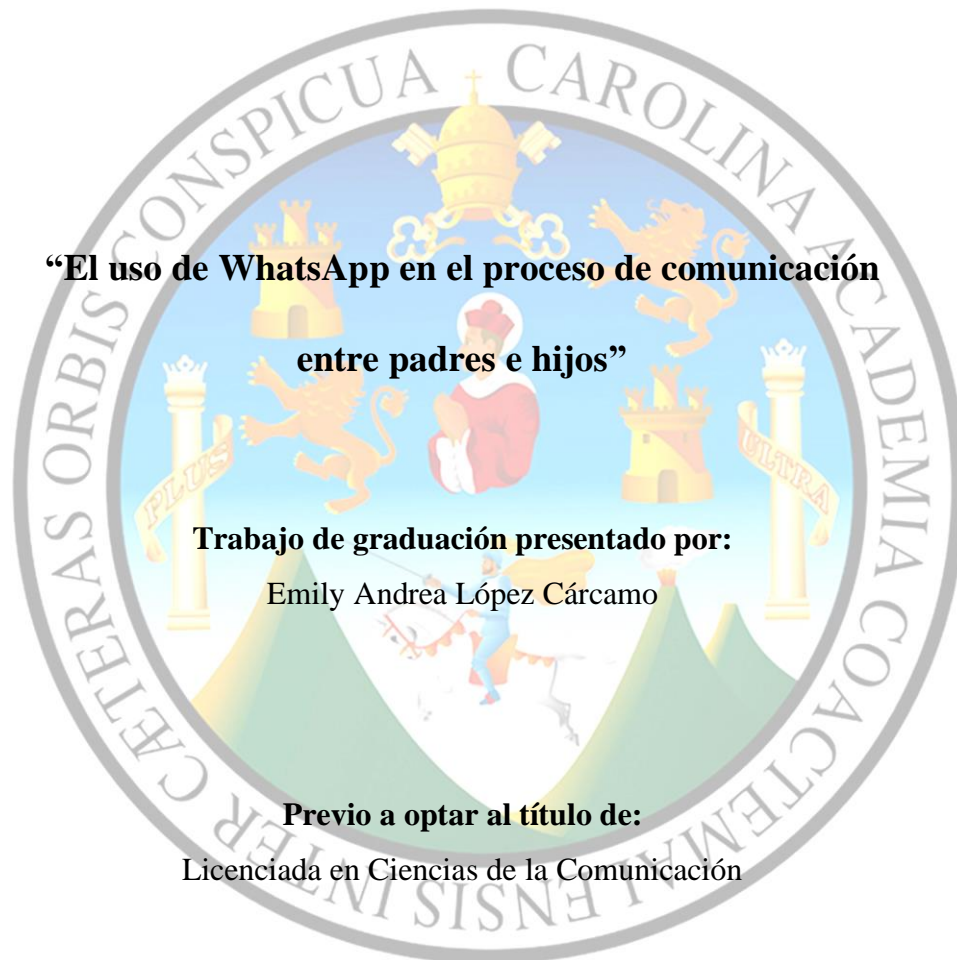


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Escuela de Ciencias de la Comunicación



**“El uso de WhatsApp en el proceso de comunicación
entre padres e hijos”**

Trabajo de graduación presentado por:

Emily Andrea López Cárcamo

Previo a optar al título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Asesor:

M.A. Jorge Ignacio Paz Ramírez

Guatemala, noviembre 2019

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Director

MsC. Sergio Vinicio Morataya García

Consejo Directivo

Representantes Docentes

Lic. Mario Enrique Campos Trigilio

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Gabriela Menegazzo

Herber Escobar

Representante de Egresados

M.A. Jhonny González

Secretaria

M Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

Tribunal Examinador

M.A. Jorge Ignacio Paz Ramírez (Asesor)

M.A. Pablo Alexander Dávila Montenegro

Dr. Otto Roberto Yela Fernández

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

Dedicatoria y agradecimientos

A Dios

Él ha sido bueno conmigo siempre.

A mi familia

Carlos, Amarilis y Carlos Antonio. Mis motores que hacen que todos los días quiera ser alguien mejor y me alientan a cumplir mis sueños.

A mis tías

A todas ellas que me apoyaron incondicionalmente en mi camino académico y me enseñaron que la bondad no tiene límites.

A mis amigos

Aquellos que me vieron recorrer este camino universitario y que con palabras o acciones, estuvieron siempre para mí y contribuyeron a este logro académico.

A la USAC

Mi querida casa de estudios que me dio la oportunidad de formarme como profesional.

Índice

Contenido

	Página
Capítulo I: Marco Conceptual.....	8
1.1 Título del tema.....	8
1.2 Antecedentes.....	8
1.3 Justificación.....	11
1.4 Planteamiento del problema.....	12
1.5 Alcances y límites.....	14
Capítulo 2. Marco Teórico.....	15
2.1 Comunicación.....	15
2.2 Epistemología de la comunicación.....	16
2.3 Teorías de la comunicación	18
2.3.1 Funcionalismo	18
2.4 Modelos de comunicación	20
2.4.1 Modelo Shannon-Weaver	20
2.4.1.1 Los elementos de Shannon y Weaver.....	21
2.5 Tipos de comunicación	23
2.6 Formas de comunicación	26
2.7 La tecnología	28
2.8 Nuevas tecnologías y la comunicación	29
2.8.1 Tecnologías de la Información y comunicación (TIC)	29
2.8.3 Teorías informativas y cibernéticas.....	31
2.8.4 La sociedad de la información	31
2.8.4.1 Peligros de la sociedad de la información	32
2.9 La familia	33

2.9.1 Función de la familia	34
2.10 La tecnología y la comunicación familiar	35
2.11 Smartphones y WhatsApp.....	36
2.11. 1 Funciones de WhatsApp	37
Capítulo 3. Marco Metodológico	40
3.1 Método o tipo de investigación	40
3.2 Objetivos	40
3.2.1 Objetivo General:	40
3.2.2. Objetivos específicos:	40
3.3 Técnica:	41
3.4 Instrumento:	41
3.5 Población:.....	41
3.6 Muestra:	42
Capítulo 4. Análisis de resultados.....	43
Infografía.....	58
Anexos	65

Introducción

La comunicación ha sido y siempre será parte fundamental en el desarrollo del ser humano. Gracias a ella se pueden expresar ideas y sentimientos con el fin de que las personas de un mismo entorno puedan entenderse y vivir en sociedad.

En el primer capítulo de este proyecto, se expone como hoy en día gracias a los avances tecnológicos la comunicación ha trascendido a un nivel inesperado. Tener un Smartphone es algo indispensable, ya que en él se tienen un sinnúmero de aplicaciones que conectan con el mundo, entre ellas las de mensajería instantánea como WhatsApp.

Asimismo, se plantea cómo la diferencia generacional combinada con esta evolución tecnológica puede impactar la comunicación entre padres e hijos y por qué es importante investigar este fenómeno.

El capítulo dos despliega las diferentes teorías y términos que contribuirán al desarrollo de esta investigación, puesto brindan una perspectiva científica que permiten una mejor comprensión e interpretación de los resultados obtenidos.

El marco metodológico encontrado en el capítulo tres propone la metodología que se seguirá para el estudio del fenómeno. Traza los objetivos que se pretenden alcanzar con la investigación e indica el universo con el cual se trabajó, así como la forma en que se seleccionó la muestra.

Por último, el capítulo cuatro contiene el análisis de los resultados obtenidos a través de los instrumentos utilizados para obtener la respuesta a la pregunta de investigación planteada.

Capítulo I: Marco Conceptual

1.1 Título del tema

“El uso de WhatsApp en el proceso de comunicación entre padres e hijos”

1.2 Antecedentes

En la búsqueda de antecedentes de estudios previos relacionados con este tema de investigación se encontraron siete tesis en total, una de la Escuela de Ciencias Psicológicas, una de la Facultad de Humanidades, cuatro de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, todas ellas de la Universidad de San Carlos; y una de la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar.

En 1995, Claudia Toledo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, plasmó en las páginas de su tesis “La comunicación entre padres e hijos y su influencia en la formación de la identidad adolescente”, que la comunicación es una conquista de la humanidad, en donde el ser humano ha descubierto la forma de expresar sus ideas, sus dudas, dolores, sentimientos, triunfos y fracasos, y de sentir lo que sus semejantes sienten; por lo que concluye que el mundo actual no puede vivir sin comunicación.

Inmersa en este proceso de transmisión de mensajes se encuentra la familia, por lo que propone investigar los factores que influyen en los procesos de comunicación entre padres e hijos y la repercusión que tienen en su desarrollo.

La tesis de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos, “Expectativa de la comunicación familiar” de Lubia Sagastume, presenta lo que los jóvenes buscan en cuanto a la comunicación con sus padres se refiere. Entre esas expectativas se encuentra el poder platicar más con los padres y tratar diversos temas de conversación. Asimismo, buscan expresar sus sentimientos con libertad en un ambiente de respeto, confianza y comprensión.

Cuando se logran llenar estas expectativas se obtienen resultados positivos en el proceso de comunicación entre padres e hijos, ya que se logra alcanzar un estado de armonía, confianza y

respeto, además los padres pueden tener pleno conocimiento de las actividades que sus hijos realizan.

De esta manera se contribuye a la salud psíquica de la familia, evitándose con ello que los jóvenes se vean involucrados en actividades que pongan en peligro su integridad.

Por medio de una investigación descriptiva con un enfoque mixto y utilizando encuestas y entrevistas como instrumentos, Nancy Hernández de la Universidad Rafael Landívar, concluyó en su tesis "Hábitos y formas de comunicación de los adolescentes guatemaltecos ante el uso de las tecnologías digitales", que en la actualidad los adolescentes han variado sus formas de comunicarse, eligiendo la comunicación por internet y afectando así sus relaciones interpersonales.

También se pudo determinar que un alto porcentaje de adolescentes diariamente hace uso de los medios tecnológicos, específicamente del Smartphone; ya que la mayoría ingresa a sus cuentas de redes sociales varias veces al día, siendo WhatsApp, Instagram, twitter y Facebook las preferidas de dicho grupo.

Sin embargo, estas redes sociales no son solo preferidas por los adolescentes, sino que hoy en día los adultos también se ven inmersos en este mundo digital.

“El uso de WhatsApp como canal de comunicación interna en entornos empresariales” de Ileana López, es una tesis de la Escuela de Ciencias de la comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala que expone como los trabajadores utilizan la aplicación WhatsApp como canal de comunicación interna entre los compañeros de trabajo y los jefes inmediatos a través de chats individuales y grupales.

Aquí se indica como el uso de la aplicación beneficia a la empresa, ya que promueve el trabajo en equipo por medio de la utilización de los chats grupales. A la vez, promueve la comunicación abierta, inmediata, constante y discreta.

Otro de los beneficios que explica es la facilidad de poder transmitir información relevante y confidencial de forma rápida y concisa por medio de la función de enviar mensajes de multimedia.

De la misma forma muestra que algunas de las desventajas del uso de WhatsApp como canal de comunicación son que el horario laboral se extiende, es decir que aunque no se encuentren dentro de las instalaciones de la empresa pueden estar al pendiente de las cosas laborales por lo que puede ser causa de distracción mientras se realizan otras actividades.

Yessica Cardona, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos, es la autora de la tesis “El uso del teléfono celular como barrera de comunicación familiar”, plantea que dicho dispositivo se ha vuelto indispensable y que lastimosamente el uso inadecuado y excesivo del teléfono móvil puede llegar a crear barreras comunicacionales en el hogar.

Esto se debe principalmente a que el celular se utiliza como una de las principales herramientas de comunicación hoy en día, pues brinda la facilidad de tener todo tipo de información en la palma de la mano en cualquier momento además de permitir poder estar en contacto con otras personas al instante sin importar la distancia.

No obstante, es esta misma accesibilidad el detonante de barreras comunicacionales en el ámbito familiar. El usuario está todo el tiempo en la disposición de contestar una llamada, un mensaje de texto o un chat, y como consecuencia la persona no tiene ningún reparo en interrumpir alguna charla sostenida con un miembro de su familia con tal de saber qué es lo que su celular tiene que decir.

En otra tesis de la misma Escuela de Ciencias de la Comunicación, Sully Contreras reafirma el problema que éstas barreras representan para la comunicación interpersonal, pues en su tesis “Barreras comunicacionales en el uso de WhatsApp y BlackBerry Messenger en las relaciones interpersonales de los jóvenes” indica que el mal uso de estas aplicaciones instaladas en los Smartphones, causan barreras de tipo físico, psicológico y fisiológico las

cuales 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.

La preocupación principal de esta situación es que muchas veces los usuarios de estas tecnologías no están conscientes de las limitantes que se crean debido al uso desmedido.

Esta situación se ve ejemplificada en la tesis “La comunicación interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook” la profesional egresada de la Escuela de Ciencias de la comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Ana Cecilia López, explica como 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.

1.3 Justificación

“El uso de WhatsApp en el proceso de comunicación entre padres e hijos” es definitivamente un tema de actualidad e interés general. El estudio de este fenómeno propone identificar ventajas, desventajas, beneficios, retos y amenazas que ha traído el uso de esta aplicación a la comunicación familiar. Por lo tanto, ofrece una mejor perspectiva de la situación actual y permite aprovechar todos los beneficios que esta aplicación de mensajería instantánea promete para poder fortalecer la comunicación familiar; a la vez, crea conciencia de los aspectos negativos que podría traer y así poder contrarrestarlos.

Debido a que el tema de tecnología comunicacional es relativamente reciente, hay pocas tesis que se enfocan en estudiar la utilización de redes sociales y aplicaciones en los procesos de comunicación. Por consiguiente, el contenido de ésta puede servir de antecedente para futuras investigaciones que pretendan profundizar en el estudio de este fenómeno.

1.4 Planteamiento del problema

La comunicación es el proceso por el cual se transmiten e intercambian ideas, pensamientos y sentimientos. Este proceso nace principalmente de la necesidad de los seres humano de relacionarse entre ellos. Sin la comunicación no sería posible que el hombre destaque y evolucione en su entorno de vida dentro de la sociedad.

Con el transcurso del tiempo, las formas de comunicación han ido evolucionando, pasando así de los sonidos a las pinturas rupestres, de lo oral a lo escrito.

Posteriormente, con el descubrimiento de las ondas electromagnéticas, de los circuitos eléctricos y electrónicos, comenzó la construcción y desarrollo de instrumentos de comunicación preferentemente audiovisuales, como la radio, la televisión, el cine y el internet.

En la década de los 80's, las nuevas tecnologías inician su expansión masiva, con el surgimiento de todo tipo de artefactos tecnológicos, pasando por diferentes etapas de desarrollo hasta llegar a los dispositivos que conocemos hoy en día como Smartphones, tablets, laptops, entre otros.

