



# Humanidades digitales, diálogo de saberes y prácticas colaborativas en red

## Cátedra UNESCO de comunicación



### IV. MEDIOS, TIC E INDUSTRIAS CULTURALES

# WhatsApp y la mediación de lo no verbal

*Tatiana Baena Builes*

Estudiante de último semestre de Comunicación Social de la Universidad Católica de Oriente.  
baena26@gmail.com

*Laura Camila Henao Gómez*

Estudiante de último semestre de Comunicación Social de la Universidad Católica de Oriente.  
lauhenao26@gmail.com

*Kelly Jhohanna Martínez García*

Estudiante de último semestre de Comunicación Social de la Universidad Católica de Oriente.  
jhoanajp23@gmail.com

## Resumen

Las advertencias de algunos teóricos sobre el cambio que conlleva la incursión de la tecnología digital en la comunicación humana (Castells, 2001; Piscitelli, 2010; Prensky, 2004) se cumplen con la popularización de la aplicación WhatsApp. Los teléfonos celulares y las conexiones gratuitas a internet también se masifican,

por eso hay cambios en la comunicación interpersonal que ya pueden apreciarse, como el caso de la comunicación no verbal. La presente ponencia muestra los resultados obtenidos en el desarrollo de la primera fase de la investigación “Mediaciones generadas en los procesos de comunicación por el uso de la aplicación WhatsApp”, en la que nos propusimos identificar los procesos de comunicación mediados por el *smartphone* en estudiantes de comunicación social. En la primera fase del trabajo de campo se lograron identificar las horas de mayor y menor actividad de los sujetos observados, sus comportamientos e interacciones con el *smartphone*, así como sus interacciones físicas y virtuales con otros sujetos. Con la ayuda de encuestas y observación directa, se identificaron cambios de actitud hacia la comunicación, pautas de comportamiento no verbal, y sistemas de interacción entre sujetos que mezclan lo lingüístico y lo paralingüístico, en lo virtual y lo presencial.

**Palabras clave:** *mediación, WhatsApp, smartphone, comunicación.*

## Introducción

La evolución de la tecnología digital permitió una autonomía comunicativa que posibilitó la construcción de un mundo propio donde el Smartphone se convirtió en el bien máspreciado (Castells, 2009). El resultado de esta interacción conllevó a la transformación de nuevos procesos de comunicación que se diferenciaron claramente de sus predecesores (Prensky, 2001), porque estableció una nueva cultura en la que las relaciones se gestaron en un ambiente digital (Castells, 2009). Las nuevas dinámicas de la tecnología digital transformaron el espacio - tiempo comunicativo que afectó la forma de adquirir valores, conceptos, competencias, habilidades y modos de ser y pensar, en los que el desarrollo cognitivo se sumó a las brechas generacionales (Piscitelli, 2006) que se aumentaron por la masificación de Internet.

Durante los últimos 15 años, las tecnologías de la información y la comunicación aumentaron. Según el informe de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), realizado en el año 2015, 3.200 millones de personas estaban conectadas. Esta cifra representó el 43.4% de la población mundial. El servicio de telefonía móvil ascendió a casi 7.100 millones en todo el mundo, y su señal llegó a alrededor del 95% de la población.

La masificación de Internet ha permitido que aplicaciones como WhatsApp sean una de las tres más utilizadas en el mundo, posicionada en el segundo lugar entre Facebook y Facebook Messenger. 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)

Con la masificación de Internet y WhatsApp, las relaciones interpersonales se transformaron. Berlo entiende la comunicación interpersonal como la “proximidad física entre los interlocutores, la interdependencia de ambas partes entendida como una secuencia próxima en el tiempo de acción-reacción, el grado de empatía existente y (...) la interacción y la asunción del papel que cada interlocutor desempeña en la comunicación” (citado por Rizo, 2013, p. 54). Las relaciones interpersonales requieren de pocos mecanismos de mediación; pero debido a la omnipresencia de la tecnología, estos espacios de comunicación se han reducido significativamente. La comunicación interpersonal se ve retada por esta forma de comunicación que ha adquirido una mayor significancia frente a los espacios físicos, puesto que permiten disipar la distancia; “hay autores que consideran que las comunidades virtuales son simulaciones de los encuentros cara a cara, y por ello, pueden ser consideradas como representaciones aparentes de los encuentros reales” (Rizo, 2013, pp. 56-57), lo que genera en los usuarios una sensación de cercanía.

Así mismo, la mediación es un proceso que se construye a partir de las interacciones con el contexto, en este caso con el Smartphone, el cual designa los significados que se crean y recrean por los sujetos; esos significados se producen gracias al lenguaje tanto verbal como no verbal. Según Mehrabian (1972), la contribución de la comunicación no verbal al proceso comunicativo es de un 55%, el 38% corresponde a la voz (entonación, latencia, ritmo...) y tan sólo un 7% corresponde al lenguaje verbal o articulado. En esto reside la importancia del lenguaje no verbal en la mediación y las interacciones, la cual se fundamenta en el proceso comunicativo compuesto por todos los significados que se originan a través de mensajes verbales y no verbales.

