

**EL IMPACTO DE WHATSAPP EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN
LOS JOVENES EN BARRANQUILLA**

Katya González Mejía

Proyecto de Grado

Docente y Asesor disciplinar: Nancy Gómez Arrieta

Universidad Del Norte

Facultad de Comunicación Social y Periodismo

Barranquilla – Colombia

Noviembre - 2016

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2.OBJETIVO GENERAL.....	6
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
4. JUSTIFICACIÓN.....	9
5.ESTADO DEL ARTE.....	11
6. MARCO CONCEPTUAL.....	18
6.1. ORIGEN DEL WHATSAPP.....	18
6.2. TEORIA DE LOS USOS Y GRATIFICACIONES.....	20
6.2.1. USOS Y GRATIFICACIONES EN LAS REDES SOCIALES.....	22
6.3. JÓVENES Y RELACIONES SOCIALES.....	23
6.4. USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y RELACIONES INTERPERSONALES.....	25
6.5. JÓVENES Y USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.....	28
6.5.1. APLICACIONES MÓVILES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.....	31
7. METODOLOGÍA.....	33
7.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	33
7.2. POBLACIÓN.....	33

7.3. MUESTRA.....	34
7.4. DISEÑO DEL INSTRUMENTO.....	34
8. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	37
9. ANÁLISIS.....	54
10. CONCLUSIÓN.....	57
11. BIBLIOGRAFÍA.....	59

RESUMEN

WhatsApp es una aplicación creada con el fin de comunicarnos de forma inmediata con personas dentro o fuera del país, la aplicación tiene sus seguidores y opositores, por ejemplo a su favor tiene la inmediatez del medio para enviar los mensajes, ya sea a través de una nota de voz, texto escrito e incluso por una llamada de WhatsApp; pero por otra parte las redes sociales tienen en su contra que algunos usuarios utilizan estos medios para hacer bullying, para acosos sexuales y/o laborales o simplemente para aislar sus usuarios del contacto físico con otros.

En esta investigación pudimos notar que la mayoría de los encuestados utilizan esta aplicación para estar en contacto con sus familiares, compañeros de trabajo, jefes y amigos,

Según los participantes de este proyecto ellos reciben más mensajes positivos que negativos en esta red social.

Igualmente, se conoció como WhatsApp se presenta en la vida de los jóvenes barranquilleros como una forma efectiva de comunicación interpersonal, se les facilita estar en contacto con familiares, amigos y compañeros de estudios lo que según ellos incide en sus relaciones interpersonales mejoran.

Palabras Claves: WhatsApp, comunicación, relaciones interpersonales.

INTRODUCCIÓN

El aumento de redes sociales en la actualidad ha permitido que mantengamos una comunicación más amplia e instantánea; hay muchas aplicaciones como Facebook, Instagram, Tinder, Twitter, entre otras; pero es WhatsApp quien tiene un rol importante en la sociedad y sobretodo en los jóvenes de hoy.

Este proyecto está fundado en el impacto de WhatsApp en las relaciones interpersonales de los jóvenes de Barranquilla, mirado desde la comunicación, específicamente en la influencia de las redes sociales en los jóvenes a la hora de comunicarse. El propósito principal de este trabajo es identificar las herramientas y perspectivas que permitan ver el impacto de esta aplicación, el uso de ella, con quien se contactan y si los mensajes que reciben son positivos o negativos para los jóvenes de Barranquilla.

La investigación está centrada en las relaciones interpersonales, ya que las redes sociales para unos tienden a unir a las personas a pesar de la distancia, mientras que para otros esta aplicación aleja a los jóvenes de la realidad y los centra a lo virtual. En este sentido, se debe tener en cuenta que todas las aplicaciones tienen que saber utilizarse para evitar cualquier riesgo para los jóvenes. En este proyecto notaremos que tan útil es este medio para el desempeño de los jóvenes en sus relaciones sociales.

OBJETIVO GENERAL

- Analizar el uso y el impacto de WhatsApp en las relaciones interpersonales en los jóvenes universitarios.

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente hemos observado como aparecen más redes sociales y cada vez con más rapidez en el mercado, las más populares son *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* y no podía faltar *WhatsApp*, esta última es una de las más usadas entre los jóvenes ya que según la página oficial de esta red social “WhatsApp comenzó como una alternativa a los SMS. Nuestro producto ahora es capaz de enviar y recibir variedad de archivos: textos, fotos, videos, documentos y ubicación; así como también llamadas de voz. Nuestros mensajes y llamadas están cifradas de extremo a extremo, lo que significa que ni terceros, ni WhatsApp los pueden leer o escuchar. Detrás de cada decisión del producto, es nuestro deseo permitir que la gente se comunique en cualquier parte del mundo sin barreras.” (www.whatsapp.com/about/nuestramision).

Pero más allá de esta maravillosa aplicación podemos ver que también ha permitido que los jóvenes la vuelvan necesaria en su diario vivir, tanto así que si no tienen internet en su teléfono celular se sienten vacíos; últimamente vemos que es muy frecuente ver cómo estas redes están asilando a las personas, lo cual nos hace *preguntar ¿cuál es el impacto de WhatsApp en las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios?*, el problema parte desde que los jóvenes utilizan esta red social están más solos que acompañados, debido que todo el tiempo están inmersos en sus teléfonos olvidándose de los que están a su alrededor, para ellos es más divertido o dinámico hablar por chat, enviarse notas de voz o fotografías que compartir en familia o con amigos pero personalmente.

Este fenómeno ha venido causando modificaciones en las relaciones interpersonales de los jóvenes ya que todo se maneja por medio de un chat e incluso hasta las nuevas maneras de escribir causan un deterioro en el lenguaje de estos.

Por otra parte, el estudio “Usos y beneficios del teléfono celular, radio Nextel, y mensaje de texto en el periodismo multimedia de la frontera norte de México”(2015), nos muestra los beneficios de usar el celular, tales como, las llamadas, el uso de internet, fotografías, el buen uso de las redes sociales, correo electrónico, entre otros. Yo creo que ya la mayoría cuenta con internet en su teléfono móvil y es donde te estás comunicando por el correo, el *WhatsApp*, y el *BBM*...ahora los teléfonos son multifuncionales, hay algunos teléfonos que traen buena resolución para las cámaras, incluso para publicar una foto de portada en el periódico” (M.A. Martínez Solís, entrevista personal, 9 de septiembre del 2014), (pág. 8).

Basándome en mi experiencia con el celular, siento que es beneficioso ya que por medio de este la inmediatez en la comunicación es favorable para los avances del ser humano. Por medio de las redes sociales se acorta la distancia, se realizan grupos de trabajo, los cuales son enriquecedores para los jóvenes, pueden ayudarse entre sí para cada clase.

La posición de esta investigación es clara, reclutar información por medio de encuestas acerca de cómo *WhatsApp* ha influido en las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios tomando como partida el aislamiento de estos mismos con la sociedad. Basándonos en estudios anteriores y preguntas enfocadas a determinar este impacto y posibles soluciones.

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación busca indagar la influencia de las relaciones interpersonales de los jóvenes en Barranquilla por medio de a una red social como *WhatsApp*, con esta aplicación los jóvenes pueden conocer, interactuar y hasta entablar un vínculo afectivo (amoroso o amistad) con otras personas en cualquier lugar, dejando atrás las reuniones en casa, el contacto visual y corporal y llevarlos a un aislamiento por el uso excesivo de esta plataforma.

Anteriormente se veía a los jóvenes compartir sin necesidad de un *Smartphone* o *Red Social*, Jugaban a las escondidas, montaban en bicicletas, conocían amigos por medio de otros amigos que llevaban a casa, pero hoy en día es diferente, *WhatsApp* ha alejado a los que están cerca y ha acercado a los que están lejos, ya que no es necesario tener a la persona en frente para hablar y compartir, simplemente este chat te permite hablar, enviar emojis, llamar, enviar videos, lo cual lo hace entretenido y digamos que hace que sea un contacto más personal.

Una reunión de amigos en la actualidad se basa en estar sumergidos en sus *Smartphone* publicando lo que están haciendo, tomándose fotos o hablando con otros de que están “compartiendo un rato con sus amigos”. Haciendo así mucho más necesario el uso de este *chat* para estar en contacto con los demás

WhatsApp se ha convertido en una de las plataformas más usadas por los jóvenes universitarios, ya que es un medio atractivo para ellos por las ganas de conocer y compartir con diferentes personas no solo a nivel nacional e incluso internacional.

Según “El impacto de WhatsApp en la vida cotidiana de las personas- ¿Hace la sociedad más humana?”, estudio realizado en 2015 el cual se basó en tres preguntas claves, la primera

(¿Alguna vez has estado con una persona y le has dejado de prestar atención por estar con el WhatsApp?), donde los resultados arrojaron que un 69% de los encuestados afirmaron dejar de prestarle atención a una persona por estar en esta aplicación. La segunda pregunta (¿Sientes que el uso de WhatsApp te ha quitado el tiempo o la concentración necesaria para algún tipo de aprendizaje?), un 65% afirmó haber perdido tiempo aprendiendo algo por esta red social y la última pregunta, (¿Crees que el WhatsApp hace que surjan malentendidos?), dando como resultado que un 38% de los encuestados contestaron que si causa malos entendidos. Con estos porcentajes nos damos cuenta que los jóvenes son conscientes de su aislamiento y posibles problemas que puede causar el uso a WhatsApp y aun así siguen utilizándolo como método de entretenimiento e interacción social.

Según el estudio “Estrategias Didácticas basadas en Aplicaciones de Mensajería Instantánea WHATSAPP exclusivamente para Móviles (Mobile Learning) y el uso de la Herramienta para promover el Aprendizaje Colaborativo, 2013, pág.130 ”, por medio de esta red social pueden Crear grupos, y usarla como herramienta de multimedia: enviar entre ellos un número ilimitado de imágenes prediseñadas, fotos, videos y mensajes de audio en tiempo real, músicas y emoticonos, o en el plano educativo, comunicación entre alumnos y entre estos y profesores en casos particulares como pequeñas tutorías para alguna duda, recordatorio de tareas y fechas significativas para entregar soluciones a exámenes, entre otras. También Chatear con los contactos de otros móviles que tengan instalado el programa usando tu conexión 3G/EDGE o Wi-Fi pero de forma gratuita (comunicación directa en tiempo real) a nivel regional e internacional, así mismo Enviar tu posición geográfica y añadir contactos desde la agenda, No hay necesidad de log in/out: No más confusión acerca de cómo cerrar la sesión desde otro equipo o dispositivo.

Podemos indicar que gracias a estas nuevas tecnologías los jóvenes pueden desempeñarse tanto personal como laboralmente en un mundo de inmediatez, pueden crear un grupo en WhatsApp para estudiar, realizar algún proyecto, coordinar las reuniones e incluso grupos de reuniones sociales entre amigos.

Esta investigación servirá de gran utilidad para los jóvenes que desean analizar como una aplicación puede mejorar o afectar sus relaciones interpersonales. Así mismo podemos reflejar como al pasar el tiempo las nuevas tecnologías han transformado las relaciones interpersonales.

ESTADO DEL ARTE

Esta monografía examina el impacto *WhatsApp* en las relaciones interpersonales de los jóvenes universitarios, teniendo como objetivo general, analizar el uso y el impacto de esta red social en los jóvenes universitarios. Como se han modificado las maneras de comunicarse gracias a la mensajería instantánea. Observando por medio de investigaciones y artículos las ventajas, desventajas y modificaciones en nuestras relaciones.

A continuación resaltare varios estudios que son claves para esta monografía; por ejemplo en la investigación “El fenómeno *WhatsApp* en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios” (2015), los jóvenes concluyeron que por timidez y rapidez se les hace más fácil comunicarse por medio de *WhatsApp*, ya que asocian lo virtual con el envío de mensajes, donde pueden expresarse por medio de emoticones y puntuación. También les parece importante la comunicación de contacto personal pero la red social es el primer paso para luego si tener un acercamiento. Al preguntar acerca de la comunicación por *WhatsApp* una de la entrevistadas contesto “*Es más cómodo el WhatsApp porque no tienes por qué responder en seguida. O sea, ponte que estoy estudiando y me llega un mensaje al WhatsApp, pues puedo dejarlo ahí y ya contestaré después. Sin embargo, si me llaman por Skype, ya tengo que parar y contestar*”. Dando como herramienta fundamental esta red social, muchos indicaron que es más eficaz, ya que lo tiene “todo”, llamadas, mensajería, emoticones, notas de voz, envío de fotos, música, contactos y documentos.

