de percibir la información; y es por ello que al final existen las barreras psicológicas entre el emisor y el receptor.

2.1.6. Funciones de la Comunicación

La comunicación es inseparable al ser humano, que sin lugar a dudas es un ser social; es por ello que las diferentes funciones que tiene la comunicación son básicas para el desarrollo del individuo. Esto sucede debido a que el ser humano busca satisfacer sus necesidades al momento de relacionarse con su entorno.

Al momento de transmitir un mensaje se hace énfasis en uno de los factores o elementos comunicativos (emisor, receptor, mensaje, contexto, etc.) entonces se puede decir que se privilegia a una de las funciones de la comunicación. Por tal razón, cada uno de los elementos comunicativos determina una función de la comunicación.

Roman Jakobson, a partir del modelo tradicional de comunicación, propone seis funciones básicas: referencial, connotativa, fática, expresiva, metalingüística y poética; las cuales se detallaran en los siguientes párrafos.

- **Función referencial:** esta informa al ser humano sobre todo lo que ocurre y cómo suceden las cosas a su alrededor. Transmitiendo los acontecimientos a quienes lo rodean.
- **Función connotativa:** se refiere a cuando el individuo da órdenes o coacciona para que los que están en su entorno hagan lo que él desea o quiere que hagan.
- **Función fática:** esta ocurre cuando un individuo busca establecer la comunicación de diferentes formas, tales como haciendo gestos o ruidos, vistiendo de colores llamativos o usando determinado tipo de letra para llamar la atención.

- **Función expresiva:** ayuda al ser humano debido a que no es solo un ser social, sino que también es un ser emotivo, a que exteriorice sus sentimientos o emociones con un doble propósito: espontáneamente para liberar tensiones o intencionalmente para buscar comprensión de su entorno.
- **Función metalingüística o autoreguladora del código:** es la función autoreguladora debido a que si el perceptor no entiende el mensaje que se trata de enviar, ya sea por mal uso de signos o de uso de códigos nuevos, entonces se debe aclarar el mensaje para que el proceso comunicativo no se interrumpa, y se lleve a cabo con mayor eficacia.
- **Función poética:** esta se produce cuando la construcción lingüística elegida para la elaboración del mensaje, intenta producir un efecto especial en el destinatario o receptor, tales como: alegría, emoción, goce, entusiasmo, etc.

Sin embargo, Pedroni (2004) propone junto a Daniel Prieto, en base a un planteamiento hecho a un grupo de alumnos de publicidad, un estudio sobre las funciones de la comunicación; para ello plantearon la interrogante “¿Para qué nos comunicamos?”. A partir de ese estudio, no solo se corroboran las 6 funciones propuestas por Jacobson, sino que se agregaron otras, tales como:

- **Función esencial o socializante:** esta función es la base o raíz de toda relación humana, ya que los seres humanos se comunican para poder interrelacionarse y así establecerse como seres sociales.
- **Función lúdica:** se da debido a que no todo en la vida es cuadrado o serio, el ser humano también busca satisfacer sus necesidades con el simple hecho de jugar con la comunicación o el placer de transmitir ideas u opiniones.
- **Función apelativa:** ocurre cuando se le solicita a alguien, que se encuentra en el entorno, que realice algo apelando a su voluntad u obligación.

- **Función de ocultamiento:** esta función trata en sí de ocultar o de simular un mensaje y para ello se utiliza una lengua extranjera o códigos secretos.
- **Función de identificación:** se da cuando el ser humano busca y desea ser miembro de un determinado grupo, entonces para ello viste y actúa como los cánones de ese grupo.
- **Función estética:** se refiere que muchas veces se busca producir placer o generar prestigio y buena reputación, y para ello se cuida cada detalle del lenguaje, vestimenta, elementos de los mensajes, etc.
- **Función sintomática:** se da a través de los ademanes, gestos, vocabulario y habla, ya que estos se revelan como es realmente un individuo, aunque este no lo haga intencionalmente o porque desee, simplemente a través de esos elementos se conoce a la persona que es.

2.2. Redes Sociales

2.2.1. Historia del Internet

Todos hablan de la Internet, se tienen ideas de este a grandes rasgos, pero muchas veces esas concepciones o descripciones son erróneas e incompletas, debido a que muy pocos pueden realmente dar una explicación de lo que se esconde detrás de esa gran conexión ciberespacial.

Algunos autores definen Internet como:

Carral (1998) define Internet, desde un punto de vista técnico, como un conjunto de normas y protocolos que permiten interoperar aquellos ordenadores que las respetan, independientemente del fabricante del ordenador, del sistema operativo que use o del medio físico que utilice para conectarse.

Se conoce como la Internet a la gran biblioteca virtual mundial, donde cualquier persona en cualquier parte del mundo puede acceder a este gigantesco archivo digital donde el conocimiento, el ocio y el mundo laboral convergen en un mismo espacio.

<http://www.quees.info/que-es-internet.html>

Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación. (Real Academia Española, 2015)

Según estas definiciones, se puede decir que la Internet es la gran red o espacio donde se puede comprar, vender o compartir cualquier producto, servicio o información con cualquier persona y lugar del mundo, utilizando un medio físico para conectarse. Es decir, este es un enorme lugar donde se encuentra información de forma digital y donde se puede interactuar a nivel global.

Durante muchos años, la mayoría de personas que se acercan a la Internet lo perciben como un enorme depósito de información, así como un espacio para interacción social de forma anónima con un simple “clic” del ratón (mouse) de la computadora. Sin embargo, las cosas durante el paso de tiempo han cambiado, desde su creación hasta la actualidad.

En sus inicios la Internet fue principalmente un foro científico, basado en el correo electrónico, la transferencia de ficheros y los foros de discusión, ya que aún no existía la Web. Por lo mismo, los usuarios de este eran personas con altos conocimientos científicos y tecnológicos, según afirma (Carral, 1998)

Los orígenes de la Internet datan de la década de los años 60 del siglo XX en Estados Unidos, conociéndole como la red de redes, debido a su origen y filosofía, con la que fue creada, se basan en interconectar computadoras y ordenadores entre sí creando con ello una gran telaraña de intercomunicaciones. Estas interconexiones se efectúan mediante cable físico convencional, vía satelital, fibra óptica o red eléctrica. Esto da origen a su nombre, el cual proviene del acrónimo INTERconnectedNETworks (INTERNET usando el término anglosajón), el cual significa “red de trabajos interconectados”.

En la historia de la Internet, se considera el primer proto-internet, a la idea de interconectar ordenadores con el envío de información digital, lo que dio como resultado el primer enlace computacional entre la Universidad de Stanford con la Universidad de Utah.

A finales de los 60, el Departamento de Defensa de los Estados Unidos desarrolló la primera gran red mundial de intercomunicación entre ordenadores, la cual fue conocida como Arpanet. Esta red fue sin lugar a dudas el primer paso, para forjar la base y desarrollar las semillas de los protocolos modernos TCP/IP, en los que la Red actual se basa, esta vio la luz a principios de los años 70. Según Carral (1998) tras este período de evolución, se les considera a V. Cerf y R. Khan los padres del Internet.

Los primeros servicios que prestaba el Internet, según el estudio realizado por los expertos Barry M. Lerner, Vinton G. Cerf, John Posel, David D. Clark (2012) son 4 principales: correo electrónico, foros de discusión, transferencia de ficheros y conexión remota.

Durante los años 80 ocurre el boom del Internet, donde se van desarrollando herramientas necesarias para crear el código HTML, y el internet se extendía por todo el mundo, aunque solo llegaba a los entornos académicos y a empresas dedicadas a la investigación y desarrollo, asegura (Carral, 1998). A principios de los años 90, aparece el físico Tim Berners-Lee, quién inventó la World Wide Web o más conocida como Web.

La Web, según afirma Carral (1998) en su escrito, cambió radicalmente el modo de uso de la red, ya que ahora como la creación de esta, la información se organiza en páginas en las que se combina texto, imágenes estáticas o dinámicas, sonidos y enlaces; permitiéndole al usuario ir de una página Web a otra, sin necesidad de tanto procedimiento ni complicación.

Después del surgimiento de la Web, el crecimiento y evolución de la Internet ha ido avanzando cada vez más. Al igual que la máquina de vapor, que dio inicio a la Revolución Industrial del siglo XX, muchos expertos consideran al Internet como la precursora de una nueva revolución, conocida como la nueva Era Digital.

En la actualidad, la Internet ha cambiado la vida de los seres humanos en todos los aspectos, debido a la evolución que este ha tenido, permite que las personas interactúen con amigos o familiares en cualquier parte del mundo, comprar o vender algún producto o servicio o leer las últimas noticias que ocurren alrededor del mundo, con un simple clic. A pesar de todas las ventajas del Internet, existe la realidad que numerosas personas

alrededor del mundo sufren adicción a la red lo que ha propiciado el surgimiento de una nueva enfermedad del Siglo XXI.

2.2.2. Las Redes Sociales

En la evolución del Internet, como nueva tecnología para permitir que los individuos interactúen, se encuentra el surgimiento de nuevas formas de comunicación conocidas como “Redes Sociales”. Estas nuevas formas o tecnologías de comunicación poseen un gran éxito debido a 3 características esenciales: autonomía, organización y velocidad, según el experto Wolton (2000).

Debido a los avances, tanto en el área tecnológica como social y cultural, las barreras para comunicarse son casi nulas, y en la actualidad eso se debe en gran parte a la aparición de nuevas formas de comunicarse, como por ejemplo a través de las Redes sociales. Pero, ¿qué es una red social?, algunos expertos contestan dicha interrogante y la definen como:

Es como una red de portería de futbol, donde se necesitan las personas (nudos) y las relaciones de las personas (fragmentos de cuerda entre cada nudo) Gómez-Morales (2010).

Según Bordes (2013) las redes sociales son estructuras sociales formadas por personas que se agrupan por intereses comunes, que permiten la comunicación entre las partes. Es decir son sitios web donde las personas socializan en el mundo virtual.

Por lo tanto, se conoce como Red Social a la estructura social donde personas, organizaciones o identidades se encuentran conectadas entre sí por uno o varios tipos de relaciones, en las que interactúan e intercambian información, imágenes o videos. Las redes sociales han permitido conectar y comunicar a las personas de diferentes lugares con mayor rapidez, lo que las convierte en la nueva forma de comunicación social.

Estas son más utilizadas por los jóvenes y adolescentes, como medio para interactuar con sus familias y amigos, ya que les permite enviar información de una manera más rápida y jugar con las opciones que les ofrecen estas. Las redes sociales se han convertido en un medio para la libertad de expresión de los jóvenes, ya que les permite transmitir al exterior sus sentimientos, ideas y conocimientos utilizando diferentes formas.

De alguna forma, las redes sociales son consideradas un mal de la nueva era digital, ya que en la actualidad los jóvenes que las utilizan han perdido el interés por comunicarse e interactuar con el mundo físico que los rodea, debido a que prefieren estar conectados a las redes sociales y cultivar nuevas relaciones interpersonales dentro de ellas. Se considera en gran medida, la pérdida de las relaciones cara a cara a causa del uso de estas nuevas formas de comunicación. Un mal que persigue a todos los jóvenes del mundo hoy en día.

En la actualidad, existen un sin número de redes sociales, cada día se reciben noticias sobre una nueva, pero sin lugar a dudas han sido pocas las que han permanecido, y hasta hoy, siguen siendo referente en el mundo del Internet.

Bordes (2013) destaca entre las principales redes sociales con sus diferentes particularidades a:



- **Facebook:** es la red social por excelencia, ya que es considerada por muchos como una de las primeras redes sociales, y que hasta hoy sigue vigente.

“Es la red social ideal para encontrar personas del pasado o bien para interactuar. Esta red utiliza un sistema bidireccional, ya que hay que aceptarse entre sí para poder intercambiar información, imágenes o videos” afirma (Bordes, 2013).

Entre las opciones que ofrece Facebook se encuentran: crear grupos con diversos criterios, compartir fotografías y todo tipo de archivos multimedia, participar de encuestas y enviar mensajes a cada una de las personas alrededor del mundo.



- **Twitter:** es una red social que maneja microbloggings lo cual ha creado una verdadera revolución en el mundo del Internet. Bordes (2013) la coloca como la red social de las noticias, debido a que en la actualidad, es donde se publican los acontecimientos que suceden alrededor del mundo en tiempo real, sin la necesidad de esperar la edición de un periódico. De la misma forma es considerada por este, como la red de las personas activas, ya que su frenético ritmo de publicaciones es imparable.

En esta red social lo que importa es “el momento”, ya que utiliza un sistema unidireccional permitiendo compartir las actividades de cada momento con la posibilidad de incluir contenido multimedia, para acompañarlo o enriquecerlo.

Utiliza los ya conocidos “hashtag”, que han logrado grandes revoluciones y movimientos alrededor del mundo, debido a que se convierten en tendencias por el simple hecho de que cada persona que los utiliza en sus publicaciones generan un sinnúmero de reproducciones.



- **WhatsApp:** es considerada como una red social para recibir y enviar mensajes desde un teléfono móvil o computadora, permitiendo a las personas comunicarse en tiempo real y de una forma más rápida.

Para poderse comunicar a través de esta red social, los usuarios deben tener instalada la aplicación, ya sea en su teléfono celular o computadora, así como ser parte de la lista de contactos de la persona a la cual se le desea enviar un mensaje.

