



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS**

**“Vamos por más Victorias Educativas”**

**TESIS DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO**

**TEMA:**

**Comunicaciones mediadas: Incidencia de Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las nuevas formas en que se comunican los estudiantes del turno matutino de la Carrera de Comunicación para el Desarrollo de la Facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas, UNAN-Managua, durante el I semestre del año 2022**

**AUTORES:**

**Br. Kinmberly de los Ángeles Rivas Rodríguez**

**Br. Verónica de los Ángeles Ortega Arana**

**TUTOR:**

**MSc. Milán Prado Cuarezma**

**Managua, 2022**

**¡A la libertad por la Universidad!**

## **Dedicatoria**

De antemano, dedico esta investigación a Dios por darme la sabiduría para poder terminar esta tesis fuera de todo pronóstico, asimismo a mis queridos padres y hermanos quienes a diario se preocuparon por mí y me ayudaban cuando tenía alguna duda o sentía que no podría hacerlo y por último, pero no menos importante me la dedico a mi misma por haberme demostrado que soy capaz de esto y más con la ayuda de Dios y mi familia.

**Br. Kinmberly de los Angeles Rivas Rodriguez.**

Este trabajo investigativo está dedicado a:

La Verónica Ortega de niña que no tenía la más mínima idea de cómo aplicaría a una universidad y que mucho menos se imaginó lo lejos que llegaría. Y a todos aquellos que siempre me apoyaron y creyeron que podría lograr esto y más.

PD: No es mucho, pero es trabajo honesto.

**Br. Verónica Ortega**

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por guiarme durante mis años de universidad y por poner en mi camino a personas que me ayudaron, aconsejaron y guiaron, para poder seguir adelante en el mejor camino, de igual forma estoy y estaré siempre agradecida con mis padres por fomentar en mí desde niña el amor a los estudios, por dejarme esta herencia que es el poder del conocimiento, así mismo, le agradezco a mis tres hermanos porque me ayudaron de distintas maneras a seguir adelante y porque uno de los motivos que me impulsaba era ser un ejemplo para ellos.

¡Gracias totales!

**Br. Kinmberly de los Ángeles Rivas Rodriguez.**

Agradezco a Dios creador de todo por permitir que llegase al final de esta etapa fundamental en mi vida, a mi familia que de forma indirecta esperaban ansiosamente este momento, a todos aquellos que formaron parte de este proceso, que con sus consejos (personales y académicos) y ánimos me impulsaron a seguir en el camino del saber.

A todos los docentes que aportaron con sus conocimientos a la formación de mi perfil profesional y a la universidad en general por todas las experiencias y enseñanzas que me dejó.

De igual modo, a quienes contribuyeron con discernimiento y trabajo a esta investigación, pero sobre todo a mi pareja de labor estudiantil; Kinmberly Rivas por el coraje de asumir este y otros tantos retos juntas.

**Br. Verónica Ortega**

# Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>5</b>
<b>2. Antecedentes</b>	<b>6</b>
<b>3. Justificación</b>	<b>7</b>
<b>4. Planteamiento del problema</b>	<b>8</b>
Caracterización	8
Delimitación	8
Formulación	8
<b>5. Objetivos</b>	<b>10</b>
Objetivo General:	10
Objetivo Específicos:	10
<b>6. Aspecto Teórico</b>	<b>11</b>
Aproximación al concepto de Comunicación	11
Tipos de Comunicación	11
Aproximación al término Comunicaciones mediadas	13
Comunicación mediada en la red social Facebook	14
Comunicación mediada en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp	14
Concepto de Procesos Comunicativos	15
Concepto de Red social y aplicación de mensajería	16
Historia de la Red social Facebook	16
Importancia de la utilización de la red social Facebook	18
Ventajas y desventajas de la red social Facebook en los procesos Comunicativo	19
Historia de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp	20
Ventajas y desventajas de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en los procesos comunicativos.	21
<b>7. Diseño Metodológico</b>	<b>23</b>
Tipo de estudio	23
Área de estudio	23
Unidad de estudio	23
Universo y muestra	23
Muestra	24
Métodos y técnicas	24
Plan de Tabulación y Análisis Estadístico de los Datos	25
Operacionalización de Variables	25
<b>8. Análisis y discusión de resultados</b>	<b>27</b>
<b>9. CONCLUSIONES</b>	<b>35</b>
<b>10. LISTA DE REFERENCIAS</b>	<b>38</b>
<b>11. ANEXOS</b>	<b>40</b>

## **Introducción**

Hasta ahora el lenguaje escrito no había sido utilizado sino con fines informativos, el lenguaje a través de las redes ha cambiado la forma de expresión a través de la escritura llevado a cabo por los canales de transmisión como Facebook y WhatsApp de forma menos formal, a estas alturas del avance tecnológico es preciso decir que el principal cuestionamiento es referente a la rápida transmisión del diálogo o discurso privado, aunque eso varía en dependencia de a quien vaya encaminado el mensaje o el tipo de relación entre los individuos.

Este trabajo tiene como objetivo analizar la incidencia de estas dos redes sociales (llámese red social a aplicación de mensajería instantánea WhatsApp) en el aspecto o proceso de comunicación de los jóvenes de la carrera de Comunicación para el Desarrollo de la UNAN-Managua, con el fin de estudiar la problemática en cuestión, además de describir el impacto de estas en las formas de comunicación en los jóvenes.

En la actualidad las redes sociales juegan un papel fundamental en cuanto a las formas de retroalimentación obligando a los individuos a permanecer en constante actualización, no solo acerca del uso y manejo de estas, sino también de las distintas herramientas que con el tiempo se van agregando a las aplicaciones; es por ello que para el desarrollo de este trabajo se combinaron dos métodos de investigación que facilitaron la extracción de datos y produjeron un aporte elemental en la estructuración de esta investigación sumado a conceptos teóricos que le dan un énfasis técnico.

La metodología mixta se aplicó en estudiantes de los distintos años de la carrera de Comunicación para el desarrollo, reuniendo a jóvenes de diferentes edades lo que permitió cierto contraste en sus ideales respecto al tema de WhatsApp como aplicación de mensajería y el uso de Facebook como red social.

Esta investigación resalta el posicionamiento por parte de una de las dos aplicaciones, además refleja el uso y las conductas que los usuarios pueden tener en dependencia del contexto o acercamiento con el otro interlocutor. Además de la diversificación de formas para transmitir un mensaje, la fácil comprensión y recepción de este.

## **Antecedentes**

A nivel internacional se tomó de referencia el trabajo de grado sobre “Los emojis en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp como forma de Comunicación en los estudiantes de la universidad San Ignacio de Loyola” en Perú, elaborada por Ortega, C. (2020) para optar al título de bachiller en comunicación. En este trabajo investigativo se buscaba identificar las razones del uso de emojis en las conversaciones interpersonales de los jóvenes, además de analizar la interpretación e impacto de estos en el diálogo digital.

Del mismo modo, se consultó a nivel regional la tesis de grado sobre el “Análisis de la incidencia de las redes sociales en la comunicación en adolescentes del B° Los módulos de la ciudad de Cafayate, Salta en el año 2019” en Argentina, realizada por Mejía, D. (2019) para optar al título de Licenciatura en Comunicación Social. Esta investigación responde a las principales características identificadas en la red social Facebook, de acuerdo con la incidencia en la forma de comunicación de los adolescentes con sus vínculos familiares, determinando que los adolescentes hacen uso de este espacio únicamente con fines de distracción, lo que conlleva a tener comunicación con individuos desconocidos poniendo en riesgo su humanidad. Se tomó como referencia esta investigación puesto que coincide con la variable de estudio que es la incidencia de la red social misma que se diversifica en dependencia del sujeto de estudio.

Asimismo, se encontró a nivel institucional el estudio de “Diagnóstico el uso de la red social Facebook en los aspectos educativo, informativo y entretenimiento, en los jóvenes de III, IV y V año de la carrera de Comunicación para el Desarrollo de los turnos matutino y vespertino de la UNAN-Managua Recinto Universitario Rubén Darío (RURD), en el periodo del segundo semestre del año 2017” Por Silva J, Treminio B y Gómez S, (2020). Licenciados egresados de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, UNAN-Managua. Esta investigación recopila información importante acerca del uso de Facebook y los procesos comunicativos experimentados por los estudiantes de la carrera de Comunicación, con la red social antes mencionada en aspectos tanto educativos, informativos como de entretenimiento, de igual manera aborda el impacto de que esta posee.

## **Justificación**

Es importante y fundamental analizar el fenómeno de cómo las Comunicaciones mediadas inciden en los jóvenes de la carrera de Comunicación, puesto que es una situación latente, conocida pero muy poco abordada, tomando en cuenta el impacto que estas pueden tener en los jóvenes y en la deformación de su lenguaje escrito. Es evidente que las redes sociales están inmersas en la convivencia y actuar de las actuales y nuevas generaciones.

Son varios los trabajos investigativos que se han realizado sobre la importancia y el uso de las redes sociales como herramienta tecnológica, no se puede negar la aceptación de estas por su alcance y porque pone en tela de juicio la sustitución de lo digital por los medios tradicionales.

Esta investigación surge por la necesidad de querer analizar las incidencias de Facebook y WhatsApp en las nuevas formas de Comunicación de los jóvenes y sus experiencias con el uso de estas dos Apps, además de validar la probabilidad de que las redes sociales deforman el sistema lingüístico a través de los distintos códigos utilizados en las conversaciones virtuales. Es por esto, que se toma como instrumento de investigación la encuesta y grupo focal, para recolectar datos variados que permitan conocer e identificar de forma general este fenómeno.

Este trabajo investigativo retoma la línea de investigación de la carrera de Comunicación para el Desarrollo sobre las Redes Sociales, con la valoración del impacto y la influencia que tienen tanto la red social Facebook, como la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, que contribuyen a tener un visión más analítica del poder que poseen las Comunicaciones mediadas para crear patrones no solo de conductas sino también en la modificación de los procesos Comunicativos, al igual que los factores que contribuyen a la variación del habla o diálogo virtual.

Por tanto, el presente trabajo investigativo pretende únicamente estudiar, analizar y valorar los efectos e incidencias que tienen sobre los futuros profesionales de la Comunicación.

## **Planteamiento del problema**

### **Caracterización**

Las redes sociales son una herramienta básica en la interacción humana, forman parte del día a día de las personas; sobre todo de los jóvenes, puesto que su vida se documenta y desarrolla por medio de aplicaciones como Facebook y WhatsApp, que a su vez les permite tener un acercamiento con sus círculos sociales y en el caso de las empresas con sus clientes y/o público meta.

El objetivo principal de las redes sociales en sus inicios era que las personas estuvieran interconectadas, sin embargo, esto se ha venido diversificando con la creciente tecnológica y el amplio alcance de la globalización, mismas que han influido en la deformación del sistema comunicativo lingüístico, eso quiere decir que la forma de escritura en la red es diferente y varía en su forma de transmisión del mensaje.

A pesar que la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp poseen múltiples semejanzas es necesario entender cuáles son las diferencias entre estas y si existe la posibilidad de que la utilidad de una de estas sea mayor que la otra, ya que no es cierto que la comunicación en ambas es igual.

### **Delimitación**

En el caso de los jóvenes de la UNAN-Managua es bastante probable que el uso tanto de la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp sean diversos y no solo con fines sociales, sino también educativos, lo que no se puede obviar es la innumerable cantidad de códigos que actualmente son utilizados para hacer llegar el mensaje, entre estos: abreviaciones, emojis, gifs, *stickers*, entre otros.

Por tal razón es que en la actualidad se puede entablar una conversación sin la necesidad de incluir detalles específicos en las palabras, esto se da generalmente en las personas jóvenes. Disminuyendo así la interacción escrita, puesto que el chat cambia el formato original y lo convierte en uno nuevo y contagioso. Es poco común que en las redes sociales alguien se detenga a analizar de forma minuciosa un comentario o publicación esto se da debido a que el lenguaje utilizado en las redes sociales es lo más cercano a la oralidad.

### **Formulación**

A partir de la caracterización y delimitación del problema antes expuesto, se plantea la siguiente



pregunta principal del presente estudio: **¿Cuál es la incidencia de Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las nuevas formas en que se comunican los estudiantes del Turno matutino de la Carrera de Comunicación para el Desarrollo de la facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas, UNAN-Managua, durante el I semestre del año 2022?**

**Ahora se procede a plantear las preguntas directrices de esta investigación**

**Preguntas de Investigación**

1. ¿Cómo es el proceso comunicativo mediante la red social Facebook y la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?
2. ¿Cuál es la incidencia de las comunicaciones mediadas por Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en la manera en que los jóvenes las utilizan en contextos formales e informales de comunicación?
3. ¿Cuál es el impacto que tienen la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las nuevas formas en que se comunican los estudiantes?

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Analizar la incidencia de Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las nuevas formas en que se comunican los estudiantes del turno matutino de la Carrera de Comunicación para el Desarrollo de la facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas, UNAN-Managua, durante el I semestre del año 2022.