Otro joven encuestado dice: “... lo que tiene también es que a la gente que le cuesta comunicarse cara a cara, lo digo por experiencia, le va mejor. Porque yo conozco gente que en persona es que ni está, y luego por *WhatsApp* son personas totalmente diferentes. Igual

luego se sienten más tranquilos, igual por *Facebook*, delante del ordenador... Depende de lo tímido que sea... ¿sabes? Les cuesta menos. También es un medio de relación”. Llamando mi atención y acentuando que por medio de las redes sociales podemos tener dos personalidades, es decir, hay jóvenes introvertidos que les cuesta relacionarse “cara a cara” y gracias WhatsApp por ejemplo pueden comunicarse virtualmente y ser más espontaneo.

También realizan una comparación de esta red social con las diferentes nuevas tecnologías (*Facebook*, *Twitter*, *Skype* y el desaparecido *Messenger*), dándole más aspectos positivos a *WhatsApp* entre las demás. Ya que *WhatsApp* es la más complete, teniendo un plus que es el atractivo para los jóvenes como el “control”, por el poder de ver la última conexión, si llego el mensaje o si lo leyeron. Lo cual es causante de conflictos pero a su vez verifican si su mensaje llego o no.

Otra investigación importante para esta investigación es “*El impacto de WhatsApp en la vida cotidiana de las personas- ¿Hace la sociedad más humana?*”, (2015). Aquí se enfocan más que todo como las nuevas tecnologías han modificado la manera de comunicarse, puesto que, *los Smartphone* son indispensables hoy en día para cualquier persona y más a un el *WhatsApp*, fue basada en una encuesta que consta de tres preguntas, tales como, *¿Alguna vez has estado con una persona y le has dejado de prestar atención por estar con el WhatsApp?* , *¿Sientes que el uso de WhatsApp te ha quitado el tiempo o la concentración necesaria para algún tipo de aprendizaje?* *¿Crees que el WhatsApp hace que surjan malentendidos?* , dando como resultado a la primera pregunta “SI” un 69% de los participantes, a la segunda un 65% dijeron que “SI” y a la última pregunta contestaron un 38% que “SI”. Dando como conclusión de la investigación lo positivo de esta Aplicación es

la comunicación instantánea y a distancia que este medio permite, además de ser efectivo y económico, hace que la sociedad avance en cuanto a nuevas tecnologías y métodos de comunicación pero a su vez hace que hoy en día sea indispensable para así establecer y mantener relaciones con personas que se encuentran lejos.

Esta investigación “redes sociales y jóvenes: una intimidad cuestionada en internet”, (2012), se basó más que todo en como las nuevas tecnologías influyen en la intimidad de los jóvenes sobretodo ya que pueden revelar datos personales que más adelante podrían ser utilizados con otros fines. Dando a los jóvenes como los más vulnerables a las redes sociales, porque son los usuarios más frecuentes, por medio de ellas conocen personas, suelen confiar más en las personas que conocen virtualmente que en sus propios familiares siendo así más sensibles a un quebrantamiento de su intimidad.

Dan como ejemplo la grabación del accidente y fallecimiento de las dos estudiantes españolas ocurrido en la fiesta alemana del “Love Parade” a finales de julio de 2010, dio la vuelta al mundo y dejando claro que las redes sociales vulneran la intimidad, el usuario comienza a compartir fotos, videos y demás, así se van proliferando la información y ya nada es privado.

Concluyendo y proponiendo recomponer la relación de las redes sociales y la privacidad, más que todo en los jóvenes ya que se podrían vulnerar derechos fundamentales. Tiene que venir esta restauración por medio de los jóvenes que han venido creciendo en la utilización de internet para así tener una navegación más segura.

Las redes sociales influyen en el comportamiento de los universitarios (2012), esta investigación se basa en lo influyente que pueden ser las redes sociales en las relaciones

interpersonales de los universitarios, por medio de una encuesta con una muestra de 200 alumnos donde 10 no contestaron, se realizó el estudio con el 95% de la población; los resultados arrojados fueron: 90,3 % respondió que utilizaban las redes sociales y el 4,7% no las utilizaban. Los universitarios usan las redes sociales para conservar las relaciones con sus amigos cercanos y los que están lejos, además para la creación de grupos académicos para facilitar el contacto con sus compañeros de clases y los profesores así se mantienen al tanto de sus actividades de manera instantánea.

De esta investigación me llamo la atención una de las preguntas de la encuesta, "*Actividades a las que dedican menos tiempo desde que usan las redes sociales*", donde predomino con un 56.73% ver televisión y 56.42% pasear con amigos y familiares. Donde se ve reflejado que se han reformado las relaciones interpersonales por la masiva utilización de las redes sociales en los jóvenes, dejando atrás estas actividades para darle cabida a las relaciones virtuales, que suelen ser espontaneas, inmediata y atractivas para los jóvenes de hoy.

El artículo "*WhatsApp: Claves para el Buen Uso de la Mensajería Instantánea*", del Psicólogo Ignacio Calvo,(2014), trata sobre el *WhatsApp* y su uso en las relaciones de pareja, además de dependencia a esta red social, puesto que el autor nos hace reflexionar que de una u otra manera nos aferramos al móvil, muchas veces revisamos el *WhatsApp* cada minuto o vamos por las calles mirando el móvil sin mirar hacia arriba, ni para un lado ni para el otro, solo escribiendo mientras caminamos concentrados sin mirar alrededor o hablando con alguien en la calle sin dejar de escribir en el móvil, siendo "*Zombies de WhatsApp*".

Calvo, también hace énfasis en el uso de *WhatsApp* incluso en las reuniones, ya que se ve que dentro de una reunión están apegados a los móviles, él dice que no es necesario apagarlo

pero si asilarse un poco y compartir de la vida social “no virtual”. Ya que se va perdiendo el contacto personal, suele verse que muchos en las reuniones están escribiendo estados, tales como, “con mis amigos”, “compartiendo con amigos”, “reencuentro”, entre otros. Y por último otro aspecto importante de este artículo es “La Fobia Social”, hace referencia a las personas tímidas que gracias a la mensajería instantánea pueden comunicarse y tener relaciones con las demás personas, ya que por este medio puede expresarse sin tener que mirar a las personas y así no ser rechazados por los demás.

Otro estudio que me llamo la atención es “*Redes sociales y relaciones interpersonales en internet*”, (2011), ya que se fundó en las ventajas y desventajas de las nuevas tecnologías en las relaciones interpersonales, tomando como referencia que la mayoría de los jóvenes universitarios utilizan las redes sociales para interactuar con personas que para su formación académica sienten esto una desventajas de las nuevas tecnologías.

Llamando la atención esta frase “La comunicación digital ha provocado cambios formales en los géneros comunicativos y materiales en las relaciones interpersonales (Laborda Gil, 2005).”, ya que las relaciones interpersonales han estado en constante cambio, es tanta la evolución por su inmediatez y aceleración de acontecimientos.

Según este estudio, las relaciones virtuales han reemplazado las relaciones reales, ya que no conllevan a compromisos y reducen el contacto más allá de lo virtual.

WhatsApp y las redes sociales contribuyen al deterioro de las relaciones “cara a cara”, este artículo publicado el 25 de enero de 2015 en *Blastingnews*, revela los resultados del estudio realizado en la Universidad de Kent State de Ohio, en Estados Unidos, publicado en la revista “Computers in Human Behaviour”, que podría surgir una adicción en las personas que usan las redes excesivamente ya que genera un comportamiento en el compulsivo y obsesivo y

esto conlleva a deteriorar las relaciones en escenarios físicos y reales, dándole importancia a los virtuales. También se observó deterioro en las relaciones de parejas por medio de las redes sociales, ya que aumenta las dudas, los celos y más aún el conocer personal por internet para el futuro tener una relación sentimental.

A su vez el artículo realizado por Clotilde Sarrió (2015), ¿Sustituyen las redes sociales a las relaciones interpersonales?, abarca más que todo las ventajas y desventajas de las redes sociales en las relaciones interpersonales, por ejemplo; según la autora una de las ventajas es la inmediatez con la que llega el mensaje, otra ventaja planteada en este artículo es el contacto con amigos y/o familiares que aunque estén lejos podrían comunicarse sin problemas por medio de las redes sociales, mientras que las desventajas podría causar aislamiento ya que estaría todo el día comunicándose virtualmente apartándose de lo real. También suele disminuir la capacidad de administrar el tiempo debido a que el tiempo se hace corto siempre y cuando se esté en la pantalla y así se va convirtiendo en una adicción permanecer en las redes sociales. Y por último una desventaja y más común es la pérdida de privacidad ya que el usuario podría ser engañado por algún perfil falso, dando su confianza a otro que no conoce y lo cual lo hace peligroso-.

Por su parte, el estudio “Jóvenes consumidores y redes sociales en Castilla- La Mancha”, (2011),(pág. 19), determino que los jóvenes de Castilla-La Mancha emplean las redes sociales para las actividades que relacionamos a continuación: Enviar mensajes y comunicarse con amigos, familiares u otras personas a las que se conoce (99%). Intercambiar fotos, videos y música (90%), divertirse y ocupar el tiempo libre (89%). Conocer gente o hacer nuevos/as amigos/as (79%). Intercambiar información y conocimiento (74%). Buscar información u opiniones de otras personas sobre compras, hoteles, lugares para ir de vacaciones,

espectáculos, etc. (73%). Motivos de estudio o profesionales (70%). Dar a conocer sus intereses, opiniones y actividades (67%). Unirse a grupos o hacerse fan (62%). Encontrar y ofrecer trabajo (59%). Encontrar nuevos amigos a los que llegan a conocer en persona (57%). Participar en juegos y concurso (56%). Participar en cursos o actividades de formación (54%). Participar en debates o discusiones sobre temas de su interés (56%). Realizar compras, y anuncios o venta de productos entre particulares (34%) y Tratar de buscar parejas con las que después relacionarse en persona (33%). Donde podemos notar que los jóvenes utilizan las redes sociales con frecuencia para estar contacto con sus amigos y familiares, también para intercambio de fotos y música. Y así mismo notamos que los porcentajes más bajos son la realización de compras y la búsqueda de pareja.

Las nuevas tecnologías no han modificado las costumbres de los jóvenes ya que ellos nacieron con esas conductas del avance tecnológico, a diferencia de los adultos que las costumbres eran diferentes, sin internet y muchos menos redes sociales.

Los usos de las nuevas tecnologías no deterioran las relaciones de los jóvenes, todo lo contrario las fortalece, tampoco afecta la comunicación de padre e hijo ya que el hijo puede enseñarle al padre como utilizar las redes sociales y aumenta la comunicación.

Esta investigación está fundada en estudiar el impacto de WhatsApp en las relaciones interpersonales, contribuyendo a las indagaciones previas acerca de este tema que es muy común en nuestra sociedad, como lo son las redes sociales y nuevas tecnologías.

Basándome fundamentalmente en la transformación de la comunicación interpersonal de los universitarios por medio de la red social WhatsApp, ya que es importante reconocer como las nuevas tecnologías han influido en nuestras relaciones.

MARCO CONCEPTUAL

1. ORIGEN DE WHATSAPP

La historia radica a partir de 2008 cuando apareció por primera vez un teléfono inteligente con Android además las aplicaciones para esta época eran muy escasas y no daban de que hablar es por eso que los emprendedores aprovecharon para implementar nuevas Apps.

Es así que Brian Acton y Jan Korum, ex trabajadores de Yahoo! Decidieron trabajar juntos, viendo una oportunidad en un nuevo sistema operativo para Smartphone donde esta aplicación cambiara vidas.

Es por eso que en el 2009 tras un largo periodo de trabajo se lanzó al mercado WhatsApp para iPhone, un acrónimo de “What’s Up” y App. Pues al lanzarse al mercado de las aplicaciones para IOS no fue el más esperado y esta nueva aplicación estuvo a punto de venirse abajo. En esos momentos Korum quiso renunciar a WhatsApp, pero Acton le dijo que esperara un poco más.

Fue así que a Korum se le ocurrió adicionarle a esta aplicación el estado en línea, actualización de estado y el doble check, los usuarios así podían “espiar” a los demás. Luego de unas semanas después de que Korum decidiera irse y de la implementación de las actualizaciones para la aplicación, esta alcanzo los 25.000 usuarios. Como se prolifero esta aplicación tan rápido obligaron a los creadores a cobrar para evitar la expansión, sino la logística implementada hasta esa fecha no hubiera bastado y el proyecto se hubiese venido abajo.