WhatsApp les permite a sus usuarios, envío de mensajes y archivos multimedia de todo tipo, con sus diferentes opciones. La mayor revolución de esta red social, es que les ofrece a las personas el expresar sus mensajes no solo con palabras sino que con un sinnúmero de emoticones.



- **Youtube:** es la red social de los videos, sin embargo en la actualidad esta es más que una red para la publicación de videos, tal como inició. Hoy Youtube, como lo explica Bordes (2013), es más una red social ya que permite la interacción de los usuarios por medio de los comentarios en cada contenido visto dentro de la misma.

Y lo nuevo de esta red social, es la posibilidad de transmitir videos en vivo y en directo alrededor del mundo, permitiéndoles a las personas interactuar con una potente herramienta gratuita.

Da la posibilidad de que la comunicación no sea solo a través de palabras escritas, sino que le da un plus con imágenes estáticas o dinámicas y sonidos incluidos en

cada uno de los videos compartidos por los usuarios de esta red social, los cuales pueden ser vistos por quienes ingresan a esta red social.



- **Google Plus:** es parte del gigante norteamericano Google Inc., red de la cual aún se espera una revolución que le permita un crecimiento para su uso. Debido a que todavía no da ese gran paso para considerarla espectacular, sin embargo es muy usada por muchas personas, debido a que si se posee una cuenta de Gmail, automáticamente se posee una en Google Plus.

Esta red social, como afirma Bordes (2013), es la red social ideal para compartir con nuestros contactos de forma directa y casi desde un mismo sitio. Las intenciones de Google son fusionar algunos servicios para darle mayor relevancia y notoriedad a esta red social.

Es por ello que esta red social no busca solo conectar a los usuarios de la misma para que se comuniquen entre sí, sino que entrelaza los diferentes servicios de Google para poseer todo en una misma red e ir más allá de la interacción social.



- **Instagram:** algunos no la consideran red social, sin embargo Bordes (2013), afirma que esta es una red social, debido a que permite que a través de la publicación de fotografías con retoques altamente profesionales, por los filtros y retoques que posee la red, permite a los usuarios de la misma relacionarse entre sí por medio de comentarios y envíos directos de fotografías al perfil de un determinado usuario.

Esta red permite poseer, tanto en el teléfono móvil o computadora, una galería de fotografías de calidad profesional. Y dentro de la red se pueden admirar las diferentes galerías de los usuarios.

Dentro de esta red el dicho “una imagen dice más que mil palabras” es cierto, ya que acá basta una fotografía para expresar sentimientos, emociones o pensamientos, las cuales pueden completarse con alguna descripción debajo de la misma. En el último tiempo esta, es utilizada para la promoción de productos y servicios alrededor del mundo.

Estas son algunas de las redes sociales que existen en la actualidad, son las que mayor auge poseen, ya que como se sabe, existen innumerables redes sociales. Todas poseen sus ventajas y desventajas.

La mayoría de jóvenes hoy utilizan las redes sociales que les permita comunicarse y relacionarse de una manera más efectiva y rápida, y sin lugar a duda, eso se los ofrecen las redes sociales con aplicación de mensajería instantánea. Permitiéndoles comunicarse en tiempo real y con diferentes formas de expresar sus mensajes. Aunque cada red social le ofrece algo distinto, entregándoles un plus para la transmisión de sentimientos o ideas.

2.2.3. Mensajería instantánea

Con la creación y desarrollo de las nuevas tecnologías y formas de comunicación, como las Redes Sociales, han traído consigo la creación de aplicaciones que permiten la comunicación en tiempo real a gran velocidad, estas son conocidas como de mensajería instantánea.

Se conoce como mensajería instantánea a los sistemas de comunicación que sincroniza los servicios de chat tradicional, audio y video, proporcionándole al usuario 3 modos de comunicación sobre el mismo canal (datos, video y audio). <http://platea.pntic.mec.es/>

Así mismo, en la actualidad dentro de las aplicaciones de mensajería instantánea se puede encontrar el servicio de llamadas telefónicas desde la red, o también conocidas como telefonía IP. Dentro de la mensajería instantánea se envían los mensajes a uno o varios destinatarios quienes los reciben en tiempo real, el receptor lo lee y contestar en tiempo real.

En la mayoría de los casos, la mensajería instantánea es confundida con el chat, sin embargo estos poseen características que los diferencian entre sí. La mayor diferencia que se puede encontrar entre chat y mensajería instantánea, es que dentro del chat los usuarios no necesitan establecer algún tipo de contacto previo, debido a que estos se encuentran en una sala y pueden comunicarse entre sí aunque sean desconocidos. Mientras que en la mensajería instantánea un usuario establece contacto con otro previamente conocido, ya que debe de estar dentro de su lista de contactos.

2.2.3.1. Características

Como cada forma de comunicación, la mensajería instantánea posee sus propias características, y según González (2014) entre estas se pueden mencionar:

- Requiere de la instalación de un programa donde se debe identificar con un nombre y contraseña, este programa se conecta con un servidor de Internet que permite establecer y mantener la comunicación con los demás.
- Los servicios de mensajería instantánea ofrecen el “aviso de presencia”, lo que comúnmente se conoce como estar “en línea”, y así le permite a los demás poder comunicarse con este usuario.
- Dentro de estos servicios de mensajería instantánea se permite dejar usuarios aunque estos no se encuentren conectados, esto funciona como un tipo de contestador automático.
- Otra de las funciones, y quizá la más utilizada por los usuarios de estas plataformas de mensajería, es el intercambio de archivos, tales como: fotos, videos, notas de voz, música y contactos.
- Los mensajes son enviados en tiempo real, y así mismo el usuario que los recibe, puede contestarlos en tiempo real o bien en otro momento sin que el mensaje sea eliminado.
- Como se describe en párrafos anteriores, dentro de las plataformas de mensajería instantánea se pueden enviar o recibir texto, ya que combina datos, video y audio.



Imagen No. 1

Representa algunas características como: instalación de programa, mandar o recibir mensajes sin estar conectado, información de perfil y de contactos.

Imagen con fines ilustrativos. Fuente: Internet



Imagen No. 2

Otras de las características: respuesta en tiempo real, aviso de presencia y el intercambio de video, fotos, ubicación, música y nota de voz.

Imagen con fines Ilustrativos. Fuente: Internet

2.2.3.2. Aplicaciones

En el pasado quedaron los mensajes de texto (sms), los que años atrás eran una verdadera maravilla, sin embargo, en los últimos años y en la era digital que se vive, estos dieron paso a las conocidas aplicaciones de mensajería instantánea. Estas aplicaciones son consideradas por muchos de sus usuarios, el mejor invento de la telefonía móvil y era digital.

En los inicios de la mensajería instantánea, aparece la aplicación conocida como MSN (MicroSoft Network o Messenger) la cual permitía a los usuarios tener dentro de la pantalla principal todos sus contactos, su nombre y estado; con los que se podía mantener una conversación agregándole emoticones, audio, video y texto. La característica de esta aplicación es que debía ser instalada en una computadora. Se discontinuó en el año 2013 como tal, para integrarse a la plataforma mundialmente conocida como Skype.

Según diferentes autores entre las principales plataformas o aplicaciones de mensajería instantánea, podemos encontrar 4, las cuales desde su creación hasta ahora permanecen en constante uso y actualización, éstas son:

❖ **WhatsApp**

Esta aplicación es ideal para estar en permanente comunicación con tus contactos, ya sean familiares o amigos, estén en donde estén. En la actualidad, y según Bordes (2013) es la aplicación que comanda la mensajería instantánea en la actualidad, ya que se mantiene en constantes actualizaciones.

Considerada por expertos y usuarios, el sustituto natural de los tradicionales mensajes de texto y nueva forma de comunicación. De la misma forma, como se menciona en párrafos anteriores, esta aplicación permite el envío de archivos multimedia, así mismo, le ofrece a los usuarios la hora de la última conexión y el historial de las conversaciones, las cuales se pueden enviar por correo electrónico.

Una de las características principales de esta, es que les permite a los usuarios crear conversaciones o chats de grupos integrando hasta 50 usuarios, para tener una conversación entre varias personas en un mismo lugar, y todos recibiendo los mismos mensajes en tiempo real.

Imagen No. 3

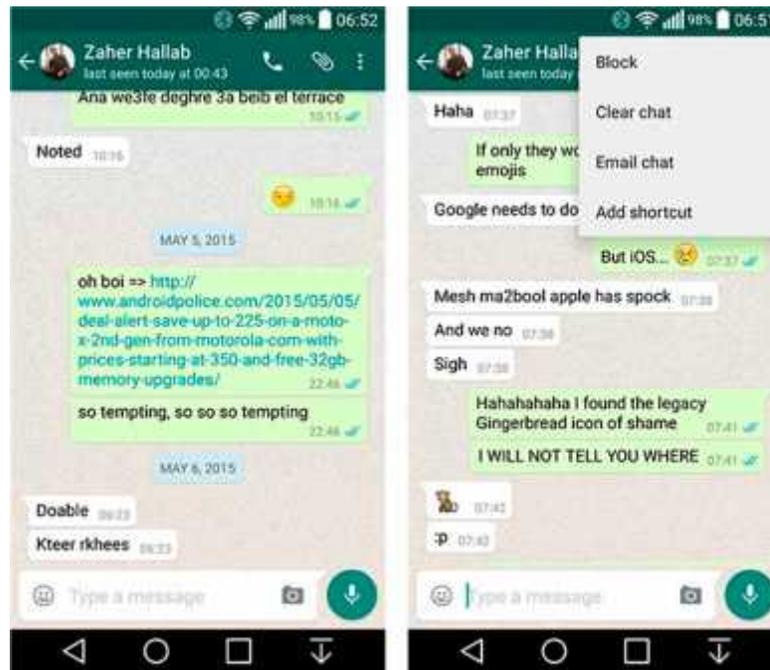


Imagen con fines Ilustrativos. Fuente: Internet

❖ Blackberry Messenger

Aplicación considerada como una de las pioneras de la mensajería instantánea que en sus inicios solo podía ser utilizada por personas que poseían una Blackberry, sin embargo, en la actualidad ya está disponible para diferentes multiplataformas como iOS y Android.

La característica principal, que diferencia esta aplicación del resto, es la incomparable seguridad y privacidad que ofrece a los usuarios de la misma. Debido a que sus contactos los elige el usuario mismo, contrario a WhatsApp que aunque no tengas a determinado usuario entre tus contactos, este sí puede enviarte mensajes. Y de igual forma como todas las aplicaciones de mensajería instantánea ofrece el envío de archivos multimedia y texto dentro de las conversaciones.

Imagen No. 4



Imagen con fines Ilustrativos. Fuente: Internet

❖ Facebook Messenger

En los últimos años, Facebook ha crecido como reguero de pólvora, ya que prácticamente todo el mundo tiene un perfil en esta red social. Es por ello, que la mensajería instantánea propia de esta red social es “Facebook Messenger”.

Gómez-Morales (2010) menciona en su libro sobre Redes Sociales, que dentro de la de mensajería instantánea, esta se ha convertido en una aplicación sencilla, versátil y rápida; así como sustituta de los mensajes de texto tradicionales e incluso de los e-mails. Él afirma “en ella encontramos reunidas las funcionalidades que se tienen en otras aplicaciones”, y no solo se refiera a las aplicaciones de mensajería instantánea.

Su demanda no se debe solo al chat directo que ofrece o el que permite compartir archivos multimedia, sino a la opción de realizar llamadas gratuitas estando desde la computadora o móvil con cualquier usuario de Facebook. Esta fue la aplicación de mensajería instantánea pionera, en ofrecerles esta opción de comunicación a los diferentes usuarios, todo en un solo lugar.

Imagen No. 5



Imagen con fines Ilustrativos. Fuente: Internet

❖ Skype

A pesar de la llegada de WhatsApp, esta aplicación fue una de las pioneras de la mensajería instantánea juntos MSN Messenger, y que hasta hoy sigue siendo una herramienta indispensable en el equipo de cualquier usuario.

Esta permite a los usuarios mantenerse en constante comunicación con sus contactos, no solo por chat sino por llamadas de voz. Una de las características únicas de Skype, a parte de sus llamadas gratuitas, es que posee planes de llamadas ilimitadas tanto a teléfonos móviles como fijos alrededor del mundo. Tanto en paquetes para varios países o solo para un país. Ofrece de la misma forma videollamadas individuales y grupales.