Estas constantes actualizaciones en los medios de comunicación obligan al ser humano a sumergirse en la era digital. Se necesita controlar plataformas digitales, las cuales, por su inmediatez de la información dirigida a las masas, superan a la radio, medios impresos y demás medios de comunicación, ya que permiten transmitir la información y los mensajes con mayor rapidez y así alcanzar a miles de personas.

Así pues, las personas tomaron ventaja de todos los novedosos aparatos que trajo este bum tecnológico y los convirtieron en herramientas que les facilitaron las tareas cotidianas. Sin embargo, con el paso de los años, dejaron de ser solo herramientas de apoyo y se convirtieron en una extensión del cuerpo humano, es decir, las personas ya no sabrían como existir sin esos dispositivos.

Debido a que el desarrollo de las nuevas tecnologías es algo muy reciente, la división generacional se ve muy marcada.

A nivel tecnológico los *Baby Boomers* (nacidos entre 1933 y 1960) presenciaron la llegada del fax, los comienzos de la televisión, tuvieron los primeros relojes digitales y por si no fuera suficiente, también vieron la evolución de la telefonía, pasando del teléfono de disco al nacimiento de la telefonía celular, así como la creación de la computadora y el Internet. Sin embargo, hoy en día prefieren leer noticias en un periódico impreso o ver un noticiero en la televisión.

La generación X (nacidos entre 1960 y 1984) son los grandes impulsores de la tecnología, ya que nacieron justo en el bum de los dispositivos electrónicos, pero, aunque les gusta la tecnología, a los más veteranos de dicha generación, las redes sociales y el internet todavía puede representar un reto puesto que la mayoría se resiste a usar esas tecnologías.

Los millennials son personas nacidas a partir de 1984. Para esta generación el internet es su principal herramienta para distintos ámbitos de su vida ya que crecieron con él; se comunican a través de las redes sociales, aprenden por medio de podcasts, e-learning y videoblogs, y pasan su tiempo de ocio navegando en el internet, jugando videojuegos y viendo canales en línea. Asimismo, pasan gran parte de su tiempo utilizando Smartphones y tablets durante el día.

Hablar de la tecnología como un método de división entre el seno familiar es un tema que ha cobrado auge en la última década, cada vez es más común que las personas den prioridad a sus dispositivos digitales antes que a una conversación familiar.

Mientras los hijos van de la mano con la tecnología y descubren nuevas plataformas para poder interactuar con otras personas, los padres se han quedado estancados con métodos que hoy en día se consideran obsoletos. Los padres de familia deben actualizarse respecto de la comunicación digital ya que de otro modo sus hijos estarán adelantados a otro medio de información dejándolos fuera.

La comunicación es efectiva cuando se realizan los procesos con los elementos adecuados para la transmisión de la información. Los estigmas tecnológicos crean un vínculo con las personas que están lejos, pero nos aíslan de las que están cerca.

Es por esto que surge la interrogante ¿Cuál es el uso de WhatsApp en el proceso de comunicación entre padres e hijos?

1.5 Alcances y límites

Objeto de estudio: el uso de la aplicación WhatsApp en el proceso de comunicación entre padres e hijos de los hogares de la Colonia Molino de las Flores, zona 2 de Mixco.

Ámbito geográfico: la investigación se desarrolló en la colonia Molino de las Flores I, ubicada en la zona 2 del municipio de Mixco.

Ámbito institucional: hogares de la colonia.

Ámbito Poblacional: el estudio se efectuó con familias compuestas por padres e hijos.

Ámbito temporal: la investigación se comenzó en el mes de septiembre de 2018 y culminó en diciembre del mismo año.

Límites:

- El tiempo para completar la investigación.
- La disponibilidad de las familias para contestar las encuestas.

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1 Comunicación

La comunicación es el acto de relación entre dos o más individuos, mediante el cual se evoca en común significado. Paoli (1983).

La historia de la humanidad ha demostrado que el hombre se sirve de su lenguaje, se ofrece y comunica con él. Por naturaleza el hombre es un ser social, desde la época prehistórica existen registros que demuestran que ya tenían cierta comunicación, esta mediante sonidos y también pinturas rupestres, que son consideradas como medios de comunicación.

Luego se encontraron distintos registros en varios países y es como fue evolucionando ya sea de tipo escrita y oral, buscando distintas maneras de comunicarse con los demás, aunque no tengan el mismo lenguaje.

Estos son indicadores que los primeros humanos necesitaban tanto de los procesos de comunicación para mantener su estructura social como nosotros actualmente.

Dentro de la comunicación existe una diversidad de disciplinas que la auxilian, para entender el contexto desde el cual se envían los mensajes y su objetivo al ser captado por el receptor. Dentro de estas ciencias están: Psicología, sociología, antropología, filosofía, lingüística, fisiología, semiología, entre otras.

Asimismo, se considera a la comunicación como un proceso ya que es un fenómeno compuesto de diferentes etapas que se mantiene en constante movimiento y cambia continuamente.

Cuando se habla de proceso, se refiere a un conjunto de operaciones o etapas sucesivas al que se somete un fenómeno. Durante estas etapas el fenómeno puede cambiar y dar diferentes resultados.

La comunicación tiene un gran campo de trabajo y de estudio, debido a que la comunicación está en todas partes y se puede manejar, ver o necesitar desde muchas ópticas y perspectivas.

2.2 Epistemología de la comunicación

El origen etimológico del vocablo epistemología proviene del griego *episteme* que significa ciencia, y *logos*, que quiere decir tratado. Por lo tanto, se puede decir que epistemología significa tratado de la ciencia, teoría del conocimiento o de la ciencia.

Al hablar de ciencia, rápidamente se piensa en un conjunto de estudios e investigaciones que siguen y establecen procesos los cuales se han desarrollado con el objetivo de explicar el porqué de algún fenómeno, estos fenómenos se convierten en el objeto de estudio.

Desde un punto de vista histórico, el origen del desarrollo de la ciencia o más bien, el inicio de la búsqueda del ser humano por encontrar una explicación para todo lo que sucede a su alrededor, inició con el renacimiento, específicamente en el siglo XVII con la revolución científica y continúa hasta nuestros días.

Según Alan Chalmers (1987), el conocimiento científico es conocimiento probado. Las teorías científicas se derivan de la experiencia adquirida a través de la observación y la experimentación. La ciencia se basa en lo que se puede percibir con los sentidos. La ciencia es objetiva ya que los procesos deben realizarse con una mente abierta, libre y sin prejuicios. Así pues, puede decirse que el conocimiento científico es conocimiento fiable ya que es conocimiento probado objetivamente.

El filósofo Francis Bacon y otros de su época resumían la actitud científica de ese entonces cuando insistían en que para entender la naturaleza se debe consultar la naturaleza directamente y no buscar los escritos de Aristóteles.

Es de esta forma como se forman enunciados verdaderos y comprobables que afirman o niegan ciertas situaciones de la naturaleza los cuales establecen las bases para las teorías científicas.

Una teoría es un sistema escrito de proposiciones articuladas lógicamente. Es un proceso de circulación entre hechos e ideas que constituye a la ciencia se asienta en la materialidad significativa de la escritura mediante la mediación del lenguaje.

Tradicionalmente en papel, pero hoy también en formatos digitales, la escritura de la ciencia se constituye en un género discursivo particular que es la “argumentación” y que contiene leyes específicas de producción. Valdetarro (2015).

Al especificarse la ciencia como exploración fundada en la verdad, el problema de qué es la verdad es un tema repetido en debates epistemológicos. La verdad se entiende, para decirlo rápidamente, como adecuación entre las teorías y los hechos. Valdetarro (2015).

Así pues, volviendo al inicio, se puede indicar que la epistemología se ocupa de estudiar la ciencia; es decir, el propio discurso científico, es la búsqueda de un lenguaje capaz de elaborar “enunciados verdaderos” que puedan explicar los fenómenos de una manera clara y general. Valdetarro (2015).

Actualmente aún existe debate en si la comunicación puede ser considerada una ciencia o no, puesto que todavía no se define específicamente cuál es su objeto de estudio central. Esto se debe a que el estudio de la comunicación y ella en sí misma, como lo dijimos al principio, siempre se apoya de otras ciencias las cuales se denominan Ciencias de la Comunicación.

Las diversas posturas teóricas que dialogan sobre si la comunicación puede ser considerada ciencia, posicionan a las demás ciencias sociales como objeto de estudio teórico-práctico. Esto es algo que la comunicación, debido a su amplio campo de estudio, no ha podido determinar con exactitud.

No obstante, desde este punto de vista, cuando se habla de epistemología de la comunicación se hace referencia exactamente al estudio de esa actitud universal y multidisciplinaria, ya que necesita ir siempre de la mano con alguna disciplina que sirva como base para saber de dónde se partirá y a donde se quiere llegar en la investigación, análisis, reflexión, crítica etcétera.

Asimismo, se han desarrollado teorías de la comunicación con bases en las líneas de pensamiento de las escuelas filosóficas que nos ayudan a profundizar en el fenómeno comunicacional.

La comunicación tiene un gran campo de trabajo y de estudio, debido a que está en todas partes y se puede manejar, ver o necesitar desde muchas ópticas y perspectivas.

2.3 Teorías de la comunicación

La Teoría de la Comunicación estudia el modo en el que los seres vivos, y más particularmente la especie humana, se producen y se reproducen a sí mismos, y a su medio, sirviéndose de la información compartida. (Serrano, 2006: p.105)

Al hablar de teorías se hace referencia principalmente a un grupo de diferentes gamas que siguen ciertos conceptos.

Cuando se plantea una teoría de la comunicación, se pretende que los enunciados sean contruidos sobre una base de conocimientos sólidos. Estas teorías pretenden aclarar las relaciones que existen entre los fenómenos comunicacionales y los objetos de referencia de la comunicación, buscan plantear un esquema para estudiar y analizar cada uno de los componentes de los procesos de comunicación.

Históricamente, fue en el siglo XX después de la Segunda Guerra mundial, cuando se despertó el mayor interés en estudiar la comunicación y sus procesos. De esta manera surgieron una variedad de teorías desde diferentes perspectivas para analizar una de las características evolutivas más antiguas del ser humano.

Dentro de las teorías existentes se seleccionó para esta tesis el funcionalismo.

2.3.1 Funcionalismo

El funcionalismo es una teoría macro empírica importante, que se deriva de la teoría liberal y fue desarrollada especialmente en Estados Unidos. El Funcionalismo adopta la tesis spenceriana de que todo estímulo que contribuye a asegurar la función social asignada al órgano es funcional; y todo estímulo que quebranta el desempeño de esa función es

disfuncional; los estímulos que no afectan a las funciones socialmente necesarias, se consideran afuncionales. (Serrano, 1982: p.168).

El Funcionalismo está preocupado por asegurar que el sistema social dispone de los cauces necesarios para dar curso a la comunicación, ya que es un requisito para permitir el cumplimiento de determinadas funciones socialmente imprescindibles, entre ellas, la transmisión de normas de vida. (Serrano, 1982: p.168).

Según A. Paoli (1983), entendemos al funcionalismo como un conjunto de teorías que con diversos matices se adhieren a los siguientes conceptos:

- Las instituciones y funciones: todo ser humano posee necesidades y las instituciones las satisfacen. Paoli (1983)
- Equilibrio y conflicto: los conflictos creados por los seres humanos tienden a ser equilibrados para poder regularlos, pues poseen reglas para poder conducirse los cuales podrían cambiar los medios. Paoli (1983)
- La estructura social: los humanos dentro de una sociedad forman parte de una estructura donde cada quien cumple con una función, pero si faltara algún elemento dejaría de funcionar la denominada estructura. Paoli (1983)
- La historia: toda sociedad puede estudiarse a través de eventos pasados significantes, necesidades satisfechas por instituciones. Las cuales servirán para transformarse con el mejoramiento de sus funciones y así poder enfrentar los nuevos retos. Paoli (1983)

El funcionalismo es una teoría puramente sincrónica. En ocasiones el funcionalismo hace uso de la historia de un modo cronológico para aclarar ciertas características específicas de un fenómeno. Paoli (1983).

Aclarando más la definición para la teoría funcionalista Durkheim, E. (1972) señala que cuando se intenta explicar un fenómeno siempre es necesario explicar separadamente cual es la causa que lo produce y cuál es la función que cumple.

2.4 Modelos de comunicación

A mediados del siglo XX los teóricos de la comunicación se vieron en la necesidad de crear modelos que pudieran ser aceptados por consenso y pudieran colaborar en la organización de las investigaciones para estudiar este proceso. Collado y Galguera (2009).

Según Manuel Martín Serrano, se considera modelo a la representación de algún tipo de organización de alguna cosa. Para representar cualquier cosa se necesita tomar en cuenta los elementos que la componen y las relaciones que existen entre tales elementos. Por ejemplo, un modelo que represente un circuito integrado reflejará todas las partes que lo constituyen y las conexiones que las ligan entre sí. Serrano (1982).

Podemos clasificar los modelos de comunicación de acuerdo a la teoría y metodología que utilizan para estudiar los fenómenos comunicativos, todo esto dentro de los marcos epistemológicos los cuales suelen ser comunes a otras ciencias humanas y naturales debido a que han sido aplicados en esos campos antes que en el de la comunicación.

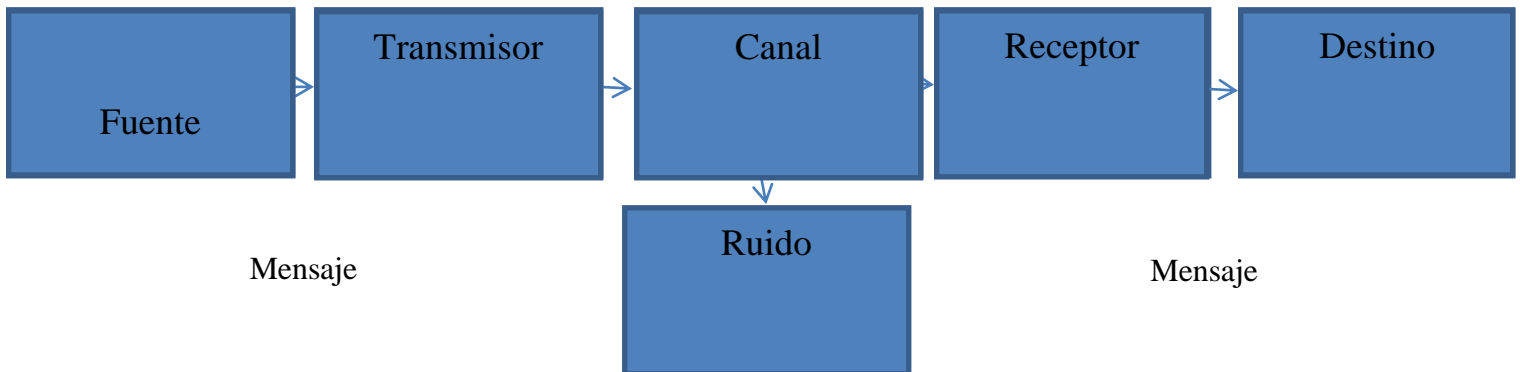
De acuerdo a las teorías de comunicación seleccionadas, el modelo de comunicación que corresponde es el modelo de Shannon-Weaver.