Una vez visto el logro de la aplicación los creadores deciden contactar inversionistas y ampliar sus servidores. De esta manera llegarían más usuarios y la calidad del servicio no se perdería.

La aplicación no paraba y los usuarios aumentaban, más que todo después de 2010 con la versión para Android. En 2011 lanzan la versión para Windows Phone y la posibilidad de enviar fotos, aumentando a los usuarios y llegando a todo tipo de público.

Las redes sociales se vieron afectadas y el medio se empezó a expandir cuando en 2013 la aplicación contaba con 400 millones de usuarios. Ante el temor de perder usuarios, Facebook fue el primero en dar el paso y compro a WhatsApp por 21.000 millones de dólares en Febrero de 2014.

Cuando Facebook compro la aplicación comenzaron los cambios en ella, por ejemplo el doble check cayó del cielo sin ninguna explicación, fue así que los usuarios se quejaron puesto que ya no era una opción de los usuarios sino una modificación obligatoria para todos.

Causando que el equipo de Zuckerberg respondiera con nuevas opciones para controlar la privacidad, como lo son: marcar quien puede ver el perfil y desactivar el doble check.

Para el 2012 el servicio inicio un proceso de encriptación, ya que sus claves eran leídas por la NSA. Fue así que Facebook modifico las reglas y en 2014 aplico un sistema cifrado, mediante Textsecure de Open Whisper System. Haciendo que las claves no sean conocidas por nadie ni por WhatsApp.

Una vez compraran a WhatsApp, Facebook implemento la voz IP, cuando esto ocurrió el sistema se colapsó. Un minuto de conversación por WhatsApp consume unos 400KB lo que

quiere decir que si el usuario tiene mensual 1GB podría hablar 45 horas por WhatsApp, esto es solo si usas los datos para esta App.

Un avance tecnológico que quiere implementar WhatsApp son las video llamadas, se dice que esta aplicación lleva varios meses realizando pruebas para determinar si es viable o no.

También quieres ampliar el servicio de voz IP, para redes de hasta 2GB, en la actualidad está disponible para WiFi, 3G y 4G. Se quiere lograr es comprimir los datos pero se podría perder la calidad de la conversación. (WhatsApp: Origen, evolución y logros, publicado en 2015 por Googlelizados).

2. TEORIA DE LOS USOS Y GRATIFICACIONES

Antecedentes

Para la década de los 70 surge una importante tendencia de la teoría de la comunicación la cual influyo grandemente y por varios años en los proyectos de investigación en el mundo.

Los gratificantes, nace de la idea que todos buscamos necesidades que buscamos satisfacer. Es decir, la massmedia nos brinda un tipo de gratificación la cual ayuda a satisfacer dichas necesidades.

“Esta teoría considera a la audiencia como un elemento activo, pues elige los medios para satisfacer sus necesidades y gratificaciones”. (Sorice, 2005: 122). Haciendo referencia al que el público es activo y es capaz de escoger lo que quiere ver.

“la teoría de los usos y gratificantes no es estrictamente conductista, ya que su énfasis principal está en los orígenes sociales de las gratificaciones de los medios y en funciones

más amplias de los medios, por ejemplo; para facilitar contacto social e interacción o para reducir tensión y ansiedad”. (McQuail, 1966, en su obra Modelos para el estudio de la comunicación colectiva, pág. 95). Esta teoría ayuda al que individuo elija basado en sus necesidades y objetivos personales, así mismo asume que cada individuo se asila, debido a que tiene necesidades distintas y usa los medios para satisfacerlos de modo selectivo y distinto a los otros individuos.

“Ni siquiera el mensaje del más potente de los medios puede normalmente influenciar a un individuo que no lo utilice en el contexto socio-psicológico en el que vive”. (Katz, 1973). Lo que quiere decir es que los receptores de dicho mensaje le darían uso solo si este genera algún gratificante para ellos.

Katz, Blumler y Gurevitch determinaron 5 necesidades que se satisfacen a través de los medios de consumo:

- **Evasión:** definiéndola como las tensiones y conflictos que producen la situación social, el consumo de los medios los amortigua.
- **Entrega información:** la situación social crea conciencia a determinados problemas que exigen atención, los cuales pueden encontrar información en los medios.
- **Recreación, ilusión:** la situación social dan escasas oportunidades reales para que el receptor satisfaga sus necesidades, lo cual procuran satisfacer de forma delegada en los medios.
- **Refuerzo de valores:** crea determinados valores, que su satisfacción y refuerzos son facilidades por la massmedia.
- **Sensación de pertenencia e identidad grupal:** la situación social proporciona familiaridad, pertenecía e identidad grupal con consumos específicos.

Al consumir y disfrutar de los mismos mensajes permite que se sostenga la permanencia en grupos sociales. (Colección teoría de usos y gratificaciones, 1974: pág. 127-171).

Incluyendo estas necesidades en el uso de WhatsApp podemos decir que va relacionado hacia a la comprensión y conocimiento de la información que recibimos, o cuando nos comunicamos con las demás personas ; otro factor importante en una conversación vía WhatsApp son las emociones que provoca dicha información en nosotros, como reaccionamos si positiva o negativamente; luego está la credibilidad y cercanía que genera la información y quien nos la envía, otra parte que nos permite identificar es la manera recreativa y la relajación de tensión que nos causa interactuar por esta aplicación y por ultimo realza el contacto con familiares, amigos y el mundo.

2.1 USO Y GRATIFICACIONES EN LAS REDES SOCIALES

Un estudio realizado por *la Prof. Dr. D. Fátima Martínez, Universidad San Pablo CEU en Madrid, España* llamado “*La teoría de los usos y gratificaciones aplicada a las redes sociales*”, tiene como objetivo relacionar las redes sociales con la teoría de los usos y gratificaciones elaborada a mediados del siglo XX por teóricos de la comunicación como Blumler y Katz.

Utilizo como metodología de estudio una de las tipologías anotada por McQuail et al. (1972), (pág. 8), brinda cuatro ítems: Diversión, Relaciones Personales, Identidad Personal y Vigilancia. Las cuales encuentran presentes en las redes sociales:

Diversión: todo lo que implican las redes sociales, ya que son parte del ocio y son entretenidas.

Relaciones Sociales: las redes sociales generan una conectividad entre las personas haciendo que se realicen intercambio de información e intereses personales.

Identidad Personal: las redes sociales son creadas con el fin de que sus usuarios realicen un perfil, como por ejemplo; “My Space” lo que quiere decir “Mi Espacio”, son sitios donde se pueden expresar lo que se piensa, los gustos musicales, culturales, entre otras.

Vigilancia: hace referencia a que las redes sociales son para estar conectados, revisando el estado de Facebook, las publicaciones de Twitter, y como es el caso de esta investigación la última vez en WhatsApp.

Dando como resultado que las redes sociales se han vuelto muy importantes en la vida cotidiana, sobre todo en los jóvenes, es tanto la fea las redes sociales que se envían fotos, se genera confianza virtual con otros, como si la vida virtual genera gratificaciones que complementan a la real.

Concluyendo que la teoría de los usos y gratificaciones generan más expectativas en los usuarios, ya que los círculos de amigos no paran de crecer, son dinámicas, entretenidas y creativas.

3. JOVENES Y RELACIONES SOCIALES

El concepto de juventud, un término que deriva del vocablo latino *iuventus*, permite identificar al periodo que se ubica entre la infancia y la adultez. La Organización de Las Naciones Unidas (conocida como la ONU), ha definido la juventud como la etapa que comienza a los 15 y se prolonga hasta los 25 años de vida de todo ser

humano, aunque no existen límites precisos al respecto. Las mayores expectativas de vida hacen que, e ciertos aspectos personas de 40 años sean considerados jóvenes. Mientras que las relaciones sociales según Vicente Caballo, 1986, (pág. 556): “la conducta o habilidad social es un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal en el cual se expresan los sentimientos, actitudes, deseos y las opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado ante una situación, en el cual se procede a respetar las conductas de los otros individuos del grupo social, minimizando la probabilidad de que ocurren problemas futuros.” Como podemos ver en la definición nos lleva al tipo de comportamiento del individuo al utilizar sus habilidades sociales, con la cual puede minimizar los problemas en las situaciones con los demás.

El estudio que incumbe a la juventud con la relaciones sociales es “Impacto de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en las Relaciones Sociales de los Jóvenes Navarros, 2003”. Indican que las relaciones y los jóvenes van de la mano, en primer lugar; las relaciones sociales se generan hoy en día por medio de las nuevas tecnologías es así que son más usadas por los jóvenes para contactarse con amigos, familiares y conocidos. En segundo lugar; esta el conocimiento de los padres acerca de los riesgos y el uso de las nuevas tecnologías, en los hogares que hay mayor conocimiento de esto es donde más se utilizan entre los jóvenes. También se verifico que es positivo que los jóvenes tengan más conocimientos de las nuevas tecnologías frente a sus padres ya que suelen ser expertos delante de ellos, generando mejor convivencia familiar. En tercer lugar; se reflejó que las TIC son el medio o vehículo de la relación social. El uso en jóvenes es el espejo de la condición personal y su vida off-line, y por último, se determina la

necesidad de estudiar más acerca las TIC en el ámbito social de los jóvenes para mejorar el uso responsable de estas nuevas tecnologías.

Llama la atención de este estudio que el teléfono móvil es la principal fuente de relación de los jóvenes, lo describen en un cuadro de ventajas y desventajas tanto de los jóvenes como los padres, por ejemplo; ventajas para los jóvenes es que pueden contactarse con familiares y amigos, para los cumpleaños, económico para llamar o enviar mensajes, para urgencias y conexión a internet. Mientras que para los padres, la ventaja es poder localizar más rápido.

Por otro lado las desventajas planteadas por los jóvenes son: que los localicen personas que no quieren, los mensajes son cortos, desconcentración y gastos; para los padres las desventajas son los gastos y la falta de dependencia.

4. USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS Y RELACIONES INTERPERSONALES

USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS EN LOS JOVENES

- Estas permiten a los jóvenes poseer información disponible a través del internet a diferencia de una biblioteca.
- Acceso a información actualizada
- Contacto con otras personas tanto en el país como en el extranjero.
- Individualiza su aprendizaje por medio de las telecomunicaciones.
- Poseer conocimiento y dominio en la inserción de las técnicas y medios para la formación en cualquier espacio y tiempo que combine la formación presencial con la formación a distancia. “Las Nuevas Tecnologías de la

Información y la Comunicación como herramientas necesarias en la formación profesional de los estudiantes universitarios, 2003”.

LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Según Rafael Bisquerra , 2003 ,Son relaciones sociales en las que se da una interpretación recíproca entre dos o más personas , en la cual interviene la comunicación como en toda relación , y qué nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos.

Esto involucra aspectos como:

- La habilidad para expresarse (emisión de señales, sonidos, gestos y señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje.
- Saber escuchar.
- Capacidad para solucionar conflictos.
- Expresión autentica.

TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

RELACIONES INTIMAS – SUPERFICIALES

Por ejemplo la relación entre un enfermo y su doctor sería intermedio, ya que no es superficial porque entra la intimidad del enfermo pero no en la del profesional. Además no es íntima porque no corresponde a satisfacer las necesidades afectivas en las mismas.

RELACIONES PERSONALES-SOCIALES

Desde el punto de vista de la Psicología social, Tajfel (*grupos humanos y categorías sociales: estudios de psicología social, Herder, Barcelona 1984*). Define 2 tipos de identidad en la persona:

- Personal
- Identidad social

La identidad personal hace referencia a la individual, la identidad social la define como la conciencia que tenemos las personas de pertenecer a un grupo, unido a la valoración de dicha pertenencia.

RELACIÓN AMOROSA

Stenberg , en La Teoría Triangular del Amor, (1986) habla de la relación amorosa y dice que se compone de tres elementos:

- Pasión
- Compromiso
- Intimidad
- Amistad : donde predomina la intimidad
- Relación pasional : predomina la pasión
- Relación formal: predomina aspectos formales de la relación
- Relación romántica : predomina la pasión y la intimidad
- Apego: predomina la intimidad y el compromiso
- Relación fatua: predominan la pasión y el compromiso

- Amor pleno: es equilibrada ya que predomina el compromiso, la intimidad y la pasión.