Imagen No. 6

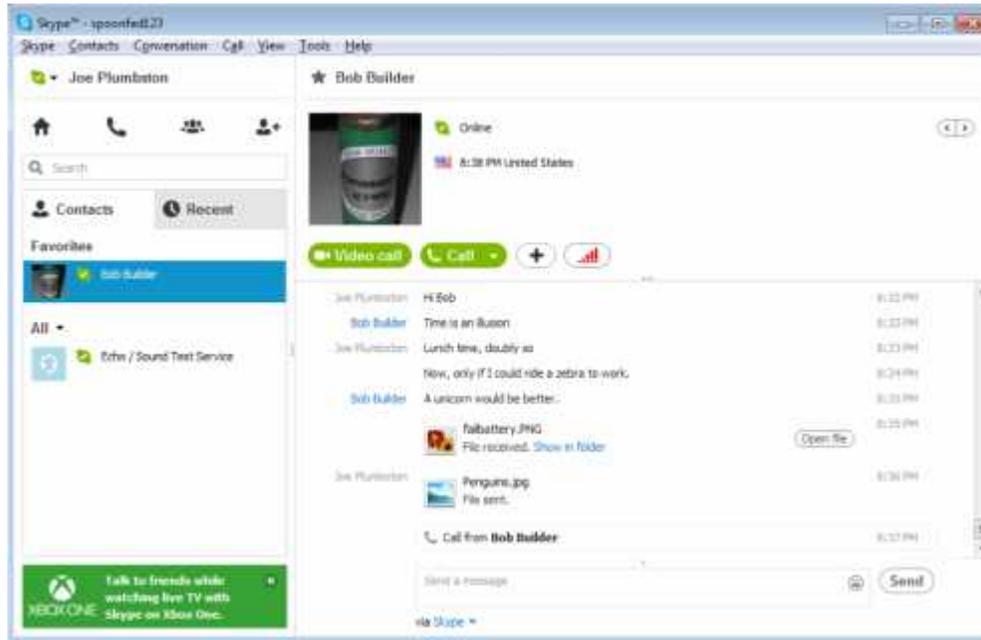


Imagen con fines Ilustrativos. Fuente: Internet

2.3. Diagnóstico

2.3.1. Definición

El término diagnóstico se ha utilizado en diferentes momentos y contextos, para hacer referencia a la descripción o estudio de una situación, mediante el análisis de algunos elementos y eventos.

El diagnóstico es una parte fundamental para la realización de investigaciones o proyectos, sobre todo en el campo social, por ello es importante definir ¿qué es un diagnóstico? ¿Por qué es importante realizar un diagnóstico?

Algunos expertos definen el diagnóstico como:

Estudio previo a toda planificación o proyecto, y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. (Rodríguez, 2007)

Real Academia Española (2015) define diagnóstico como el recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversas naturalezas.

Según estas definiciones, se puede decir que el diagnóstico es el proceso de estudio de situaciones o problemas para medir, determinar, evaluar y definir características de las necesidades que se presentan, las cuales deberán ser satisfechas mediante el mejoramiento de las condiciones actuales. El diagnóstico, en otras palabras, es el punto de partida para diseñar operaciones y acciones que permitan enfrentar y resolver los problemas y necesidades detectadas.

Esta es una fase importante e imprescindible de un proyecto, debido a que permite conocer mejor la realidad, la existencia de fortalezas y debilidades y conocer mejor la relación entre los actores sociales, que participan dentro de la investigación o proyecto. Esto conduce a definir los problemas, necesidades y potencialidades; y así poder diseñar estrategias adecuadas para realizar acciones que ayuden a mejorar determinada situación.

Sin embargo, el diagnóstico es una herramienta en constante retroalimentación, debe estar abierto a la incorporación de nueva información y datos, así como los ajustes establecidos a partir de los nuevos datos. De la misma forma, este utilizará instrumentos de investigación para poder recaudar la información que se necesita, según Rodríguez (2007) entre estos se pueden mencionar: entrevistas con informantes claves, historias de vida, encuestas, trabajos con grupos, dibujos y análisis dirigidos.

El sentido real de un diagnóstico va más allá de la obtención de información, es el aprendizaje de la propia realidad, el conocimiento sobre problemas existentes y el relacionarse, enriqueciendo el saber con experiencias que serán atesoradas a lo largo de la vida.

Sin embargo existen diferentes tipos de diagnósticos para la realización de proyectos, los que se detallarán a continuación:

2.3.2. Tipos de Diagnóstico

Cada investigación o proyecto que se realiza es diferente, por lo tanto se requiere de un diagnóstico específico, que ayude a recaudar los datos adecuados para diseñar la

estrategia de acción que sirva para mejorar determinada situación o problema. Por ello, se describirán los tipos de diagnósticos más utilizados en la realización de proyectos e investigaciones. Daniel Prieto (1998) distingue dos tipos de diagnósticos: diagnóstico pasivo y diagnóstico participativo.

2.3.2.1. Diagnóstico Pasivo

Según Prieto (1998) “todo se hace desde afuera de nosotros, alguien recoge datos que nos pertenecen los evalúa y saca conclusiones sin nuestra participación”, es por ello, que las decisiones que se toman con la información recabada están fuera del alcance de las personas, a las cuales se les solicita dichos datos.

El diagnóstico pasivo es llevado a cabo por un grupo de especialistas, que toman a las personas como objeto de análisis, sin proponer o permitir su participación en el proceso. Se recogen datos que los definen como sujetos, se los evalúa y se llegan a conclusiones desde fuera, sin tener su participación y versión de tal información. Dentro de este tipo de diagnóstico, los entrevistados o encuestados no están al tanto de cuál es el fin de esa información que se les exige.

Este es considerado por muchos, entre ellos, Prieto (1998), como un tipo de diagnóstico autoritario, el cual en la mayoría de veces restringe el poder de decisión de la comunidad o sujetos, y por lo tanto permite concentrar el poder en quienes reciben y procesan los datos. Esto lo único que provoca es que la población estudiada siga como antes, aislada y sin saber ni recibir nada, debido a que los únicos que aprenden algo son los que han recaudado los datos.

Por lo tanto, este diagnóstico no es utilizado por muchas instituciones ya que solo se obtienen conclusiones o especulaciones de lo que podría estar sucediendo, ya que no posee la participación total y verdadera de las personas involucradas. Es decir, se tiene una versión de los problemas, sin llegar al fondo de estos.

2.3.2.2. Diagnóstico Participativo

Este es lo contrario al diagnóstico pasivo, debido a que dentro de este se incorpora al mayor número de personas, en un ejercicio más democrático del poder en la toma de

decisiones. Logrando con ello que el diagnóstico participativo constituya un proceso de aprendizaje y un proceso educativo.

Prieto (1998) lo define como el diagnóstico “donde la gente misma selecciona problemas, reconoce su situación, se organiza para buscar datos, analiza estos últimos, saca conclusiones; ejerce en todo momento su poder de decisión, está al tanto de lo que hacen los demás, ofrece su esfuerzo y su experiencia para llevar adelante una labor en común.”

El diagnóstico participativo se basa en la colaboración y trabajo cooperativo de los especialistas que intervienen con los sujetos que forman parte de la institución, comunidad u organización que se diagnostica. Las personas ofrecen su ayuda y brindan información sabiendo en qué y para qué serán utilizadas, ya que posteriormente reciben las conclusiones para poder iniciar un proceso de cambio y mejora. “En un diagnóstico participativo, los conocimientos y experiencias de todos los integrantes de una comunidad son aprovechados al máximo” afirma (Prieto, 1998).

Uno de los caminos a seguir, dentro del diagnóstico participativo, es la realización del autodiagnóstico comunitario, el cual se refiere a que se parte de una memoria colectiva que lleva a un determinado grupo a diagnosticar sobre sus problemas y necesidades, se distribuyen las tareas entre los integrantes del grupo o comunidad, para rescatar sus experiencias y ponerlas en común, y a partir de ahí planificar acciones en busca de cambios, pero todo construido a través del esfuerzo de la comunidad y la ayuda de los especialistas.

El autodiagnóstico no solo permite y posibilita el análisis de los problemas que existen dentro de una comunidad, sino que también revaloriza los elementos positivos que existen dentro de esta. Prieto (1998, pág. 29) indica que un autodiagnóstico comunitario “consiste en el conocimiento que sobre un tema o problema desarrolla la propia población, a través de actividades organizadas y mediante el aprovechamiento del saber y de las experiencias de cada uno de los participantes.”

Por lo tanto, un diagnóstico participativo es más enriquecedor para la investigación como para los agentes involucrados, los pertenecientes a la comunidad y los especialistas. Sin lugar a dudas es un proceso de aprendizaje y educación para ambas partes, ya que se conoce la realidad y con ello se forman nuevos caminos para mejorar determinadas situaciones.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1. Método de Investigación

“En su acepción más simple, el método es la forma o procedimiento de ejecutar el proceso de investigación; es decir, es el camino o guía que define la secuencia, la precedencia y consecuencia de las actividades.” (Ortiz, 2008, pág. 4)

El método es la secuencia de pasos ordenados que se deben seguir en una investigación para lograr lo planeado.

El método analítico, según Jesús Ferrer (2010) consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para observar su relación con las demás y llegar a su esencia. Este método ayuda a conocer más a fondo el objeto de estudio.

“Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, para llegar a conocer y comprender su esencia.” (Ferrer, 2010)

Por lo tanto, con el método analítico se desarticuló el objeto de estudio en sus partes para observar su procedencia, identificar su naturaleza y llegar a su esencia, recabando información de las cualidades, actitudes y hechos más importantes. Esto permitió comprender y explicar sus comportamientos.

Ara aplicar el método analítico la autora de esta investigación recopiló la información utilizando las técnicas de: observación, encuesta y monitoreo de chats.

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación descriptiva como su nombre lo indica, busca describir un hecho o fenómeno. Este tipo de investigación relata una situación lo más específica posible, exponiendo sus características y relaciones observables.

Este tipo de investigación consiste en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades y procesos. La investigación descriptiva puede expresar sus datos de manera cuantitativa o cualitativa.

La investigación cualitativa se basa en el entendimiento profundo del comportamiento humano y las razones del mismo, ya que esta busca explicar las razones del comportamiento de los sujetos a investigar. El fin principal de este tipo de investigación es tratar de entender las cualidades que caracterizan a un determinado fenómeno.

Por lo anterior, esta investigación es descriptiva cualitativa, ya que uno de los propósitos es indagar en las relaciones interpersonales de los jóvenes y describir las formas de comunicación que utilizan para relacionarse en su entorno. Así mismo, se busca describir las cualidades que presentan el objeto de estudio y los sujetos relacionados con el mismo.

Tomando en cuenta que el estudio se basará en los comportamientos, actitudes y experiencias de los jóvenes expuestos al uso de las redes sociales como WhatsApp y Facebook, se determinará si existen las relaciones interpersonales cara a cara, con su entorno o si son afectadas por el excesivo uso de las mismas.

3.2. Objetivos

3.2.1. General

- Establecer si el uso de WhatsApp y Facebook han disminuido las relaciones interpersonales cara a cara, de los jóvenes en su entorno.

3.2.2. Específicos

- Verificar con qué fin se comunican los jóvenes a través de las Redes Sociales, como WhatsApp y Facebook.
- Determinar si existe la comunicación cara a cara entre los jóvenes y las personas que lo rodean.
- Comparar con qué personas se comunican a través de WhatsApp y Facebook.

3.3. Técnicas

- **Observación:** se recopilaron datos a través de la relación directa con el objeto de estudio, con el fin de recabar la información adecuada.

- **Encuesta:** consistió en la recopilación de datos a través de la formulación de un cuestionario, el cual posteriormente fue respondido por los estudiantes del 8vo. Semestre de Licenciatura de Ciencias de la Comunicación.
- **Monitoreo de Chats:** se basó en monitorear por dos meses chats dentro de WhatsApp y Facebook, para evaluar y apreciar las diferentes actitudes, habilidades, conocimientos, experiencias y comportamiento de los integrantes al momento de ser expuestos al uso de las redes sociales.

3.4. Instrumentos

- Hoja de Observación
- Cuestionario
- Cuadro de informe de actividades (Informe de Monitoreo de Chats)

3.5. Población

“La población o universo es el conjunto completo de individuos, objetos, eventos o medidas que poseen alguna característica común observable.” (López, 2007, pág. 11)

Este estudio se realizó con los 425 estudiantes del 8vo. Semestre de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, jornada vespertina, nocturna y sabatina; tanto hombres y mujeres, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.6. Muestra

“La muestra es un subconjunto de la población. Es el recuento de una parte de los elementos pertenecientes a la población o universo.” (López, 2007, pág. 11)

En la investigación, el tipo de muestra que se utilizó es no probabilística o también llamada por conveniencia. La muestra no probabilística es de clase intencional o deliberada.

Por tal razón, se seleccionó a 205 estudiantes del 8vo. Semestre de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en las tres jornadas de estudio, que estuvieron presentes en su salón de clase al momento de pasar el cuestionario de la encuesta a realizar.

Distribuidos de la siguiente forma: 30 estudiantes jornada vespertina, 40 estudiantes jornada nocturna sección A, 40 estudiantes jornada nocturna sección B y 20 estudiantes jornada sabatina.