2.4.1 Modelo Shannon-Weaver

En 1948, Shannon y Weaver lanzaron una teoría matemática de la comunicación, Se trata de un modelo de comunicación o bien, de una teoría de la información pensada en función de la cibernética, la cual es el estudio del funcionamiento de las maquinas, específicamente de las electrónicas. Representada en un modelo formado por cinco elementos: fuente, transmisor, canal, receptor, destino. Dentro del modelo se incluye el ruido, que aporta una cierta perturbación. Martínez (2006).

2.4.1.1 Los elementos de Shannon y Weaver

- a) Fuentes: elemento emisor inicial del proceso de comunicación; produce cierta cantidad de palabras o signos que forman el mensaje a transmitir.
- b) El transmisor o codificador: transforma el mensaje emitido en un conjunto de señales o códigos que serán adecuados al canal encargado de transmitirlos.
- c) El canal: medio que debe transportar las señales codificadas por el transmisor.
- d) El receptor o decodificador: su actividad es la inversa de la del transmisor. Su función consiste entonces en decodificar el mensaje transmitido y conducirlo por el canal, para transcribirlo en un lenguaje comprensible por el verdadero receptor que es llamado destinatario.
- e) El destinatario: es el verdadero receptor a quien está destinado el mensaje.
- f) El ruido: es un perturbador, que parásita en diverso grado la señal durante su transmisión.



Fuente: Comunicación e Información: Perspectivas teóricas

Claude Shannon indica que el tiempo que se necesita para transmitir la información es proporcional a la cantidad de información transmitida, es decir, a mayor información más tiempo. También habla de la percepción como un proceso identificación, ya que si no se está familiarizado con el mensaje habrá problemas para entenderlo y formular una respuesta. Martínez (2006).

Así pues, plantea seis posibles causas que pueden impactar en la respuesta del individuo:

1. La diferenciación de los estímulos, ya que, a estímulos más diferenciados, el tiempo de reacción será menor. Martínez (2006).
2. La compatibilidad entre el estímulo y la respuesta, puesto que cuando la codificación y la decodificación se efectúan por mecanismos similares, el tiempo de reacción será menor. Martínez (2006).
3. En el entrenamiento, un individuo puesto en la misma situación para una determinada elección tardará menos tiempo en la medida en que el proceso se vaya cumpliendo regularmente de igual manera. Martínez (2006).
4. El mensaje fáctico, tiene como objetivo principal el control del circuito que permite la comunicación. Martínez (2006).
5. El lenguaje metalingüístico se propone explicitar los términos que utiliza. Martínez (2006).
6. El mensaje poético, donde el acento queda situado en el mensaje por propia cuenta, es decir, es todo tipo de comunicación donde los signos han sido tratados con especial cuidado. Martínez (2006).

Este es un modelo que cabe definitivamente dentro de lo funcionalista y conductista, y se relaciona con la investigación de esta tesis debido a que principalmente fue pensado en función de la cibernética, campo en el que actualmente se encuentran las redes sociales y aplicaciones que tengan como finalidad transmitir información.

Asimismo, plantea algunos factores que pueden influir en el tiempo y tipo de respuesta de una persona a un estímulo, en este caso de un mensaje, y pretende establecer la medida para las condiciones óptimas de la transmisión de mensajes mediante el transporte de señales.

2.5 Tipos de comunicación

Cuando se habla de tipos de comunicación nos referimos a las diferentes clasificaciones que se podrían hacer de este proceso de acuerdo a las características que presentan. Esta delimitación es necesaria ya que al momento de analizar la comunicación se presentan diferentes problemas relacionados a esas características.

Así pues, Octavio Uña (2000) en el texto *Teorías y Modelos de Comunicación*, clasifica los tipos de comunicación de la siguiente manera:

Según la proximidad de los actores.

- 1) Comunicación próxima: las esferas personales de cada uno dentro del espacio físico se interfieren, están en el mismo lugar, apenas utilizan más que los canales naturales de que disponen: hablar, escuchar, tocar, entre otros. (Uña, 2000: p.35)

- 2) Telecomunicación: la comunicación se efectúa necesariamente por medio de un canal artificial de aparatos técnicos. (Uña, 2000: p.35)

Según la dirección de la comunicación.

1) Comunicación bidireccional: El emisor y el receptor intercambian alternativamente sus papeles en un proceso de pregunta-respuesta. Se caracteriza a grandes rasgos por el hecho de que la respuesta tiene tanta importancia cuantitativa como la emisión y, por consiguiente, emisión y recepción precisan una participación más o menos equivalente. (Uña, 2000: p.35)

2) Comunicación unidireccional: Los mensajes circulan en una sola dirección. No hay equivalencia entre los mensajes emitidos y los recibidos. El emisor emite más de lo que recibe. (Uña, 2000: p.35)

Según la relación emisión-recepción.

Esta relación puede definir un tipo de Sociedad. En un grupo social difieren los distintos papeles por la relación tasa de emisión/tasa de recepción. Hay personas o sistemas cuya actividad consiste sobre todo en emitir y otras cuya función es primordialmente receptora. (Uña, 2000: p.35)

Según la oposición entre.

1) Comunicación interindividual (persona a persona), en la que destinatario y remitente son individuos provenientes de un medio común. Es la que se realiza entre abonados de teléfono o mediante el correo. Unas veces se comunican en sentido unidireccional y otras en sentido bidireccional (conversación). (Uña, 2000: p.35)

2) Comunicación de difusión: Cuando sólo un individuo habla a un gran número de receptores simultáneamente. La difusión alcanza su verdadera dimensión con la llegada de los medios masivos, en los que un emisor difunde el mensaje por canales técnicos y millones de receptores. Ocurre que los mensajes de difusión son mensajes unidireccionales por una razón

fáctica: el canal humano es limitado en su capacidad receptiva. Varias personas pueden escuchar simultáneamente y entender el mensaje de alguien que habla, pero una sola persona no puede escuchar a varias que le hablan a la vez. (Uña, 2000: p.36)

Asimismo, Carlos Interiano (2001), indica que la comunicación es un fenómeno y un proceso, ya que surge de la interacción de los seres humanos y además utiliza una serie de signos ordenados para elaborar el mensaje.

Partiendo de esto, la comunicación humana se también puede clasificar según los recursos y los códigos que utiliza para transmitir información, en dos grupos: comunicación verbal y comunicación no verbal.

Comunicación verbal: la comunicación verbal está compuesta de mensajes que se expresan a través de un lenguaje formal, la cual se manifiesta por la palabra y se expresa de manera oral o escrita. Dobkin (2003).

- Oral: es más interactiva ya que involucra regularmente la presencia física de las personas. Se caracteriza por utilizar un lenguaje más fluido y espontáneo. Aquí se dice que es efímera ya que usualmente no queda ningún registro en papel u otro medio. Dobkin (2003).
- 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. Dobkin (2003).

Comunicación no verbal: es el espejo de nuestras emociones. Pedro Zayas (2011) se refiere a ella también como comunicación extraverbal, la cual se caracteriza porque los elementos no están relacionados en forma verbal, lingüística, sino con gestos, posturas, movimientos del cuerpo y pensamientos personales.

2.6 Formas de comunicación

Llamamos formas escenarios de la comunicación a los distintos ámbitos en los que se puede dar este proceso y la forma particular en la que se desarrolla en dicho espacio. A continuación, se presentan cinco escenarios diferentes:

1. Intrapersonal: sucede cuando se habla con uno mismo. Varios estudiosos como Sigmund Freud y George Herbert Mead, elaboraron teorías con respecto a la capacidad que una persona tiene de hablar o tomar partido en la propia mente y discutir algunos comportamientos particulares.

Según Bethami Dobkin (2003) la comunicación intrapersonal es considerada un diálogo interno con uno mismo, una plática con el yo interior que constituye un prelude importante a otras formas de interacción.

Este tipo de comunicación es muy importante, ya que influye en la forma en que los individuos se comunican con otros a su alrededor. Podemos decir que hablar consigo mismo es una forma de práctica en el proceso de desarrollo de pensamientos e ideas antes de entablar una plática con alguien más.

2. Interpersonal: desde el inicio, los seres humanos buscaron interactuar con los demás e inventaron diferentes sistemas para lograrlo. La interacción entre grupos de personas caracterizada por una comunicación más personal es conocida como comunicación interpersonal.

Conforme avanza el tiempo y se desarrollan nuevos sistemas esta comunicación ha ido evolucionando con nuevas formas y maneras de interactuar entre sí.

Para José Martínez Terrero (2006) Los nuevos medios que facilitan la comunicación interpersonal son más interactivos y suministran un gran volumen de información, son colectivos, participativos y muy sociables.

Esta forma de comunicación está relacionada directamente con el tema de esta tesis, ya que el WhatsApp es una de esas tantas tecnologías que se han desarrollado con el propósito de lograr

comunicarse con las demás personas a distancia. Sin embargo, debemos tomar en cuenta que las relaciones interpersonales más importantes son las que se dan en primer plano cara a cara.

3. En grupos pequeños: la comunicación de grupos pequeños es parecida a la interpersonal pero con algunas diferencias. Se consideran grupos pequeños los que están integrados por no más de 7 personas.

A medida que aumenta el número de comunicadores, aumentan las diferentes perspectivas de una misma idea. Lo mismo sucede con la posibilidad de un conflicto interpersonal. No obstante, también brindan apoyo y recursos a los comunicadores, pues todos los miembros pueden aprovechar los talentos y experiencias de los demás. Dobkin (2003).

La comunicación en grupos es más formal que la comunicación interpersonal.

4. Pública: esta comunicación se refiere a la interacción con grandes cantidades de personas. El comunicador se relaciona con el público. Esta comunicación pública es muy formal, más que la comunicación en grupos pequeños. En este escenario entran en juego los medios de comunicación masiva dirigidos a grandes masas.

“La comunicación pública presenta una ética moral comunitaria, que parte de lo que el público espera de los medios, y lo que les pide para mantener su credibilidad, veracidad y objetividad. Las normas éticas comunitarias se basan más en los valores del público que en los códigos de ética tradicionales, como la propia conciencia individual” (Martínez, 2006: p.18).

Generalmente para la comunicación pública, el especialista en comunicación analizará a su público antes de enviar un mensaje, ya que este será un estímulo para que el grupo o la masa en este caso, reaccione de una forma determinada.

Se debe recordar, como la teoría conductista lo indica, que dependiendo del mensaje transmitido así será la reacción en conducta del destinatario.

5. Mediática: ésta comunicación se refiere a la que utiliza alguna forma de tecnología, incluyendo la comunicación mediante la televisión, radio, cinematografía, libros, periódicos e

internet. En este escenario es rara la vez en que los comunicadores se encuentren en el mismo lugar al mismo tiempo.

2.7 La tecnología

Actualmente, inmersos en un mundo de revoluciones constantes y que van a pasos agigantados, la información proviene de diversas vías a las que se tiene acceso, entre otras alternativas, por medio de la tecnología, pero, en realidad ¿qué es la tecnología?

El origen etimológico de la palabra “tecnología” proviene del griego *technólogos*, compuesto de *téchne*, que significa “arte”, y *lógos*, que significa “tratado”.

La Real Academia de la Lengua Española, máximo ente rector de nuestra lengua, define la palabra “tecnología” como un conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico, un tratado de los términos técnicos, lenguaje propio de una ciencia o de un arte y como el conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto.

Con base en ello, entendemos por tecnología al conjunto de conocimientos y técnicas, que se aplican de forma lógica y ordenada, para posibilitar la elaboración de diversas herramientas, instrumentos y objetos que permiten al ser humano la modificación de su entorno para la mejor satisfacción de sus necesidades.

En esta nueva era, la tecnología ha aportado grandes beneficios al desarrollo de la humanidad, desde la comunicación, pasando por la salud, educación y muchas otras áreas de la vida cotidiana que se ven favorecidos con la llegada de la tecnología.

El papel fundamental y principal de la tecnología, es proveer de herramientas, mecanismos y accesorios que puedan adaptarse dentro del entorno de una sociedad que al implementarlos les pueda facilitar y ahorrar esfuerzos, pero, sobre todo, tiempo de la vida cotidiana, un factor muy escaso para las nuevas generaciones.

Con las nuevas creaciones tecnológicas, la calidad de vida de las generaciones que las usan ha mejorado, indiscutiblemente. No obstante, lo más importante es que junto con este desarrollo se ha cambiado el estilo de vida y la mentalidad de millones de personas alrededor del mundo, las cuales tienen acceso, por periodos indefinidos circunstanciales, el uso de este recurso.

Es probable que quienes se apoyen o basan de la tecnología, tengan un nuevo concepto y visión de la realidad cotidiana de su entorno, lo que conlleva que no estén en la disposición de acaparar ideas y conocimientos, sino de compartirlos y exponerlos dentro de una vitrina en común, para beneficiar a la mayor cantidad de lectores o usuarios posibles.

Al final del camino, el desarrollo tecnológico figura como uno de los motores fundamentales del progreso de sociedades enteras. Sin embargo, este dependerá siempre del uso y manipulación que se le pueda dar. Es por ello que la misma sociedad es la encargada de desarrollar una participación más activa que esté comprometida con el desarrollo y un impacto generalizado.

2.8 Nuevas tecnologías y la comunicación

2.8.1 Tecnologías de la Información y comunicación (TIC)

Identificadas comúnmente con las siglas “TIC” Las tecnologías de la comunicación y de la información están relacionadas estrechamente con la informática, ya que son consideradas herramientas de la misma, puesto que nos facilitan el aprendizaje y el desarrollo de habilidades, aumentando la posibilidad de desarrollo social.

Sus propósitos principales son: Almacenar, procesar, sintetizar y transmitir la información.

En relación a este tema Flores (2007), afirma que este término hace referencia a la tecnología que sirve para facilitar y mejorar el proceso de información y comunicación humana. Así

define la Tecnología de la Información y Comunicación como un estudio sistematizado del conjunto de procedimientos que están al servicio de la información y la comunicación.

Dentro de esta tecnología se contemplan instrumentos, procesos, soportes, sistemas, herramientas y técnicas, de aquí radica el gran valor que tienen estas tecnologías. También este término se utiliza para referirse a todas las herramientas de hardware y software que permiten convertir, administrar, transmitir y compartir información. Se entiende por hardware a todas las máquinas que ayudan a almacenar, organizar y difundir la información y por software son las aplicaciones, los programas que hacen que las máquinas puedan ser controladas y respondan a órdenes, o hacerlas funcionar cumpliendo una tarea. Afirma que las tecnologías de la información y comunicación tienen diferentes aplicaciones, en las que se pueden enumerar la videoconferencia, el teletrabajo y la enseñanza a distancia, que en actualmente es muy utilizado.