### **Objetivo Específicos:**

- Describir el proceso comunicativo de los estudiantes mediante la red social Facebook y la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp.
- Identificar la incidencia de las comunicaciones mediadas por Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en la manera en que los jóvenes las utilizan en contextos formales e informales de comunicación.
- Valorar el impacto que tienen la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las nuevas formas en que se comunican los jóvenes estudiantes.

## **Aspecto Teórico**

Para el análisis y fundamentación de esta investigación se han tomado como referencia teorías y conceptos de diversos autores que aportan información importante y que funcionan de base para la consolidación de algunas variables.

### **Aproximación al concepto de Comunicación**

El término comunicación encierra un espacio amplio y ambiguo, porque no posee una sola definición; en palabras básicas la comunicación es el intercambio de información por parte de uno o más individuos, aunque también se puede establecer un diálogo sin necesidad de que haya una reciprocidad de palabras, pues la ausencia de estas también transmite un mensaje y tampoco es correcto decir que no existe la no comunicación, puesto que es inherente en el ser humano. Peiró et. al (2021) escribe que de forma técnica la comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto.

El término comunicación es utilizado en una gran variabilidad de contextos y una diversidad de sentidos, razón que lo hace parecer confuso; se podría decir que es un concepto problemático y complejo, puesto que puede abarcar fenómenos comunes en contextos diversos ya sean físicos, biológicos o sociales, abarca fenómenos diferentes en contextos iguales o semejantes como podría ser la conversación entre dos interlocutores o bien la reacción a una señal de tráfico, que son aspectos sustancialmente diferenciables. (Aguado,2004).

### **Tipos de Comunicación**

Al tener la Comunicación un campo de estudio muy amplio los tipos de Comunicación podrían variar en dependencia del espacio y el contexto donde se emplee y/o desarrolle. Para algunos estudiosos los tipos de Comunicación oscilan entre 22 y 30 diferentes tipologías. Sin embargo, se marcan a continuación los más influyentes en el proceso de Comunicación humana. De forma general se ha conocido únicamente dos tipos de Comunicación; Verbal y no verbal.

La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz si esta es oral. Pero si la Comunicación es escrita, alude a la disposición gráfica y estratégica de las palabras. (Lorío, 2011).

## **Comunicación No verbal**

La comunicación no verbal es todo tipo de forma de expresión gestual, misma que en ocasiones sirve de complemento a las palabras (aunque esta no es su definición exacta). Algunos consideran que en una conversación cara a cara el 65% del diálogo se basa en gestos mientras que el otro 35% en palabras. Una vez dicho esto, se podría señalar que todo tipo de signos o señas realizadas con el cuerpo pertenecen a la no verbalidad, además de la postura, miradas, juego de manos y/o distancia entre los interlocutores podrían influir en la variabilidad del mensaje.

Un ejemplo sencillo de esto puede ser los acostumbrados saludos entre los amigos, mismos que generalmente pueden estar acompañados de códigos o juegos de manos alternados con palabras. La comunicación no verbal sirve también para transmitir mensajes de un individuo a otro sin necesariamente incluir palabras, es decir que si en un sitio alguien se acerca y realiza un comentario con la intención de iniciar una conversación y el otro sujeto ignora, no responde o con la mirada muestra desinterés es muy probable que está comunicando que no quiere o no tiene interés en conversar.

Para el análisis de este tipo de comunicación entran en juego otras disciplinas como la Kinesia; encargada de estudiar la postura y juegos gestuales como los indicados con las manos para referir un alto, silencio, negación, etc. En consumación este tipo de comunicación no es más que la acción de comunicar sin hablar basándose en gestos, sonidos (sin palabras) y proximidad.

## **Comunicación Verbal**

Esta se caracteriza principalmente por el uso de palabras para transmitir información y/o mensaje, se comunica de forma explícita lo que piensa o siente el individuo, comúnmente no hay pérdida del mensaje por lo que llega de forma directa.

La Comunicación verbal hace referencia al conjunto de signos lingüísticos, es decir que necesita de palabras escritas u orales para que se pueda ejecutar. Por tal razón este tipo de comunicación es desarrollada o pertenece propiamente a los seres humanos.

Dentro de esta existe una subdivisión:

## **Comunicación Oral**

Es la retroalimentación o intercambio de ideas a través de palabras. Para que este proceso ocurra, es necesario que exista un código que sea común para todos los involucrados, que, en este caso, es la lengua. (R, 2019). Está a su vez hace referencia a los sonidos y tono con que se expresan en el habla; onomatopeya, y gritos, también forman parte de esta. “Es la transmisión de información entre dos o más individuos a través del habla y del código contemplado en un idioma. La comunicación oral es probablemente la forma más temprana de intercambio de información de nuestra especie, que tuvo su origen en la invención misma del lenguaje verbal” (Etecé, 2021)

## **Comunicación escrita**

Es una capacidad propia del ser humano basada en el diseño de letras que conformen un mensaje. “La comunicación escrita es aquella que se establece a través de las palabras o de cualquier otro código escrito. El emisor y el receptor deben compartir el conocimiento de ese código en cuestión, para que la comunicación sea efectiva.” (Etecé, 2021)

Esta se caracteriza por no ser simultánea, a diferencia de la oral que tiene una respuesta inmediata. “Está claro que el tiempo varía de acuerdo al tipo de comunicación: en un chat (por ejemplo) es mucho más acotada esa brecha que en un diario impreso” (Etecé, 2021) Puede ser atemporal y permanecer en el tiempo, puesto que el canal de transmisión puede ser palpable, de igual modo se rige por reglas ortográficas o gramaticales que le permiten darle coherencia al mensaje. Es capaz de llegar desarrollarse a pesar de las distancias a través de cartas o bien en mensajes de textos por medio de móviles u otros servicios electrónicos.

## **Aproximación al término Comunicaciones mediadas**

Se le conoce así a la comunicación que se desarrolla mediante canales electrónicos o digitales, aunque se difiere con la comunicación cara a cara, puede darse mediante dispositivos electrónicos. Como su nombre lo indica está mediada o inferida por equipos computarizados, sin embargo, eso no quiere decir que se puede ejecutar únicamente mediante estos, puesto que hasta el hecho de escribir una carta a mano puede considerarse comunicación mediada. Es por eso que “la comunicación mediada puede ser cualquier uso de cualquier medio técnico para la transmisión a través del tiempo y el espacio” (Davis 2000), como es el caso de la comunicación a través de la escritura, impresión, correo electrónico o mensaje de texto.

## **Comunicación mediada en la red social Facebook**

Es un hecho indispensable el avance y el alcance que ha tenido internet en los últimos años y las redes sociales (digitales) han potenciado la interacción entre los seres humanos puesto que la sociedad siempre se ha organizado mediante redes, permitiendo el desarrollo de los procesos de producción, socialización de experiencias y conocimiento, creación y asociación por medio de la cultura y el afianzamiento del poder, viéndose modificados dichos procesos, por la lógica online (Castell 1999).

Las redes sociales virtuales sirven de puente para que los interlocutores se conecten, es decir se ejerce la comunicación mediada, además al igual que las redes sociales personales se asemejan en la horizontalidad, democratización y creatividad siendo este último posiblemente el atractivo fundamental de los espacios digitales (Cardozo 2009) Actualmente Facebook cuenta con más de mil millones de usuarios en todo el mundo siendo en sus inicios sus principales usuarios adolescentes y jóvenes, puesto que, permiten que el usuario se sienta o se exprese con mayor libertad y confianza, generando así una mayor posibilidad de interacción con otros, además de recibir, crear, procesar y compartir información de forma masiva desarrollado un sistema de comunicación tanto lineal como colectivo (Owloo 2014). Facebook al igual que otros espacios ha creado el acceso para que las personas puedan compartir vivencias cotidianas haciendo partícipes a los demás usuarios y permitiendo la interacción directa entre los mismos.

## **Comunicación mediada en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp**

A pesar que WhatsApp posee características de red social no se le considera una, más bien se le define como aplicación de mensajería instantánea, y con la masificación de internet se ha situado en una de las aplicaciones de interacción más utilizadas a nivel global. En el mes de febrero del año 2016, WhatsApp anunció más de 1 mil millones de usuarios activos, convirtiéndose en la App móvil más popular en el mundo (Redacción Tecno, 2016. Como se citó en Baena, Henao, Martínez, S.A), Si bien es cierto la mediación es un proceso que se construye a partir de la interacción sumado al uso de WhatsApp que crea una interdependencia.

## Concepto de Procesos Comunicativos

La comunicación es un proceso bastante complejo y es complicado determinar dónde o con quién comienza y finaliza un encuentro de comunicación, Los modelos de comunicación hacen que el proceso sea más sencillo porque proporcionan una representación visual de los diferentes aspectos de la comunicación. Estos modelos de comunicación tienen un propósito valioso para las personas porque les permiten ver conceptos y pasos específicos dentro del proceso de comunicación, definir la comunicación y aplicar conceptos relacionadas con la misma. Según Franco M, (2004). La acción comunicativa orienta el uso del lenguaje al entendimiento; el lenguaje es fuente de interacción; busca la sintonización en un mundo de vida. La acción comunicativa se desarrolla en el contexto de una teoría del significado. Estos tipos de acción planteados están referidos a los diversos procesos (percepción, conceptualización, semiotización y discursivización). Por tal razón se considera importante relacionar el acto de habla con los procesos en la formación del conocimiento, del discurso y los niveles comunicacionales.

Se le llama proceso comunicativo al conjunto de las diferentes actividades que se encuentran estrechamente relacionadas con el intercambio de datos. Este proceso de comunicación necesita, por lo menos, un emisor y de un receptor. Según Solís G, (2021) el proceso comunicativo es “un circuito el cual transmite un mensaje a través de un canal de comunicación desde un emisor hasta un receptor” siendo un acto que relaciona a los seres humanos, el querer hacer, saber o notar sus puntos de vista, ideas, sensaciones y sentimientos, haciendo que sea imprescindible comunicarse.

El lenguaje cumple, primordialmente, una función de comunicación, es decir, «de entendimiento interpersonal, participación intencionada o puesta en común de informaciones con ayuda de señales, sistemas de signos, sobre todo por medio del lenguaje en situaciones sónicas» (Lewandowski, 1986, p. 66) cuyo cumplimiento implica un proceso compuesto por una serie de fases sucesivas. Este proceso de comunicación puede ser contemplado desde diferentes perspectivas.

En su concepción del proceso comunicativo, Saussure, no habla genéricamente de comunicación, sino específicamente de comunicación lingüística, en la que puede detectarse un lado individual y un lado social (cfr. Curso..., p. 50). Desde el comienzo, pues, la comunicación lingüística es concebida por él como una interacción social, iniciada por un acto individual de voluntad y de inteligencia, o acto de habla (cfr. p. 57), mediante el cual se puede reconstruir el circuito de la palabra. Desde el momento en que se lo concibe como un proceso de interacción social, se necesitan como mínimo dos personas, A y B, para que dicho circuito del habla se establezca.

## **Concepto de Red social y aplicación de mensajería**

El concepto de red social ha adquirido una importancia notable en los últimos años. Se ha convertido en una expresión del lenguaje común que se asocia a nombres como Facebook o Twitter. Pero su significado es mucho más amplio y complejo. Las redes sociales son, desde hace décadas, objeto de estudio de numerosas disciplinas. Alrededor de ellas se han generado teorías de diversos tipos que tratan de explicar cómo funciona y si son de utilidad. De acuerdo con Boyd y Ellison (como se citó en Pedraza D, 2017) una red social se define como un servicio que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema.

Con la llegada de la Web 2.0, las redes sociales en Internet ocupan un lugar relevante en el campo de las relaciones personales y son, asimismo, paradigma de las posibilidades que ofrece esta nueva forma de usar y entender Internet. Se pueden definir las redes sociales teniendo en cuenta todos estos matices con el fin de entenderlas mejor como fenómeno y herramienta. En sentido amplio, una red social es una estructura social formada por personas o entidades conectadas y unidas entre sí por algún tipo de relación o interés común.

## **Historia de la Red social Facebook**

La historia de las redes sociales es relativamente reciente, ya que se remonta al año 1997 cuando Andrew Weinreich creó la que podría considerarse la primera red social del mundo llamada '*SixDegrees*', en la que se permitía crear perfiles, localizar a otros miembros de la red y crear listas de amigos. Esta red se basaba en la teoría de los seis grados de separación, que afirma que es posible conectar con cualquier otra persona del mundo en tan solo 6 pasos. En su mejor momento, el sitio llegó a tener 3.5 millones de miembros, pero cerró en 2001. Para entonces, la idea ya estaba en la mesa y comenzaron a surgir otras redes sociales como *Friendster*, *MySpace*, *Orkut* y *hi5*. Se podría decir que estos fueron los sitios pioneros que impulsaron la creación de las plataformas que se conocen ahora como *Facebook*, *Instagram* y *LinkedIn*, tan populares en la actualidad.