Las tecnologías de la información y la comunicación han realizado muchos cambios a través de la historia, así mismo, han realizado cambios en las relaciones interpersonales las cuales son notables, como por ejemplo; las relaciones de pareja, en la actualidad ya no se conquista, gracias a las nuevas tecnologías, porque anteriormente los pretendientes enviaban flores, tarjetas con mensajes, regalos, llamadas, invitaciones a salir y visitas. Hoy en día todos estos pequeños pero importantes detalles se perdieron de repente.

Las redes sociales y las nuevas tecnologías cumplen un papel importante como es el atrapar y transformar, solo con un envío de solicitud a Facebook, o un sígueme en Twitter, o dame tu número para hablarte por WhatsApp, entre otras, es suficiente para demostrar un interés amoroso.

El autor del libro “Love in the time of Algorithms”, Dan Slater, (citado por la revista semana, 2013), dice “las redes sociales están volviendo las relaciones más casuales porque requieren invertir menos energía. No hay que hacer mucho esfuerzo para dar clic en “me gusta” de Facebook, pero si para llamar a alguien al celular o encontrarse en algún sitio a tomar un café. (Sección tecnología: las parejas Ya no se conquistan, parr.7).

Esta investigación, “Papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales”, (2014). Concluye que el uso de las nuevas tecnologías han transformado las relaciones interpersonales en la actualidad, entre ellos su estilo de vida, los procesos de enseñanza y aprendizaje, aspecto laboral. El modo de entender y darle sentido a la vida.

5. JOVENES Y USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS

Las tecnologías de la información y la comunicación han sido clave en el desarrollo de la sociedad moderna, estas han transformado las maneras para comunicarnos hoy en día, donde los jóvenes son los principales usuarios de las nuevas tecnologías, donde el teléfono móvil juega un papel importante, sobre todo los Smartphone, aquí se puede encontrar las aplicaciones más actualizadas como: WhatsApp, Facebook, twitter, Instagram, acceso rápido a internet, entre otras.

El periódico la vanguardia publico el artículo “Los jóvenes hacen un uso superficial de las nuevas tecnologías”, (2013), donde indican que al principio se tenían el ordenador, la consola, el móvil y hace poco la tableta, pero luego aparecieron las diferentes aplicaciones como Facebook, YouTube, entre otras. La pregunta que se formulan en el artículo es “¿tienen un conocimiento solido sobre este tipo de herramientas y lo que pueden hacer con ellas?”.

Para Roger Martínez, profesor de la universidad oberta de Catalunya (UOC), “cuando hablamos de nativos digitales no podemos olvidar su heterogeneidad, existen diferencias importante entre ellos. Muchos saben muy poco, lo justo sobre las TIC; no exploran; no desarrollan usos complejos en Spotify o las redes sociales. También están convencidos de que, si lo necesitan, pueden aprender con facilidad.”, confirmando así que los jóvenes no utilizan más allá las nuevas tecnologías, más que todo es para estar conectados en las redes sociales.

Así mismo se realizó un estudio por Conincom, una red multidisciplinar formada por varias Universidades Españolas, donde se encuestó a jóvenes entre 12 hasta 17 años, a padres y profesores de los mismo; concluyeron que los adultos utilizan las TIC para su consumo y condicionado por sus necesidades tanto profesionales como personales, mientras para los adolescentes es más importante sus relaciones sociales.

Avanza Psicología en 2013 publicó “Los Adolescentes: uso y abuso de las nuevas tecnologías y redes sociales”, donde se aprecia un cuadro de ventajas y desventajas de este uso en los jóvenes.

Ventajas:

- Permite manejar y disponer de todo tipo de información.
- Innovación
- Ocio y entretenimiento
- Facilita las maneras de comunicación

Desventajas:

- Los menores pueden ingresar a lugares inapropiados en la web.
- Asilamiento

- Acoso y pérdida de la intimidad o suplantación de identidad.
- Pueden causar confusión de lo privado, lo público y lo íntimo.
- Ciberbullying y sexting.

Lo que se puede notar en la relación jóvenes y el uso de nuevas tecnologías son más que todo los riesgos que se pueda tener por la falta de conocimiento de ellas.

Los jóvenes utilizan las nuevas tecnologías para relacionarse con los demás, para ellos es fundamental contar con las diferentes redes sociales para la identidad grupal. Por Facebook pueden conocer personas, compartir fotos, escribir lo que sienten y piensan y chatear con sus amigos; mientras que por Instagram se pueden compartir las fotos, obtener seguidores, dialogar por *direct* algo más privado, realizar publicidad de accesorios, ropa, calzado, entre otros; por Twitter se puede escribir comentarios, pensamientos , seguir a más personas , también tiene una opción para dialogo privado y tenemos el más accedido por los jóvenes que es WhatsApp, aquí se puede enviar fotos, chatear, llamar, enviar documentos, enviar música, creación de grupos de amigos, es mucho más dinámico por eso que es más influyente para ellos.

5.1 APLICACIONES MOVILES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Para “Desarrollo de las Aplicaciones Móviles”, (2012).La aparición de las aplicaciones móviles ha sido un éxito en el mercado, sobre todo para los Smartphone, ya que cada vez mejoran sus sistemas operativos, debido a que se tiene acceso a internet en cualquier rincón del mundo, estas aplicaciones potencian y le dan un verdadero sentido a los llamados teléfonos inteligentes.

Para el 2010 aparece lo que son las tablets con el iPad, donde cambiara el ordenador de mesa y los portátiles, por una aplicación innovadora porque es más fácil de transportar y la cual tiene sistema de teléfono inteligente para que los usuarios tengan los mismos accesos a sus aplicaciones.

Hay dos sistemas que hoy en día están revolucionando la tecnología, como lo son iOS y Android, dejando un poco atrás a BlackBerry y escalando cada día a Windows Phone que podría posicionarse en el mercado.

“la decisión de construir este tipo de apps, desarrolladas exclusivamente para cada plataforma, se encuentra en clara oposición con la creación de aplicaciones web y está fragmentando la red”. Señala Tim Berners Lee, considerado el padre del internet al crear el sistema World Wide Web (WWW).

Una investigación realizada en 2015 “Usos y beneficios del teléfono celular, radio Nextel, y mensaje de texto en el periodismo multimedia de la frontera norte de México”, realizo una encuesta a 33 periodistas para determinar el uso y los beneficios de las nuevas tecnologías en el periodismo, de los encuestados que participaron en este estudio 67% son hombres y 33% son mujeres. A la pregunta referente al medio de comunicación donde trabaja el periodista, 33% laboran en medios impresos, 21% en DCS, 18% en televisión, 18% en medios digitales, y 9% en radio. También en el análisis indicaron que el 94% de los reporteros que participaron en el estudio utilizan diariamente el teléfono celular como herramienta de trabajo y 6% no lo utilizan; otro aspecto que se puede verificar fue que las mujeres utilizan más el teléfono

celular y el Nextel que los hombres, mientras que ellos usan más los mensajes de texto a diferencia de las mujeres.

Otra de las preguntas hace referencia al tipo de teléfono usado por los periodistas, ellos indican que el 91% de los comunicadores masculinos utilizan el teléfono de tipo “inteligente”, sin embargo el 9% de ellos prefieren el teléfono tipo “normal” , todos resumieron que es mejor el teléfono inteligente ya que facilita la operación del periodista, mayor acceso a la información. En esta era donde la comunicación se mueve de manera inmediata los teléfonos inteligentes juegan un papel importante, se pueden enviar documentos, información, fotografías, audios, entre otras, solo basta dar un clic para que se difunda la información. Es por eso que los periodistas tienen a las nuevas tecnologías como herramientas de trabajo eficientes y eficaces.

METODOLOGIA

Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo y exploratorio puesto que pretende contribuir en la descripción de un fenómeno—jóvenes y social media—que recientemente se viene investigando (Avani & Aanal, 2014; Sabater, 2014; Sampietro, 2016; Alcantará, 2016). La presente metodología está basada en la teoría de uso y gratificaciones propuesta por Katz, Blumler y Gurevitch. Según estos autores existen cinco necesidades que se satisfacen a través de los medios de consumo: *evasión, entrega- información, recreación – ilusión, refuerzo de valores y sensación de pertenecía e identidad grupal.*

Método de Investigación

Con el propósito de describir el uso y el impacto de *WhatsApp* en las relaciones interpersonales en los jóvenes se empleará una técnica cuantitativas—encuestas—para examinar el uso de la tecnología móvil y entender las necesidades que satisfacen los jóvenes mediante el uso del *WhatsApp*. Los resultados de esta monografía pretenden contribuir a entender la forma en que las nuevas tecnologías, en este caso las redes sociales, son cada día más importantes e influyentes en la cotidianidad y relaciones personales de los jóvenes.

Población

La población que será objeto de estudio en nuestro proyecto son personas entre 14-26 años en la ciudad de Barranquilla. Según la ley 375 de julio 4 de 1997, artículo 3, de la Ley de Juventud realizada por el Congreso de Colombia, este es el promedio de las edades para determinar una población como joven.

Muestra

El estudio se llevó a cabo en la ciudad de Barranquilla. Los participantes fueron un grupo de 30 jóvenes que pertenecen a edades entre 14 a 26 años.

Diseño del instrumento

El instrumento de investigación (Ver tabla No. 1) utilizado en este proyecto fue una encuesta a 30 jóvenes, quienes respondieron preguntas en cuanto la frecuencia del uso de WhatsApp, la necesidad de tener este medio para pertenecer a un grupo social, o si utilizaban este medio para informarse, o para escapar muchas veces de algún problema que los aqueja o simplemente se utiliza para medio recreacional.

Tabla No. 1

Uso e impacto de <i>WhatsApp</i> en las relaciones interpersonales en los jóvenes en Barranquilla	
Edad:	_____
Sexo:	F: ____ M: ____
1.	¿Con qué frecuencia usa <i>WhatsApp</i> (una sola opción)?:
	a. Entre 1 – 2 veces diarias
	b. Entre 3 – 4 veces diarias
	c. Más de cuatro veces al día
	d. Entre 1 – 2 veces por semana
	e. Otra: _____
2.	¿A qué hora usas <i>WhatsApp</i> ? (opción múltiple):
	a. Todo el día
	b. Solo en la tarde
	c. Solo en la noche
	d. De vez en cuando
3.	Usted usa <i>WhatsApp</i> para comunicarse con (opción múltiple):

- a. Padres
 - b. Otros familiares (tíos, hermanos y primos)
 - c. Amigos
 - d. Compañeros de clase
 - e. Otra: _____
4. Usted principalmente utiliza *WhatsApp* porque:
- a. Le mantiene informado
 - b. Le hace fortalecer los lazos familiares
 - c. Le permite escapar de la rutina y divertirse
 - d. Le permite fortalecer sus relaciones con amigos
 - e. Otra: _____

Responda las siguientes preguntas en una **escala del 1 – 5** en donde 1 es *totalmente en desacuerdo*; 2: *desacuerdo*; 3: *indiferente*; 4: *de acuerdo*; y 5: *totalmente de acuerdo*

5. Me considero un adicto a *WhatsApp*

1 - 2 - 3 - 4 - 5

6. Yo uso *WhatsApp* porque me parece una herramienta divertida y me entretiene

1 - 2 - 3 - 4 - 5

7. Yo uso *WhatsApp* porque me permite mantenerme en contacto con mis padres y familiares.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

8. Yo uso *WhatsApp* porque me permite mantenerme en contacto con mis amigos

1 - 2 - 3 - 4 - 5

9. Yo uso *WhatsApp* porque me permite mantenerme en contacto con mis compañeros de estudio y/o trabajo

1 - 2 - 3 - 4 - 5

10. Yo uso *WhatsApp* porque es un espacio que me permite expresar mis ideas y gustos a otros.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