El avance y progreso de las TIC influyen significativamente en el desarrollo social, económico y cultural en las sociedades actuales. Por lo tanto, la formación tecnológica en los miembros de las sociedades resulta ser una condición necesaria para el avance y desarrollo de la llamada sociedad del desarrollo o del conocimiento.

La virtualidad científica que aporta la realidad digital a la reflexión sobre la tecnología de la comunicación proviene del entrecruce de ésta con los nuevos aspectos del saber propuestos por la cibernética, la informática la telemática y las ingenierías del software y hardware.

Las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) han traído nuevos escenarios en la economía y en los medios, que han dado origen a la sociedad de la información y a la globalización. (Martínez, 2006: p. 62).

2.8.3 Teorías informativas y cibernéticas

“Son las que describen la comunicación como un flujo dinámico de informaciones que atraviesa un canal para poner en contacto un emisor y un destinatario. En este tipo de teorías se sitúa también el enfoque cultural que ha dado vida a la teoría matemática de la información, de la cual se ha desarrollado el modelo de Shannon y Weaver”. (Martínez, 2006: p. 62).

2.8.4 La sociedad de la información

Según Martínez Terrero, en su libro “Teorías de la comunicación”, la sociedad de la información, también conocida como sociedad red o era digital, es la sociedad en la cual predomina el internet.

Esta sociedad de la información cuenta con características particulares que se describen a continuación:

1. Predominio de la informática: debido a que la informática se convirtió en el factor clave de la economía, nació una nueva clase social que emergió basada en su gran conocimiento informático y sus habilidades de relaciones personales. Los nuevos medios facilitan más la comunicación interpersonal ya que son más interactivos y suministran un gran volumen de información al instante. Asimismo, son colectivos y participativos y se usan más para entretenerse, aunque el internet cada vez se usa más para el comercio. Martínez (2006)
2. Facilidad de interactividad: debido al predominio del internet, la integración y convergencia de relaciones es más fácil, ya que todas las personas pueden estar conectadas por medio de redes sociales, emails, video-llamadas y un sinnúmero de aplicaciones que caben en un celular y se llevan consigo en la palma de la mano.
3. Crecimiento e interconexión de redes.

4. Tendencias globalizantes.
5. Desplazamiento de escenarios de socialización: actualmente nos reconocemos y nos relacionamos a través del celular, de la televisión y del Internet. Los espacios tradicionales, como la plaza, la familia, el bar, la escuela y los supermercados han sido desplazados por estas tecnologías. Martínez (2006)

2.8.4.1 Peligros de la sociedad de la información

De acuerdo a Martínez Terrero, las Nuevas Tecnologías tienen aspectos muy positivos que ha beneficiado a la sociedad, sin embargo, también hay aspectos negativos que son un peligro inminente.

Martínez (2006) cita a Aguaded para ilustrarnos con los peligros de la sociedad de la información:

1. Presentismo: lo que importa es el presente “minusvalorándose todas las certezas absolutas que hasta ahora habían sido los pilares sociales tales como la moral, religión, entre otros.” (Martínez, 2006: p. 65)
2. Cultura del Archipiélago: cultura en la que triunfa la heterogeneidad y el multiculturalismo desde una filosofía que acepta el “todo vale”. (Martínez, 2006: p. 65)
3. La superficialidad: “La facilidad de obtener contenido audiovisual potencia la superficialidad, lo importante es la imagen, la apariencia, la espectacularidad. (Martínez, 2006: p. 65)
4. Exceso de información: “Hay mucha información, los medios audiovisuales son los factores clave de transmisión y reproducción de los no valores, de la indefinición de la persona. Los medios construyen una realidad social más preocupada por la estética que

por la ética, en la que el espectáculo sin límites hipnotiza las conciencias y promueve la homogeneización del pensamiento sin permitir la crítica de las minorías o de los disidentes de las formas culturales hegemónicas.” (Martínez, 2006: p. 65)

5. Pérdida de identidad cultural: la nueva tecnología hará que las audiencias sean más fragmentadas y pierdan su identidad cultural nacional o local. Martínez (2006)

En la actualidad, los ciudadanos nacidos en la era tecnológica de la información tienen estructurada su cognición de modo cualitativamente distinto a las generaciones precedentes. Hay mucha información, pero los individuos se tornan solitarios e incomunicados. Martínez (2006)

Asimismo, se está generando una creciente brecha entre info-ricos e info-pobres. Aunque el Internet pueda ayudar a los países pobres, de hecho, los más beneficiados siguen siendo los ricos. Se está perdiendo fe en el progreso marcado por los avances de las tecnologías que, pese a sus promesas, no han conseguido desterrar la marginación, la pobreza, la desigualdad, la intolerancia, las dictaduras, las divisiones y las fronteras. Martínez (2006)

2.9 La familia

La familia es la base de toda sociedad, es un elemento fundamental para el buen funcionamiento de toda sociedad humana. Este núcleo familiar está protegido esencialmente, puesto que de ella se construyen relaciones de distintas índoles, desde una relación afectiva hasta relaciones de comunicación verdaderamente objetiva.

Una familia es el primer grupo de personas con los cuales el ser humano interactúa desde su nacimiento. La familia o padres son los responsables de cuidar y proteger a sus miembros e integrarlos al mundo y hacer que, a través de la enseñanza, de prácticas, reglas y pautas de convivencia las cuales se adapten exitosamente a la sociedad.

Dentro de un hogar su importancia se consiste en un pilar fundamental para la existencia del ser humano, el cual es ofrecer protección, cuidado y cariño a un recién nacido, enseñándole reglas de comportamiento. Para todo ser humano es necesario el cuidado de los padres hasta la edad adulta.

2.9.1 Función de la familia

Una familia posee distintas e importantes funciones dentro de la sociedad, estas funciones se perciben desde tres puntos de vistas, político, social y económico. Según el punto de vista político la familia es parte del Estado, es parte de la organización del mismo. El estado es el encargado de velar por el bienestar de la misma, así como garantizar su protección.

En el ámbito social su importancia es relevante pues es parte de la célula fundamental en la sociedad. Según la Constitución Política de la República de Guatemala, dentro de los derechos sociales se contempla en su artículo 47 que “El Estado garantiza la protección social, económica y jurídica de la familia”. También deberá velar por su organización sobre la base jurídica del matrimonio, la paternidad responsable y la igualdad de derechos.

Partiendo de la base del matrimonio también entra en juego la adquisición de bienes a través del trabajo de los integrantes de una familia. Estos aspectos son pertenecientes al campo económico en donde la familia juega el papel de satisfacer las necesidades de cada integrante.

La integración de un núcleo familiar se conforma con la unión de una pareja, hombre y mujer, los cuales procrearán hijos y construirán una familia en donde los padres son los responsables por proteger y satisfacer necesidades de sus hijos.

2.10 La tecnología y la comunicación familiar

En los últimos años se ha hablado sobre una era tecnológica que se está introduciendo en varios campos de una sociedad. Actualmente la tecnología juega un papel muy importante debido a que cubre aspectos exigentes de una sociedad moderna.

Los seres humanos han ido evolucionando y buscando herramientas que faciliten y organicen tareas diarias, es la tecnología una herramienta que ha servido de apoyo a estas actividades, sin embargo, en situaciones no se utiliza adecuadamente.

Cada vez más, los niños, jóvenes y adultos son perseguidos por la tecnología. Los bombardeos de anuncios publicitarios logran su cometido y en el hogar no falta una televisión, computadora, tabletas y celulares. Los estigmas tecnológicos crean un vínculo con las personas que están lejos, pero nos aíslan de los que están cerca.

De acuerdo a Fernando Yac, un vendedor de una tienda de electrónicos, en temporadas de Bono 14, Navidad o el Día del Cariño la demanda de productos crece. Poseer una herramienta de comunicación se ha vuelto una necesidad a tal punto que en ocasiones los artículos no necesitan de una promoción para venderse. Claro ejemplo: la marca Apple y Samsung, que dominan la gama alta en diversas partes del mundo.

Este fenómeno pareciera que no hace excepción de personas. ¿Quién no cuenta ahora con un celular? Con el solo hecho de tener uno y estar conectado a una red de internet prácticamente está todo en la mano. Son tantas las facilidades que brindan los comercios o empresas telefónicas para adjudicar un instrumento tecnológico.

“Con el avance de la tecnología, no nos podemos quedar en el tintero a ver cómo nos sobrepasa. Uno de los vendedores de un comercio de electrónicos expone que no hay semana en la que no se venda un celular, una televisión o una computadora” comenta Yac.

Las nuevas tecnologías han reemplazado la unión familiar. Es importante fijar reglas sencillas que permitan una mejor convivencia y hacernos entender que la tecnología es una herramienta u no un estilo de vida permanente.

Hablar de la tecnología como un método de división entre el seno familiar es un tema que ha cobrado auge en la última década, puesto que cada vez es más común que las personas le den prioridad a sus dispositivos digitales antes que a una conversación familiar.

Debido a los crecientes problemas sociales, las personas buscan refugio en la tecnología con el objetivo de escapar del bullicio de problemas familiares, los cuales cada vez son más frecuentes en los entornos en los que los cambios de forma son más habituales que los de fondo.

Desde un punto de vista psicológico, los resultados y manejo de lo social-tecnológico está relacionado con los antecedentes culturales del país.

El manejo de la tecnología en el entorno familiar dependerá de los patrones culturales en que ésta se haya desenvuelto, además de indicadores como la edad y posición económica del individuo para que el mismo sea o no dependiente de los dispositivos electrónicos.

La tecnología y las redes sociales afectan las relaciones ya que se han convertido en un escudo que facilita la comunicación, puesto que no es lo mismo comunicarse de frente que hacerlo por medio de un aparato. Es un arma de doble filo que, si no se sabe controlar, puede caer en contra de nuestros intereses. Cardona (2014).

Asimismo, al depender de estas herramientas, que son producto de los cambios generacionales y de los avances tecnológicos mundiales, se puede crear un sistema que puede beneficiar, si se sabe manejar, pero también que puede ser un destructor de familias.

2.11 Smartphones y WhatsApp

Según la definición que brinda Harry Henderson (2009) en la Enciclopedia de informática y tecnología, un Smartphone es un teléfono que no sólo proporciona al usuario servicios de comunicación, sino que también pone a su disposición servicios de información y entretenimiento. Jiménez (2014).

Además de estas características, la omnipresencia y capacidad para facilitar la comunicación desde cualquier sitio y en cualquier momento hacen que este dispositivo se convierta de cierta forma, en una extensión del ser humano.

De esta manera, se encuentra que los smartphones se han integrado en la rutina de los usuarios como herramientas para gestionar tareas laborales, para leer las noticias, para escuchar música o para comprar entradas para el cine, en cualquier momento y lugar. Jiménez (2014).

Para esto, dichos dispositivos ponen a disposición de los usuarios un amplio catálogo de aplicaciones con cientos de utilidades, entre las que destaca WhatsApp.

“Su utilización, similar a la de los antiguos SMS, se basa en un sistema para chatear con otros contactos que también dispongan de la aplicación a través de una interfaz muy sencilla que permite incluso el envío de emoticonos, imágenes, grabaciones de voz o vídeos. Pero si a algo debe gran parte de su éxito WhatsApp, es al bajo coste que supone para los usuarios, pues para funcionar sólo requiere contar con una conexión a Internet.” (Jiménez, 2014: p.6)

2.11. 1 Funciones de WhatsApp

El sitio web oficial en español de WhatsApp describe las funciones de la aplicación de una manera simple y atractiva para el consumidor. Asimismo, acompaña dichas descripciones con un eslogan, el cual contribuye a que la información sea fácil de recordar.

A continuación, se mencionan las funciones de la aplicación según el sitio web:

- Mensajería simple y fiable: “Envía mensajes gratis a tus amigos y familiares”. WhatsApp usa la conexión a internet del teléfono móvil para enviar mensajes y así evitar cargos de mensajes de texto de la compañía de telefonía móvil.
- Chat de Grupo: “Grupos para mantenerse en contacto”. Ésta función ofrece al usuario la facilidad de estar en contacto con el grupo de personas que más le importan, como la

familia o compañeros de trabajo. Con los chats de grupo se pueden compartir mensajes, fotos, y videos con hasta 256 personas a la vez. También se puede dar un nombre al grupo, silenciarlo, personalizar las notificaciones, entre otras.

- Llamadas y Videollamadas: “Habla libremente”. Las llamadas de WhatsApp permiten hablar con otras personas incluso si están en otro país. Con las videollamadas gratis, se puede tener conversaciones cara a cara cuando la voz o un texto no son suficientes. Las llamadas y video-llamadas de WhatsApp utilizan la conexión a Internet del teléfono, en vez de los minutos de voz del plan de telefonía móvil, así que hay cargos de llamadas costosos.
- Mensajes de voz: “Expresa lo que piensas”. La aplicación permite grabar mensajes de voz para saludar o contar una historia. Simplemente presionando un botón. Una vez se suelta el botón, la nota o mensaje de voz es enviado inmediatamente.
- WhatsApp para computadora: “Mantén la conversación”. Con WhatsApp para web y escritorio se pueden sincronizar todos los chats con la computadora para que se puedan enviar mensajes usando el dispositivo que el usuario prefiera. Para esto, se debe descargar la aplicación para escritorio o visitar el sitio web.whatsapp.com.
- Fotos y vídeos: “Comparte momentos importantes”. WhatsApp permite enviar fotos y vídeos de manera instantánea. También se puede tomar fotografías con la cámara integrada.
- Documentos: “Comparte documentos fácilmente”. Permite enviar archivos PDF, documentos, hojas de cálculo, presentaciones y mucho más sin necesidad de usar otra aplicación o correo electrónico. Pueden enviarse documentos de hasta un límite de 100MB, haciendo más fácil enviar lo que se necesita de manera inmediata a los contactos de WhatsApp.
- Cifrado de extremo a extremo: “Seguridad automática”. Debido a que información personal es compartida usando WhatsApp, se ha desarrollado el cifrado de extremo a extremo en las últimas versiones de la aplicación. Cuando el cifrado de extremo a

extremo está presente, los mensajes y llamadas están protegidas para que solo las personas que se comunican entre sí puedan leer o escuchar y que nadie más; ni siquiera WhatsApp, lo pueda hacer.

Capítulo 3. Marco Metodológico

3.1 Método o tipo de investigación

Collado, Baptista y Hernández (2010) en su libro “Metodología de la investigación”, ilustran de una manera muy clara y didáctica, las diferentes metodologías que pueden utilizarse en una investigación de acuerdo a su objeto de estudio y otros factores.