Las redes sociales se crearon para mantener a personas conectadas, para reencontrarse con viejos amigos o para conocer personas con intereses en común. Pero las cosas han ido cambiando y ahora estas plataformas se usan para otros propósitos, además de socializar, por lo que se podrían dividir en cuatro grandes categorías:



- **Redes sociales de relaciones:** estas son las más conocidas, las más utilizadas y las que se centran (al menos en su concepción) específicamente en eso, relaciones. Algunos ejemplos son *Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Google+*, etc.
- **Redes sociales de entretenimiento:** a diferencia de las anteriores, el objetivo principal de estas es consumir contenido. *YouTube* es el más claro ejemplo de esto, ya que es la mayor plataforma de distribución de videos en el mundo. También está *Pinterest*, en donde las personas publican y consumen imágenes con contenido muy variado, que va desde recetas, diseño de interiores, motivación; hasta fotografía y moda.
- **Redes sociales profesionales:** en estas los usuarios se especializan en construir relaciones profesionales, presentar currículums, habilidades y conseguir empleos. *LinkedIn* es la más conocida y utilizada, aunque hay otras como *Bebee, Bayt, Xing y Viadeo*. Hoy en día, las redes son tan variadas y utilizadas que prácticamente podrías encontrar trabajo en cualquiera de ellas.
- **Redes sociales de nicho:** este es un grupo bastante amplio y son dirigidas a públicos específicos según su interés en ciertos temas. Algunas de las más conocidas son *TripAdvisor, DeviantArt, Goodreads o Behance*.

Facebook es una página web de redes sociales creada por Mark Zuckerberg y fundada por Eduardo Saverin, Chris Hughes, Dustin Moskovitz y Mark Zuckerberg. Originalmente era un sitio para estudiantes de la Universidad Harvard, actualmente está abierto a cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico.

Facebook, es una red social como cualquier otra, su funcionamiento permite a las personas registrarse y publicar información en su perfil (página web personal o publicitaria). En esta plataforma se pueden subir fotos, comentarios, textos, videos (publicitarios o personales) y cualquier otro tipo de archivo de interés personal para quienes lo utilizan. Prato (2010) comenta que quien haya usado Facebook unas cuantas veces tendrá la sensación de que es muy poco útil, al menos en el campo productivo; pero hay que entender que estos beneficios se consiguen con el tiempo al igual que muchas de las aplicaciones web 2.0 y 3.0.

El mundo de internet es cada vez más amplio y está lleno de oportunidades. Las redes sociales nos permiten compartir información, conectar con personas, amigos y empresas, pero también se pueden utilizar de forma negativa para dañar a otras personas o incluso a nosotros mismos, por lo que es importante aprender a ser un usuario responsable.

## **Importancia de la utilización de la red social Facebook**

La comunicación es una de las bases de la sociedad en la que vivimos y, por tanto, es una de las vías de conocimiento y transmisión de información. Las personas siempre se han relacionado entre sí, ya sea a través de medios tradicionales como el teléfono o la correspondencia, o simplemente entablando una conversación, cara a cara, en un lugar físico acordado por ambas partes o establecido al azar.

Los ciudadanos no han dejado de adaptarse a los cambios de su entorno, incluida la evolución de la tecnología, de tal forma que sus hábitos sociales se han visto afectados positivamente en beneficio de una comunicación sostenida, cercana y sin barreras. Con el nacimiento de Facebook en 2004, y su lanzamiento a nivel global en 2005, las personas comenzaron a plantearse una nueva y rica forma de mantener contacto los unos con los otros.

Facebook es el mejor ejemplo de “Red Social” de masas, y sus más de 500 millones de usuarios avalan su importancia dentro de los hábitos y costumbres de los ciudadanos de medio mundo. Facebook no es solamente un lugar virtual asociado a una página web, o un lugar de encuentro en línea, es todo un mundo de experiencias compartidas.

Facebook no es una moda, es una realidad social en la que interactúan personas y empresas, dónde la información fluye en dos sentidos. Facebook se ha consolidado como el medio a través del cual las personas, vivan en la misma ciudad o en continentes distintos, pueden compartir información y comunicarse en tiempo real: ya sea a través de comentarios, actualizaciones de estado o utilizando el servicio de mensajería instantánea de la Red.

Facebook no es solamente una aplicación en un móvil o una dirección World wide web (www), se ha convertido en un hábito de uso generalizado que forma parte de las costumbres adoptadas por más de 500 millones de ciudadanos de todo el mundo.

Para las personas Facebook supone un canal de comunicación abierto para mantener contacto con amigos, familiares o conocidos, o incluso para recuperar amistades que, por falta de tiempo o distancia geográfica, habían quedado olvidadas. Facebook puede ser una herramienta para mantener una comunicación grupal sin necesidad de un emplazamiento concreto, la solución que suple la falta de tiempo en sociedades aceleradas por el ritmo de vida.

Facebook tiene su fuerza en cómo se presenta y cómo se puede emplear por parte del usuario. No hay una comunicación únicamente apoyada en el uso de palabras, sino también en el uso de contenido compartido: vídeos, imágenes y música que pueden compartirse con la red de contactos de un usuario, ya sea subiendo el contenido a Facebook o enlazando con otras fuentes (Flickr, Instagram, YouTube).

La posibilidad de compartir contenido visual y sonoro a través de Facebook permite una comunicación e información más certera con el grupo de amigos/conocidos/familiares, salvando la necesidad de enviar dicho contenido de forma separada o buscar tiempo “real” para un encuentro en grupo o individual.

Facebook permite saber qué hace, qué dice, cómo y dónde está una persona, una información personal al alcance de la red de contactos de dicha persona: el usuario de la red social puede transmitir en todo momento sus pensamientos, sus opiniones, sus creencias, sus actividades, sus intereses, sus proyectos... sin necesidad de realizar una llamada o enviar un mensaje de texto, dejando constancia de todo ello para libre acceso de las personas que forman parte de su círculo.

### **Ventajas y desventajas de la red social Facebook en los procesos Comunicativo**

Los seres humanos siempre se relacionan por grupos: familiares, laborales, sentimentales, entre otros. En una red social los individuos están interconectados, interactúan y pueden tener más de un tipo de relación entre ellos.

En la actualidad el internet y las nuevas tecnologías traen consigo ventajas y desventajas en los procesos comunicativos.

#### **Ventajas**

- Facilita el intercambio de información,
- Permite nuevas formas de interacción,
- El mensaje llega más rápido,
- Hace que el mensaje sea práctico y parecido al mensaje espontáneo (utilización de gifs, memes, emojis),
- Mantiene interconectado al mundo entero,
- Permite conocer todo lo que pasa en municipios y ciudades gracias a que se pueden enlazar noticias en el muro de Facebook y compartirlas.

## **Desventajas**

- Reducción de la atención y la productividad. Facebook ofrece múltiples tipos de distracciones dentro de su propio sitio web, por ejemplo, los mensajes internos, las publicidades entre otros.
- Desvirtuar el lenguaje o la gramática utilizando elementos que la plataforma provee
- La información puede sufrir distorsión
- No se puede compartir videos (educativos, publicitarios, presentaciones en PowerPoint) que sobrepasen el límite establecido.
- El mensaje puede carecer de claridad

## **Historia de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp**

WhatsApp es un servicio de mensajería instantánea cuyo propósito es comunicar, vía Internet en tiempo real, a dos o más personas. Esta aplicación permite al usuario enviar (audios, documentos, videos, imágenes, ubicación geográfica.). Es una aplicación que se puede instalar en todos los Smartphone o teléfonos inteligentes (Calero, 2014), afirma que se ha convertido en el sistema mundial de comunicación por excelencia entre teléfonos móviles, a través de datos o por wifi. Cremades, Maqueda y Onieva (2016) consideran que la aplicación WhatsApp es un modo evolucionado de comunicación escrita caracterizado por la posibilidad de enriquecer el discurso con contenidos audiovisuales e icónicos.

El nombre de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp hace alusión a una frase de origen inglés que solo ocupa lugar en conversaciones entre cercanos Según (Benedetti, 2011). “WhatsApp” es un juego de palabras que viene de “What’s up”, una frase coloquial inglesa que significa “¿Qué pasa?”, y “App”, la abreviatura también inglesa para “aplicaciones”. Puesto que su pronunciación dista de ser sencilla para un hispanohablante, las variantes de su nombre abundan: Wazap, Wassap, Wassup, Whatsap, Whazap, Whatssup, Uasap, Guasa, Uassa. La empresa WhatsApp Inc. fue fundada en 2009 por Brian Acto y Jan Koum, ambos veteranos de Yahoo! y con sede en Santa Clara, California.

La aplicación de mensajería instantánea WhatsApp no fue creada para fines educativos, sin embargo, su propósito principal es facilitar la comunicación y la educación parte de una comunicación. Siendo esta aplicación tan popular se puede aprovechar para ampliar los canales,

a través de los cuales los docentes pueden generar un debate y una comunicación más fluida, efectiva y transparente para poder estar en sintonía para interactuar a diario con cada uno de los estudiantes. Beatnik y Deshen (2014) afirman que estar en contacto permanente tanto con maestros como entre compañeros mejora la comunicación educativa. La comunicación y el intercambio de textos, imágenes o videos de manera instantánea favorece la interactividad y la cooperación entre grupos que comparten trabajos, tareas o proyectos (Oliveira, Versut y Vaz 2016). El maestro, en la medida en que también puede enviar tareas o información, favorece el aprendizaje colaborativo, realiza pequeñas tutorías e incluso puede evaluar a través del propio WhatsApp (Padrón, 2013)

### **Ventajas y desventajas de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en los procesos comunicativos.**

Los procesos comunicativos no pueden quedar al margen de esta realidad, porque el impulso de Internet y las posibilidades de crear plataformas virtuales, en este caso el uso de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp promueve otro tipo de comunicación, más personalizada al igual que genera ciertas desventajas respecto a los procesos comunicativos.

#### **Ventajas**

- Permite una comunicación más cercana, sin necesidad de estar cara a cara,
- Crear grupos, y usarla como herramienta de multimedia: enviar entre ellos un número ilimitado de fotos, videos y mensajes de audio en tiempo real e inmediato,
- Intercambiar y enviar información, ideas, noticias, entre otros,
- Permite compartir contenido multimedia,
- Enviar de manera instantánea mensajes ya sea de forma escrita o en nota de voz.
- Hacer videollamadas o videoconferencias grupales con familiares, amigos o cualquier persona que tu desees,
- Comunicar a varias personas de manera simultánea.

## **Desventaja**

- La comunicación escrita es mucho más pobre que la oral,
- Se pierde la comunicación física,
- WhatsApp no puede reemplazar la comunicación física, por lo cual se podrían desencadenar malos entendidos por una frase, una imagen, un estado, etc.

## **Diseño Metodológico**

### **Tipo de estudio**

Según el diseño metodológico el tipo de estudio es descriptivo no experimental y según el método de estudio observacional, (Piura, 2012), de acuerdo al tiempo de ocurrencia de los hechos y registro de la información, el estudio es retrospectivo y según el período y secuencia del estudio es transversal (Canales, Alvarado y Pineda, 1996). El tipo de estudio en esta investigación es de enfoque cualitativo, aunque se refuerza con apoyo de la técnica del enfoque cuantitativo a lo que Hernández, Fernández y Baptista (2014) clasifica como Enfoque MIXTO.

Un estudio descriptivo se caracteriza por ser observacional es decir que no se evalúa una hipótesis causal. Estos estudios pueden ser transversales si la recogida de datos se realiza en un solo momento en el tiempo o bien longitudinales, si hay una secuencia temporal entre la recogida de los mismos. Además, el estudio descriptivo, detalla los aspectos característicos de las variables de investigación.

Un estudio transversal puede ser completamente descriptivo y sirve para evaluar la frecuencia y la distribución de un tema de estudio en un determinado grupo demográfico. El estudio transversal de la investigación es descriptivo, describe la frecuencia de un resultado en una población establecida.

### **Área de estudio**

El presente estudio se realizará en la carrera de Comunicación para el Desarrollo de la UNAN-Managua.

### **Unidad de estudio**

Comunicaciones mediadas: Incidencia de Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las nuevas formas de comunicación.

### **Universo y muestra**

El universo de esta investigación es la UNAN-Managua que está conformado por 38,316 estudiantes, 2,072 Docentes y 1,728 Trabajadores administrativos, La población está conformada por 360 estudiantes, en la carrera de comunicación para el desarrollo la cual está dividida en 5

grupos desde 1er año hasta 5to año en las modalidades matutino y vespertino.

### **Muestra**

La población de este estudio serán 100 estudiantes, que corresponden a 20 estudiantes por cada año desde 1ero hasta 5to año del turno matutino de la carrera Comunicación para el Desarrollo. El Tipo de Muestreo utilizado es por conveniencia no probabilístico, tomando en cuenta que es una población con las mismas características (estudiantes) y se decidió aplicar el instrumento a 5 informantes claves de cada año en la carrera. Al respecto Creswell (2008) afirma que es un procedimiento del método cuantitativo en el que el investigador selecciona a los participantes que comparten las mismas características y que están dispuestos y disponibles para ser estudiados.

### **Métodos y técnicas**

Las técnicas que se emplearon en la recolección de datos, fueron el grupo focal desarrollado con 5 estudiantes de la carrera, se empleó la técnica del grupo focal, utilizada en la investigación cualitativa, con este grupo limitado de personas, que reúnen ciertas características comunes para su selección y fueron guiados por un moderador quien condujo la sesión, con base a una guía de moderación. Esta técnica permite a través de las discusiones y opiniones, conocer cómo piensan los participantes respecto a un asunto o tema determinado (Hernández y Coello, 2002; Rodríguez-Andino et al., 2007).