11. He recibido mensajes ofensivos por *WhatsApp*

1 - 2 - 3 - 4 - 5

12. He recibido mensajes de ánimo y positivos por *WhatsApp*

1 - 2 - 3 - 4 - 5

13. Yo uso *WhatsApp* porque me permite estar informado de cosas en la ciudad y el país que podrían afectarme.

1 - 2 - 3 - 4 - 5

14. Yo creo que *WhatsApp* facilita mis relaciones interpersonales

1 - 2 - 3 - 4 - 5

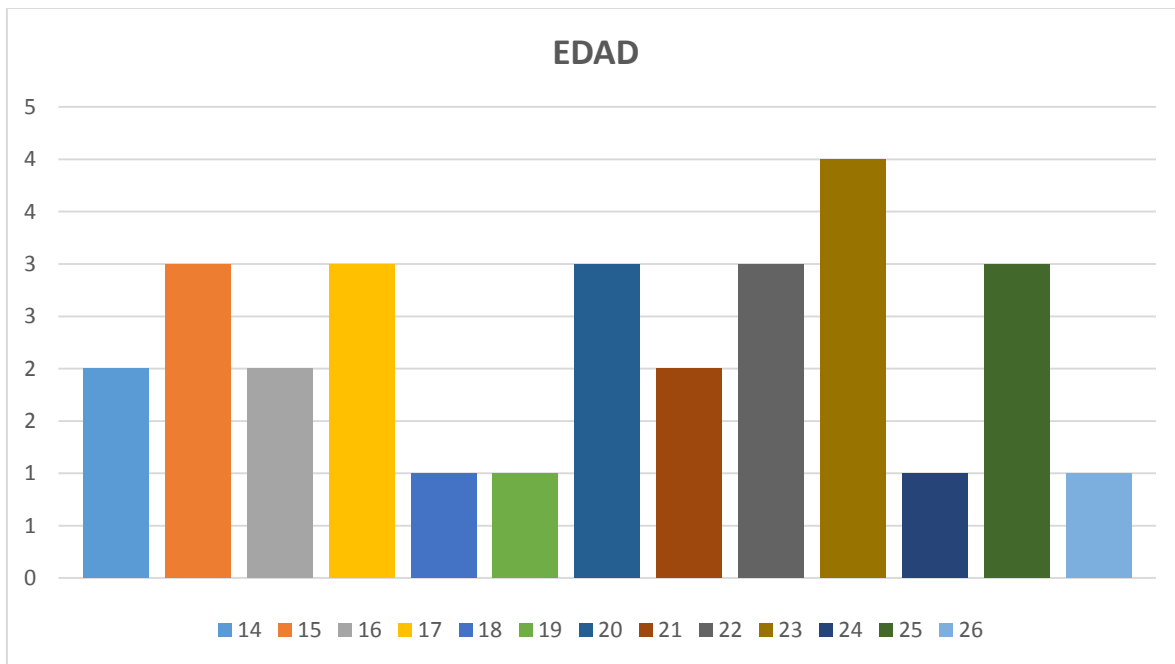
15. Yo creo que *WhatsApp* dificulta mis relaciones interpersonales

1 - 2 - 3 - 4 - 5

ANÁLISIS DE RESULTADOS

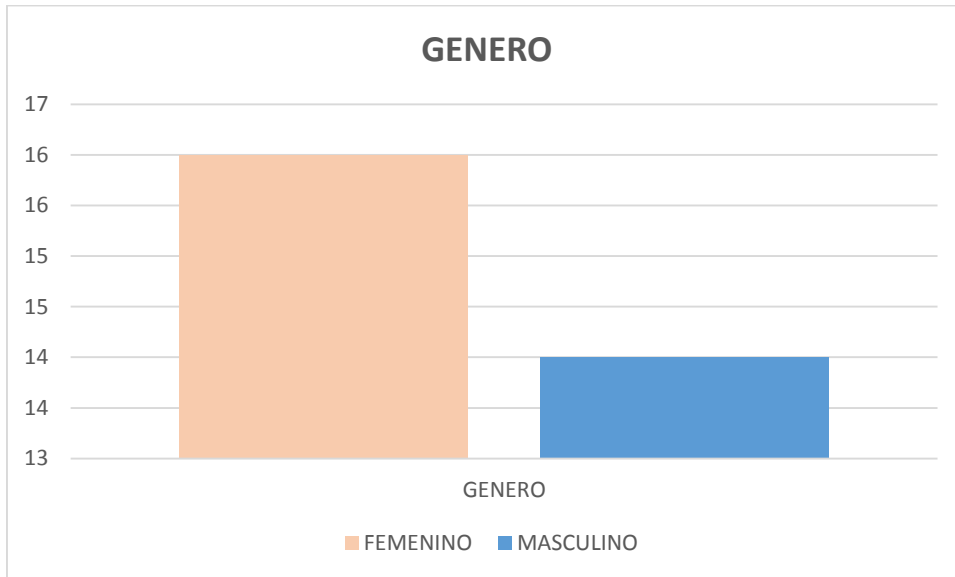
En primera medida se realizó la encuesta, entre los 30 jóvenes escogidos. Se realizaron 15 preguntas a cada joven, en las cuales se pretendía conocer el uso de la tecnología móvil y entender las necesidades que satisfacen los jóvenes mediante el uso del *WhatsApp*.

A continuación se presentara las gráficas para cada pregunta realizada, con su respectivo análisis al resultado obtenido.

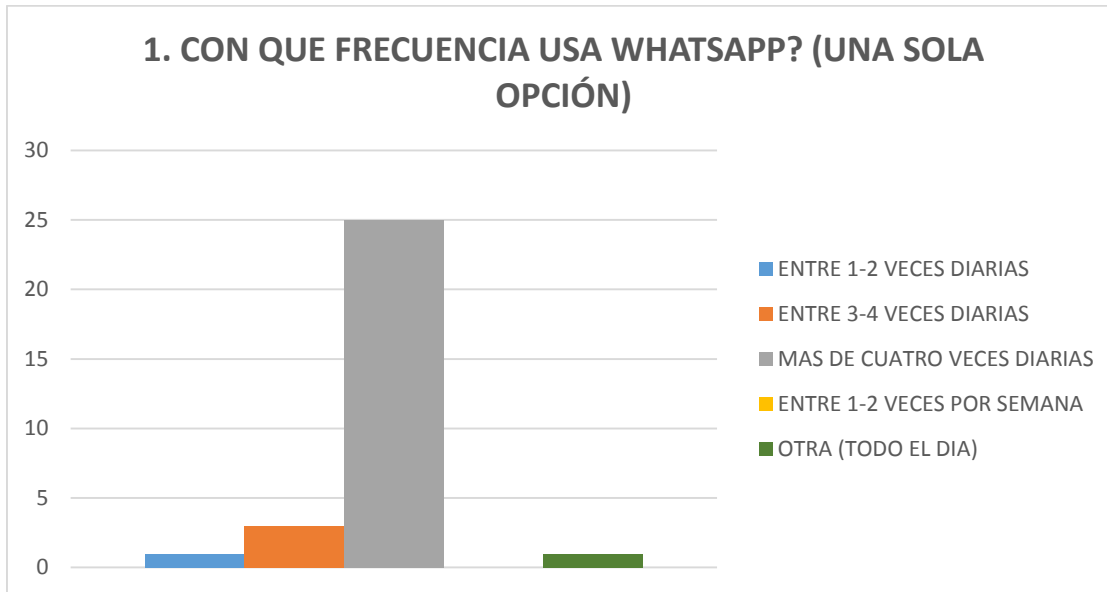


Grafica 1. Representa el rango de edades de los 30 jóvenes que fueron encuestados, 2 de 14 años, 3 de 15 años, 2 de 16 años, 3 de 17 años, 1 de 18 años, 1 de 19 años, 3 de 20 años, 2 de 21 años, 3 de 22 años, 4 de 23 años, 1 de 24 años, 3 de 25 años y 1 de 26 años. Dando como resultados que los jóvenes de 23 años fueron los más activos con 4 participantes en la

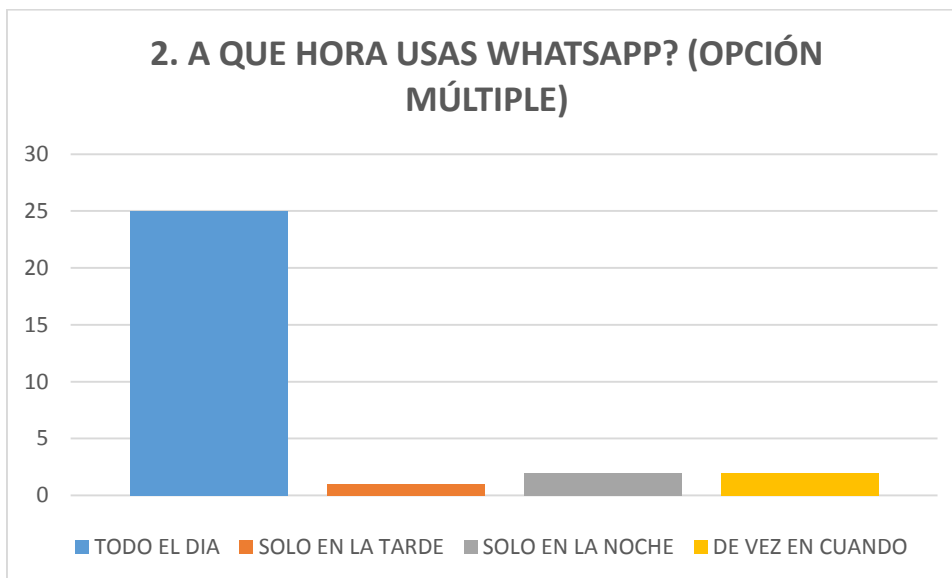
encuesta, mientras que los jóvenes 17, 20,22 y 25 participaron con 3 cada uno respectivamente.



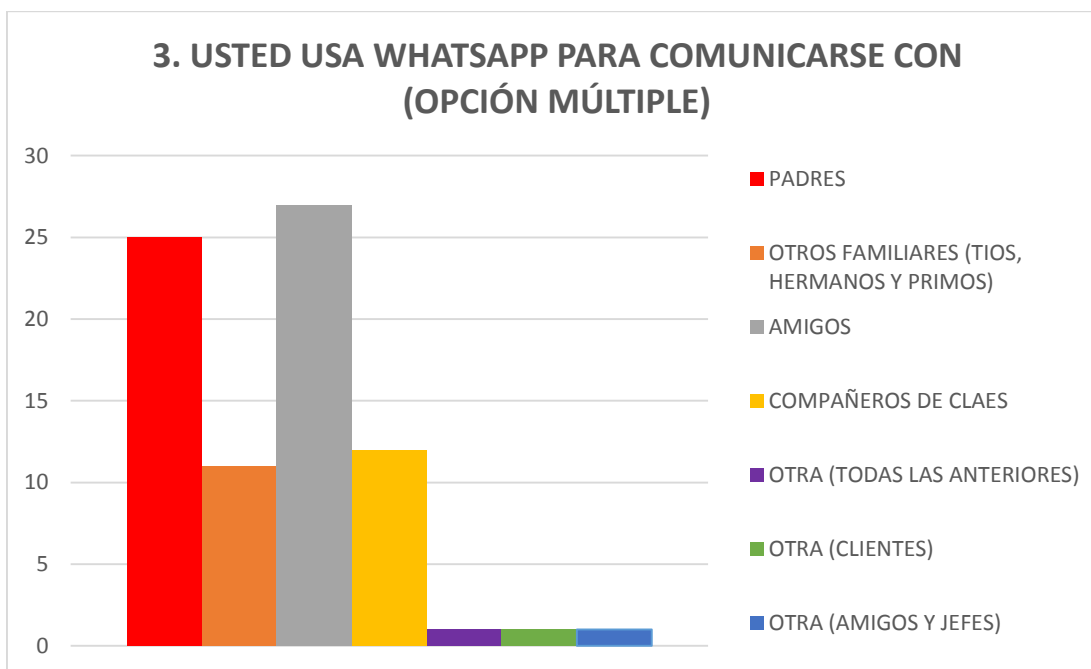
Grafica 2. De los 30 jóvenes encuestados, el 54% fueron mujeres y el 46% fueron hombres, concluyendo así que las mujeres fueron las más participativas.