Con base en esas definiciones se puede concluir que la presente investigación es de enfoque cuantitativo pues se utilizó la opinión de padres e hijos de las familias de la colonia Molino de las Flores zona 2 de Mixco, la cual se obtuvo por medio de cuestionarios.

El alcance de la investigación es descriptivo. Es un trabajo no experimental, transeccional. Es no experimental debido a que se trabaja sobre la variable opinión de padres e hijos respecto al uso de WhatsApp en la comunicación familiar. Es descriptivo puesto que se describe el fenómeno; y es transeccional ya que se realizó la investigación en un período de tiempo determinado el cual fue durante septiembre de 2018.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo General:

1. Comparar el uso de WhatsApp en el proceso de comunicación entre padres e hijos que residen en la Colonia Molino de las Flores, zona 2 de Mixco.

3.2.2. Objetivos específicos:

1. Identificar el uso de WhatsApp entre padres e hijos de las familias de la Colonia Molino de las Flores, zona 2 de Mixco.
2. Determinar el uso de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en el proceso de comunicación entre padres e hijos de la Colonia Molino de las Flores, zona 2 de Mixco.

3.3 Técnica:

De acuerdo al método de investigación seleccionado y tomando en cuenta las recomendaciones de Collado, Baptista y Hernández (2010) en su libro “Metodología de la investigación”, en donde indican que para la selección de la técnica de recolección de datos es necesario considerar la confiabilidad, validez y objetividad como requisitos para asegurar que se obtenga la información deseada.

Por tanto, para esta investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos para conocer el uso de la aplicación WhatsApp en las familias de la colonia Molino de las Flores, zona 2 de Mixco.

3.4 Instrumento:

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se elaboró un cuestionario general dirigido a padres e hijos con el propósito de conocer la opinión de ambos grupos sobre la misma cuestión y así poder tener una mejor perspectiva del fenómeno. El cuestionario consta de 11 preguntas cerradas para así cuantificar las respuestas y obtener resultados más exactos.

Asimismo, ya que es una misma encuesta para ambos conjuntos (padres e hijos), se imprimieron en hojas de distinto color para facilitar la identificación al momento del análisis de datos.

3.5 Población:

La investigación se llevó a cabo en la colonia Molino de las Flores, zona 2 de Mixco, la cual cuenta con una población de 1,100 casas. Este dato fue obtenido gracias a la información proporcionada por la asociación de vecinos de la colonia Molino de las Flores (ASVEMOL).

3.6 Muestra:

Debido a que se cuenta con una población bastante amplia, se optó por utilizar una muestra no probabilística discrecional por racimos la cual fue obtenida por medio de la fórmula de muestra aleatoria simple:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 (N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Fuente: Metodología de la Investigación

En dónde los valores a utilizados son:

N= Población= 1,100

Z= Nivel de Confianza= 90%= 1.65

P= Proporción esperada= 50%= 0.5

Q= Probabilidad de Fracaso= 50%= 0.5

e= Error=10%= 0.10

Por tanto, para propósitos de esta investigación la muestra trabajada fue de 64 casas. Se hicieron dos encuestas por casa, una realizada al padre o a la madre y una realizada al hijo o hija presentes al momento de visitar el domicilio.

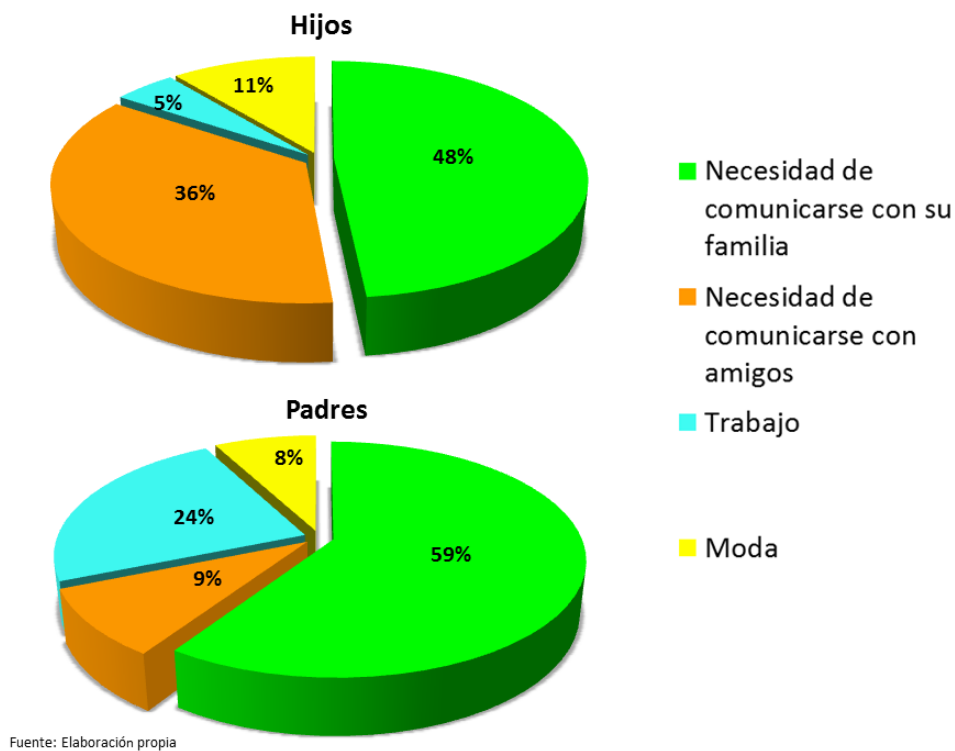
Así pues, se obtuvo un total de 128 encuestas.

Capítulo 4. Análisis de resultados

Para poder responder la interrogante que se hizo al inicio de esta investigación: ¿Cuál es el uso de WhatsApp en el proceso de comunicación entre padres e hijos?, se aplicó una misma encuesta a la muestra que constó de un total de 64 familias. Esta misma muestra se dividió en dos grupos: Padres e hijos, con el propósito de poder realizar un análisis comparativo y así conocer la opinión de ambos grupos que habitan en la misma casa. A continuación, se presenta la información recolectada por medio del instrumento mencionado.

Pregunta 1

¿Por qué decidió usar WhatsApp?



En la primera gráfica se observa que la mayoría de hijos decidieron comenzar a utilizar WhatsApp por la necesidad de comunicarse con su familia. La segunda razón que los motivó a utilizar esta aplicación fue la necesidad de comunicarse con sus amigos. Un 9% indicó lo que los impulsó a usarla fue la moda, mientras que solo un 4% la comenzó a usar por trabajo.

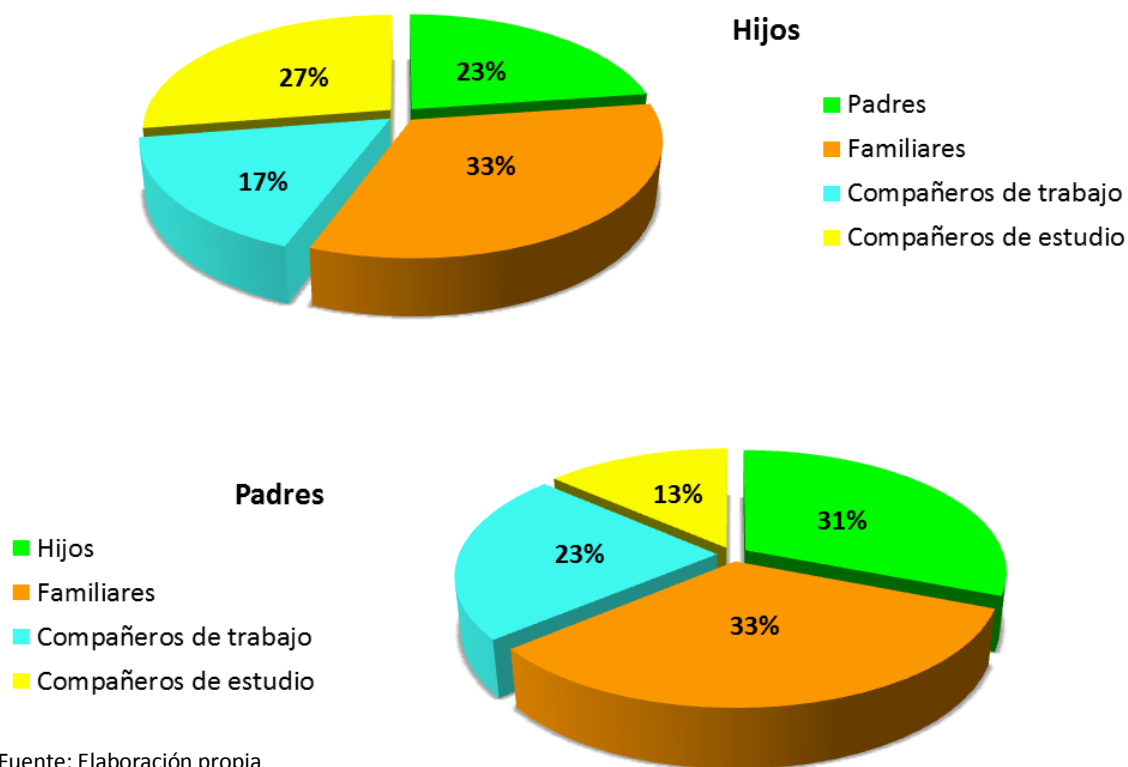
En la gráfica de padres se muestra que al igual que los hijos, su razón principal para usar WhatsApp fue la necesidad de comunicarse con su familia. Aquí podemos ver la primera

variante en comparación al primer grupo, ya que la segunda razón por la que los padres comenzaron a usar WhatsApp fue el trabajo.

El tercer puesto lo ocupa la necesidad de comunicarse con los amigos y con un 4% en el cuarto lugar se encuentra la moda como motivación para usar la aplicación.

Pregunta 2

¿Con quién se comunica por medio de WhatsApp?



Fuente: Elaboración propia

En la segunda pregunta ¿Con quién se comunica por medio de WhatsApp? Se le dio la opción a los encuestados de elegir todas las respuestas que aplicarían.

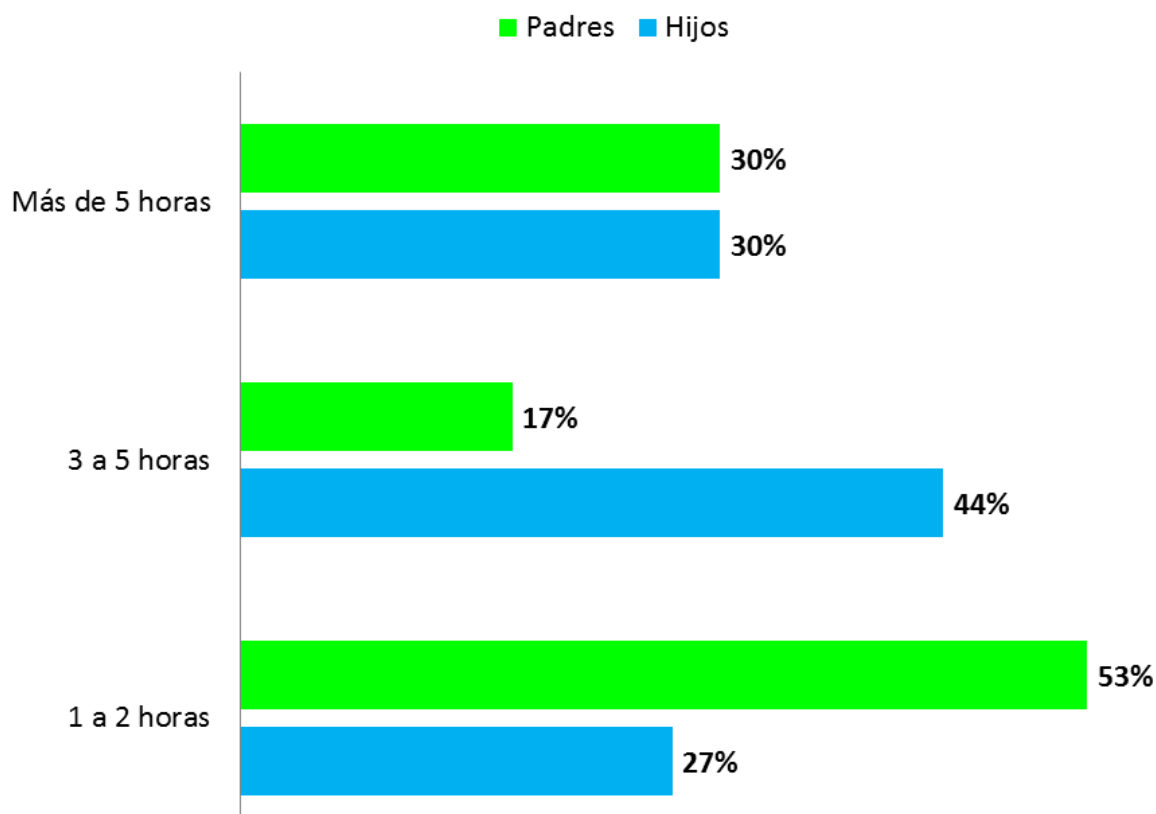
En estas gráficas se puede observar que, en ambos grupos, la mayoría utiliza WhatsApp para comunicarse con sus familiares fuera de su núcleo principal. La segunda opción con mayor porcentaje de elección en ambos conjuntos fue la que indica que utilizan WhatsApp para comunicarse con sus padres o hijos respectivamente, es decir, su núcleo principal. Ambas

cifras confirman los resultados de la primera pregunta y expresa el deseo y la necesidad de la familia de estar en comunicación constante.

Por último, se encuentran los compañeros de trabajo y los compañeros de estudio como contactos para comunicarse por medio de dicha aplicación.

Pregunta 3

Según su opinión, ¿Cuánto tiempo utilizan diariamente WhatsApp sus familiares?