También, se aplicó encuestas a 100 estudiantes de la carrera de Comunicación para el Desarrollo. Además, se utilizó el método de triangulación ya que es una técnica de análisis de datos que se centra en contrastar visiones o enfoques a partir de los datos recolectados. Por medio de esta se mezclan los métodos empleados para estudiar el fenómeno, bien sea aquellos de orientación cuantitativa o cualitativa. Su propósito o finalidad es la contraposición de varios datos y métodos que están centrados en un mismo problema, así se pueden establecer comparaciones, tomar las impresiones de diversos grupos, en distintos contextos y temporalidades, evaluando así el problema con amplitud, diversidad, imparcialidad y objetividad.



## Plan de Tabulación y Análisis Estadístico de los Datos

A partir de los datos que sean recolectados, se diseñará la base de datos correspondiente, utilizando el software estadístico EXCEL, para Windows. Una vez que se realice el control de calidad de los datos registrados, se realizarán los análisis estadísticos pertinentes.

De acuerdo a la naturaleza de cada una de las variables (*cuantitativas o cualitativas*) y guiados por el compromiso definido en cada uno de los objetivos específicos, fueron realizados los análisis descriptivos correspondientes a las variables nominales y/o numéricas, entre ellos: (a) El análisis de frecuencia, (b) las estadísticas descriptivas según cada caso. Además, se construyeron gráficos del tipo: pastel o barras.

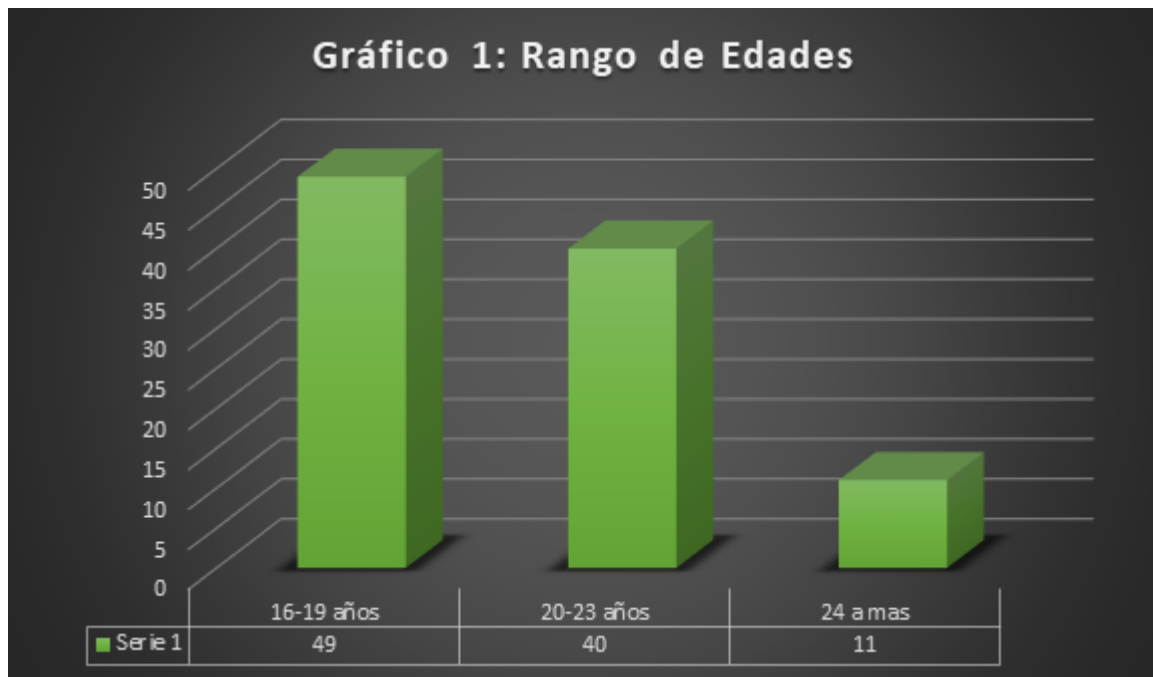
### Operacionalización de Variables

<b>Analizar la Incidencia de Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las nuevas formas en que se comunican los Jóvenes estudiantes de la Carrera de Comunicación para el Desarrollo de la facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas, UNAN-Managua, durante el I semestre del año 2022</b>			
Objetivo Específico	Conceptualización de la variable de investigación	Indicador	Instrumento a aplicar
Identificar el proceso comunicativo de los estudiantes de la carrera de comunicación para el desarrollo, mediante la red social Facebook y la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp	<b>proceso comunicativo</b> Se conoce como proceso comunicativo, al conjunto de actividades vinculadas a este intercambio de datos. Dicho proceso requiere de, al menos, un emisor y de un receptor. El emisor envía ciertas señales (un texto escrito, palabras, un gesto) para difundir un mensaje; cuando estas señales llegan al receptor, éste debe decodificarlas para interpretar el mensaje. El proceso contempla una “ <i>devolución</i> ” del mensaje, a través de la cual el receptor se convertirá en emisor, y viceversa.	<b>#. de estudiantes que forman parte del</b> proceso comunicativo mediante la red social Facebook y WhatsApp	Grupo focal

<p>Describir la incidencia de las comunicaciones mediadas por Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en la manera en que los jóvenes las utilizan en contextos formales e informales de comunicación.</p>	<p><b>Comunicación mediada</b> Es definida como la interacción verbal que se desarrolla en el ámbito digital o bien como la lengua usada en este entorno comunicativo y caracterizada por una serie de rasgos distintivos: ortografía inédita; palabras informales, regionalismos, expresiones coloquiales y jergales, interjecciones, abreviaturas; estilo telegráfico; hipertexto y elementos de interactividad; sustitutos del lenguaje paraverbal, etc.</p>	<p>% de jóvenes que utilizan Facebook y WhatsApp para comunicarse</p>	<p>Encuesta</p>
<p>Valorar el impacto que tienen la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en la forma que se comunican los estudiantes.</p>	<p><b>Red social:</b> es una estructura social integrada por personas, organizaciones y entidades que se encuentran conectadas entre sí. <b>WhatsApp</b> para los estudiantes del Turno matutino de la carrera Comunicación para el Desarrollo durante el I semestre del año 2022.</p>	<p>% de impacto que tienen Facebook y WhatsApp en la forma que se comunican los estudiantes</p>	<p>Encuesta</p>

## Análisis y discusión de resultados

Una vez aplicadas las encuestas y grupo focal, se procedió a la formulación de las gráficas, tomando en cuenta los objetivos de la presente investigación, para poder plantear una información clara y precisa sobre el tema en estudio, que a su vez tiene como fin, analizar la incidencia de Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las nuevas formas en que se comunican los estudiantes del turno matutino de la Carrera Comunicación para el Desarrollo, para ello fue necesario aplicar la encuesta a 100 estudiantes desde primer año hasta quinto año matutino de la Carrera Comunicación para el Desarrollo.



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas

En la gráfica No. 1 se refleja la edad de los estudiantes encuestados de la carrera de Comunicación para el Desarrollo de la UNAN- Managua. La edad de los encuestados, se totalizo por medio de 3 categorías en las cuales el mayor porcentaje recae en los estudiantes que tienen de 16 a 19 años con el 49%, el segundo porcentaje que va entre las edades de 20 a 23 años es de un 40% y finalmente la menor incidencia es del 11%.



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

En la gráfica #2 se refleja el porcentaje del sexo de los estudiantes de la carrera Comunicación para el Desarrollo, el porcentaje más alto está integrado por el sexo femenino con una cifra del 54% y el 46% está conformado por estudiantes del sexo masculino, mostrando así que hay menos incidencia de hombres en el área de estudio.

## **i. Proceso comunicativo de los estudiantes mediante la red social Facebook y la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp.**

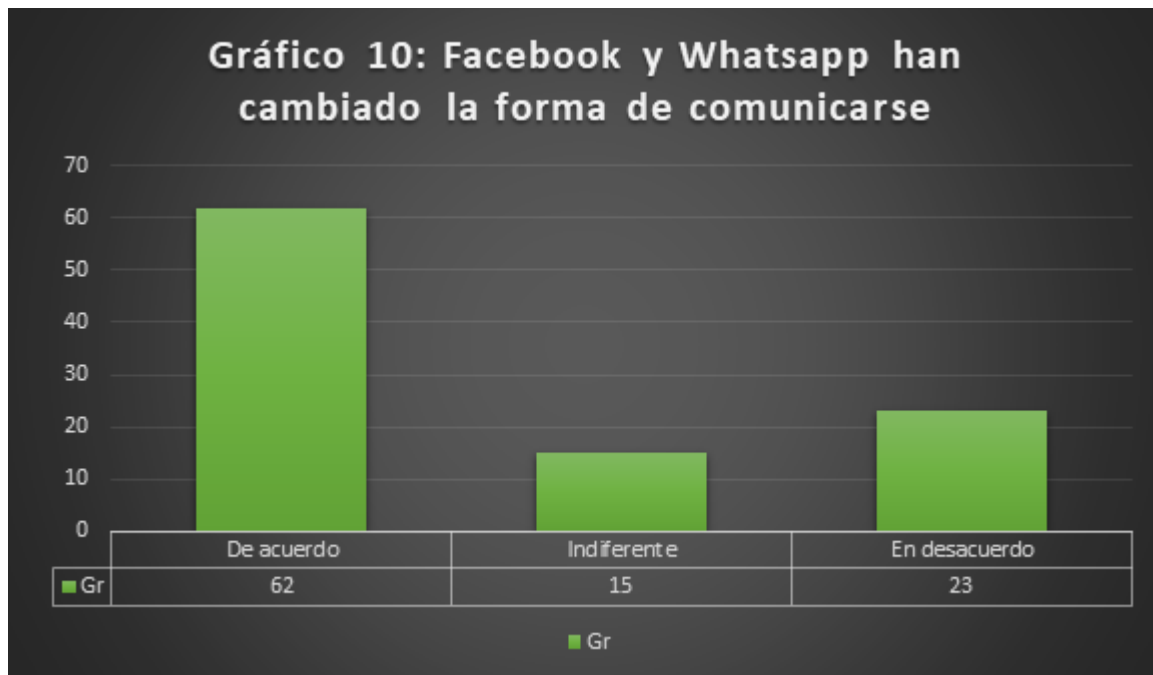
Los datos que se expondrán a continuación, son los obtenidos mediante encuestas y grupo focal para dar respuesta al objetivo antes mencionado.



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

En la gráfica N°4 se puede observar que según los encuestados utilizan Facebook y WhatsApp para entretenimiento arrojando así un resultado del 40%, a su vez aseguran con un 35% que utilizan ambas aplicaciones para comunicarse con familia y amigos y finalmente el 25% de los estudiantes encuestados utilizan estas aplicaciones para conocer gente nueva.

Según participante No.2 en cuanto a Facebook generalmente lo usa cuando se trata de entretenimiento e información, pero así como la aplicación tiene sus ventajas también tiene sus desventajas porque cuando se trata de información no toda la información que sale en ese tipo de redes sociales puede ser verdad y por lo menos él ocupa más Facebook, porque esa aplicación tiene un algoritmo que siempre va conforme lo que él está buscando por lo menos a él le sirve mucho porque estudia inglés y cuando quiere buscar algo o tiene una duda siempre le salen videos y le salen sugerencias acerca de eso. A parte WhatsApp él siempre lo usa para comunicarse con estudiantes, amigos y familia, porque considera que siempre es bueno tener una comunicación colectiva.



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 10 refleja que un 62% de los estudiantes están de acuerdo en que la red social Facebook y la App de mensajería instantánea Whatsapp han cambiado la manera de comunicarse, un 23% está en desacuerdo con la postura y solo un 15% se muestra indiferente ante esta postura.

Según participante No. 3, el Facebook lo utiliza principalmente por entretenimiento porque ofrece demasiadas cosas, ya sea información de relevancia o cualquier otro interés y WhatsApp lo ocupa mayoritariamente para comunicarse y pasar información.