Capítulo IV

Análisis e interpretación de resultados

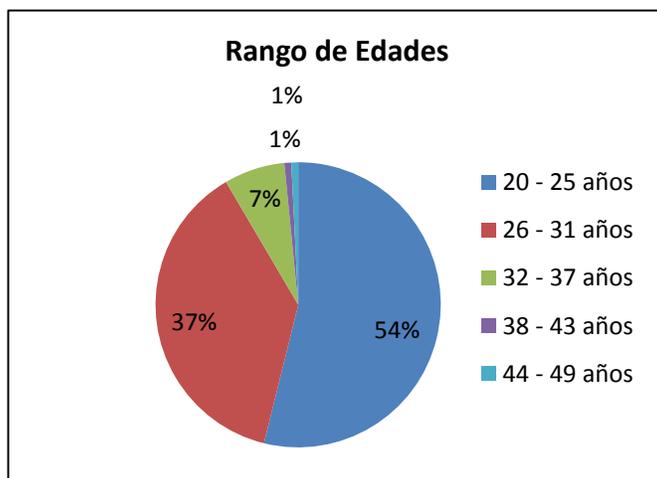
4.1. Gráficas de Encuestas

A continuación se presentan los resultados de la investigación de campo realizada, donde se pasó el cuestionario sobre las Relaciones Interpersonales y el uso de las Redes Sociales:

Cuadro No. 1
Edad

Rango de Edades encuestados	Total *	Porcentaje
20 – 25 años	70	54%
26 – 31 años	49	37%
32 – 37 años	9	7%
38 – 43 años	1	1%
44 – 49 años	1	1%
Total	130	100%

Gráfica No. 1



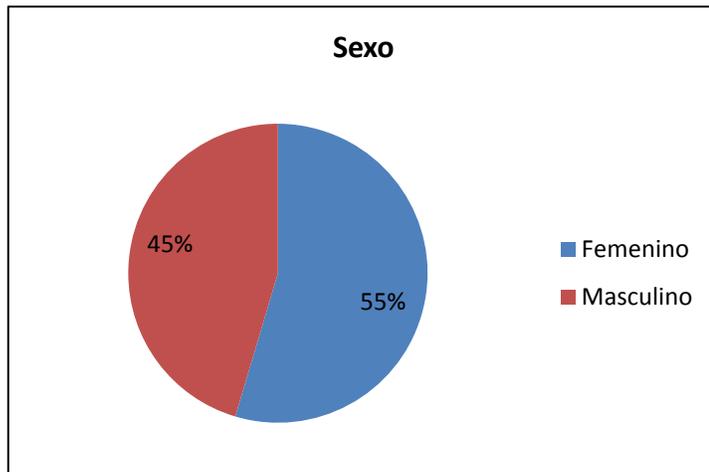
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica de rango de edades de los estudiantes varían, se observa que el 54%, de los estudiantes están entre las edades de 20 a 25 años, el 37% entre las edades de 26 a 31 años, el 7% entre las edades de 32 a 37 años, mientras que el 2%, están entre las edades de 38 a 49 años.

Cuadro No. 2
Sexo

Respuesta	Total	Porcentaje
Femenino	71	55%
Masculino	59	45%
Total	130	100%

Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia

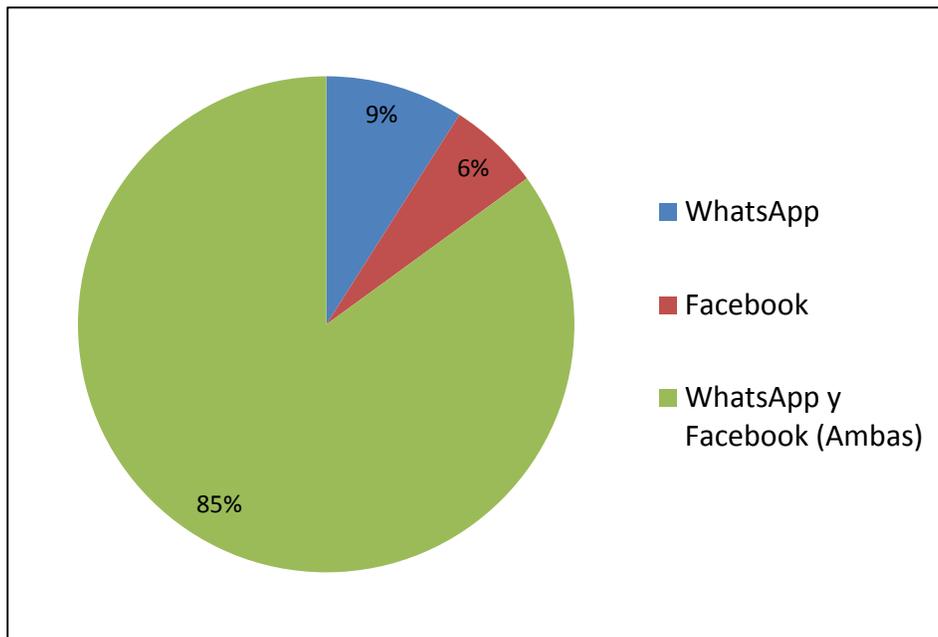
De los 130 estudiantes encuestados del 8vo. Semestre de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, en sus tres jornadas de estudio, que estaban dentro de los salones de clase al momento de pasar el cuestionario, el 55% era femenino y el 45% masculino.

Cuadro No. 3

Respuesta	Porcentaje
WhatsApp	9%
Facebook	6%
WhatsApp y Facebook (Ambas)	85%

Gráfica No. 3

¿Utiliza las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook?



Fuente: Elaboración propia

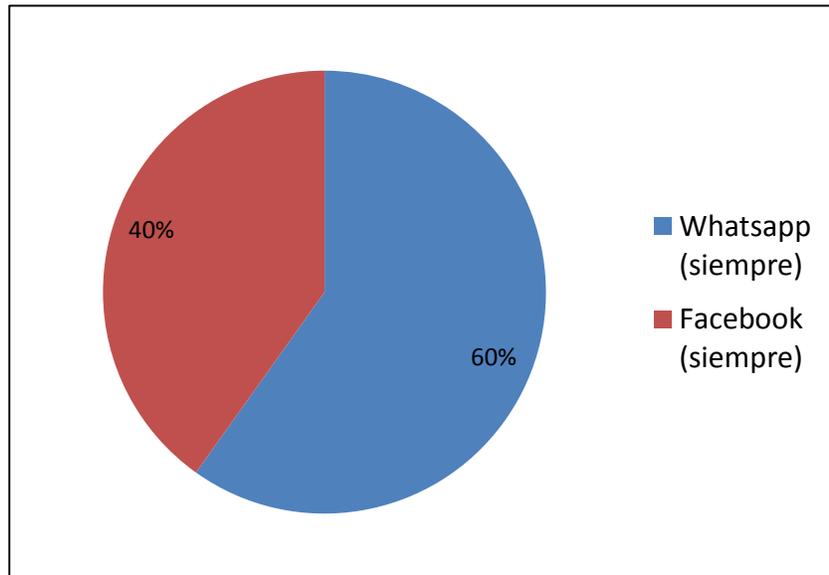
Como se puede observar en la Gráfica No. 3 sobre las plataformas de mensajería instantánea utilizadas por los estudiantes encuestados, el 85% de estos utiliza ambas plataformas, WhatsApp y Facebook; mientras que en un porcentaje menor estas plataformas son utilizadas de forma individual.

Cuadro No. 4

Respuesta	Porcentaje
WhatsApp (siempre)	60%
Facebook (siempre)	40%

Gráfica No. 4

¿Con qué frecuencia usa estas plataformas para comunicarse con los demás?



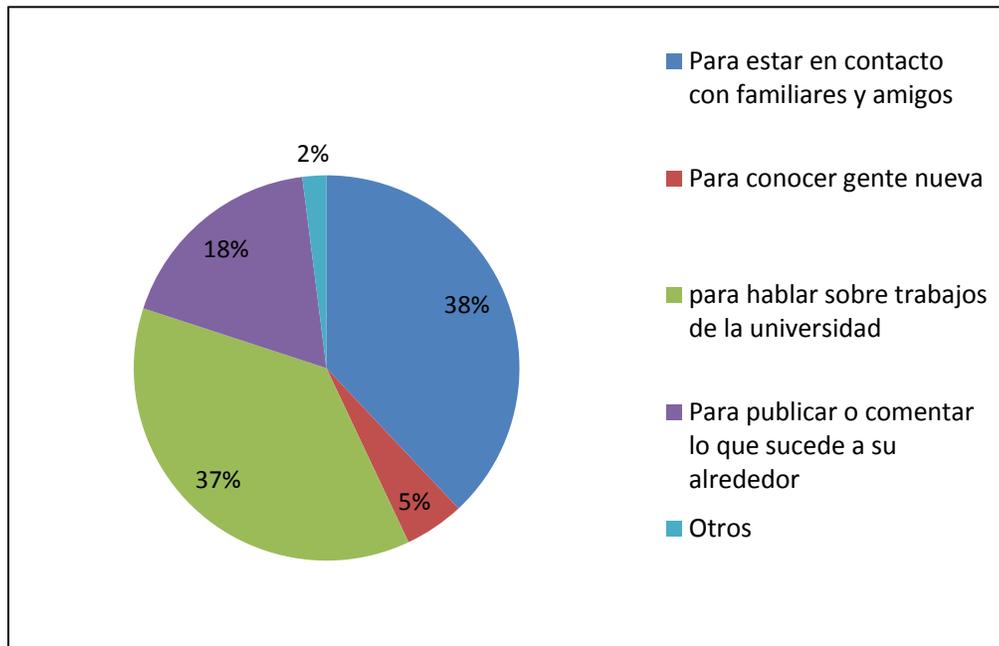
Fuente: Elaboración propia

El cuestionario indicó que el 60% de los encuestados utilizan con mayor frecuencia WhatsApp para comunicarse con familiares, amigos o compañeros de trabajo y universidad, mientras que un 40% de ellos indicó que utiliza Facebook como medio para comunicarse con las que conoce aunque estén cerca o lejos.

Cuadro No. 5

Respuesta	Porcentaje
Para estar en contacto con familiares y amigos	38%
Para conocer gente nueva	5%
para hablar sobre trabajos de la universidad	37%
Para publicar o comentar lo que sucede a su alrededor	18%
Otros	2%

Gráfica No. 5
¿Para qué utiliza estas Redes Sociales?



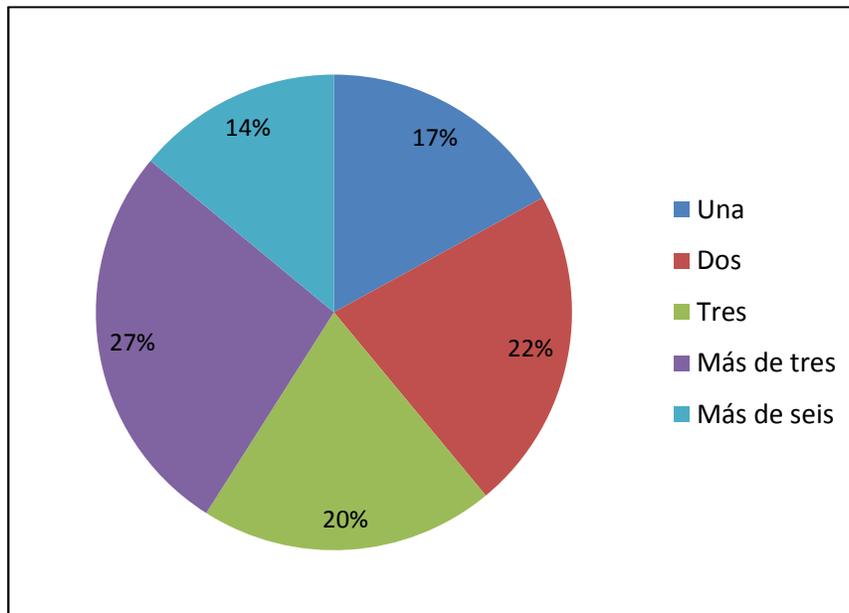
Fuente: Elaboración propia

El 38% de los encuestados utiliza las redes sociales para estar en contacto con familiares y amigos, el 37% lo hace para hablar sobre trabajos de la universidad, el 18% para publicar o comentar lo que sucede a su alrededor y un 7% las utiliza para conocer gente nuevo u otros aspectos.

Cuadro No. 6

Respuesta	Porcentaje
Una	17%
Dos	22%
Tres	20%
Más de tres	27%
Más de seis	14%

Gráfica No. 6
¿Cuántas horas al día le dedicas a estas Redes Sociales?



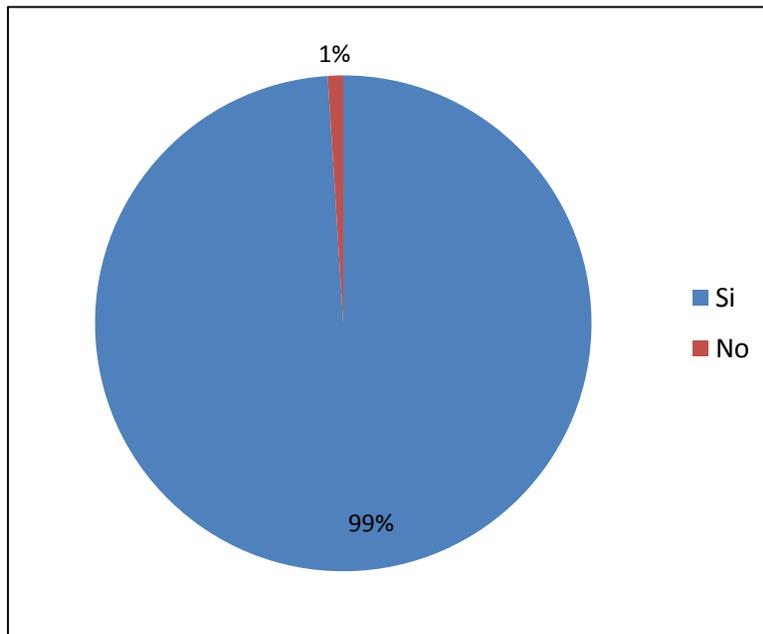
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los encuestados, en esta gráfica se puede observar que el 41% de ellos le dedican más de 3 horas al día a estas redes sociales, ya que el 59% de los estudiantes les dedican de 1 a 3 horas al día.