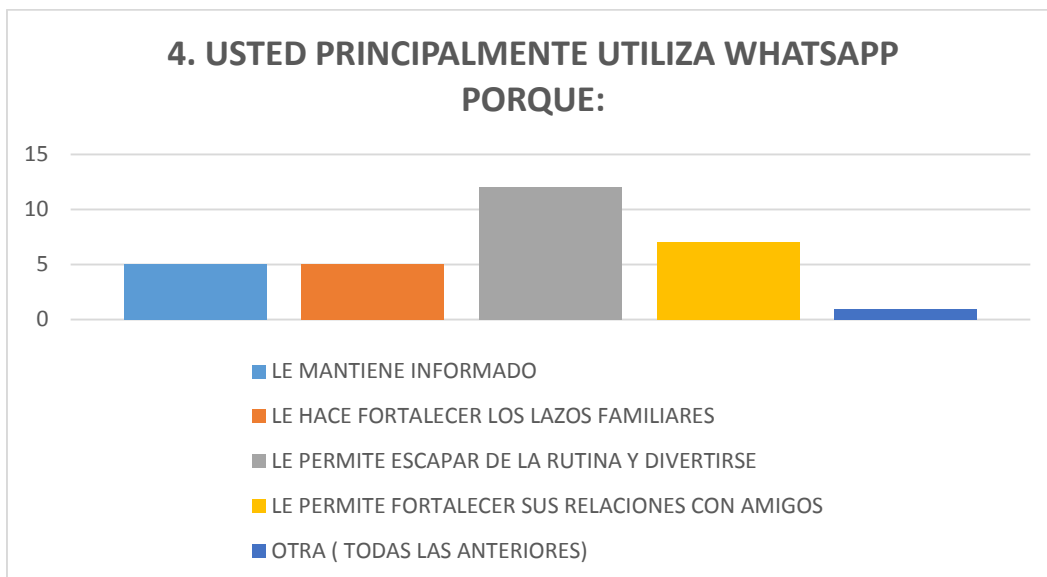
Grafica 3. A la pregunta “ con qué frecuencia usa WhatsApp? (una sola opción); con un 83% los jóvenes usan WhatsApp más de cuatro veces diarias, el 12% lo usan entre 3-4 veces diarias y el 5% lo utiliza todo el día. Dando como resultado que los jóvenes son activos usuarios de esta red social.



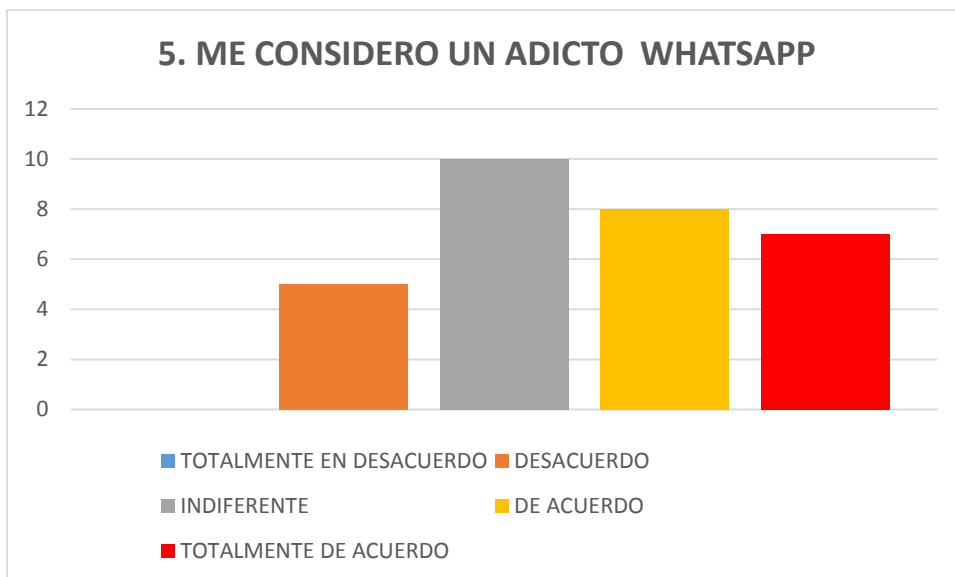
Grafica 4. A la pregunta a qué hora usas WhatsApp? (opción múltiple), el 83% indico que lo usa todo el día, 6% solo en la noche, el otro 6% de vez en cuando y 5% restante lo usa solo en la tarde. Concluimos que la mayoría de los jóvenes encuestados están conectados a esta red social todo el día. Indicando que esta red es bastante influyente en los jóvenes en Barranquilla.



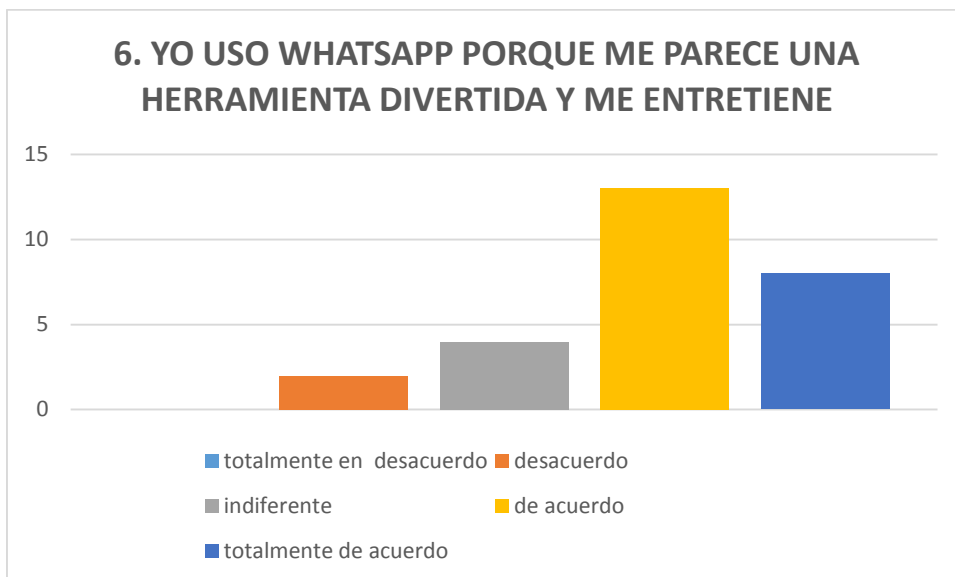
Grafica 5. Con un 33% los encuestados dijeron que usan WhatsApp para comunicarse con los amigos, el 31% indicaron que con los padres, el 14% indico que con sus compañeros de clases, el 13% indico que con otros familiares , un 3% indico todas las anteriores, otro 3% dijo que con los clientes y otro 3% dijo que con amigos y jefes. Aquí podemos notar que los jóvenes tienden a conectarse para comunicarse con sus amigos y padres, esto podría revelar que se generan o unen más los vínculos tanto familiares como amistosos que son muy fuertes.



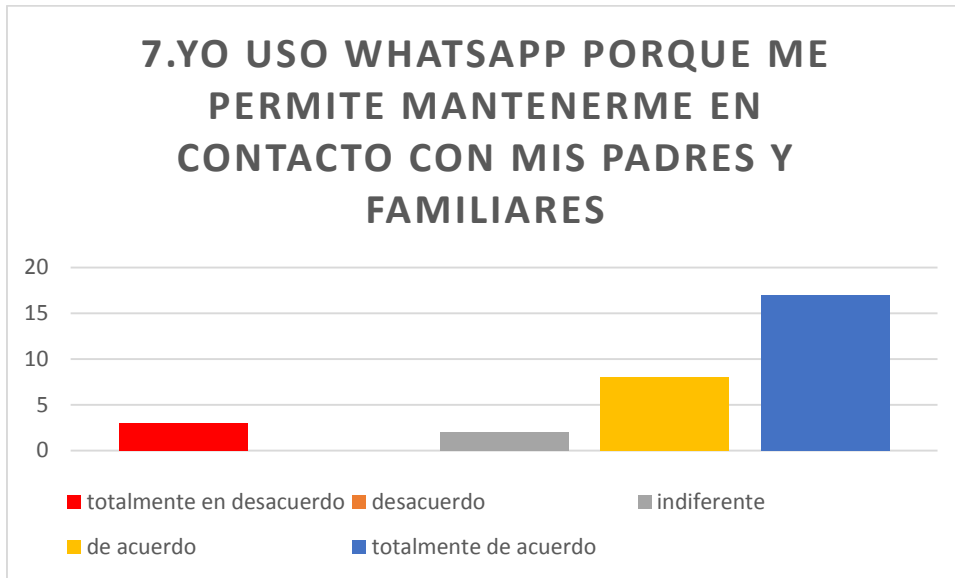
Grafica 6. A la pregunta usted principalmente utiliza WhatsApp porque: el 40 % dijo que para escapar de la rutina y divertirse, el 24% indicó que le permitía fortalecer las relaciones con los amigos, con el 17% dijeron que fortalece los lazos familiares, con el 17% dijeron que los mantiene informado y con el 2% indicaron que todas las anteriores. Con esto revelamos que los jóvenes utilizan esta red para distraerse y mantenerse en contacto con los amigos. Podemos notar que se fortalecen las amistades por medio de esta red social, por su inmediatez y la facilidad de intercambiar fotos, música e información .



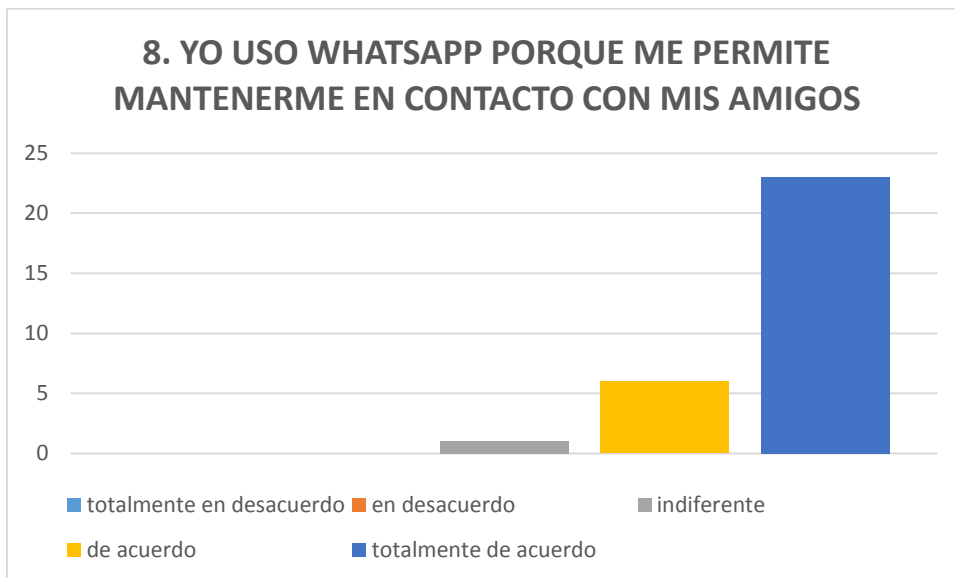
Grafica 7. Con un 34% los jóvenes se consideran indiferentes a la adicción al WhatsApp, el 26% están de acuerdo, el 24% están totalmente de acuerdo, el 16% están en desacuerdo y el 0% indico estar en totalmente en desacuerdo. Lo que podemos concluir es que los jóvenes en su mayoría no consideran que están adictos, mientras que con 26% y 24% si se consideran adictos a esta red, de igual manera podemos verificarlo con la anterior pregunta ya que la mayoría dijo que estaba conectado todo el día.



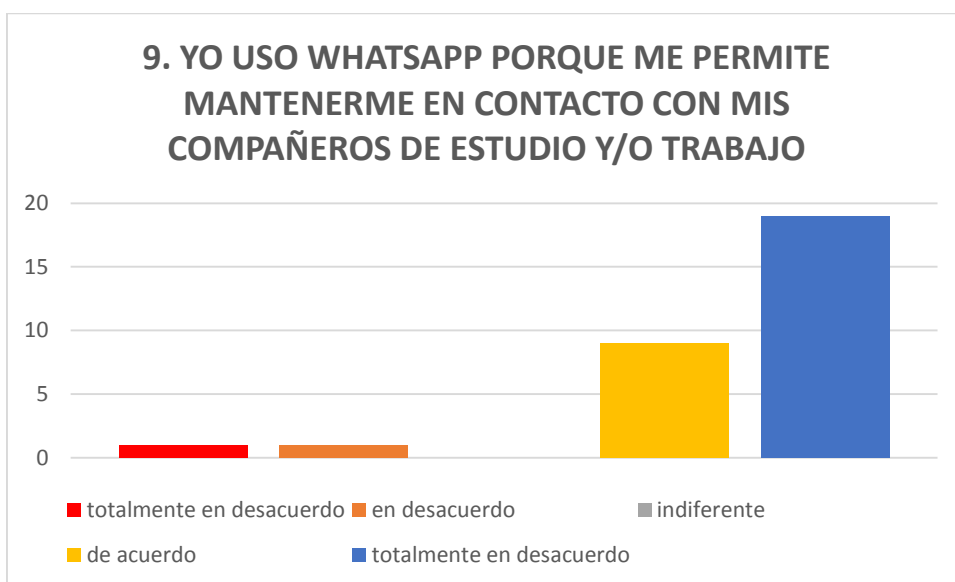
Grafica 8. El 54% de los jóvenes dijeron de acuerdo con que WhatsApp es una herramienta divertida y me entretiene, el 26% indicaron estar en total acuerdo, con el 13% dijeron estar indiferente, el 7% dijo estar en desacuerdo y el 0% totalmente en desacuerdo. Podemos deducir que para los jóvenes WhatsApp es una herramienta divertida y medio de entretenimiento.