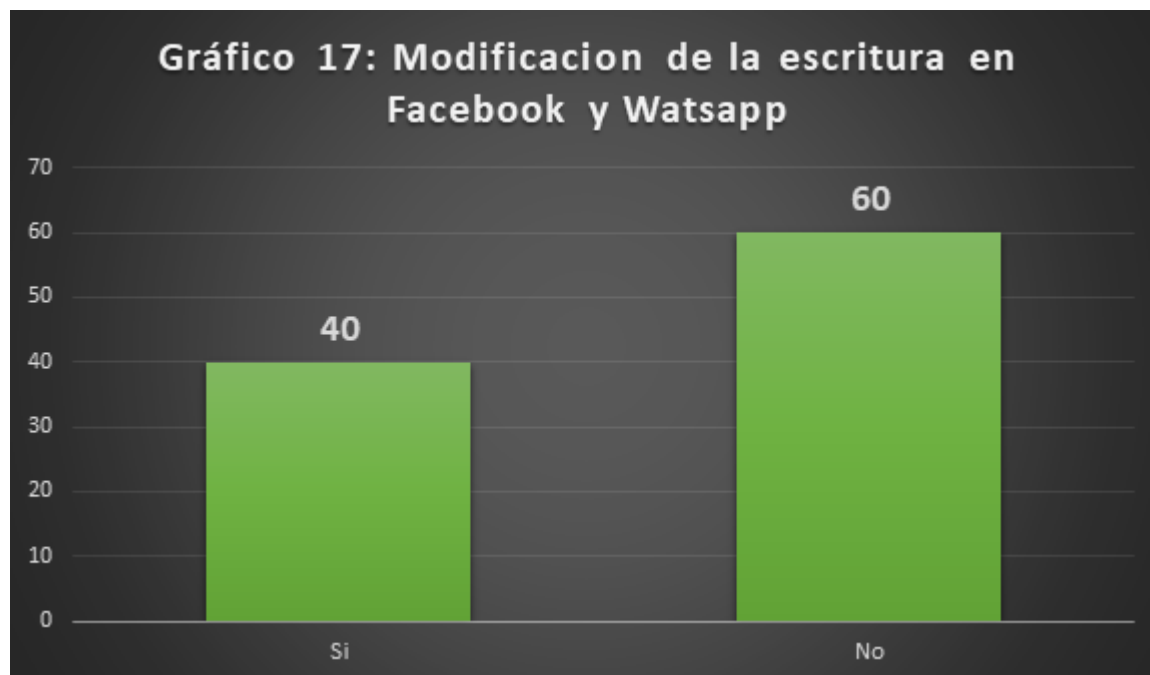
**ii. Incidencia de las comunicaciones mediadas por Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en la manera en que los jóvenes las utilizan en contextos formales e informales de comunicación.**



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 16 muestra que el 50% de los encuestados considera que la red social o app de mensajería son sitios informales en los que no importa cuidar la escritura. Asimismo, el otro 50% expresó que sí se debe cuidar la escritura pese a que sean vistos como sitios informales.

Según participante No.2 siempre depende de con qué persona se encuentre en comunicación ya que no se va a expresar de la misma manera con amigos que con su madre, profesor o algún jefe, afirma que siempre hay maneras diferentes y contextos diferentes en los que se debe considerar cómo será la comunicación.



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 17 muestra que el 60% no considera que su escritura en red social o app de mensajería cambie su manera de escribir en lugares formales y otro 40% dice que su escritura si sufre cambios debido a la costumbre de escribir así en redes o app de mensajería.

El participante N°2 expresa que la forma de escritura varía y depende de la persona con quien se esté comunicando, porque la manera de expresarse con los amigos no es la misma que se puede usar con los padres o profesores. Las personas utilizan un lenguaje diferente para cada individuo.



**iii. Impacto que tienen la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en la forma que se comunican los estudiantes.**



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

En el gráfico N°6 se refleja el impacto en la manera de comunicarse a través de la app y la red social, expresando el 72% que Facebook y WhatsApp han impactado de manera positiva la forma en que se comunican y un 28% de los encuestados consideran que el impacto de dichas aplicaciones ha sido negativo para la comunicación.

El participante N°1 expresó que las redes sociales son buenas y tienen un poder muy, pero que esto depende del uso que se les den, puesto que en ellas podés conocer a personas de otros sitios y no siempre estas tienen buenas intenciones o la idea de crear una amistad, es decir la vida y seguridad del usuario también están en riesgos.



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

En el gráfico N° 7 se evidencia lo que los encuestados consideran acerca de las modificaciones que el lenguaje escrito ha sufrido con la llegada de las redes y apps de mensajería expresando con un 52% que las modificaciones sufridas en el lenguaje son positivas y solo un 48% determina que las aplicaciones Facebook y WhatsApp han modificado el lenguaje escrito de manera negativa.

El participante N°5 comentó que para variar la comunicación en WhatsApp suele utilizar *stickers* sobre todo en los grupos donde la comunicación es colectiva. Por otro lado, el participante N°1 expresó que utiliza con frecuencia audios e imágenes para precisar el mensaje en esta aplicación.

Otros participantes indicaron que en el caso de Facebook optan por las reacciones, publicaciones posts entre otras herramientas que la red social les brinda, para interactuar de una forma más dinámica, pero sin caer en una conversación como tal, puesto que el mensaje que se transmite a través de este tipo de interacción es entendido por los otros usuarios.

## CONCLUSIONES

El proceso comunicativo mediante la red social Facebook y la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp, es considerado como parte de la comunicación cotidiana, ya que la mayoría prefieren usar WhatsApp puesto que esta les brinda mayor eficiencia, accesibilidad y les facilita la interacción. En cuanto al uso de Facebook es un poco menos concurrido porque se considera que la finalidad principal es solamente el entretenimiento.

Por otro lado, se estima que la comunicación con familiares y allegados es la base fundamental del uso de WhatsApp, debido a que dicha aplicación facilita el acercamiento bilateral con los círculos de relaciones interpersonales de cada persona, sin dejar de lado el hecho de que Facebook puede resultar un espacio ideal para informarse del acontecer no sólo noticioso, sino también del diario vivir y experiencias de amistades que interactúan en esta plataforma, aunque existen individuos que alcanzan un mejor provecho de la App y lo usan con diversos fines.

En síntesis, las comunicaciones mediadas en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp y la red social Facebook ocupan un nivel muy importante en los estudiantes de la carrera de Comunicación para el Desarrollo, debido al uso constante que ellos le dan para poder llevar a cabo diversas actividades en el plano Conversacional y Comunicacional.

Facebook y WhatsApp desde sus inicios inciden en la vida de los estudiantes, desde las nuevas maneras y medios por los cuales interactúan hasta cómo esto ha influido en la manera de hablar, de escribir y hasta de pensar, considerándose como herramientas muy útiles por su interactividad e instantaneidad.

Respecto a la valoración del impacto que tienen la red social Facebook y el uso de mensajería instantánea WhatsApp como plataformas facilitadoras de comunicación se constató que ambas cumplen funciones importantes y necesarias en la vida de los estudiantes, ya que a través de ellas pueden comunicarse de manera instantánea y eficaz, aunque admiten que este tipo de comunicación nunca podrá reemplazar los factores que integran un mensaje cara a cara y que todos los cambios que trae consigo este tipo de comunicación mediada son tanto positivos como negativos, sin desmeritar que resulta útil y fácil para comunicarse.

Hoy por hoy resulta sencillo establecer una conversación virtual sin necesidad de emplear palabras. Los códigos empleados (emojis, memes, sticker, etc) permiten al interlocutor seguir el

hilo de diálogo y comprender a cabalidad el contexto de desarrollo.

Es importante mencionar que el contexto juega un papel fundamental en este tipo de comunicación, sumado a estas características socio etnográficas de los conversantes. Dado que la exigencia tanto gramaticales como conceptuales no puede ser igual entre profesionales que entre individuos que desconocen estos términos.

## **RECOMENDACIONES**

Las Comunicaciones mediadas en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp y la red social Facebook ocupan un nivel muy importante en los estudiantes de la carrera de Comunicación para el Desarrollo, debido al uso constante que ellos le dan para poder llevar a cabo diversas actividades en el plano conversacional y comunicacional. Es por ello que se incentiva a los estudiantes de la carrera de Comunicación a continuar analizando los distintos fenómenos que se presentan en los diversos procesos Comunicativos mediados por aplicaciones o redes sociales por lo cual se puntualizan algunos temas de interés para futuros análisis.

A su vez, es importante evidenciar que dichas comunicaciones a través de las redes sociales tienen diversas ventajas tanto para lograr mensajes eficaces como para los mismos estudios, información que los mismos estudiantes de la universidad UNAN-Managua brindaron a través de los diferentes métodos de recolección de información en los cuales también se enfatizó que las redes sociales han cambiado la manera en la que los seres humanos se solían comunicar y que así como esto ha traído ventajas comunicativas consigo a su vez las desventajas son notorias en el sentido de cómo la escritura y ortografía ha venido perdiendo importancia y relevancia al momento de comunicar cualquier mensaje por medio de las redes sociales.

En resumen, esta investigación invita a toda la comunidad universitaria a tomar el reto de mantener, preservar y fomentar la correcta escritura y ortografía ya sea en espacios formales e informales, para una mejor expresión e interpretación de los mensajes.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Baena, T., Henao, L & Martínez. (S.F). *WhatsApp y la mediación de lo no verbal. Medios digitales, diálogos de saberes y prácticas colaborativas en red.* [https://www.javeriana.edu.co/unesco/humanidadesDigitales/ponencias/IV\\_14.html](https://www.javeriana.edu.co/unesco/humanidadesDigitales/ponencias/IV_14.html)
- Camila, O. (2020) *Los emojis en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp como forma de comunicación en los estudiantes de la universidad San Ignacio de Loyola* [Trabajo de investigación]. Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL) <https://repositorio.usil.edu.pe/items/3cc02c4b-ac38-4df7-8927-f61e59f4a8a6>
- Canales, H; Alvarado, E; Pineda, E. (1996). *Metodología de la investigación* México: Limusa S.A de C.V.
- Cardozo, C. (2009). *Historia del Concepto de Red social.* Unidad de Investigación, Universidad de Santo Tomas.
- Castel, M. (1999). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura.* La sociedad red. Vol. 1, Madrid: Alianza Editorial. <https://www.thefreelibrary.com/Sentido+de+la+interaccion+social+mediada+por+Facebook%3A+en+un+grupo+de...-a045816524>
- Comunicación escrita. (5 de agosto de 2021). Concepto. <https://concepto.de/comunicacion-escrita/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20escrita%20es%20aquella,mientras%20que%20el%20receptor%20lee.>
- Diana, L. (2019) *Análisis de la incidencia de las redes sociales en la comunicación en adolescentes del B° Los módulos de la ciudad de Cafayate, Salta en el año 2019* [Tesis de grado]. Universidad Católica de Salta Repositorio de la Universidad Católica de Salta (UCASAL) [http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac\\_css/visionneuse.php?lvl=afficheur&explnum=1874#page/1/mode/2up](http://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/visionneuse.php?lvl=afficheur&explnum=1874#page/1/mode/2up)
- Franco, Antonio (2004). El concepto habermasiano de la acción comunicativa en el modelo lingüístico comunicacional. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 9(27),33-48. [fecha de Consulta 8 de julio de 2022]. ISSN: 1315-5216. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27992704>

- Hernández, R.; Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Meneses, R. (2011). Comunicación oral y escrita. <https://itscv.edu.ec/wp-content/uploads/2018/10/COMUNICACION-ORAL-Y-ESCRITA.pdf>
- Peiró, R. (5 de abril del 2021) *Comunicación*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
- Piura López, J. (2012). *Metodología de la investigación científica. Un enfoque integrador 7ª* Edición, Ed. Cooperación española: Managua
- Pedraza, D. (2017) *Las redes sociales*. Lima Perú. [https://datospdf.com/download/las-redes-sociales-\\_5a4b7b86b7d7bcb74fb3c5fa\\_pdf](https://datospdf.com/download/las-redes-sociales-_5a4b7b86b7d7bcb74fb3c5fa_pdf)
- Prato, Laura; Villoria, Liliana. Web 2.0: Redes Sociales. Editorial Universidad Nacional de Villa María. Argentina, 2010.
- "Respeto" (01 de enero 2019). Comunicación verbal. Significados.com. <https://www.significados.com/respeto/>
- Silva J, Treminio B y Gómez S. (2020) *Diagnosticar el uso de la red social Facebook en los aspectos educativo, informativo y entretenimiento, en los jóvenes de III, IV y V año de la carrera de Comunicación para el Desarrollo de los turnos matutino y vespertino de la UNAN-Managua Recinto Universitario Rubén Darío (RURD), en el periodo del segundo semestre del año 2017 [tesis de pregrado]*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Solis-Sibrian, G. (2021). Hacia un análisis sobre el Proceso Comunicativo. *Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 4*, 9(17), 1-3.

## ANEXOS

### ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS



**Fuente:** Variable aplicación más utilizada/ De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

En la gráfica No. 3 se refleja que la aplicación o red social que más utilizan los encuestados es Facebook por la multifuncionalidad del sistema de dicha aplicación arrojando así un 54% de estudiantes que prefieren utilizarla, en cambio la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp arrojó un 46% de estudiante encuestados que la utilizan ya que les resulta más limitada.