Cuadro No. 7

Respuesta	Porcentaje
Si	99%
No	1%

Gráfica No. 7
¿Platica usted cara a cara con familiares o amigos?



Fuente: Elaboración propia

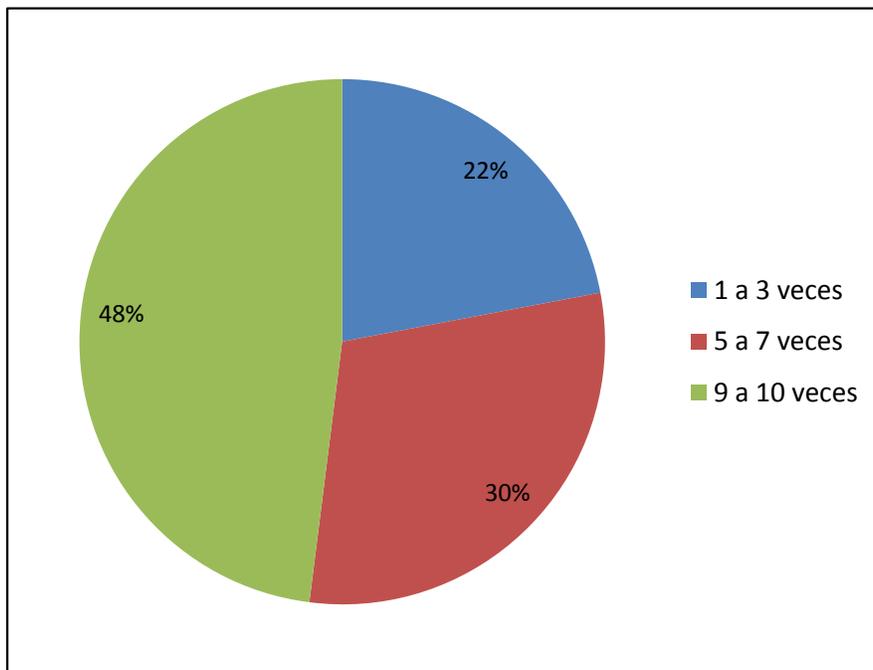
Como se nota en la Gráfica No. 7, el 99% de los encuestados respondió que si se comunica cara a cara con sus familiares y amigos. Esto contradice a los resultados de la observación, ya que la mayoría de ellos se comunicaban a través de las redes sociales o mensajes de texto.

Cuadro No. 8

Respuesta	Porcentaje
1 a 3 veces	22%
5 a 7 veces	30%
9 a 10 veces	48%

Gráfica No. 8

¿Cuántas veces al día se comunica con las personas que están a su alrededor, sin utilizar alguna Red Social?



Fuente: Elaboración propia

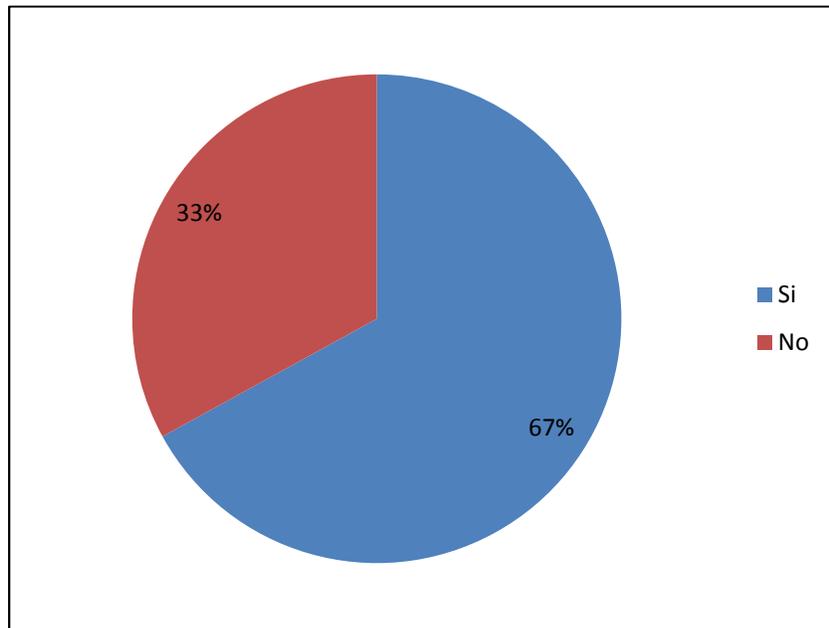
El 48% de los encuestados se comunican con las personas de su alrededor entre 9 y 10 veces al día, sin utilizar alguna Red Social, sin embargo el 30% lo hace entre 5 a 7 veces al día; mientras que en un porcentaje más bajo lo realice entre 1 a 3 veces al día. Otra contradicción al momento de realizar la observación y monitoreo de chats.

Cuadro No. 9

Respuesta	Porcentaje
Si	67%
No	33%

Gráfica No. 9

¿Cree usted que se ha perdido la comunicación interpersonal directa (cara a cara) debido al uso de las Redes Sociales como WhatsApp y Facebook?



Fuente: Elaboración propia

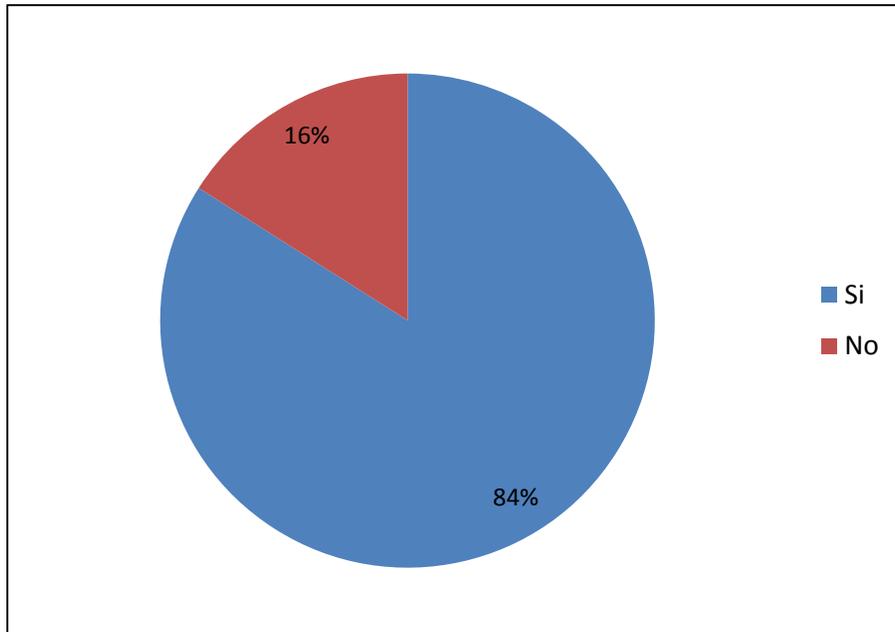
Como se puede observar en la Gráfica No. 9, el 67% respondió que si se ha perdido la comunicación directa, lo que contradice la respuesta a la pregunta No. 7, la que indica que si se comunican cara a cara con sus familiares y amigos; mientras que un 33% cree que esta no se ha perdido por el uso de estas plataformas.

Cuadro No. 10

Respuesta	Porcentaje
Si	84%
No	16%

Gráfica No. 10

¿Considera que el uso de WhatsApp y Facebook en los jóvenes los alejan de su entorno físico?



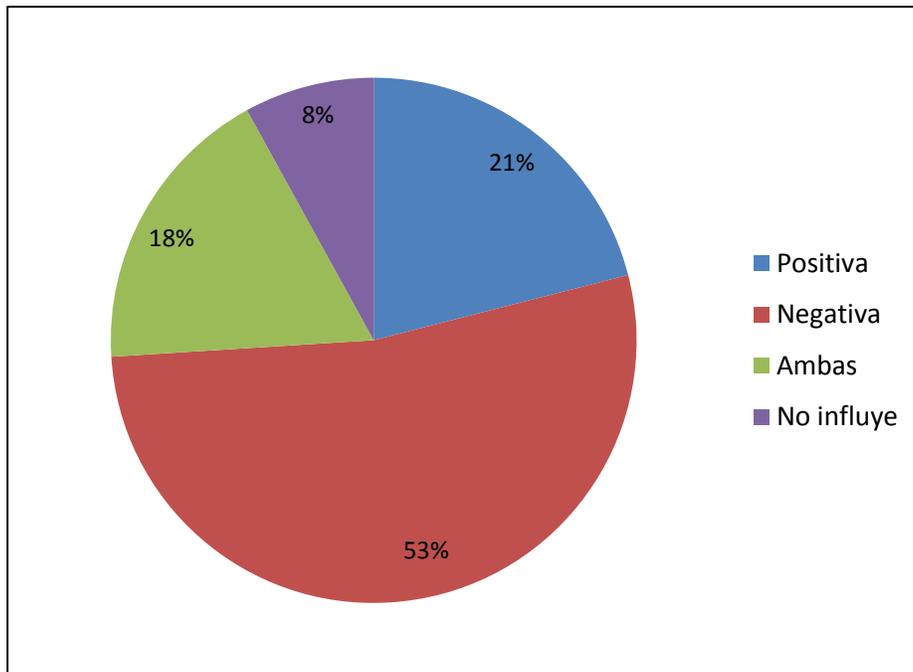
Fuente: Elaboración propia

El 84% de los estudiantes encuestados respondió que el uso de WhatsApp y Facebook si los aleja de su entorno físico, de las personas que los rodean; mientras que un 16% considera que el uso de estas redes sociales no los aleja de las personas que están a su alrededor.

Cuadro No. 11

Respuesta	Porcentaje
Positiva	21%
Negativa	53%
Ambas	18%
No influye	8%

Gráfico No. 11
¿De qué forma crees que influyen estas Redes Sociales en los jóvenes?



Fuente: Elaboración propia

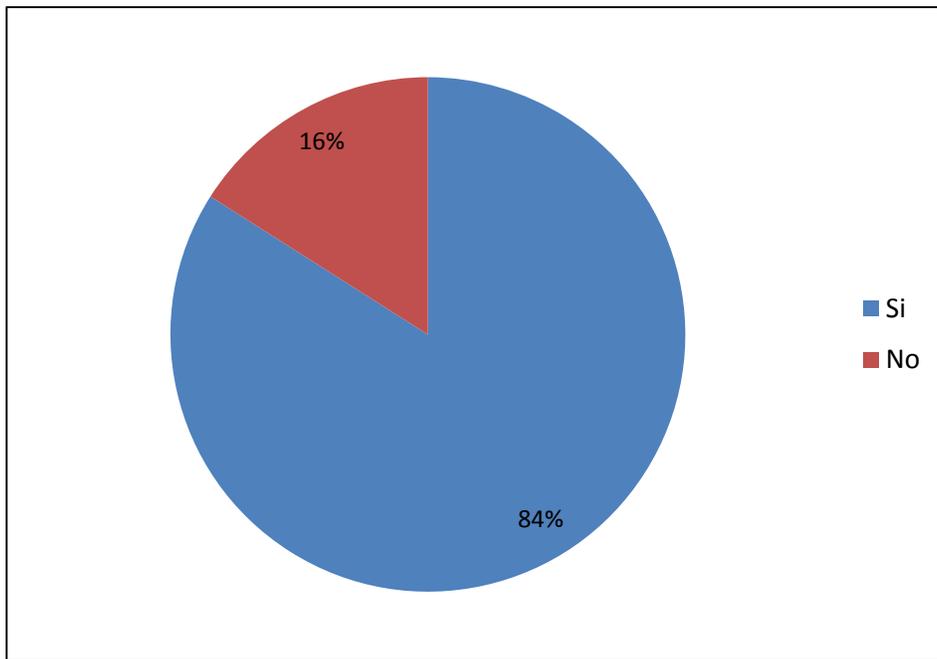
La gráfica No. 11 nos indica que el 53% de los encuestados cree que la influencia de las redes sociales es negativa, el 21% de ellos considera que es positiva, el 18% cree que la influencia que ejercen estas en los jóvenes es positiva y negativa; mientras que un 8% afirma que no influyen de ninguna manera.

Cuadro No. 12

Respuesta	Porcentaje
Si	84%
No	16%

Gráfica No. 12

¿Usted cree que los jóvenes prefieren comunicarse, discutir u opinar sobre lo que ocurre a su alrededor, a través de las Redes Sociales, más que teniendo una conversación cara a cara?



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los estudiantes encuestados, el 84% opina que si prefieren comunicarse, discutir u opinar a través de las redes sociales; mientras que el 16% de ellos prefieren tener una conversación cara a cara con las personas.