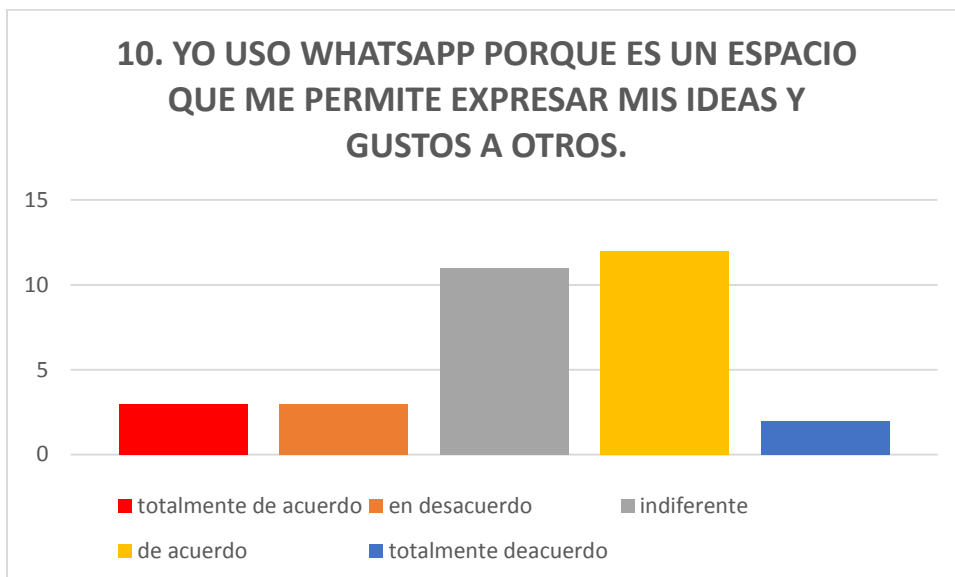
Grafica 9. Con el 57% los jóvenes dijeron que están totalmente de acuerdo, con el 27% dijeron estar de acuerdo, 10% dijeron estar en total desacuerdo, el 6% dijeron estar indiferente y el 0% en desacuerdo, nos permite señalar que a los jóvenes WhatsApp les permite estar en contacto con sus padres y familiares.



Grafica 10. Con el 77% los jóvenes dijeron estar en total acuerdo que esta herramienta les permite estar en contacto con sus amigos, con un 20% dijeron estar de acuerdo, el 3% indicaron estar en total desacuerdo, 0% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo. Con este resultado confirmamos que la red social WhatsApp es un medio de comunicación para generar y fortalecer los vínculos de amistad.



Grafica 11. Con el 64% los jóvenes dijeron estar en total acuerdo, 30% indicaron estar de acuerdo, 3% estar en desacuerdo, 3% estar en total desacuerdo y 0% indiferente. Concluimos que la mayoría de los jóvenes se mantienen en contacto con sus compañeros de estudio y/o trabajo por medio de WhatsApp.

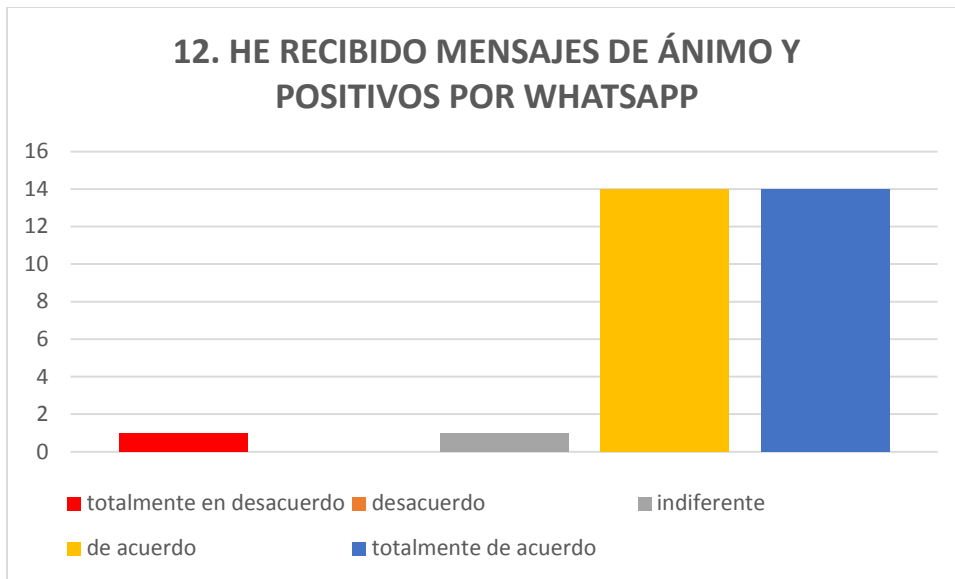


Grafica 12. Con el 40% indicaron que están de acuerdo, con el 37% dijeron estar indiferente, 10% dijo estar en desacuerdo, 10% totalmente en desacuerdo y el 3% totalmente de acuerdo. Podemos deducir que para los jóvenes piensan con 40% que WhatsApp es una herramienta que les permite expresar sus ideas y gustos a los demás.

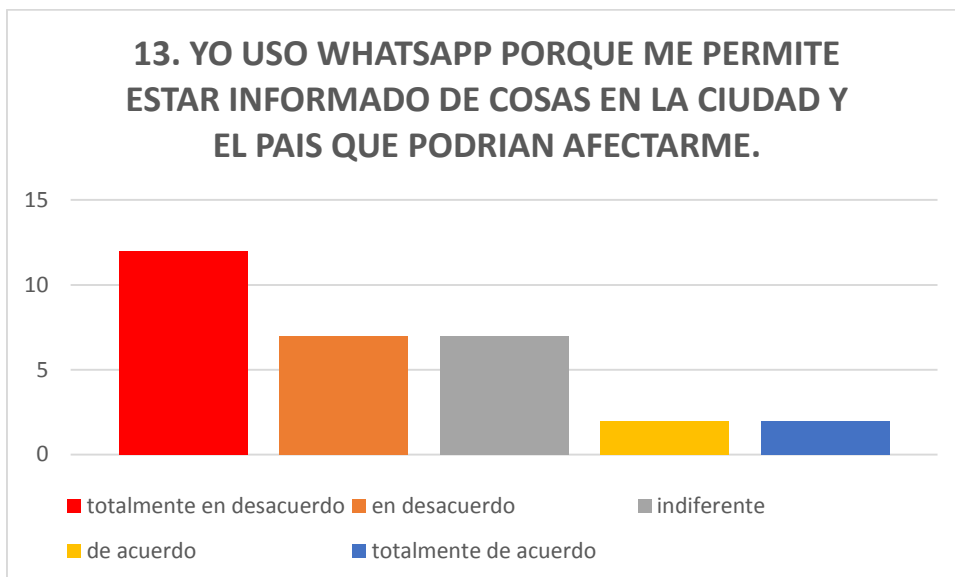


Grafica 13. Con el 37% los jóvenes indican que están en total desacuerdo, con el 23% dijeron estar en desacuerdo, con el 17% los jóvenes indicaron estar totalmente de acuerdo, con el

14% dijeron estar indiferentes y el 9% indicaron estar de acuerdo. Podemos deducir que la mayoría de los jóvenes no han recibido mensajes ofensivos, aunque llama la atención que a al 17% de los encuestados si han recibido mensajes ofensivos.



Grafica 14. Con el 47% los encuestados indicaron están en total acuerdo, con el otro 47% indicaron estar de acuerdo, con el 3% dijeron estar indiferente, con el 3% dijeron estar en total desacuerdo y el 0% en desacuerdo. Podemos notar que los jóvenes en su mayoría han recibido mensajes positivos y de ánimos por medio de esta red social.



Grafica 15. Con el 40% los jóvenes indicaron estar en total desacuerdo, con el 24% dijeron estar en desacuerdo, el otro 24% dijeron estar indiferentes, con el 6% dijeron estar de acuerdo y el otro 6% dijeron estar totalmente de acuerdo. La mayoría de jóvenes sostienen que este medio no les permite estar informados de los que pasa en la ciudad y en el país.

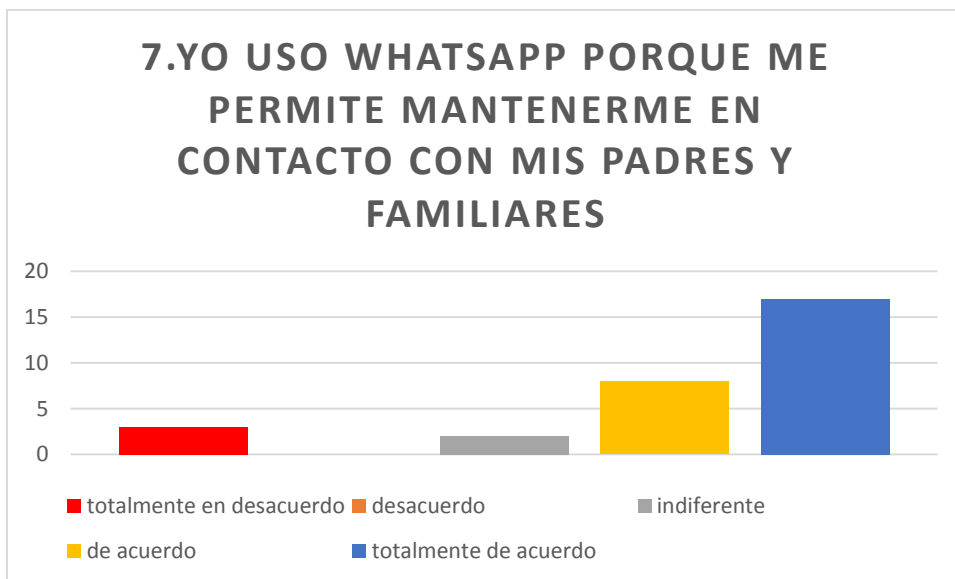


Grafica 16. Con el 35% los jóvenes dijeron estar totalmente de acuerdo, con el 34% los jóvenes dijeron estar de acuerdo, con el 20% los jóvenes dijeron estar indiferentes, el 6%

dijeron estar en desacuerdo y el 5% estar en total desacuerdo. Podemos deducir que los jóvenes piensan que esta red social afianza sus relaciones interpersonales.



Grafica 17. Con el 54% los jóvenes dijeron estar en total desacuerdo, con el 24% los jóvenes sostienen estar en desacuerdo, con el 13% los jóvenes indicaron estar indiferentes, con el 7% los jóvenes dijeron estar de acuerdo y el 2% sostienen estar de acuerdo. Podemos deducir que para los jóvenes WhatsApp no afecta sus relaciones interpersonales.



Grafica 9. Con el 57% los jóvenes estuvieron totalmente de acuerdo al indicar que usan WhatsApp porque les permite mantenerse en contacto con sus padres y familiares; el 27% dijeron que están de acuerdo, el 10% dijo que le es indiferente, el 6% sostuvo que esta en total desacuerdo y el 0% dijo que en desacuerdo. Lo que concluimos es que para los jóvenes esta red social es un vínculo para estar en comunicación con sus padres y familiares.

A continuación indicamos los resultados obtenidos entre 30 jóvenes encuestados en la ciudad de Barranquilla, como primera medida notamos que la edad que predominó en la encuesta es la de 23 años, también notamos que las mujeres fueron más participativas, con respecto a las preguntas, los jóvenes utilizan WhatsApp más de 4 veces al día y todo el día, siendo así una red social muy participativa.

También notamos que los jóvenes utilizan WhatsApp para estar en comunicación con los padres, amigos y compañeros de trabajo; también sostienen que WhatsApp es una herramienta que los permite escapar de la rutina y entretenerse.

Con respecto a la pregunta si creen que son adictos, así como se conectan todo el día y así mismo la mayoría están totalmente de acuerdo ser adictos a esta red social. Al preguntar si WhatsApp es divertida y entretiene la mayoría estuvo de acuerdo, puesto que por WhatsApp se puede llamar, enviar fotos, enviar mensajes instantáneos, enviar documentos y notas de voz lo cual facilita la comunicación. Por lo cual ellos indican que WhatsApp facilita sus relaciones interpersonales.

Por otra parte los jóvenes indican que reciben más mensajes positivos y de ánimo que ofensivos por esta red social; normalmente se reciben mensajes de oración, cadenas de buena suerte, mensajes de amor, entre otras.