Fuente: Elaboración propia

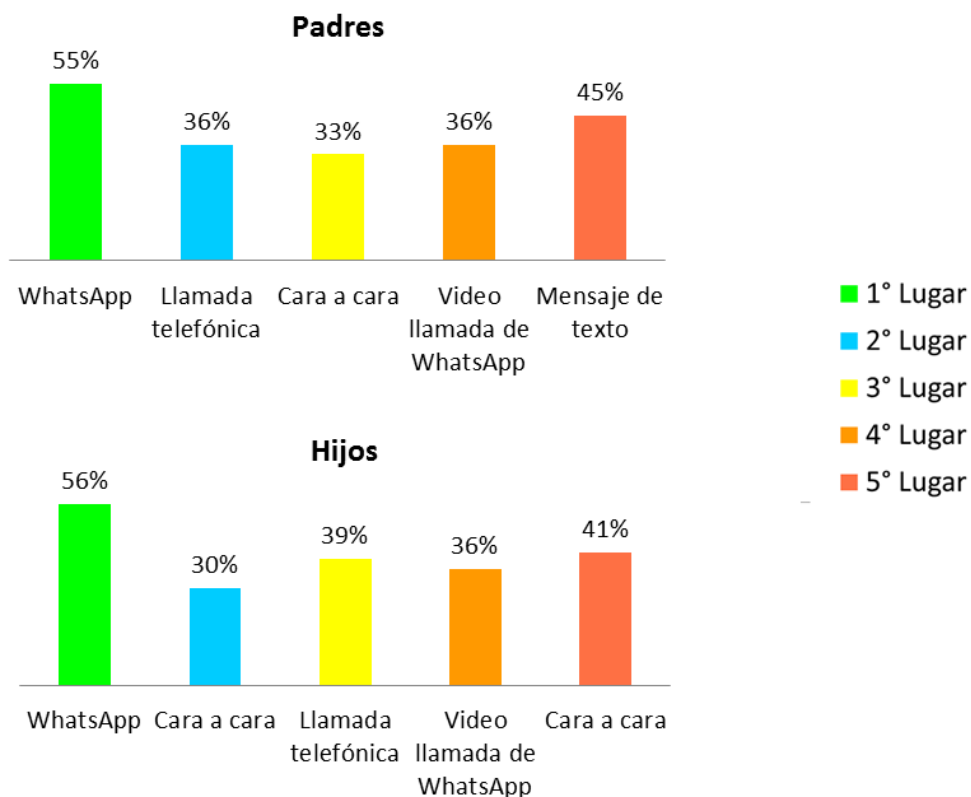
En las gráficas que ilustran la pregunta número tres, se puede apreciar que existe diferencia de opinión en ambos grupos encuestados en cuanto al tiempo que la familia le dedica a WhatsApp se refiere. En el conjunto de los hijos, el 44% considera que sus familiares utilizan WhatsApp alrededor de 3 a 5 horas al día. En tanto, el 53% de los padres opinan que su familia pasa en la app alrededor de 1 a 2 horas diarias.

No obstante, el 30% de ambos grupos concuerdan en que en su familia dedican más de 5 horas diarias a esta aplicación, lo cual es una cifra considerable y que definitivamente va en aumento.

Con base en esto se debe tomar en cuenta lo expresado por Martínez Terrero (2006) respecto de los peligros de la información, ya que nos menciona que las nuevas tecnologías tienen aspectos muy positivos que han beneficiado a la sociedad, sin embargo, también hay aspectos negativos que son un peligro inminente.

Pregunta 4

Para conversar con otra persona utiliza (enumere de 1 a 5 siendo 1 el más importante y 5 el menos importante):



Fuente: Elaboración propia

Para esta cuestión se utilizó una escala de uno a cinco con el propósito de identificar la forma de comunicación que el grupo objetivo prefiere para conversar con otra persona.

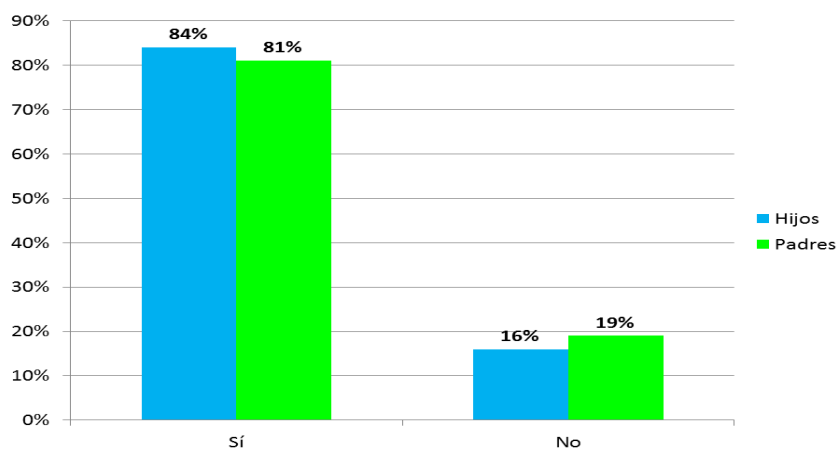
Como se aprecia en las gráficas, la mayoría de los padres e hijos concuerdan en que prefieren entablar una conversación o en este caso chat, por medio de la aplicación WhatsApp. Esta aplicación ha ganado popularidad puesto que ofrece comunicación instantánea en todo momento ya que lo único que requiere es estar conectado a una red de internet que incluso puede ser gratuita.

Asimismo, a diferencia de las llamadas telefónicas y las conversaciones cara a cara, las cuales ocupan el segundo y tercer puesto intercambiable en ambos grupos, no demandan una respuesta inmediata del receptor, por lo que el ritmo de la conversación lo marca la necesidad y disponibilidad del mismo, dejando al emisor en pausa hasta que crea oportuno responder.

Por último, las opciones menos preferidas de los hijos y padres para entablar conversaciones, son las vídeollamadas de WhatsApp y los mensajes de texto.

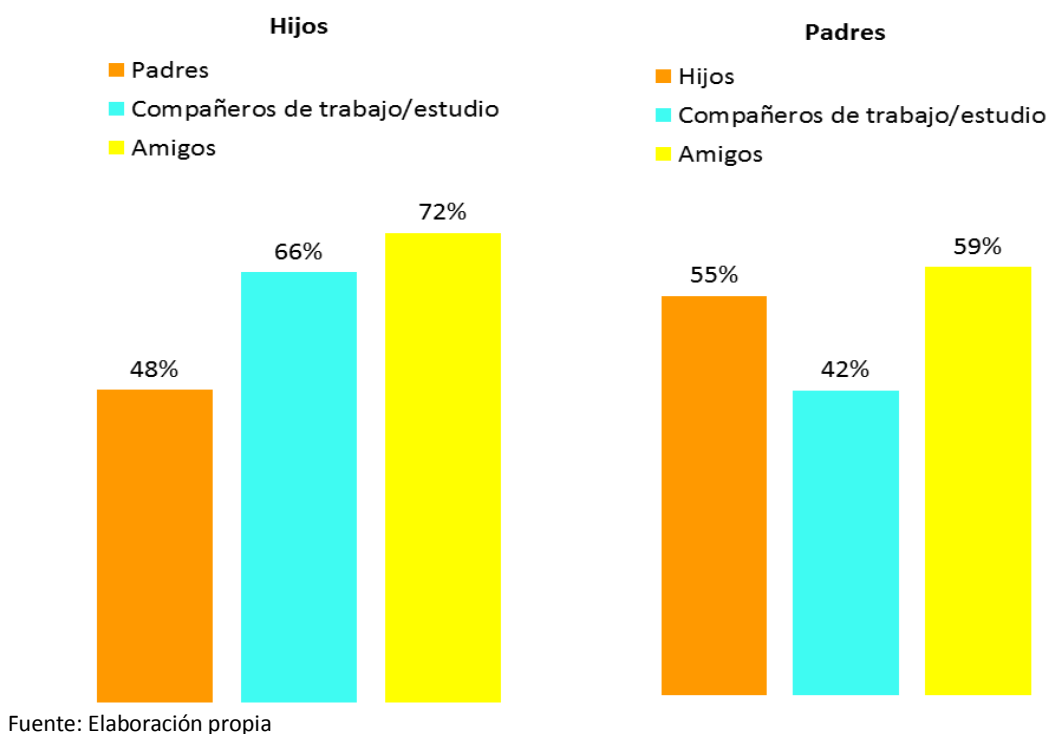
Pregunta 5

¿Utiliza grupos de WhatsApp? (Seleccione todas las que aplican)



Fuente: Elaboración propia

Esta quinta pregunta se divide en dos. La primera parte nos muestra que tanto padres como hijos participan en grupos de WhatsApp y la segunda indica con quienes participa en dichos grupos.



Los grupos de WhatsApp suelen ser muy beneficiosos porque permiten estar en contacto con varias personas a la vez.

Con estos resultados se puede apreciar como a pesar que la razón principal de la muestra para empezar a usar la aplicación era comunicarse con su familia, cuando se trata de chats grupales las preferencias cambian.

La mayoría de padres e hijos forman parte de grupos de WhatsApp con sus amigos. Las razones podrían ser que esta función permite compartir no solo mensajes sino contenido multimedia con varias personas a la vez por lo que facilita la comunicación efectiva ya que todo el grupo tiene la misma información.

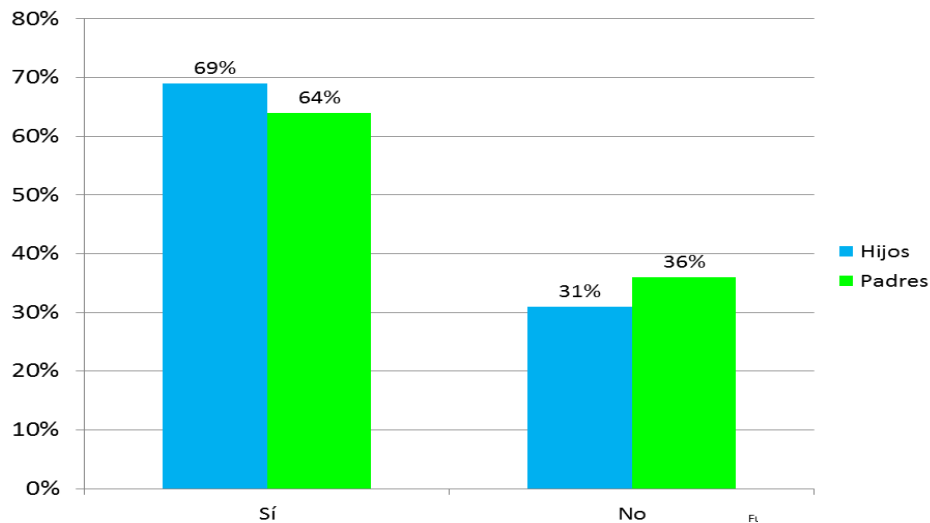
No obstante, Bethami Dobkin (2003) en su libro *Comunicación en un mundo cambiante*, menciona que se debe tomar en cuenta que a medida que aumenta el número de comunicadores, aumentan las diferentes perspectivas de una misma idea. Lo mismo sucede con la posibilidad de un conflicto interpersonal.

Incluso debido a la gran cantidad de participantes del grupo, el mensaje puede pasar de ser parte de una conversación grupal a cumplir la función de un mensaje de difusión, basándose en la descripción de Uña (2000) en donde indica que varias personas pueden recibir simultáneamente y entender el mensaje del emisor pero el mismo emisor puede no recibir las

respuestas debido a que muchas veces su interés es solo hacer llegar la información y decide utilizar las otras funciones que ofrece la aplicación como silenciar grupos ya que las respuestas siguientes no son de su interés.

Pregunta 6

¿Cuándo hay una conversación familiar, alguien abandona la plática por revisar WhatsApp?



Fuente: Elaboración propia

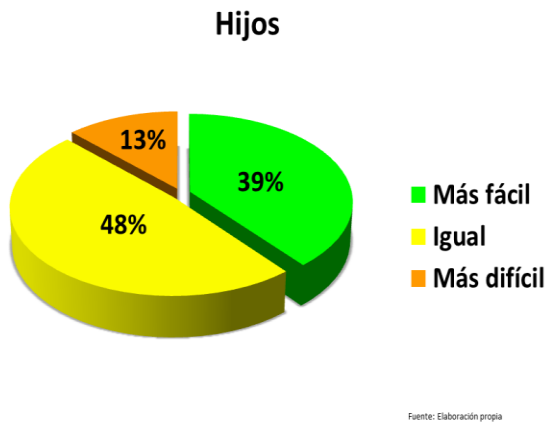
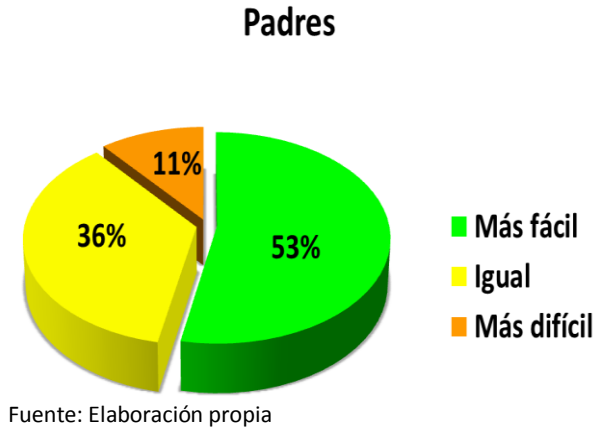
En esta interrogante ambos grupos concuerdan en que cuando se sostiene una conversación familiar siempre hay alguien que si bien, no abandona la plática físicamente, se desliga momentáneamente del grupo al sacar su Smartphone para revisar las notificaciones de chat de WhatsApp e incluso para responderlos.

A esta acción podemos considerarla como el ruido al que se referían Shannon y Weaver en su modelo de comunicación, ya que actúa como un perturbador en la conversación original impactando directamente en la respuesta del receptor.

Es así como la aplicación deja de ser una herramienta de comunicación efectiva llegando a convertirse en un obstructor de la misma.

Pregunta 7

Desde que utiliza WhatsApp la comunicación con sus padres/hijos es:

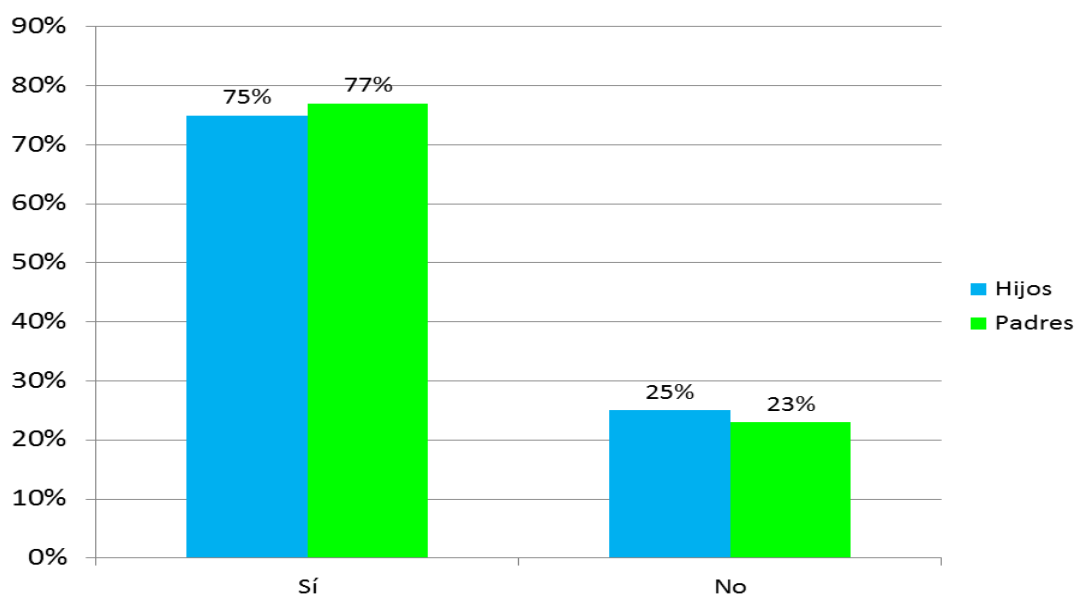


Al ser la necesidad de comunicarse con la familia la principal razón por la que los individuos de esta muestra decidieron utilizar WhatsApp, la pregunta siete busca clarificar si realmente se ha cumplido el propósito de facilitar la comunicación entre padres e hijos.