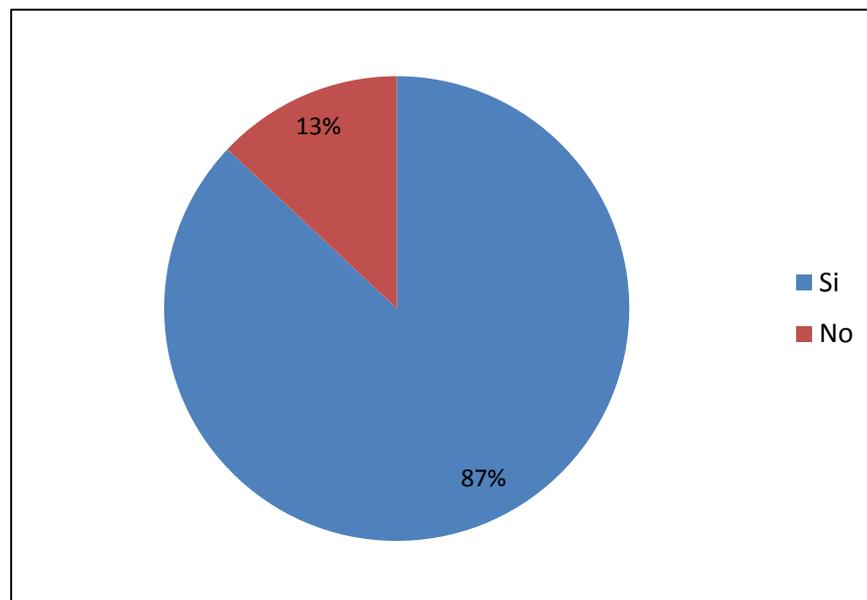
Así mismo para que los resultados de la investigación fuesen lo mas fidedignos posibles, se realizó otra encuesta donde se preguntó de forma más puntual sobre las Relaciones Interpersonales y cómo son afectadas por el uso de las Redes Sociales.

Cuadro No. 13

Respuesta	Porcentaje
Si	87%
No	13%

Gráfico No. 13

¿Se comunica usted con los de su alrededor sin necesidad de utilizar una Red Social?



Fuente: Elaboración propia

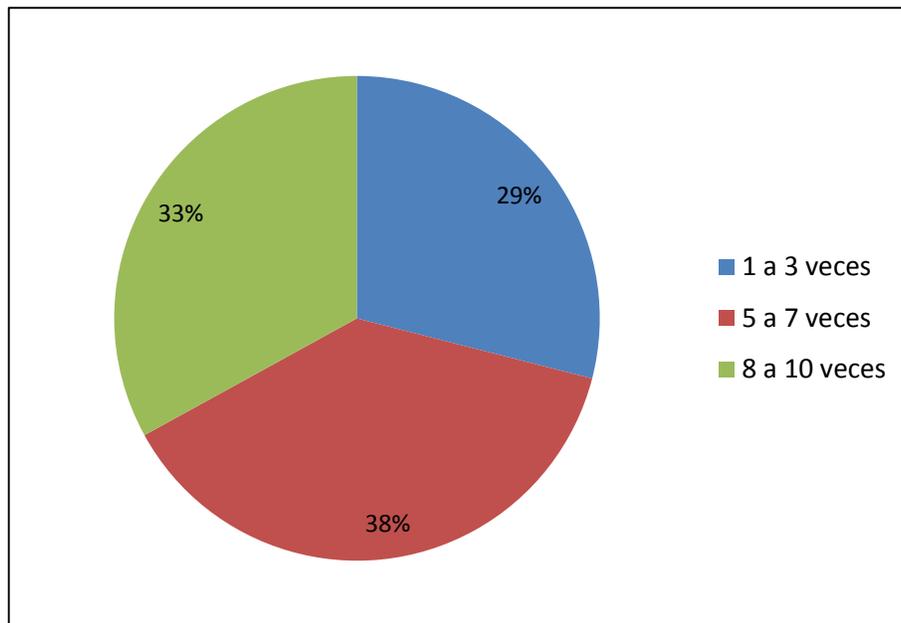
El 87% de los estudiantes respondió que si se comunica con los de su alrededor sin necesidad de utilizar una red social, mientras que el 13% de ellos contestaron que necesitan de alguna red social para comunicarse con los de su alrededor.

Cuadro No. 14

Respuesta	Porcentaje
1 a 3 veces	29%
5 a 7 veces	38%
8 a 10 veces	33%

Gráfica No. 14

¿Cuántas veces al día tiene una conversación cara a cara con las personas que lo rodean sin hacer uso de una Red Social?



Fuente: Elaboración propia

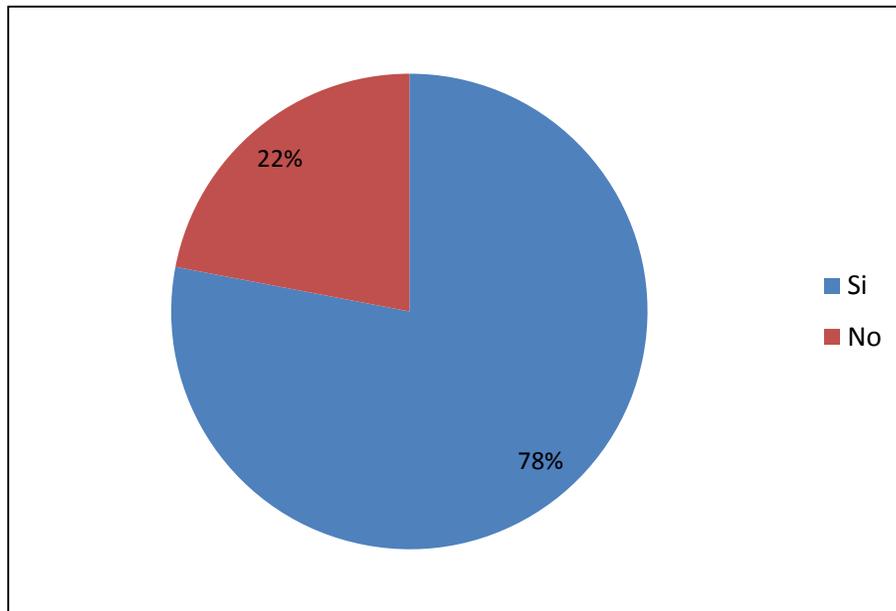
El 38% de los estudiantes respondieron que tienen una conversación cara a cara con las personas que lo rodean entre 5 a 7 veces al día, el 33% contestó que las tienen entre 8 a 10 veces al día; mientras que el 29% de ellos lo hacen entre 1 a 3 veces al día.

Cuadro No. 15

Respuesta	Porcentaje
Si	78%
No	22%

Gráfica No. 15

¿Considera qué las conversaciones o platicas cara a cara con quienes están a su alrededor se han perdido o disminuido por el uso de las Redes Sociales?



Fuente: Elaboración propia

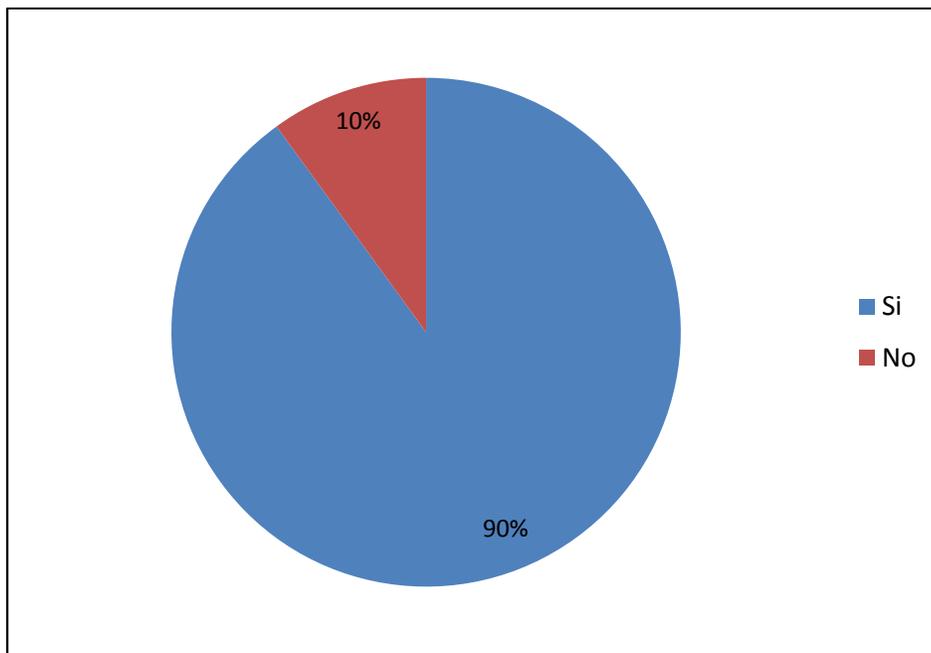
Como se puede observar en la Gráfica No. 15, el 78% afirma que si se han perdido o disminuido las conversaciones o platicas cara a cara con quienes están a su alrededor; mientras que el 22% opinan que no se han perdido ni disminuido.

Cuadro No. 16

Respuesta	Porcentaje
Si	90%
No	10%

Gráfico No. 16

¿Considera usted que la Comunicación Interpersonal Directa (cara a cara) se ha perdido por el uso de las Redes Sociales?



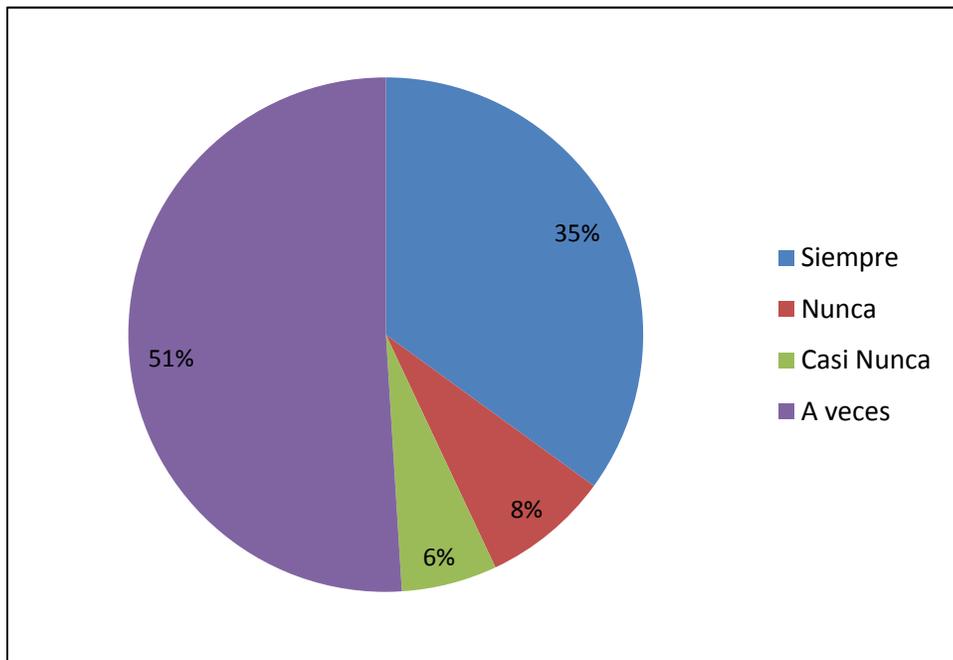
Fuente: Elaboración propia

Como lo muestra la gráfica No. 16, el 90% de los estudiantes encuestados respondió que si se ha perdido la comunicación directa (cara a cara); mientras que el 10% de ellos consideran que no se ha perdido este tipo de comunicación por el uso de las redes sociales.

Cuadro No. 17

Respuesta	Porcentaje
Siempre	35%
Nunca	8%
Casi Nunca	6%
A veces	51%

Gráfica No. 17
¿Con qué frecuencia hablar con familiares y amigos cara a cara?



Fuente: Elaboración propia

El 51% de los encuestados indicó que se comunica **a veces** con familiares y amigos cara a cara, el 35% se comunica siempre de esa forma, el 14% nunca o casi nunca se comunica cara a cara con los de su entorno.

4.2. Guía de Observación

Al momento de observar se prestó atención a factores como: actitudes, comportamientos, relación entre los jóvenes y su entorno, las formas de comunicación que utilizan, temas tratados entre ellos, sus relaciones interpersonales, cualidades de los jóvenes al ser expuestos al uso de las redes sociales y la pérdida de las relaciones interpersonales directas por el uso de las Redes Sociales. Y los resultados arrojan los siguientes datos:

- Entre las cualidades que presentan los estudiantes con relación a la comunicación interpersonal directa y redes sociales, son: estar al pendiente e interesados tanto de las redes sociales, su teléfono móvil y sus amigos. Si tienen una participación en las actividades que suceden a su alrededor, sin embargo están siempre activos en las redes sociales, son constantes en revisarlas y actualizarlas.
- Los estudiantes, durante su jornada de estudio, le prestan atención a las redes sociales y todo lo relacionado con la universidad. Aunque por momentos la mayor atención es hacia la consulta de las redes sociales en su teléfono móvil.
- La forma de mayor uso entre los jóvenes, para comunicarse con su entorno, son WhatsApp y Facebook, y comunicación cara a cara, utilizando las primeras con mayor frecuencia.
- El 100% de los estudiantes observados utilizan las redes sociales. Algunos realizan esto de manera constante, cada 5 o 15 minutos y otros con intervalos de tiempos más prolongados, ya sea cada media hora o 45 minutos.
- Aunque existe un equilibrio entre ambas formas de comunicarse, los estudiantes utilizan la comunicación cara a cara en menor cantidad, debido a que los jóvenes le dan mayor importancia a las redes sociales, lo que hace que la Comunicación Interpersonal directa haya ido disminuyendo y hasta perdiéndose de alguna manera.
- La comunicación interpersonal directa (cara a cara) de los estudiantes observados con su entorno no se ha perdido, si se utiliza, aún en menor cantidad y frecuencia, ya que no es en la actualidad la principal forma de comunicación entre ellos.