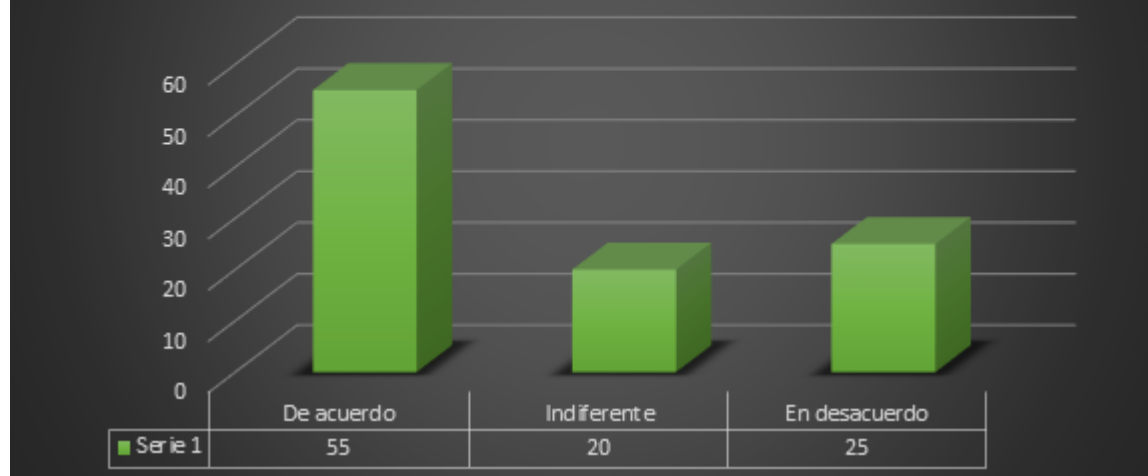




**Fuente:** elaboración propia en base a datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

En el gráfico N°5 se evidencia que el 45% de los encuestados utilizan WhatsApp y Facebook es para tener una mejor comunicación, asimismo los resultados reflejan que el 31% de los estudiantes prefieren estas aplicaciones debido a los usos variados que ofrecen, por otro lado el 12% de los participantes dijeron que el motivo por el que utilizan las aplicaciones es porque son muy accesibles y otro 12% expresa que el motivo por el que las utilizan es porque pueden hacer otras cosas dentro de la app o red social mientras se escriben con las personas

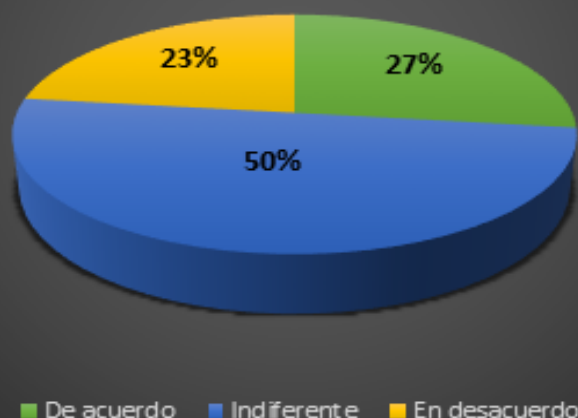
**Gráfico 8: Se debe cuidar la escritura al momento de comunicarse mediante Facebook y Whatsapp?**



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

En el gráfico N° 8 se observa que los encuestados están de acuerdo en un 55% con que se debe cuidar la escritura al momento de comunicarse mediante Facebook o WhatsApp, un 25% de los estudiantes se encuentra en desacuerdo con que se debe cuidar la escritura considerándolo como algo irrelevante, por otro lado, con un 20% se mostró indiferente ante tal postura.

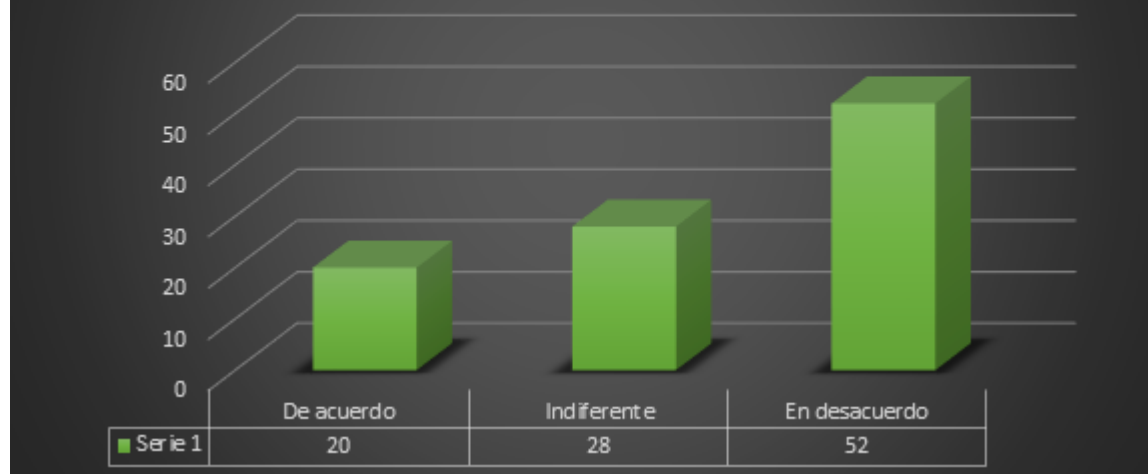
**Gráfico 9: Es mejor expresarse mediante Gifts, Emojis o Stickers en lugar de texto.**



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 9 refleja que el 50% de los encuestados se muestra indiferente respecto a si es mejor o más práctico expresarse mediante gifs, emojis, memes o *stickers* en lugar de texto, por otro lado, un 27% está de acuerdo con que es mejor expresarse de esa manera y tan solo un 23% está en desacuerdo con esta forma de comunicarse mediante Facebook y WhatsApp.

**Gráfico 11: Crees que existe mayor comprensión a través de una aplicación de mensajería que hablar cara a cara.**



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 11 muestra que los encuestados se encuentran en desacuerdo con un 52% respecto a que el mensaje no se entiende igual por una aplicación que un mensaje cara a cara, un 28% se mostró indiferente y solo un 20% se encuentra de acuerdo con lo anteriormente expresado.

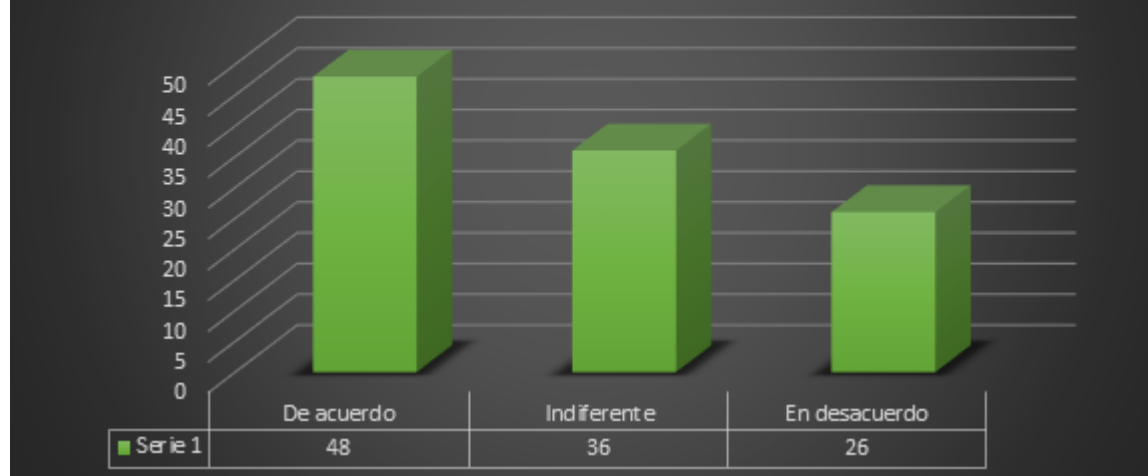
**Gráfico 12: Crees que en la actualidad importa que los mensajes de texto este bien escrito o solo importa de se entienda la idea del mismo**



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 12 muestra también que un 38% de los estudiantes está de acuerdo con que en la actualidad no es importante que el mensaje esté correctamente escrito solo importa que se entienda la idea, un 34% está en desacuerdo con lo expresado considerando que si es importante que el mensaje se escriba correctamente incluso por una aplicación y un 28% se muestra indiferente con lo antes mencionado.

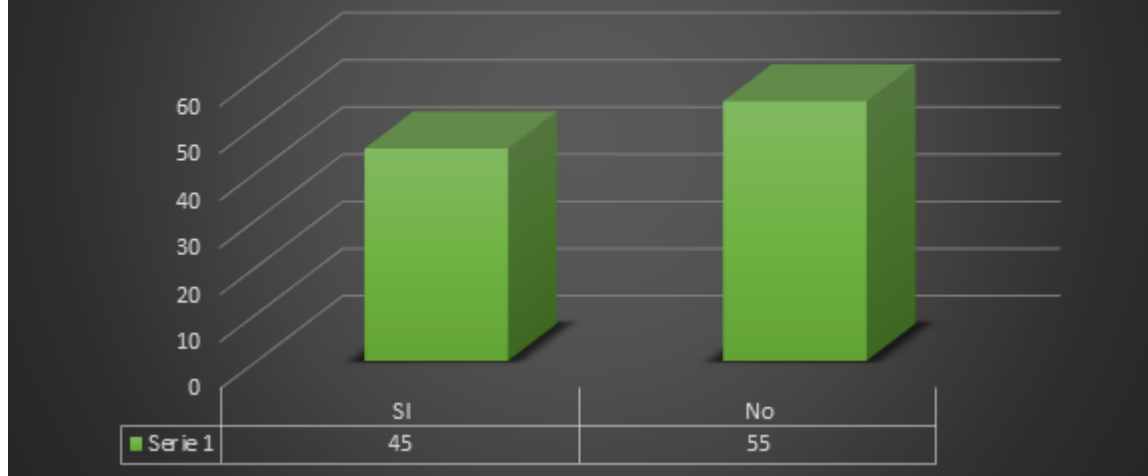
**Gráfico 12: Crees que se han adoptado mensajes de aplicaciones o redes sociales al mensaje oral, cara a cara**



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos de la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 13 refleja que un 48% está de acuerdo con que se han adoptado mensajes de aplicaciones o redes sociales al mensaje oral, cara a cara, por su parte un 36% se muestra indiferente ante dicha postura y un 26% se encuentra indiferente con lo antes expresado.

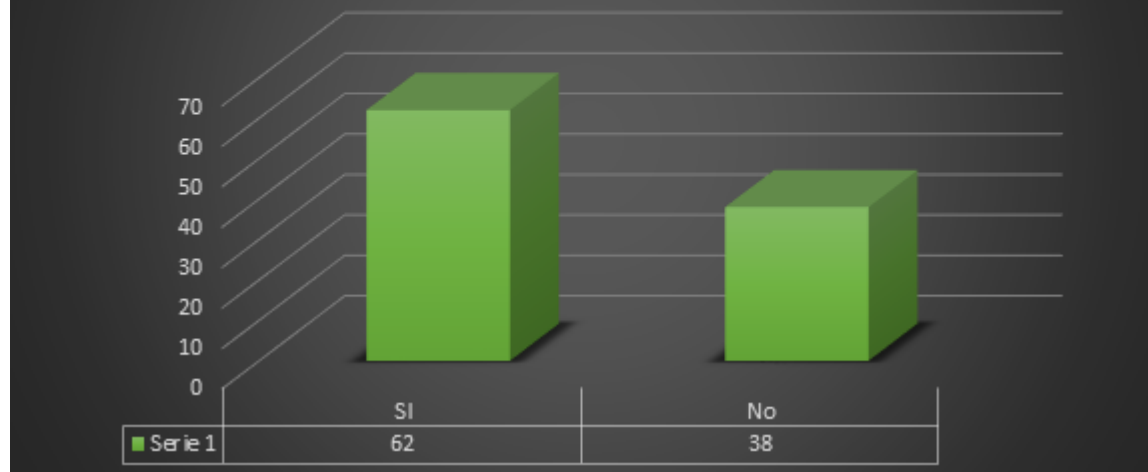
**Gráfico 14: considera que el utilizar red social o aplicación de mensajería no modifica la manera de expresar un mensaje**



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos de la aplicación de encuestas.

En el gráfico No.14 se evidencia que el 55% considera que el utilizar red social o aplicación de mensajería no modifica la manera de expresar un mensaje y un 45% considera que efectivamente el mensaje sufre modificaciones.

**Gráfico 15: se siente mejor expresando sus mensajes mediante gifs, *stickers*, memes o emojis**

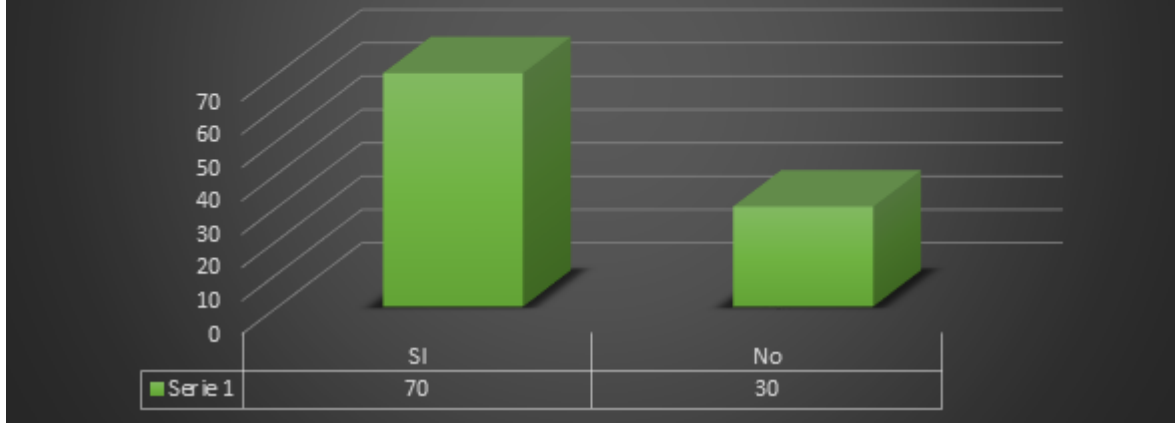


**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos de la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 15 refleja que el 62% de encuestados se siente mejor expresando sus mensajes mediante gifs, *stickers*, memes o emojis, por otro lado, el 38% expresó que no se siente cómodos expresándose de dicha manera.