ANÁLISIS

Volviendo a la teoría de usos y gratificaciones aplicada a las redes sociales en este caso al uso de WhatsApp en las relaciones interpersonales analizadas desde la perspectiva de las 5 necesidades de Kazt y Blumler, podemos basarnos en esta investigación a partir de las preguntas de la encuesta realizada a 30 jóvenes de la ciudad de Barranquilla.

Por ejemplo la necesidad de evasión son las tensiones y conflictos que producen la situación social, el consumo de los medios los amortigua; partiendo de esta definición en la encuesta se ve reflejada esta necesidad en la pregunta ¿Me considero adicto a WhatsApp? , donde los jóvenes encuestados en un 50% se consideran adictos a esta red social; otras preguntas referentes a esta necesidad son ¿Con qué frecuencia usa WhatsApp? (una sola opción) con un 83% los jóvenes usan WhatsApp cuatro veces al día y ¿a qué hora usas WhatsApp? (opción múltiple) con un 83% de los jóvenes usan todo el día la aplicación, siendo esta una herramienta indispensable en sus relaciones interpersonales.

Por su parte la necesidad de recreación e ilusión es donde la situación social da escasas oportunidades reales para que el receptor satisfaga sus necesidades, lo cual procuran satisfacer de forma delegada en los medios; Así mismo, la necesidad de evasión desea la diversión , es por eso que en la investigación hay una pregunta que va de la mano con estas dos necesidades, Yo uso *WhatsApp* porque me parece una herramienta divertida y me entretiene donde el 80% de los jóvenes indicaron que les parece una herramienta divertida y entretenida. Deduciendo que WhatsApp hace que sus relaciones interpersonales sean más dinámicas.

Las preguntas He recibido mensajes ofensivos por *WhatsApp*, He recibido mensajes de ánimo y positivos por *WhatsApp* y Yo uso *WhatsApp* porque me permite estar informado de cosas en la ciudad y el país que podrían afectarme. Reflejan la necesidad de entrega información donde la situación social crea conciencia a determinados problemas que exigen atención, los cuales pueden encontrar información en los medios y la necesidad de Refuerzo de valores definida como la que crea determinados valores, que su satisfacción y refuerzos son facilidades por la massmedia. Los jóvenes con un 60% indican que no reciben mensajes ofensivos por WhatsApp y con un 96% reciben mensajes de ánimo y positivo concluyendo que esta red social entrega información positiva y de ánimo a sus usuarios.

Con respecto a la pregunta Yo uso *WhatsApp* porque me permite estar informado de cosas en la ciudad y el país que podría afectarme, con un 64% los encuestados manifiestan que no se mantienen informados con relación a su ciudad y país, deduciendo que WhatsApp no es usado como medio de comunicación informativo más bien recreativo.

Otra de las necesidades abarcadas por Kazt y Blumler es la Sensación de pertenencia e identidad grupal donde la situación social proporciona familiaridad, pertenecía e identidad grupal con consumos específicos. Al consumir y disfrutar de los mismos mensajes permite que se sostenga la permanecía en grupos sociales; basados en la definición las preguntas Usted usa *WhatsApp* para comunicarse con (opción múltiple), Yo uso *WhatsApp* porque me permite mantenerme en contacto con mis padres y familiares, amigos y/o compañeros de estudio y trabajo, Yo uso *WhatsApp* porque es un espacio que me permite expresar mis ideas y gustos a otros, Yo creo que *WhatsApp* facilita mis relaciones interpersonales y Yo creo que *WhatsApp* dificulta mis relaciones interpersonales, están relacionadas con esta necesidad ya que habla de la inclusión en la sociedad y el sentido de pertenecía a un grupo.

Con base a esto los jóvenes manifestaron comunicarse con un 33% principalmente con los amigos, seguidos con un 31% con los padres dando a estos como los gestores de sus relaciones interpersonales en esta red social. Continuando con las preguntas a las que hace referencia el uso de WhatsApp para mantenerse en contacto con padres y familiares, amigos, compañeros de trabajo y/ o estudio, donde los jóvenes con un 84% tiene contacto con sus padres y familiares, un 97% con sus amigos y un 94% con sus compañeros de trabajo y/o estudio. Concluyendo que se usa principalmente para mantenerse en contacto con sus amigos.

A las preguntas Yo uso *WhatsApp* porque es un espacio que me permite expresar mis ideas y gustos a otros y Yo creo que *WhatsApp* facilita mis relaciones interpersonales, con un 40% los jóvenes creen que WhatsApp es un medio que les permite expresar sus ideas y gustos, con un 69% deducen que esta red social facilita sus relaciones interpersonales y un 78% manifiestan que WhatsApp no dificulta sus relaciones interpersonales. Podemos decir que WhatsApp afianza la comunicación y a su vez mejora las relaciones interpersonales de los jóvenes.

Finalmente, la teoría de uso y gratificaciones con relación a las redes sociales en este caso específicamente a WhatsApp genera en los usuarios interés ya que gracias a estas aplicaciones los círculos de amigos van de manera ascendente, lo cual genera dinámica, diversión, inclusión social y entretenimiento gracias a su interactividad e inmediatez.

CONCLUSIÓN

Como habíamos mencionado anteriormente esta investigación busca indagar la influencia de las relaciones interpersonales de los jóvenes en Barranquilla por medio de una red social como *WhatsApp* por medio de una encuesta que nos ayudó a identificar la frecuencia de uso y si los unía o alejaba en cuanto a sus relaciones interpersonales.

El tema se torna interesante porque es oportuno y se va consolidando como una excelente herramienta en el crecimiento de las nuevas tecnologías, por ello su magnitud e impacto aumenta cada día. Por ello la idea central es analizar dicho impacto en los jóvenes y la importancia que estos les dan a este tipo de aplicaciones para su diario vivir.

Pudimos notar la presencia de jóvenes entre 14 a 26 años en la realización de la encuesta donde las mujeres tuvieron gran participación a diferencia de los hombres. También notamos que la mayoría de los encuestados usan esta red social todo el día, lo cual quiere decir que se les es difícil despegarse de esta herramienta ya que es el medio de comunicación tanto con la familia, como los amigos, compañeros de clases o trabajo e incluso los jefes. Como por ejemplo; con la rapidez con la cual se envía y llega el mensaje por esta red social, nos podemos enterar si hay clases y evitar pagar pasajes de buses innecesarios, o podemos saber si la clase a última hora la cambiaron para otra hora, entre otros ejemplos que podríamos mencionar que gracias a las redes sociales como *WhatsApp* podemos tomar como útiles para nuestro diario vivir.

También indicaron que esta red social los une más a sus padres y amigos, siendo estos el principal motivo para utilizar *WhatsApp*, para poder decirle a sus padres donde van a estar,

saber a qué hora llegaran a casa y con los amigos para poder reunirse, ver películas, estudiar , entre otras actividades.

Otro punto importante que podemos resaltar en esta investigación es que los jóvenes ratificaron que WhatsApp mejora sus relaciones interpersonales, podemos decir que por la rapidez del mensaje, puesto que podemos tener amigos en otra ciudad o país, y para que la comunicación no se pierda están las redes sociales, podemos hablar todo el día con estas personas, enviarnos fotos de lo que hacemos y de lugares, siendo beneficioso para ambos ya que interactúan y conocen más de cada uno.

Cabe resaltar también que los jóvenes indicaron que por medio de WhatsApp son más los mensajes positivos que los negativos que reciben; normalmente son cadenas de oraciones, de palabras de aliento, felicitaciones por algún día especial como el día de las madres, entre otros.

Según la teoría de usos y gratificaciones y las necesidades planteadas por Kazt y Blumler planteadas con eje central de esta investigación en definitiva los medios nos ofrecen la necesidad de la interacción social o como pertenecía grupal, ya que nosotros como seres humanos siempre estamos en búsqueda de la aceptación social y pertenecer a un grupo para evitar la soledad, las redes sociales como WhatsApp nos permiten esto, debido a su inmediatez y dinamismo.

Para finalizar es importante recordar que este es un trabajo que no termina, ya que las redes sociales es lo de ahora y cada día se verán más investigaciones acerca de ellas, esta es una de las cuales podría contribuir a la realización de otras investigaciones.

BIBLIOGRAFIA

- Alcántara, Manuel. (2016). *Neologismos tecnológicos y nuevos comportamientos en la sociedad red*.
- Ávila Font, Ing. Ernesto. (2003). *Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramientas necesarias en la formación profesional de los estudiantes universitarios*.
- Aya Cardozo, Angie. (2014). *Papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales*.
- Belén, Ana; Morey Amer, Paula María; Rodríguez, María del Mar; Sánchez Molina, Antonio; Sierra, Jabalera. (2012). *Las redes sociales influyen en el comportamiento de los universitarios*.
- Bisquerria, Rafael. (2003). La educación emocional y competencia básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa* vol. 21.
- Blastingnews, (2015). Artículo: *WhatsApp y las redes sociales contribuyen al deterioro de las relaciones “cara a cara”*.
- Blumler; Gurevitch; Katz. (1974). *Libro: Colección teoría de usos y gratificaciones*.
- Caballo, V.E. (1986). Evaluación de las Habilidades Sociales. En R. Fernández Ballesteros y J.A.I. Carroble (eds.): *Evaluación Conductual: Metodología y Aplicaciones (3ª.ed.)* Madrid: pirámide.
- Calvo, Ignacio. (2014). Artículo: *WhatsApp: Claves para el Buen Uso de la Mensajería Instantánea*.
- Celaya, Marta; Chacón Ainoa; Chacón, Ane; Urrutia. Elisa. (2015). *El impacto de WhatsApp en la vida cotidiana de las personas- ¿Hace la sociedad más humana? .*

- Cornejo, Marqueza; Tapia, María Lourdes. (2011). *Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. Fundamentos en humanidades vol. XII, núm. 24, 2011, pp. 219, Universidad Nacional de San Luis; San Luis, Argentina.*
- Dan Slater. (2013). *Love in the time of Algorithms.*
- Dr. Maniar, Avani, Assistant Professor, Ms. Modi Aanal, Research Scholar 2014. Indian Journal. Com; “Whatsapp” and youth. Department of Extension and Communication Faculty of Family and Community Sciences, The Maharaja Sayajirao University of Baroda, Vadodara, Gujarat.
- Dra. María de los Ángeles Flores Gutiérrez y Miguel Timoshenkov Ramírez. (2015). *Usos y beneficios del teléfono celular, radio Nextel, y mensaje de texto en el periodismo multimedia de la frontera norte de México.*
- Garcés Prieto, D. Javier; Ramos Gabilondo, D. Miguel Ángel. (2011). *Jóvenes consumidores y redes sociales en Castilla- La Mancha.*
- Googlezados. (2015). *Artículo: Historia de WhatsApp, Origen, Evolución y Logros.*
- La Vanguardia. (2013). *Artículo: Los jóvenes hacen un uso superficial de las nuevas tecnologías.*
- Martínez, Dr. D. Fátima. (2010). *La teoría de los usos y gratificaciones aplicada a las redes sociales.* Universidad San Pablo CEU en Madrid, España
- Navas, Concepción; Sadaba, Charo; Bringué, Xavier. (2003). *Impacto de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en las Relaciones Sociales de los Jóvenes Navarros.*
- Oliva Marañón, Carlos. (2012). *Redes sociales y jóvenes: una intimidad cuestionada en internet.*

- Perlado Lamo de Espinosa, Marta; Rubio Romero, Juana. (2015). *El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios*.
- Revista Avanza Psicología. (2013). *Los Adolescentes: uso y abuso de las nuevas tecnologías y redes sociales*.
- Revista La Catedral. (2012). *Desarrollo de las Aplicaciones Móviles*. Madrid, España
- Sabater Fernández, C. (2014). *LA VIDA PRIVADA EN LA SOCIEDAD DIGITAL. LA EXPOSICIÓN PÚBLICA DE LOS JÓVENES EN INTERNET*. Aposta, (61), 1.
- Sampietro, Agnese. (2016). *Emoticonos y multimodalidad. El uso del pulgar hacia arriba en WhatsApp*
- Sarrió, Clotilde. (2015), *Artículo: ¿Sustituyen las redes sociales a las relaciones interpersonales?*.
- Stenberg, R.J. (1986) *A triangular theory of love*. Psychological review 93.
- Tajfel. (1984). *Grupos humanos y categorías sociales: estudios de psicología social*. Barcelona, España.