- En general, el 90% de los estudiantes se relacionan bien con su entorno, interactúan y se comunican de forma adecuada y respetuosa. El 10% restante casi no se relacionan con su entorno, son tímidos o prefieren enfocar su atención en otra cosa.
- Las actitudes de estos jóvenes y su entorno físico son: positivas, proactivas, interesados, distraídos en ocasiones, y en un porcentaje menor con actitudes desinteresadas, prepotentes y de superioridad.
- Los estudiantes expuestos al uso de las redes sociales presentan comportamientos pasivos, inhibidos, negativos y tensos, porque los aísla de su entorno y los sumerge en un mundo digital. Esto conduce a que en definitiva los comportamientos de los jóvenes observados cambian al momento de utilizar estas. Ya que se distraen demasiado y reaccionan diferente ante su entorno, porque no saben lo que realmente sucede.
- Si se observan cambios de actitudes y comportamientos de estos al ser expuestos al uso y contacto con las redes sociales.
- Aunque aún existe equilibrio entre ambas formas de comunicación, debido a que son utilizadas las dos, la comunicación de los estudiantes es más real y fluida en un 100% utilizando las redes sociales, ya que prefieren comunicarse a través de ellas por la rapidez, facilidad y anonimato que les brindan, se sienten más seguros exponiendo sus comentarios, opiniones y puntos de vista, porque al usar la comunicación cara a cara recurren a los monosílabos, gestos, mímicas o frases cortas.

4.2.1. Cuadro de Observación

A continuación se presenta un cuadro general de la recopilación de datos en las Guías de Observación realizadas durante las jornadas de estudio en los salones de clase del 8vo. Semestre de la Licenciatura en sus 3 jornadas académicas.

Pregunta	Vespertina	Nocturna A	Nocturna B	PAD
1. ¿Qué cualidades presentan los estudiantes observados con relación al uso de las Redes Sociales y la Comunicación Interpersonal Directa?	Algunos molestan entre ellos pero otros están más pendientes de las Redes Sociales	Interesados, atentos, participativos, muy al pendiente.	Activos, interesados, participativos, distraídos, al pendiente.	Activos, constantes, participativos, motivados, preocupados, productivos
2. ¿A qué le prestan más atención los estudiantes durante el desarrollo de su jornada de estudios?	Redes Sociales	Redes Sociales	Amigos	Estudios, clases y trabajos de la universidad
3. ¿Qué forma utilizan los estudiantes para comunicarse con su entorno?	Comunicación cara a cara y Redes Sociales	Redes Sociales y muy poca la Comunicación cara a cara	Redes Sociales y poca Comunicación cara a cara	Comunicación cara a cara y poco Redes Sociales
4. ¿Durante la observación, los jóvenes utilizan las Redes Sociales?	Si	Si	Si	Si
5. ¿Existe la comunicación cara a cara entre los jóvenes estudiantes durante el desarrollo de su jornada de estudios?	Si	Si	Si	Si
6. ¿Cada cuánto revisan sus Redes Sociales los estudiantes durante la observación?	Cada 15 o 20 minutos	Cada 5 o 10 minutos	Cada 5 o 10 minutos	Cada 5 o 10 minutos
7. ¿Según lo observado, a qué le dan más importancia los estudiantes?	Comunicación interpersonal directa	Redes Sociales	Redes Sociales	Redes Sociales
8. ¿Se ha perdido la comunicación interpersonal directa de los estudiantes con su entorno?	No	Si	No	No
9. ¿Qué actitudes de los jóvenes se observan dentro del salón de clase?	Proactivas	Negativas, desinteresados, de burla y prepotencia. Y de pocos positivas e interesadas.	Positivas, proactivas, interesadas y distraídos	Positivas, proactivas, interesadas y relajada
10. ¿Qué comportamientos presentan los estudiantes al ser expuestos al uso de estas Redes Sociales?	Inhibidos o pasivos	Inhibidos o pasivos, tensos, negativos	Inhibidos o pasivos, tensos	Inhibidos o pasivos, tensos
11. ¿Cómo se relacionan los jóvenes estudiantes con su entorno?	Bien	Regular	Bien	Bien
12. ¿Los comportamientos o actitudes de los jóvenes cambian cuando utilizan las Redes Sociales, que comunicándose cara a cara con los demás?	Si	Si	Si	Si
13. ¿De qué temas hablan los jóvenes cuando se comunican cara a cara?	Varios temas de su interés, personales	Chismes, experiencias y estudios o tareas	Amigos y familia, experiencias y varios temas de su interés.	Chismes, amigos y familia, y cosas relacionadas con la universidad
14. ¿Mantienen una buena comunicación entre ellos cuando se relacionan cara a cara?	Si	Si	Si	Si
15. ¿Cuándo la comunicación de los estudiantes es más real y fluida?	Comunicación interpersonal Directa	Redes Sociales	Redes Sociales	Redes Sociales

Fuente: Guías de Observación realizadas durante los meses de Agosto – Septiembre 2,015 (cuadro de elaboración propia).

4.3. Monitoreo de Chats, tanto de WhatsApp como Facebook

Durante el monitoreo realizado al grupo de WhatsApp y Facebook, se tomaron en cuenta varios aspectos que ayudaron al estudio, sobre si el uso de las redes sociales a provocado que la comunicación interpersonal directa de los jóvenes se ha perdido. Y según los datos recolectados, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Los jóvenes integrantes de los grupos monitoreados trabajan y estudian, y están entre los 21 y 30 años. Dentro de los grupos, el nombre de este y número de integrantes varían según el interés y el por qué han sido creados.
- Un aspecto relevante, es que en WhatsApp el 80% de los integrantes están activos todo el día, debido a que es un chat más rápido y fácil, mientras que en Facebook el tiempo de actividad es esporádico y con intervalos de tiempos más prolongados.
- WhatsApp es utilizado más para platicar, contar experiencias, aconsejar y profundizar más en los temas, es más privado y personalizado. Mientras que Facebook es utilizado para postear o comentar lo que sucede a su alrededor, a nivel nacional o internacional, es dar a conocer de forma más general sin esperar respuesta inmediata o de suma importancia, es para mantenerse informado de cualquier tema de forma rápida y fácil.
- El 80% de los integrantes de los grupos son los más activos siempre, los que llevan la batuta para tener el grupo dinámico, actualizado y en constante movimiento. Y el 20% restante se dedica a leer los mensajes y contestar o comentar 1 o 2 veces.
- Le dedican entre 6 a 8 horas días a estas redes sociales, con intervalos de tiempo y entre las dos plataformas de mensajería instantánea, ya sea para actualizar información, comentar, postear algo o tener una charla más profunda.
- Los temas más recurrentes entre las charlas, post y comentarios están: las tareas o trabajos de la universidad, vida privada, lo que ocurre en su entorno físico, imágenes, chistes, chismes y temas de la actualidad a través de artículos o imágenes. La mayoría de tema son de interés y contribuyen a su bienestar, sin embargo también hablan de temas triviales, lo que les permite equilibrar los grupos y que no sean tan monótonos y aburridos.

- Aunque a veces la dinámica del grupo se ve afectada por algún comentario, post o imagen, en general y la mayoría del tiempo, existe una muy buena relación entre los integrantes. Existe una relación de amigos, compañeros y cómplices.
- WhatsApp para los jóvenes es una forma más personal y fluida para comunicarse entre ellos y su entorno, y tratar temas más privados y personalizados, es más como un grupo de confesiones y confidencialidad; mientras que Facebook es utilizado por ellos para comunicar y comentar de formas más general, es comunicarle al mundo de una forma más fría sin esperar tanto una respuesta o comentario, es darle al grupo la información y ya.

4.3.1. Cuadro Monitoreo de Chats

A continuación se presenta un cuadro general de la recopilación de datos durante el monitoreo de chats de las jornadas Nocturna A y PAD (Sabatina), para abarcar mejor el tema de las relaciones interpersonales y las redes sociales, se hizo un monitoreo de un chat de WhatsApp y un chat de Facebook, para lograr conseguir información sobre aspectos como temas, actitudes, relación entre los integrantes y que tan activos permanecen en estas Redes Sociales.

Pregunta	Nocturna A (Whatsapp)	PAD (Facebook)
1. Número de Integrantes	12	8
2. Edades de los integrantes	Entre los 21 y 26 años	Entre los 24 y 30 años
3. ¿Cuántos integrantes están activos y de estos cuáles son más contantes?	Los más activos son 8 integrantes, los que están contestando y mandando mensajes e información. Y de ellos los más contantes son 5, como los que lideran siempre el grupo.	Los más activos son 6, que están en contante comunicación y actualización del grupo. Y entre ellos lo mas contantes son 4, que lideran las publicaciones y comentarios para mantener al tanto al resto del grupo.
4. ¿Cuántas veces en el día se comunican?	El 80% de ellos están activos todo el día, escriben unas 20 o 30 veces al día.	Se comunican entre 5 o 6 veces al día con posteos y comentarios, siempre contestan los más activos.
5. ¿Con qué personas se comunican más?	Se comunican más o fluye mas la conversación entre los más activos, con el resto es 1 o 2 veces al día. Más con los amigos que con el resto del grupo	Se comunican más entre los 4 más constantes, porque los demás hacen un comentario y ya. Es como tirar información más general.

6. ¿Cuánto tiempo permanecen en las Redes Sociales (al día)?	Un 90% de los integrantes del grupo permanecen en las Redes Sociales la mayor parte del día, con intervalos de tiempo, pero siempre activos.	Permanecen en esta red social entre 3 o 4 horas al día, con intervalos de tiempos variados.
7. ¿A qué se dedican las personas integrantes del grupo?	El 70% de ellos trabajan en áreas de comunicación y el 30% de freeland, todos estudian.	Todos trabajan en publicidad y estudian
8. ¿Qué temas abordan?	Abordan todo tipo de temas, ya que es un chat más personalizado y privado para el grupo, entre ellos: vida privada, universidad, lo que les pasa en el día, chismes, bromas, problemas.	De trabajos, tareas y proyectos de la universidad, chistes, lo que sucede a nivel nacional o posteo de imágenes.
9. ¿Estos temas son de interés o contribuyen a su bienestar, y cuántos son triviales (no contribuyen en su formación)?	La mayoría de temas que tratan son de su interés y algunos contribuyen a su bienestar, como artículos o todo lo de la universidad. Aunque gran parte de los temas son triviales, solo para hacer más dinámico y divertido el grupo, una forma de desahogarse y relajarse.	Un 80% de los temas que abordan son de interés y contribuyen a su bienestar, y si un 20% son temas triviales, con chistes, chismes o posteo de imágenes para hacer el grupo dinámico y divertido, no tan aburrido.
10. ¿Qué relación tienen con las personas que se comunican?	Una relación de amigos, confidentes, compañeros de universidad, pero sobre todo una hermandad. Es un chat muy divertido, siempre todo con humor.	Tienen muy buena relación de amigos y compañeros de universidad, se llevan bien. Muchas veces es una relación con mucha seriedad y amigable.

Fuente: Monitoreo realizado durante los meses de Septiembre – Octubre 2,015 (cuadro de elaboración propia)

Al momento de realizar una revisión del análisis de resultados, se encontraron los siguientes datos:

- WhatsApp es la red social más utilizada por los jóvenes, debido a que les ofrece mayor facilidad y rapidez al momento de comunicarse, recibiendo una respuesta inmediata. Mientras que el uso de Facebook es más esporádico, ya que es una plataforma de comunicación más tardada y compleja.
- Los jóvenes estudiantes utilizan WhatsApp como una forma más personal de comunicarse, ya que Facebook ofrece una comunicación más general con el mundo.

- Se comunican con familiares y amigos más cercanos a través de WhatsApp, ya que es una red social más personalizada, mientras que Facebook es una plataforma más de dar y recibir información.
- Las plataformas de mensajería instantánea, WhatsApp y Facebook, afectan las relaciones interpersonales directas de los jóvenes, porque estos se acostumbran tanto a ellas, prefiriendo comunicarse a través de estas. Estos dedican entre 6 a 8 horas de su tiempo al día a estas redes sociales.

Conclusiones

Después de realizada la investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que sí existe una pérdida de la comunicación cara a cara en los jóvenes, debido a que la mayor parte del tiempo están pendientes de lo que acontece en las redes sociales. Por esta razón, descuidan la comunicación cara a cara en los distintos ambientes en los que se desenvuelven diariamente.
2. El uso de las redes sociales, como WhatsApp y Facebook, afecta la comunicación cara a cara de los jóvenes expuestos a estas, debido a que los inhibe y excluye de su entorno social; provocando que se conviertan en personas pasivas, distraídas y negativas.
3. Los jóvenes utilizan las redes sociales para comunicarse con sus familiares, amigos, compañeros de trabajo y de la universidad, con el fin de mantenerse en constante comunicación y de esta manera, no perder de vista lo que acontece a su alrededor.
4. Al realizar el estudio, los jóvenes indicaron que sí se comunican cara a cara con las personas que están a su alrededor, pero que lo hacen con menos frecuencia que cuando no utilizaban las redes sociales.
5. Los jóvenes se comunican en WhatsApp con familiares y amigos de confianza debido a que esta es una plataforma más personal. Y a través de Facebook con el resto de su entorno de una forma más general, ya que es una red social masiva, la cual les sirve como flujo para recibir y enviar información.
6. Al momento de realizar la investigación, los encuestados se contradicen porque afirman que sí se comunican cara a cara con sus familiares y amigos. Sin embargo, al momento de verificar los resultados se concluyó que existe pérdida de las relaciones interpersonales directas, por el uso de las redes sociales, incluso llegando a alejarlos de su entorno.