**Gráfico 18: considera que expresarse de la misma manera que lo hacen en redes sociales les dificulte ser comprendidos en sitios más formales**



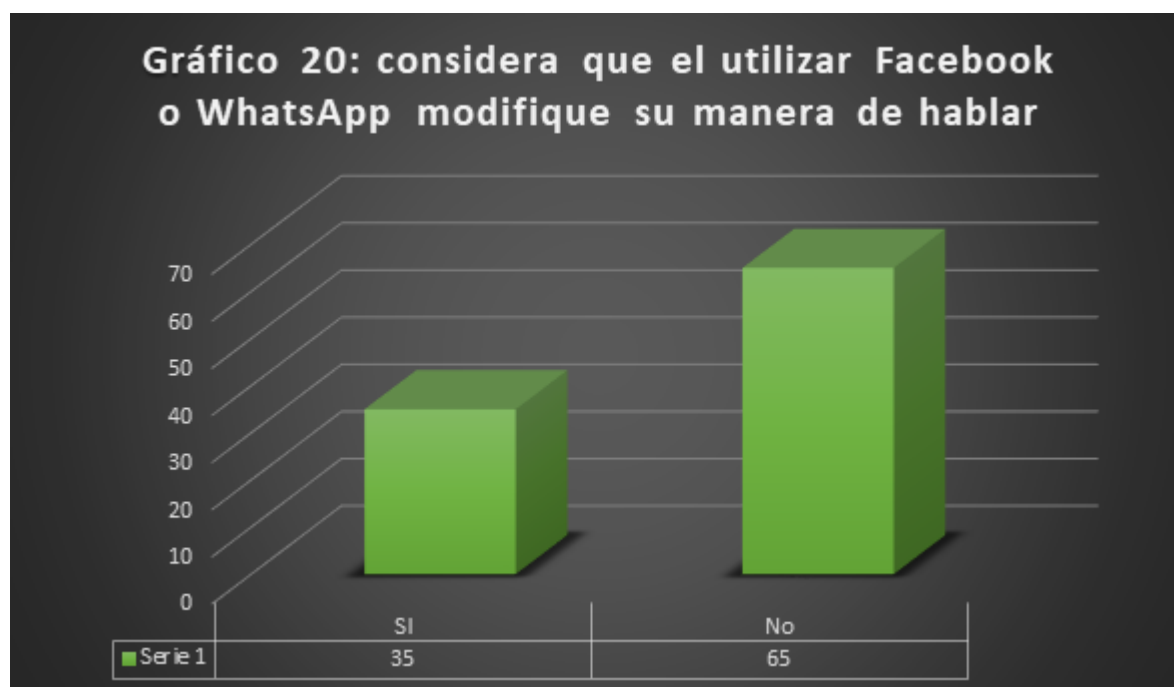
**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 18 muestra que el 30% de los encuestados no consideran que expresarse de la misma manera que lo hacen en redes sociales les dificulte ser comprendidos en sitios más formales y un 70% considera que si puede haber confusión o dificultad de ser comprendidos en sitios formales.



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos de la aplicación de encuestas.

La gráfica No. 19 expresa que el 80% de los estudiantes considera que su manera de escribir no se ha visto modificada por el hecho de mandar mensajes por Facebook o WhatsApp y un 20% de los encuestados considera que sí ha cambiado su manera de escribir debido al uso de estas aplicaciones.



**Fuente:** De elaboración propia con base en datos obtenidos de la aplicación de encuestas.

El gráfico No. 20 señala que el 65% de los encuestados no considera que el utilizar Facebook o WhatsApp modifique su manera de hablar y un 35% cree que el usar estas apps con el tiempo modificara la manera de hablar de las personas.



**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS**  
**“COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO.”**

**Objetivo: Facilitar la obtención de datos e información relacionada a La Incidencia de Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las nuevas formas en que se comunican los estudiantes del Turno matutino de la Carrera de Comunicación para el Desarrollo de la facultad de Humanidades y Ciencias Jurídicas, UNAN-Managua, durante el I semestre del año 2022.**

No. de encuesta: \_\_\_ Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**I. DATOS GENERALES.**

**Marque con una “X”, o encierre en un círculo SOLO UNA DE LAS OPCIONES.**

1. Edad

- a) de 16 a 19 años
- b) de 20 a 23 años
- c) de 24 años a más

2. Sexo:

- a) Hombre \_\_\_
- b) Mujer \_\_\_

3. Que aplicación o red social utilizas más para comunicarte:

- a) Facebook \_\_\_\_\_
- b) WhatsApp \_\_\_\_\_.

**II. ENCIERRE EN UN CÍRCULO O MARQUE SOLO UNA DE LAS OPCIONES QUE SE DAN COMO RESPUESTAS A LAS SIGUIENTES INTERROGANTES.**

**3. ¿Para qué utilizas las redes sociales o aplicación de mensajería?**

- a) Para comunicarte con amigos o familiares

- b) Para conocer gente nueva
- c) Para entretenimiento

**4. ¿Cuál es el primer motivo por el que prefieres esa aplicación de mensajería o red social?**

- a) Es más accesible
- b) Tiene usos variados
- c) Me permite comunicarme mejor y más rápido
- d) Puedo hacer otras cosas dentro de la app o red social mientras texto

**5. ¿Cómo cree usted que ha impactado la red social y aplicación de mensajería en la manera de comunicarse?**

- a) Positiva
- b) Negativa

**6. ¿Cómo considera usted que la red social o aplicación de mensajería han modificado el lenguaje escrito?**

- a) Positiva
- b) Negativa

**III. Marque con una “X”, SÓLO UNA DE LAS OPCIONES.**

Las siguientes preguntas contienen respuestas previamente clasificadas en cinco categorías. **Seleccione la categoría que usted considere más** conveniente de los números del 3, 2, 1, Las preguntas están enfocadas para conocer la incidencia y el impacto de Facebook y WhatsApp en la manera de comunicarse; los números indican la escala de valor de su opinión, la que usted puede seleccionar de acuerdo a su criterio:

- 3: En desacuerdo con lo expresado**
- 2: Indiferente (ni estoy de acuerdo ni en desacuerdo), o no se**
- 1: De acuerdo con lo expresado.**

N°	Variables/Atributos	Puntajes		
		1	2	3
7	¿Cree usted que se debe cuidar la escritura al momento de comunicarse por una red			

	social o aplicación de mensajería?			
8	¿Es mejor expresarse mediante gifs, emojis, memes o stickers que con texto?			
9	¿Usted considera que la red social y aplicación de mensajería han cambiado la manera de comunicarse?			
10	¿Cree usted que el mensaje se expresa y se entiende igual por medio de una red social o aplicación de mensajería que un mensaje cara a cara? .			
11	En la actualidad no es importante como este escrito el mensaje solo que se entienda			
12	Se han adaptado mensajes de red social o aplicación de mensajería al mensaje oral por ejemplo frases de memes o stickers			

**VI. INFORMACIÓN SOBRE LOS FACTORES QUE LOS ESTUDIANTES CREEN QUE IMPACTAN SU COMUNICACIÓN MEDIANTE LA RED SOCIAL Y LA APLICACIÓN DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA (variables Dicotómicas).**

**INFORMACIÓN SOBRE IMPACTO interno**

Desde tu autorreflexión y decisión, cuál de los siguientes factores consideras que han impacto en usted:

<u>Marque con una X su opción u opciones seleccionada (s)</u>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13. utilizar red social o aplicación de mensajería modifica mi manera de expresar un mensaje		
14. me siento mejor expresándome a través de gifs, stickers, memes o emojis		
15. las red social o aplicación de mensajería son sitios informales por lo que la escritura no importa		
16. mi escritura en red social o aplicación de mensajería no cambia mi manera de escribir en lugares formales		
17. Expresarse en situaciones formales como lo hago en redes sociales o app de mensajería evitará que mi mensaje sea comprendido.		
18. el mensaje por red social o aplicación de mensajería ha modificado o cambiado mi manera de escribir		
19. el mensaje por red social o aplicación de mensajería ha modificado o cambiado la mi manera de hablar		

**!!! Muchas Gracias!!!**



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## **Humanidades y Ciencias Jurídicas**

### **“Comunicación para el Desarrollo”**

**Objetivo: Facilitar la obtención de datos e información relacionada a las comunicaciones mediadas y la incidencia de la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en las formas de comunicación de los jóvenes estudiantes de la carrera de comunicación durante el primer semestre del año 2021.**

#### **Protocolo a utilizar en los Grupos Focales.**

##### **1. Protocolo del Grupo Focal**

**Institución, EMPRESA, CAMPO DE APLICACIÓN DE ESTE INSTRUMENTO, PÚBLICOS METAS, ETC:** “Estudiantes de la carrera de comunicación para el desarrollo de la UNAN-Managua”

**2. Personas que Participan en el Grupo Focal:** Estudiantes de primero a quinto año de la carrera de Comunicación para el Desarrollo

**3. Objetivo del Grupo Focal:** Esta técnica de investigación cualitativa, se utilizará con el objetivo principal de **construir una visión compartida** sobre la opinión de los estudiantes de la carrera de comunicación para el desarrollo sobre cómo inciden o afectan la red social Facebook y la aplicación de mensajería WhatsApp en la forma en que estos se comunican.

**4. Temas a tratar en los Grupos Focales:** (a) La frecuencia y preferencia de red social, además

el fin de la utilización de estas (b) Las formas de lenguaje utilizadas en estos espacios (c) Los aspectos relacionados en la forma de expresar las ideas y emociones mediante el chat.

## **5. Referencia Técnica y Contextual del Instrumento Metodológico**

**Método:** Grupo Focal.

**Técnica:** Técnica de discusión grupal.

**Fecha:** 04 de octubre de 2022

**Duración:** 1 ½ a 2 horas.

**Lugar:** Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, en aula 3004 del recinto universitario Rubén Darío.

**Contexto:** Ambiente propio.

**Personas que participan del Grupo Focal:** Estudiantes del primero a quinto año de la carrera de comunicación para el Desarrollo que hagan uso de la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp durante el primer semestre del año 2022.

**Moderador del Grupo Focal:** Kimberly Rivas

**Investigador del Grupo Focal:** Verónica Ortega

### **Pregunta de apertura**

1. ¿Qué redes sociales utilizan con mayor frecuencia? ¿Por qué?

### **Introductoria**

2. ¿Cómo y con qué fin utilizan la red social Facebook y la aplicación de mensajería WhatsApp?

### **De transición**

3. ¿De qué manera expresa sus ideas o emociones al comunicarse Facebook y WhatsApp?  
¿por qué?
4. ¿Qué herramientas se utilizan para que sea más dinámico el chat?

### **De contenido**

5. ¿La forma de hablar en Facebook y WhatsApp es la misma que utiliza cuando habla cara a cara? ¿Por qué?



## **De cierre**

6. ¿Hay algo que consideras que no mencionaste que quisieras agregar para enriquecer esta entrevista?

**¡¡Muchas Gracias!!**

## **Grupo focal**

### **Pregunta N° 1: ¿Qué redes sociales utiliza con mayor frecuencia y por qué?**

#### **Respuestas:**

Participante N° 1: la red social que más utilizo es WhatsApp porque es de mucha importancia para la sociedad en general, porque, así como va la ciencia aumentando, así también la población y las redes sociales van aumentando y facilitan también la comunicación inmediata en este WhatsApp una fotografía, un documento, un audio llega inmediatamente en segundos a la otra persona.

Participante N° 2: la red social que más uso es WhatsApp, porque con esa red social me comunico más con mi familia y me ayuda realmente porque es una red social que ha tenido mucho avance en la sociedad.

Participante N° 3: la red social que más uso es Facebook y me gusta porque tiene bastante información de interés bien sea de deporte, de noticias normales incluso del país y fuera del país.

Participante N° 4: la red social que uso más es WhatsApp ya que también nos podemos informar de una persona u otra, también enviar documentos etc.

Participante N° 5: la red social que más uso es Facebook ya que además de poder comunicarnos puedo entretenerme con diversos videos, publicaciones y noticias.

### **Pregunta N° 2: ¿Cómo y con qué fin utilizan la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp?**

#### **Respuestas:**

Participante N° 3: el Facebook lo utilizo principalmente por entretenimiento porque ofrece demasiadas cosas ya sea información de interés y más que todo entró por las informaciones de

deporte y el WhatsApp mayoritariamente lo ocupamos me imagino yo para comunicarnos, pasar información.

Participante N° 1: Facebook poco lo uso, pero pocas veces es para tener información de alguna noticia lo que más uso es WhatsApp.

Participante N° 4: Yo ocupo Facebook generalmente para entretenerme o ver noticias de cualquier tipo y WhatsApp para chatear con amigos o para tareas académicas.