La gráfica de padres definitivamente expresa con un 53% que desde que utiliza WhatsApp la comunicación con sus hijos ha sido más fácil. No obstante, la mayoría de los hijos con un 48% indica que para ellos la comunicación con sus padres ha sido igual.

Pregunta 8

¿Considera que la aplicación WhatsApp genera dependencia en las personas?



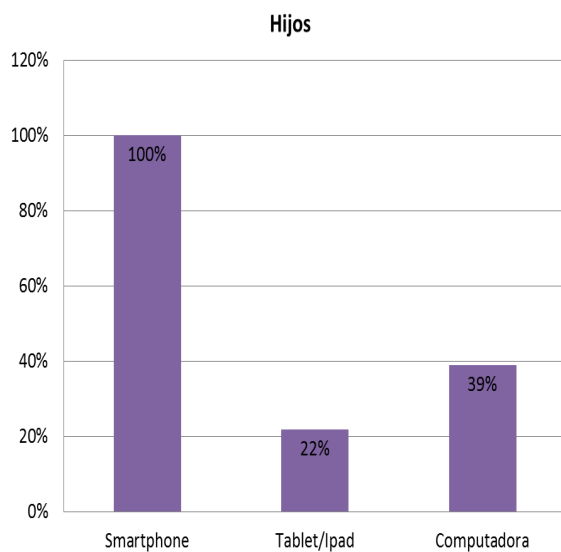
Fuente: Elaboración propia

Tanto padres como hijos están de acuerdo en que el uso de WhatsApp puede generar dependencia en las personas.

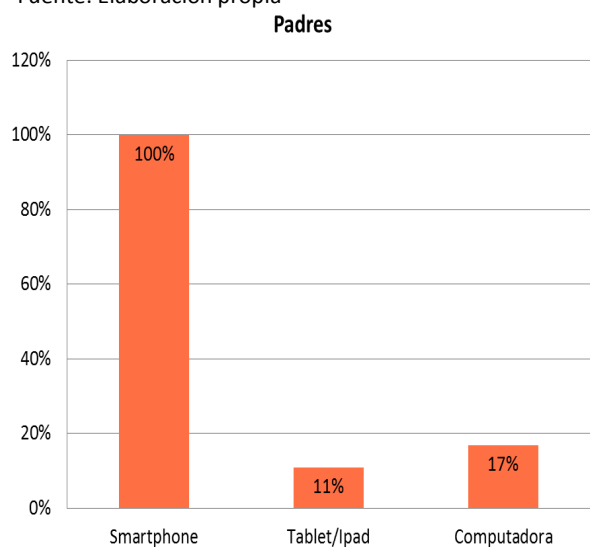
La facilidad de interactividad que WhatsApp ofrece al igual que otras redes sociales, puede ser considerada una de las principales causas de dependencia, ya que, si bien facilita el proceso de comunicación humana, nos puede llevar a uno de los peligros de la sociedad de la información que menciona Martínez (2006) en donde los medios constituyen una realidad social alterna más que hipnotiza a las conciencias.

Pregunta 9

¿En qué dispositivos utiliza WhatsApp? (Seleccione todos los que aplican)



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

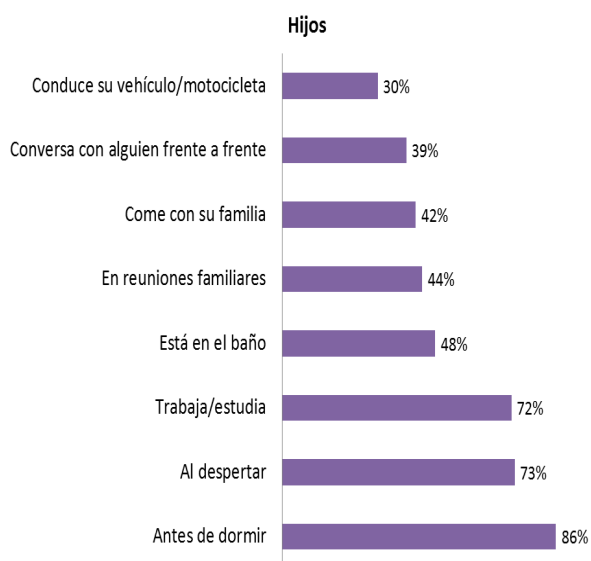
El 100% de la muestra utiliza WhatsApp por medio de su Smartphone. Estos resultados claramente señalan que dichos dispositivos se han convertido en una herramienta que permite

mantener comunicados a padres e hijos en todo momento y desde cualquier lugar, tal y como lo indica Jiménez (2014) en su texto El WhatsApp en las prácticas de intimidad familiares.

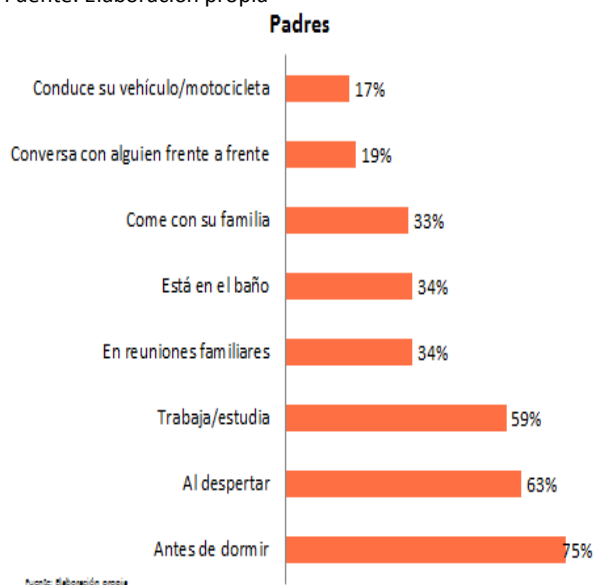
Esta afirmación conduce a la siguiente pregunta de la encuesta, la cual pretende identificar en que momentos los padres e hijos utilizan WhatsApp.

Pregunta 10

Utiliza WhatsApp mientras:



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Las gráficas superiores señalan momentos o actividades que tanto los padres como los hijos realizan día a día y que incluso algunas de ellas demandan completa atención y uso exclusivo de los sentidos para ser desempeñadas, ya sea por seguridad o por simple cortesía.

Con estas respuestas se pretende ilustrar como ambos grupos de la muestra permiten que dichas actividades se vean interrumpidas por las constantes notificaciones de WhatsApp.

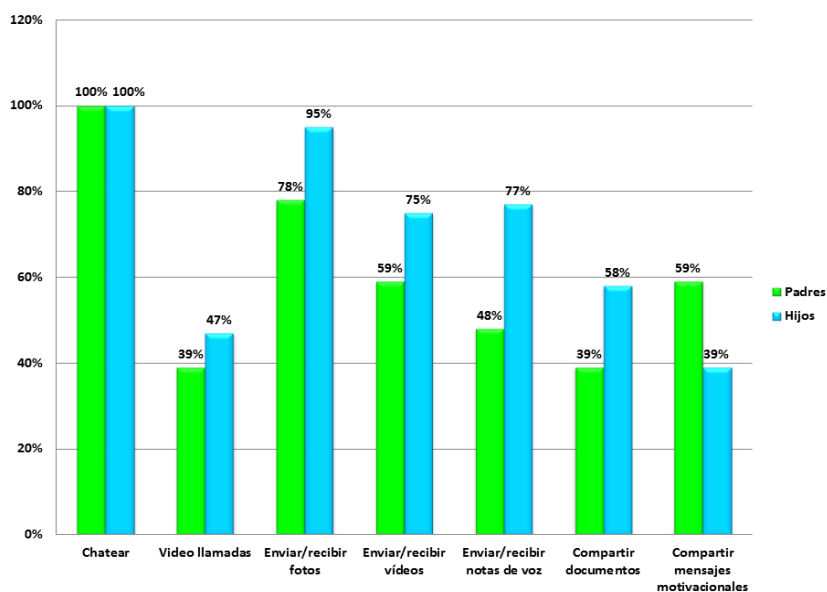
La mayoría de los hijos y de los padres coinciden en revisar WhatsApp al despertarse y antes de dormir, lo cual puede deberse a su deseo de saber si alguien ha querido ponerse en contacto con ellos cuando no estaban disponibles o bien, enviar algún mensaje antes de dejar de estarlo debido al sueño.

También puede verse como padres como hijos reconocen que interrumpen las conversaciones cara a cara y las reuniones familiares por usar WhatsApp. Sin embargo, la cantidad de padres que lo hace es menor en comparación a los hijos.

Una de las actividades que más impacto tiene al ser interrumpida por utilizar WhatsApp es la de conducir vehículo o motocicleta, ya que es una acción que demanda completa atención del individuo puesto que la falta de ella puede desencadenar en accidentes que pueden poner en peligro la vida.

Pregunta 11

Utiliza WhatsApp para (Seleccione todas las que aplican):



Esta última pregunta del cuestionario refleja lo expuesto por José Martínez Terrero (2006) quien indica que los nuevos que facilitan la comunicación interpersonal son más interactivos y suministran un gran volumen de información y contenido ya que son colectivos, participativos e incluso bastante sociables.

El 100% de padres e hijos utilizan la función principal de WhatsApp que es chatear. Enviar y recibir fotos es la segunda función más utilizada por ambos grupos y las menos utilizadas son compartir documentos y las videollamadas.

Análisis de resultados general

Hoy en día son más las personas que adquieren Smartphones con el propósito de no ser excluidos de este universo de digital, no es raro ver a una persona de la tercera edad comprando un Smartphone con el propósito de tener una videollamada con su hijo que vive en Estados Unidos desde hace más de 20 años o bien, ver a padres de familia comprarle un Smartphone a su hijo de 8 años porque se queda solo unas horas después del colegio y necesitan mantenerlo en constante monitoreo mientras alguno llega a casa.

Esta investigación arrojó una gran cantidad de datos interesantes que permiten tener una mejor perspectiva de cómo es el uso de WhatsApp en el proceso de comunicación entre padres e hijos.

La primera pregunta en definitiva indica con un 59% que la principal razón de los padres para comenzar a usar la aplicación fue la necesidad de comunicarse con su familia. De igual manera, pero con un 48% respondieron que también empezaron a usar WhatsApp para comunicarse con su familia.

La pregunta 4 indica como padres e hijos, con un 55% y 56% respectivamente, prefieren usar WhatsApp para comunicarse antes que hacerlo por medio de una llamada telefónica, tener una conversación cara a cara o enviar un mensaje de texto.

Hoy en día tanto padres como hijos prefieren enviar un mensaje de WhatsApp para comunicarse aun estando dentro de la misma casa. Subir y bajar las gradas ya no es problema, ya que todos llevan su Smartphone consigo a todos lados, así que siempre es más fácil contactarlos por esa vía que ir a buscarlos.

Los hijos envían mensajes pidiendo permiso para algo y así evitarse una mala cara si la respuesta es no y así no molestar, o bien los padres la usan cuando no se atreven a decir algo de frente por temor a la reacción de sus hijos.

Asimismo, se debe tomar en cuenta que WhatsApp es una de las aplicaciones más completas contenidas en un Smartphone debido a que promueve una comunicación interpersonal instantánea y a la vez ofrece una gran gama de funciones personalizadas que se ajustan a las necesidades de comunicación del usuario.

Su sencilla y amigable interfaz similar a otras plataformas de chat que la precedieron, permite la rápida adaptación del usuario, por lo que, a los padres, siendo en su mayoría parte de las generaciones que no nacieron en la era de la tecnología, puedan acogerla de manera inmediata y sin mayores problemas. Asimismo, Las constantes actualizaciones a la aplicación que traen con ellas nuevas funciones, hacen que sea atractiva para los hijos puesto que permiten que el usuario se mantenga a la vanguardia de la era digital.

Esta afirmación se refuerza con los resultados de la pregunta 11 del cuestionario, la cual muestra que el 100% de los padres e hijos encuestados usan principalmente la aplicación para chatear. No obstante, ambos grupos también la usan para enviar y recibir fotografías/imágenes, enviar y recibir vídeos, enviar y recibir notas de voz, realizar videollamadas, compartir mensajes motivacionales y compartir documentos.

Otra de las funciones de comunicación que ofrece WhatsApp es la de chat de grupo, por lo que se le pregunto tanto a padres como a hijos con quienes participaban en estos grupos. Los resultados reflejaron que aunque la razón principal para ambos sujetos de estudio era poder comunicarse con su familia, cuando a grupos de chat se refiere, su prioridad son los compañeros de estudio/trabajo. Sin embargo, más del 50% de los padres indican que usan los grupos de WhatsApp para comunicarse con sus hijos por lo que ocupan el segundo lugar en su lista de prioridades. Esto se diferencia de los resultados obtenidos de los hijos los cuales demuestran que el segundo lugar de grupos lo tienen los amigos con un 66%, y por último, con un 48% los padres.

Entonces ¿Serán los padres los más interesados en comunicarse con sus hijos? Es aquí donde comienzan a verse las mayores diferencias de uso entre ambos grupos respecto de la comunicación entre ellos.

La pregunta 7 responde la interrogante anterior, ya que determina el impacto del uso de la aplicación en el proceso de comunicación entre padres e hijos, demuestra con un 53% que para los padres la comunicación con sus hijos ha sido más fácil desde que usan WhatsApp, mientras que, para la mayoría de los hijos, representados con un 48%, la comunicación ha sido igual. Esto puede deberse a la diferencia generacional entre ambos grupos. Los hijos forman

parte del grupo a los que Martínez (2006) se refiere como ciudadanos nacidos en la era tecnológica, los cuales tienen estructurada su cognición de modo cualitativamente diferente a las generaciones que los anteceden de las que forman parte los padres.

Por tanto, los padres al experimentar tecnologías que no conocían y que les permite estar conectados con sus hijos de manera inmediata en un mundo del cual muchas veces no se sienten parte, perciben una mejora en la comunicación. Mientras que los hijos no perciben ningún cambio ya que para ellos usar la aplicación para comunicarse no tiene nada de extraordinario y más bien pueden aislarse.

Pero, ¿Por qué se dice que los hijos pueden aislarse? De acuerdo a la teoría de La Sociedad de la información de José Martínez Terrero (2006), los escenarios de socialización han sido desplazados por el uso del internet. Hoy en día, las personas prefieren relacionarse a través de un Smartphone que les permite tener el mundo en la palma de la mano.