Recomendaciones

1. Involucrar a los jóvenes en diferentes actividades que no requieran el uso de las redes sociales, otorgándoles una responsabilidad con su entorno, para evitar la completa pérdida de las relaciones interpersonales cara a cara entre estos y su entorno.
2. Realizar actividades sencillas entre familiares y amigos cercanos, durante el tiempo de convivencia para fortalecer las relaciones interpersonales, y así ir mejorando la comunicación cara a cara entre los jóvenes y su entorno.
3. Establecer tiempos para revisar las redes sociales con el fin de crear un mayor equilibrio entre el uso de estas y las relaciones cara a cara.
4. Utilizar las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook, cuando realmente sean necesarias, y no como un único medio de comunicación con sus familiares y amigos.
5. Establecer prioridades en las cuales enfocar su atención, sin utilizar WhatsApp y Facebook, sino que relacionándose cara a cara, para conocerse más y afianzar las relaciones interpersonales.
6. Relacionarse con las personas de su alrededor que se encuentran de forma física, sin necesidad de utilizar las redes sociales, sino que aprovechando a conocerse entre sí con el fin de afianzar las relaciones interpersonales.

Bibliografía

- Berkowitz, L. (1993). *Agresión, causas, consecuencias y control*. New York: McGraw-Hill.
- Bordes, R. (2013). *El ABC de las Redes Sociales*. España: 3Cero.
- Carral, J. A. (1998). Internet, origen, presente, ¿y futuro? In J. A. Carral, *Internet, el mundo que llega. Los nuevos caminos de la comunicación*. Madrid: Alianza Editorial.
- Claudin, Víctor y Hector Anabitarte. (1986). *Diccionario general de la comunicación*. Barcelona, España: Editorial Mitre.
- Gómez-Morales, F. (2010). *El Pequeño Libro de las Redes Sociales*. España: MEdia Live Content S.L.
- Interiano, C. (2001). *Semiología y Comunicación*. Guatemala: Editorial Estudiantil Fenix.
- López, I. C. (2007). Evolución, conceptos básicos y aplicación de la estadística, *Estadística* (p. 10). Guatemala: Zantmaró Ediciones, S.A.
- Ortiz, G. A. (2008). *Gúia practica sobre Métodos y Técnicas de Investigación Documental y de Campo*. Guatemala: GP Editores.
- Paoli, J. A. (1983). *Comunicación e Información: perspectivas teóricas*. Mexico, D.F.: Editorial Trillas.
- Pedroni, A. M. (2004). Semiología, un acercamiento didáctico. In A. M. Pedroni. Guatemala: Editorial Universitaria Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Prieto, D. (1998). *El Autodiagnóstico Comunitario*. Argentina: CIESPAL.
- Wolton, D. (2000). *Internet, ¿Y después?. Una teoría crítica de los nuevos medios de comunicación*. Barcelona, España: Gedisa Editorial.

Tesis

- Batres Pinto, S. (2013). *Los emoticones como una nueva forma de comunicación; su evolución, clasificación y principales medios de uso*. Guatemala.
- Contreras, I. (2012). *Uso del teléfono celular en las comunicaciones interpersonales de estudiantes del Primer Año de Periodismo, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación*. Guatemala.
- Mendoza, J. H. (2014). *Incidencia de Facebook en la comunicación interpersonal entre adolescentes*. Guatemala.

Rodríguez, Y. C. (2014). *El uso del teléfono celular como barrera de comunicación familiar*. Guatemala.

Suruy Morales, M. (2014). *El Smartphone como barrera de comunicación interpersonal en la familia*. Guatemala.

Valle, S. C. (2014). *Barreras comunicacionales en el uso de WhatsApp y Blackberry Messenger en las relaciones interpersonales de los jóvenes*. Guatemala.

E-grafías

Barry M. Lerner, Vinton G. Cerf, John Posel, David D. Clark. (2012). *Internet Society*. Retrieved Marzo 20, 2015, from <http://www.internetsociety.org/es/breve-historia-de-internet>

Chavez, J. (2014, 04 15). *Prezi*. Retrieved 05 11, 2016, from <https://prezi.com/9zdbojuhixmg/tipos-de-comunicacion-interpersonal-e-intrapersonal/>

Chiliberti, M. H. (2008, 11 5). *Producto Docente*. Retrieved 05 10, 2016, from SorGalim: <http://sorgalim-delaluz.blogspot.com/2008/11/proceso-de-comunicacin-y-sus-elementos.html>

EcuRed. (2011, 07 01). *EcuRed - conocimientos con todos y para todos*. Retrieved 05 11, 2016, from http://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_Interpersonal

Ferrer, J. (2010, julio). *Métodos de la Investigación*. Retrieved Abril 17, 2015, from <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>

Galicia, N. (2011, 10 12). *Nauyaka Galicia*. Retrieved 05 10, 2016, from <http://nauyakagalicia.blogspot.com/2011/10/teorias-del-cambio-social.html>

González, V. R. (2014). *OpenVRG*. Retrieved 03 21, 2015, from <http://platea.pntic.mec.es/vgonzale/index.htm>

Jef, D. (2008, Mayo 19). *Scribd*. Retrieved Marzo 02, 2015, from <http://es.scribd.com/doc/3023052/Tipos-de-Comunicacion>

Khalsa, A. (2006). *AyudaTec*. Retrieved Marzo 08, 2015, from <http://www.ayudatec.org/>

Monroy, V. Q. (2005). *El Proceso de Comunicación*. Retrieved Marzo 08, 2015, from Las Barreras en la Comunicación : http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_md/maestria_en_educacion/desarrollo_y_com_en_los_r_h/sesion3/lecturas/LaBarrerasenlaComunicacion.pdf

Ochoa, C. (2015, 04 08). *Blog de NetQuest*. Retrieved 05 10, 2016, from <http://www.netquest.com/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple/>

Real Academia Española. (2015). *Diccionario de la Lengua Española*. Retrieved Febrero 25, 2015, from <http://www.rae.es/>

Rodriguez, J. (2007). *Cauqueva*. Retrieved 03 22, 2015, from <http://www.cauqueva.org.ar/>

Rosa Castro, Wilma Hernández y Gilberto Morales. (2011, Septiembre 24). *Scribd*. Retrieved Marzo 05, 2015, from Comunicación Intercultural : <http://es.scribd.com/doc/81881375/LA-COMUNICACION-INTERCULTURAL#scribd>

Solís, S. (2012, Marzo 30). *Expresionsocosolizhernandez*. Retrieved 02 Marzo, 2015, from <http://expresionsocosolishernandez.blogspot.com/>

Anexos

Encuesta No. 1



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

Tesis: "Diagnostico sobre la Comunicación Interpersonal Directa y las plataformas de mensajería instantánea Whatsapp y Facebook"



Encuesta dirigida a los estudiantes del Segundo Semestre de la carrera de Publicidad, en las jornadas vespertina, nocturna y sabatina.

Datos Generales:

Sexo: f m edad: _____ jornada: _____

1. ¿Utiliza las plataformas de mensajería instantánea Whatsapp y Facebook?

WhatsApp Facebook

2. ¿Con qué frecuencia usa estas plataformas para comunicarse con los demás?

WhatsApp

Siempre Casi nunca A veces Nunca

Facebook

Siempre Casi nunca A veces Nunca

3. ¿Para qué utiliza estas redes sociales?

- Para estar en contacto con familiares y amigos.
 Para conocer gente nueva.
 Para hablar sobre trabajos de la universidad.
 Para publicar o comentar lo que sucede a su alrededor.
 Otros _____

4. ¿Cuántas horas al día le dedica a estas Redes Sociales?

Una Dos Tres Más de 3 Más de 6

5. Platica usted cara a cara con familiares o amigos.

Sí No

6. ¿Cuántas veces al día se comunica con las personas que están a su alrededor, sin utilizar alguna red social?

1 a 3 veces 5 a 7 veces 9 a 10 veces

7. ¿Cree usted que se ha perdido la comunicación interpersonal directa (cara a cara) debido al uso de las Redes Sociales como Whatsapp y Facebook?

Si No ¿Por qué? _____

8. ¿Consideras que el uso de WhatsApp y Facebook aleja en los jóvenes los aleja de su entorno físico?

Si No

9. ¿De qué forma crees que influyen estas Redes Sociales en los jóvenes?

Positiva Negativa No influye

10. ¿Usted cree que los jóvenes prefieren comunicarse, discutir u opinar sobre lo que ocurre en su alrededor, a través de las Redes Sociales, más que teniendo una conversación cara a cara?

Si No

Porque: _____

Guía de Observación



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

Tesis: "Diagnostico sobre la Comunicación Interpersonal Directa y las plataformas de mensajería instantánea Whatsapp y Facebook"



Guía de Observación utilizada con los estudiantes del Segundo Semestre de la carrera de Publicidad, en las jornadas vespertina, nocturna y sabatina.

Datos Generales:

Jornada: _____ Fecha: _____

1. ¿Qué cualidades presentan los estudiantes observados con relación al uso de las Redes Sociales y la Comunicación interpersonal Directa?
2. ¿A que le prestan más atención los estudiantes durante el desarrollo de su jornada de estudios?

Redes Sociales Amigos Estudios/clases/trabajos

3. ¿Qué forma utilizan los estudiantes para comunicarse con su entorno?

Mensajes de Texto Comunicación cara a cara Redes Sociales

4. ¿Durante la observación, los jóvenes utilizan las Redes Sociales?

Si No

5. ¿Existe la comunicación cara a cara entre los estudiantes durante el desarrollo de su jornada de estudios?

Si No

6. ¿Cada cuánto revisan sus redes sociales los estudiantes durante la observación?

A cada minuto Cada 5 o 10 minutos Cada 15 o 20 minutos
Nunca

7. ¿Según lo observado, a qué le dan más importancia los estudiantes?

Redes Sociales Comunicación interpersonal directa

8. ¿Se ha perdido la comunicación interpersonal directa de los estudiantes con su entorno?

Si No

9. ¿Qué actitudes de los jóvenes se observan dentro del salón de clase?

- negativas
- positivas
- proactivas
- desinteresadas
- interesadas
- otras _____

10. ¿Qué comportamientos presentan los estudiantes al ser expuestos al uso de estas Redes Sociales?

- inhibidos o pasivos
- asertivos
- positivos
- negativos
- tensos

11. ¿Cómo se relacionan los jóvenes estudiantes con su entorno?

No se relacionan Mal Regular Bien muy bien

12. ¿Los comportamientos o actitudes de los jóvenes cambian cuando utilizan las redes sociales, que comunicándose cara a cara con los demás?

Si No

13. ¿De qué temas hablan los jóvenes cuando se comunicación cara a cara?

- amigos y familia
- experiencias
- acontecimientos nacionales o internacionales
- chismes
- varios temas de su interés
- otros _____

14. Mantienen una buena comunicación entre ellos cuando se relacionan cara a cara.

Si No

15. ¿Cuándo la comunicación de los estudiantes es más real y fluida?

Comunicación interpersonal directa Redes Sociales

Cuadro de Monitoreo de Chats



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Tesis: "Diagnostico sobre la Comunicación Interpersonal
Directa y las plataformas de mensajería instantánea Whatsapp



Cuadro de informe de actividades utilizado para el monitoreo de chats utilizados por los estudiantes del Segundo Semestre de la carrera de Publicidad, en las jornadas vespertina, nocturna y sabatina.

Datos Generales:

Jornada:

Fecha:

1. Número de los integrantes
2. Edades de los integrantes
3. ¿Cuántos integrantes están activos y de estos cuáles son más constantes?
4. ¿Cuántas veces en el día se comunican?
5. ¿Con qué personas se comunican más?
6. ¿Cuánto tiempo permanecen en las Redes Sociales (al día)
7. ¿A que se dedican las personas que integran el grupo
8. ¿Qué temas abordan?
9. Estos temas son de interés o contribuyen a su bienestar, y cuántos son triviales (no contribuyen en su formación)
10. ¿Qué relación tienen con las personas que se comunicación?

Encuesta No. 2



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Tesis: "Diagnostico sobre la Comunicación Interpersonal Directa y las plataformas de mensajería instantánea Whatsapp y Facebook"



Encuesta dirigida a los estudiantes del Octavo Semestre de la Licenciatura en Comunicación Social, en las jornadas vespertina, nocturna y sabatina.

Datos Generales:

Sexo: f m edad: _____ jornada: _____

1. ¿Se comunica usted con los de su alrededor sin necesidad de utilizar una Red Social?

Si No

2. ¿Cuántas veces al día tiene una conversación cara a cara con las personas que lo rodean sin hacer uso de una Red Social?

1 a 3 veces 5 a 7 veces 8 a 10 veces

3. ¿Considera que las conversaciones o platicas cara a cara con quienes están a su alrededor se han perdido o disminuido por el uso de las Redes Sociales?

Si No

4. ¿Considera usted que la comunicación interpersonal directa (cara a cara) se ha perdido por el uso de las Redes Sociales?

Si No

5. ¿Con que frecuencia habla con familiares y amigos cara a cara?

Siempre Casi nunca A veces Nunca