Participante N° 2: En cuanto a Facebook uno generalmente lo usa cuando se trata de entretenimiento e información, pero así como la aplicación tiene sus ventajas también tiene sus desventajas porque cuando se trata de información no toda la información que sale en ese tipo de redes sociales puede ser verdad y por lo menos yo ocupo más Facebook porque esa aplicación tiene un algoritmo que siempre va conforme lo que uno está buscando por lo menos a mí me sirve mucho porque yo estudio inglés y yo cuando quiero buscar algo o tengo una duda siempre me salen videos y me salen sugerencias acerca de eso. A parte WhatsApp yo siempre uso WhatsApp para comunicarse con estudiantes, mis amigos y familia, porque siempre es bueno tener una comunicación colectiva.

Participante N° 5: Facebook lo uso para entretenimiento, aunque últimamente lo he estado usando para familiarizarme con las clases que estoy viendo.

**Pregunta N° 3:** ¿De qué manera expresa sus ideas o emociones al comunicarse Facebook y WhatsApp?

Participante N° 2: la manera de comunicación no depende de la red social si no dé con qué persona estés hablando, porque no vas a hablar de la misma manera que hablas con tus amigos que en una entrevista eso se trata de léxico y siempre habrá una manera de comunicación diferente, pero yo siempre tiendo a hablar de la misma manera en todos lados.

Participante N° 4: no es lo mismo comunicarse por Facebook o WhatsApp que en persona porque en Facebook podés hablar con personas que no conoces y tal vez en persona no les hablas y en WhatsApp tal vez sí, tal vez no tenés personas que sí conoces y otras que no.

Participante N° 1: yo no cambio mi voz, ni mi lenguaje porque realmente esa es una identificación con quien estoy hablando ya sea en audio o en otra forma no se debe cambiar creo porque en las redes sociales se debe comunicar con personas que uno realmente conozca, hay personas que usan WhatsApp para conocer personas y eso es peligroso, porque no sabemos qué clase de amistades son, entonces yo no cambio mi manera de hablar ni en audio, ni en llamada ni en persona.

Participante N° 3: en Facebook no comento mucho solo en WhatsApp mi manera siempre es igual tratando con respeto a las personas y también a veces puede cambiar en dependencia del tema que estemos tratando.

Participante N° 5: me desenvuelvo más en redes sociales, ya que no me están viendo la cara, porque considero ser un poco tímida en persona.

**Pregunta N° 4:** ¿Qué herramientas se utilizan para que sea más dinámico el chat?

Participante N° 5: en Facebook solo me expreso mediante reacciones y en WhatsApp solo utilizo stickers mayormente en grupos.

Participante N° 1: utilizo bastante el WhatsApp y utilizó audios e imágenes, las imágenes para enviar alguna información que sea necesaria y el audio para no estar escribiendo si no con mayor facilidad consiste en hablar y la otra persona escucha.

Participante N° 3: una herramienta que te ayuda bastante en Facebook son las reacciones dependiendo en los comentarios si no querés comentar solo respondes un gif y en WhatsApp igual las reacciones, los stickers. Yo ocupo bastantes stickers y por allá un gif.

Participante N° 2: yo por Facebook casi no me comunico por chat, yo para escribir siempre uso WhatsApp o si no por llamada y si tengo familiares fuera del país utilizó videollamada, pero siempre tiendo a usar texto y llamada.

Participante N° 4: como herramienta en Facebook uso solamente emojis y en WhatsApp stickers, audio, llamada, videollamadas entre otras.

**Pregunta N° 5:** ¿La forma de hablar en Facebook y WhatsApp es la misma que utiliza cuando habla cara a cara? ¿Por qué?

Participante N° 2: Facebook solo lo uso para información no lo uso para compartir cosas, y en WhatsApp me comunico siempre dependiendo de qué persona sea porque no me voy a comunicar igual con amigos, que con tu madre o profesor siempre hay formas diferentes de comunicarse con las personas.

Participante N° 4: yo me expreso a través de Facebook con videos, publicaciones divertidas enojo tristeza y de WhatsApp no mucho solo fotos

Participante N° 5: por Facebook no me expreso publicando solo reacciono a publicaciones y en WhatsApp pongo muy pocos estados así que es casi nulo.

participante N° 1: No ocupo casi Facebook, solo uso WhatsApp y lo uso por necesidad y sólo con personas que conozco ya que es peligroso hablar con desconocidos.

participante N° 3: en Facebook rara vez público más que todo solo reacciones o de vez en cuando comento alguna publicación que me interese y en WhatsApp solo estados y reaccionando a chats en grupo o personales.

## **MATRIZ DE RELACIÓN ENTRE CATEGORÍA DE ANÁLISIS DE GRUPO FOCAL**

**Pregunta #1 ¿Qué red social o aplicación usa con mayor frecuencia? ¿Por qué?**

<p>Participante #1: La red social que más utilizo es WhatsApp porque es de mucha importancia para la sociedad en general, porque, así como va la ciencia aumentando, así también la población y las redes sociales van aumentando y facilitan también la comunicación inmediata en este WhatsApp una fotografía, un documento, un audio llega inmediatamente en segundos a la otra persona. (Respuesta coincidencial)</p> <p>Participante #3: La red social que más uso es</p>	<p>Participante # 4: La red social que uso más es WhatsApp ya que también nos podemos informar de una persona u otra, también enviar documentos etc.</p> <p>Participante #5: La red social que más uso es Facebook ya que además de poder comunicarnos puedo entretenerme con diversos videos, publicaciones y noticias.</p>	<p>La aplicación de mensajería instantánea WhatsApp tiene mayor preferencia en el uso concurrencio de los participantes por su accesibilidad y eficacia al momento de transmitir e intercambiar información. Además, consideran que es una herramienta útil para las actividades de interacción diarias.</p>
--	--	--

Facebook y me gusta porque tiene bastante información de interés bien sea de deporte, de noticias normales incluso del país y fuera del país.		
---	--	--

**Pregunta #2: ¿Cómo y con qué fin utilizan la red social Facebook y la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp?**

<p>Participante #3: El Facebook lo utilizo principalmente por entretenimiento porque ofrece demasiadas cosas ya sea información de interés y más que todo entró por las informaciones de deporte y el WhatsApp mayoritariamente lo ocupamos me imagino yo para comunicarnos, pasar información. (Respuesta coincidencial)</p>	<p>Participante #2: En cuanto a Facebook uno generalmente lo usa cuando se trata de entretenimiento e información, pero así como la aplicación tiene sus ventajas también tiene sus desventajas porque cuando se trata de información no toda la información que sale en ese tipo de redes sociales puede ser verdad y por lo menos yo ocupo más Facebook porque esa aplicación tiene un algoritmo que siempre va conforme lo que uno está buscando por lo menos a mí me sirve mucho porque yo estudio inglés y yo</p>	<p>Generalmente el uso de Facebook es para entretenimiento, en algunos casos para mantenerse informado y saber sobre la vida de unos cuantos, y en pocas ocasiones de carácter educativo. En cuanto a WhatsApp los participantes lo usan para tener una comunicación más directa con sus círculos.</p>
<p>Participante #1: Facebook poco lo uso, pero pocas veces es para tener información de alguna noticia lo que más uso es WhatsApp.</p>		



	<p>cuando quiero buscar algo o tengo una duda siempre me salen videos y me salen sugerencias acerca de eso.</p> <p>A parte WhatsApp yo siempre uso WhatsApp para comunicarse con estudiantes, mis amigos y familia, porque siempre es bueno tener una comunicación colectiva.</p>	
--	---	--

**Pregunta #3: ¿De qué manera expresa sus ideas o emociones al comunicarse Facebook y WhatsApp?**

<p>Participante #2: la manera de comunicación no depende de la red social si no de con qué persona estás hablando, porque no vas a hablar de la misma manera que hablas con tus amigos que en una entrevista eso se trata de léxico y siempre habrá una manera de comunicación diferente, pero yo siempre tiendo a hablar de la misma manera en todos lados.</p>	<p>Participante #1: yo no cambio mi voz, ni mi lenguaje porque realmente esa es una identificación con quien estoy hablando ya sea en audio o en otra forma no se debe cambiar creo porque en las redes sociales se debe comunicar con personas que uno realmente conozca, hay personas que usan WhatsApp para conocer personas y eso es peligroso, porque no sabemos qué clase de amistades son, entonces yo</p>	<p>Algunos consideran que la manera de comunicación varía en dependencia del tema a tratar, de la persona con quien se conversa, del contexto y acercamiento. Otros creen que la forma de hablar en persona tanto como por medio de las aplicaciones de interacción debe ser igual que cuando se dialoga con alguien cara a cara.</p>
<p>Participante # 4: no es lo mismo comunicarse por Facebook o WhatsApp que en persona porque en Facebook podés hablar con</p>	<p>no cambio mi manera de hablar ni en audio, ni en llamada ni en persona.</p> <p>Participante #3: en Facebook no comento</p>	

personas que no conoces y tal vez en persona no les hablas y en WhatsApp tal vez sí, tal vez no tenés personas que sí conoces y otras que no.	mucho solo en WhatsApp mi manera siempre es igual tratando con respeto a las personas y también a veces puede cambiar en dependencia del tema que estemos tratando.	
---	---	--

**Pregunta # 4: ¿Qué herramientas se utilizan para que sea más dinámico el chat?**

<p>Participante # 5: en Facebook solo me expreso mediante reacciones y en WhatsApp solo utilizo stickers mayormente en grupos. (Respuesta coincidencial)</p> <p>Participante #1: utilizo bastante el WhatsApp y utilizó audios e imágenes, las imágenes para enviar alguna información que sea necesaria y el audio para no estar escribiendo si no con mayor facilidad consiste en hablar y la otra persona escucha.</p>	<p>Participante #2: yo por Facebook casi no me comunico por chat, yo para escribir siempre uso WhatsApp o si no por llamada y si tengo familiares fuera del país utilizó videollamada, pero siempre tiendo a usar texto y llamada. (Respuesta coincidencial)</p>	<p>Para hacer el chat más dinámico se utilizan diferentes herramientas tales como gifs, emojis, stickers, audios, imágenes, videollamadas y por supuesto el texto.</p>
---	--	--

**Pregunta #5: ¿La forma de hablar en Facebook y WhatsApp es la misma que utiliza cuando habla cara a cara? ¿Por qué?**

<p>Participante #2: siempre dependiendo de qué persona sea porque no me voy a comunicar igual con amigos, que con tu madre o profesor siempre hay formas diferentes de comunicarse con las personas.</p>	<p>Participante #3: En Facebook rara vez público más que todo solo reacciones o de vez en cuando comento alguna publicación que me interese y en WhatsApp solo estados y reaccionando a chats en grupo o personales.</p>	<p>La comunicación personal difiere de la comunicación virtual puesto que</p>
--	--	---

### **ANÁLISIS DE RESULTADO DE GRUPO FOCAL**

En las matrices antes expuestas se derivan las respuestas encontradas como resultado de la aplicación del método **grupo focal** sobre el proceso comunicativo mediante la red social Facebook y la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp, reflejando que la mayoría prefieren usar WhatsApp puesto que esta les brinda mayor eficiencia, accesibilidad y les facilita la interacción. En cuanto al uso de Facebook es un poco menos concurrido porque se considera que la finalidad principal es la distracción.

Por otro lado, la comunicación con familiares y allegados es la base fundamental del uso de WhatsApp, aplicación que facilita el acercamiento bilateral con los círculos de relaciones interpersonales de cada persona, no dejando por fuera el hecho de que Facebook puede resultar un espacio ideal para informarse del acontecer no sólo noticioso, sino también del diario vivir y experiencias de amistades que interactúan en este espacio, aunque existen individuos que alcanzan un mejor provecho de la App y lo usan con fines educativos y/o retroalimentativos.

Se evidenció, además que la formas de comunicación varían en dependencia de ciertos aspectos tales como: la aplicación o red social en la cual se esté interactuando y el acercamiento que se posea con la otra persona (que desde cierto ángulo funciona como receptor), se cree que la formalidad en la comunicación es variante en algunos casos (No se pueden referir de la misma forma en una conversación con amigos que en un diálogo con su jefe de trabajo, por ejemplo), no obstante, hay quienes piensan que internet les brinda más de libertad y confianza al expresarse, esto quiere decir que la interlocución por medio de redes sociales es más fluida y simple.

La factibilidad de las aplicaciones de interrelación es que poseen herramientas que hacen más dinámico el diálogo; en Facebook las personas suelen enviar mensajes de forma indirecta mediante reacciones y publicaciones (post, memes, historias, etc.), en otros casos el mensaje es más directo a través de un comentario o bien un “*chat*”. WhatsApp en cambio es más integral y práctico en las herramientas de interacción, es por esto que los usuarios optan por enviar audios, realizar llamadas, enviar documentos e imágenes para ser lo más claro y específico posible en sus mensajes, y en casos indistintos usan *gifs* y *stickers* para dinamizar y hacer más creativa la conversación.

Generalmente las conversaciones cara a cara difieren de los diálogos virtuales, algunos afirman que esta debería ser igual en ambos medios, y otros recalcan que esta va en dependencia de la relación establecida con el o los interlocutores, sumado a esto el contexto en que se desarrolle el mismo.

## Aplicación de instrumento