Los resultados de esta investigación demuestran que más del 60% de padres e hijos concuerdan que cuando tienen una plática familiar alguno de los participantes pierde la atención de la conversación por revisar WhatsApp. Las constantes notificaciones de alerta de mensajes nuevos se han convertido en interrupciones que pueden impedir una comunicación efectiva entre padres e hijos al momento de tener conversaciones cara a cara, volviéndose así una amenaza para la efectiva comunicación familiar.

El tiempo que pasan revisando sus chats va en aumento. De acuerdo con el 44% de los padres encuestados sus familiares usan WhatsApp entre 3 a 5 horas diarias, mientras que los hijos indican que sus familiares lo usan por 1 a 2 horas al día.

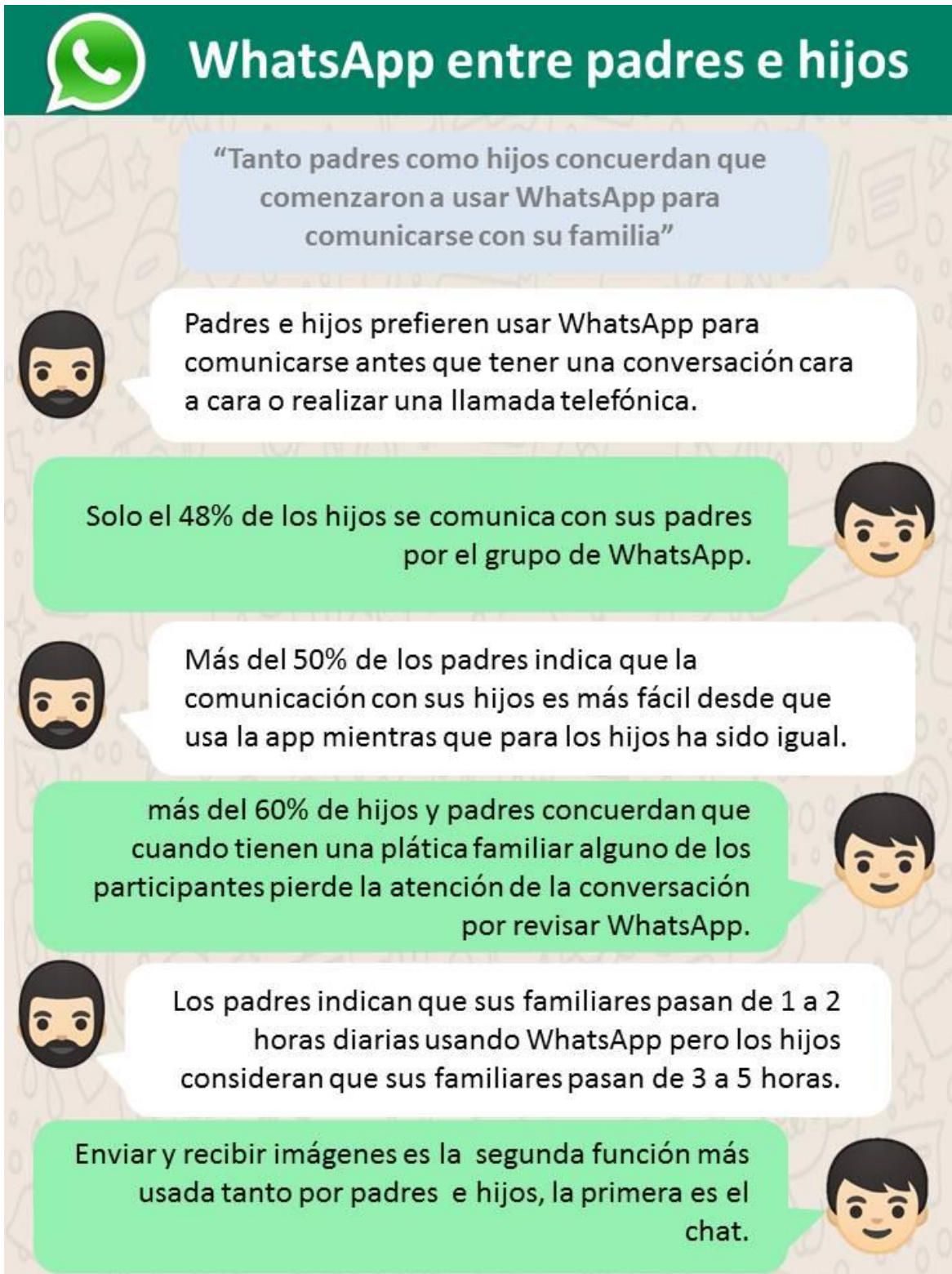
Sin embargo, padres e hijos, con un 75% y 77% respectivamente están de acuerdo que el uso de la aplicación genera dependencia en las personas.

Esto se comprueba con los resultados obtenidos de la interrogante número 10, los cuales muestran como tanto padres como hijos usan la aplicación mientras realizan otras actividades cotidianas tales como conducir, trabajar, estudiar e incluso cuando van al baño.

Así pues, se puede decir que si bien se considera que WhatsApp es utilizada como herramienta para facilitar la comunicación, el uso excesivo puede más bien obstaculizar la misma y sustituir las verdaderas relaciones interpersonales.

Con base en lo anterior, se responde a la interrogante de la investigación con la infografía que encontramos en la siguiente página.

Infografía



Conclusiones

1. Se logró definir cuáles son los usos que los padres e hijos dan a la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp; los cuales además de chatear, incluyen las opciones de compartir vídeos, fotos e incluso archivos o documentos.
2. Al analizar los resultados obtenidos de esta investigación se concluye que los padres usan WhatsApp principalmente para tener una mejor y más constante comunicación con sus hijos por medio de las diferentes funciones que dicha aplicación ofrece.
3. A través de la información recolectada se pudo determinar que de WhatsApp es una herramienta que facilita la comunicación entre padres e hijos pero que a la vez podría generar un impacto negativo en las interacciones que los mismos puede tener cara a cara debido a las constantes interrupciones de las actividades cotidianas causadas por las notificaciones de mensajes nuevos.
4. Los resultados de la investigación aportan nociones generales, sin embargo dan pie a nuevas interrogantes respecto del uso de WhatsApp en el proceso de comunicación entre padres e hijos, por lo que permite que surjan nuevas hipótesis que pueden ser desarrolladas en futuras investigaciones.

Recomendaciones

1. Se recomienda que, al realizar una investigación similar para ahondar más en el tema del uso de WhatsApp en la comunicación, se diseñen instrumentos que permitan facilitar la recolección de información y se ajusten al grupo objetivo para que de esta forma se pueda obtener información lo más veraz y exacta posible y de esa forma realizar un análisis basado en resultados reales.
2. Se recomienda sacarles el mayor provecho a todas las funciones de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, utilizando todas las funciones que de alguna manera facilitan la transmisión de información y también sirven como una gran herramienta de comunicación inmediata con las personas que están lejos.
3. Se recomienda tomar en cuenta que el uso de WhatsApp debe ser siempre moderado y utilizarse como una herramienta de comunicación sin dejar que ésta a la vez se vuelva una barrera para comunicarse con los que tenemos más cerca por el simple hecho de querer estar comunicados con los que están lejos.

Referencias bibliográficas

Libros:

- Chalmers, Alan. 1987. *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?* Reino Unido. editorial de la Universidad de Queensland: 262 p.
- Código Civil de Guatemala
- Collado, Carlos y Galguera, Laura. 2009. *Teorías de la Comunicación*. México. McGraw-Hill: 176 p.
- Constitución Política de la República de Guatemala, artículos 47, 48, 49, 55 y 56.
- Diccionario de la Lengua Española. 1989. España. Editorial Océano.
- Dobkin, Bethami, y Pace, Roger. 2003. *Comunicación en un mundo cambiante*. 2da. Ed. México. McGraw-Hill: 427 p.
- Durkheim, Emile. 1986. *Las reglas del método sociológico*. 1ra. Ed. México. Fondo de Cultura Económica: 208p.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. 2010. *Metodología de la Investigación*. 5ta. Ed. México. McGraw-Hill: 613p.
- Interiano, Carlos. 2001. *Semiología y Comunicación*. Guatemala: Editorial Estudiantil Fenix: 186 p.
- Jiménez, Lucía. 2014. *El WhatsApp en las prácticas de intimidad familiares*. España. Universidad Oberta de Catalunya: 27 p.
- Martínez Terrero, Jose. 2006. *Teorías de la Comunicación*. Venezuela: 100 p.
- Paoli, J. Antonio. 1983. *Comunicación e Información. Perspectivas teóricas*. 3era. Ed. México: Editorial Trillas: 138 p.
- Millán, Mayra. 2012. *Modelos y Teorías de la Comunicación*. Universidad de Londres. 93 p.
- Serrano, Martín, Piñuel, José, Gracia, Jesús, Arias, María. 1982. *Teoría de la Comunicación, Epistemología y análisis de la referencia*. 2 Ed. España: 224 p.

- Uña, Octavio. (2000), Teorías y Modelos de Comunicación, Revista praxis sociológica, España. Revista número 5.
- Valdettaro, Sandra. 2015. Epistemología de la Comunicación: Una introducción crítica. Editorial de la Universidad Nacional de Rosario. 1ª. Ed. 245 p.
- Zayas, E. 1990. Los procesos grupales y la comunicación en la dirección. Holguín, Universidad de Holguín.
- Zayas, Pedro. 2011. La comunicación Interpersonal. Editorial EAE. 132 p.

Tesis:

- Cardona Rodríguez, Yessica Ninett. 2014. El uso del teléfono celular como barrera de comunicación familiar. Tesis para licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 57 p.
- Contreras Valle, Sully Alejandra. 2014. Barreras comunicacionales en el uso de WhatsApp y Blackberry Messenger en las relaciones interpersonales de los jóvenes. Tesis para licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 59 p.
- Guerra Sagastume, Lubia Magali. 1995. Expectativas de la comunicación familiar de los estudiantes de educación media. Tesis para licenciatura en Pedagogía y Ciencias de la Educación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 54 p.
- Hernández Oliva, Nancy Sussana. 2017. Hábitos y formas de comunicación de los adolescentes guatemaltecos ante el uso de las tecnologías digitales. Tesis para licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad Rafael Landívar. 62 p.

- López Alvizures, Ileana Patricia. 2016. El uso de WhatsApp como canal de comunicación interna en entornos empresariales. Tesis para licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 104 p.
- López, Ana Cecilia. 2016. La comunicación interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook. Tesis para licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 80 p.
- Toledo Carías, Claudia Maribel. 1995. La comunicación entre padres e hijos y su influencia en la formación de la identidad adolescente. Tesis para licenciatura en psicología. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 72 p.
- Guido, M. (2009). Tecnologías de información y comunicación, universidad y territorio. Tesis para Doctorado con mención en Ciencias Sociales y Humanas. Universidad de Quilmes, Argentina.
- Zayas, P. (2002). Los fundamentos teóricos y metodológicos de proceso selección de personal, Tesis en opción al grado de Candidato a Doctor en Ciencias Psicológicas, Facultad de Psicología, Universidad de la Habana.

Internet:

- Definición de epistemología. Pérez, J. (2008) Recuperado:
<https://definicion.de/epistemologia/>
- Definición de tecnología. Recuperado:
<http://dle.rae.es/?id=ZJ2KRZZ>
- Funciones de WhatsApp. Recuperado:

<https://www.whatsapp.com/features/>

Vídeos:

- ¿Qué son las TIC? Recuperado de Youtube, canal: Lo mejor de la red.

<https://www.youtube.com/watch?v=mCh1okJuEko>

- ¿Qué son las TICs? Recuperado de Youtube, canal Formación docente.

<https://www.youtube.com/watch?v=9aKdUiptkKs>

Entrevistas:

Fernando Yac – Vendedor de un comercio de electrónicos



Anexos

Anexo 1



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

Lea con atención y responda las siguientes preguntas. Los datos obtenidos serán utilizados con fines académicos.

1. ¿Por qué decidió usar WhatsApp?

Necesidad de comunicarse con su familia

Necesidad de comunicarse con amigos

Trabajo

Moda

2. ¿Con quién se comunica por medio de WhatsApp? (Seleccione todas las que aplican)

Padres/hijos

Familiares

Compañeros de trabajo

Compañeros de estudio

3. Según su opinión, ¿Cuánto tiempo utilizan diariamente WhatsApp sus familiares?

1 a 2 horas

3 a 5 horas

Más de 5 horas

4. Para conversar con otra persona utiliza (enumere de 1 a 5 siendo 1 el más importante y 5 el menos importante):

WhatsApp

Mensaje de texto

Llamada telefónica

Video Llamada de WhatsApp

Cara a cara

5. ¿Utiliza grupos de WhatsApp? (Seleccione todas las que aplican)

Sí

No

¿Con quién?

Padres/ hijos

Compañeros de trabajo/ Estudio

Amigos

6. ¿Cuándo hay una conversación familiar, alguien abandona la plática por revisar WhatsApp?

Sí

No

7. Desde que utiliza WhatsApp, la comunicación con sus padres/hijos es:

Más fácil

Igual

Más difícil

8. ¿Considera que la aplicación WhatsApp genera dependencia en las personas?

Sí

No

9. ¿En qué dispositivos utiliza WhatsApp? (Seleccione todos los que aplican)

Smartphone

Tablet/IPad

Computadora

10.Utiliza WhatsApp mientras (Seleccione todas las que aplican):

Come con su familia

Conduce su vehículo/Motocicleta

En reuniones familiares

Conversa con alguien frente a frente

Está en el baño

Antes de dormir

Al despertarse

Trabaja/estudia

11.Utiliza WhatsApp para (Seleccione todas las que aplican):

Chatear

Video llamadas

Enviar/recibir Fotos

Enviar/recibir Vídeos

Enviar/recibir Notas de voz

Compartir documentos (Word, PDF, Excel, otros)

Compartir mensajes motivacionales

*Si desea recibir los resultados de este estudio por favor proporcione su correo electrónico: _____

Anexo 2

Tabla de resultados de la pregunta 4: para conversar con otra persona utiliza (enumere de 1 a 5 siendo 1 el más importante y 5 el menos importante):

Padres					
Nivel de importancia	1	2	3	4	5
WhatsApp	55%	22%	13%	6%	5%
Mensaje de texto	3%	14%	14%	31%	45%
Llamada telefónica	20%	36%	31%	9%	2%
Video llamada de WhatsApp	0%	9%	9%	36%	38%
Cara a cara	22%	19%	33%	17%	11%

Hijos					
Nivel de importancia	1	2	3	4	5
WhatsApp	56%	22%	16%	5%	2%
Mensaje de texto	0%	9%	19%	31%	41%
Llamada telefónica	16%	25%	39%	11%	9%
Video llamada de WhatsApp	9%	14%	13%	36%	28%
Cara a cara	19%	30%	14%	17%	20%

Fuente: Elaboración propia