Los sujetos de estudio que son mediados por el uso del Smartphone son la generación Z que pertenece a la generación de la cultura digital, comprende a los menores de 21 años y según la revista Forbes representan el 27.6% de la población. Así mismo, la Generación Y, que va desde los 21 a los 30 años, equivale al 16.7% de la población y, al igual que la Generación Z, son nativos digitales. Las relaciones básicas, de estas generaciones están intermediadas por una pantalla, por lo que la realidad y virtualidad son equivalentes; “son adictos al móvil, sienten la necesidad de una constante conectividad” (Gutiérrez, 2014, párr. 7).

Los sistemas de comunicación de estas generaciones cuentan con un ilimitado conjunto comunicativo para expresarse; por ello, no reconocer la importancia de la comunicación no verbal en este proceso, dejaría de lado el 93% de información que el emisor – receptor activo posee para crear y recrear significados.

Por lo antes dicho, se entiende que la masificación de Internet y WhatsApp, modificaron los comportamientos e interacciones principalmente en los sujetos pertenecientes a las generaciones Y y Z por los nuevos procesos comunicativos. WhatsApp también proporciona conexiones inmediatas que permiten un contacto constante en un plano abstracto, lo que hace que las relaciones interpersonales migren a espacios virtuales que se encuentran mediados por la aplicación. En consecuencia, el contacto con la tecnología digital ha afectado los procesos cognitivos trayendo consigo brechas generacionales. Por esta razón, se busca conocer ¿cuáles son las mediaciones generadas en los procesos de comunicación por el uso de la aplicación WhatsApp?

## Metodología

Este trabajo de investigación pretendió encontrar el conjunto común de símbolos que han emergido gracias al uso de la aplicación WhatsApp, e indagó de forma especial en las mediaciones no verbales que allí se generan.

En la primera fase se aplicaron la observación y la encuesta a 75 jóvenes entre 18 a 30 años, estudiantes de comunicación social de la Universidad Católica de Oriente; estas herramientas permitieron identificar los procesos de comunicación de los estudiantes con el Smartphone y WhatsApp.

La información de la observación directa y grupal se recopiló en una ficha de observación planteada desde las necesidades que presenta el enfoque de la investigación; este instrumento pretendió identificar la comunicación no verbal como proceso mediador a partir del uso del Smartphone.

Para recabar y analizar los datos de la encuesta “Interacciones y comportamientos por el uso del Smartphone”, que contaba con 10 preguntas, realizadas a 30 estudiantes, se utilizó un informe de análisis de datos, que permitió conocer las interacciones de los sujetos en los espacios físicos y virtuales.

Y por último, se elaboró una matriz que recogió los hallazgos de la observación directa y grupal y los datos de la encuesta “Comunicación no verbal”, aplicada a 45 estudiantes; este instrumento pretendió identificar la comunicación no verbal desde tres componentes: kinésica, proxémica y paralingüística.

## Resultados

Los sujetos observados se encuentran en constante interacción con su Smartphone y el tiempo de mayor actividad es en la noche y se aumenta cuando los sujetos se encuentran solos y fuera del salón de clases.

De la encuesta “Interacciones y comportamientos por el uso del Smartphone”, el 96,6% de los encuestados responde que WhatsApp es la aplicación más usada, seguida de Facebook con 76,6%, Instagram con 56,6% y Twitter con 30%. Además, el 73,3% de la población encuestada posiciona la aplicación WhatsApp en un primer lugar de relevancia frente a otras Apps, el 16,6% lo sitúa en un segundo lugar y solo el 10% lo sitúa en el tercer puesto.

WhatsApp se ha convertido en una forma hegemónica de comunicación colectiva, en tanto que se adapta a las demandas sociales que plantea la era de la innovación tecnológica y es el principal sistema de comunicación instantánea utilizado entre los jóvenes. Los encuestados expresan que el uso que le dan a la aplicación tiene como propósito fines académicos, laborales, conectivos y mantener y entablar interacciones y relaciones afectivas con la familia o amigos. Esto se debe a que “este colectivo ha hecho de las pantallas de proximidad su acceso de referencia para la socialización, el trabajo y el ocio, integrándolas completamente en su vida cotidiana” (Gutiérrez, 2014, párr. 7), por lo que los sujetos utilizan la mensajería instantánea como parte fundamental en los procesos de socialización.

Estos fines se adquieren debido a que este medio conecta a dos o más personas de forma rápida y efectiva, y no requiere de una conexión personal para intercambiar sentidos. Para comprobar esta afirmación, el 53.3% de los encuestados transmiten información frecuentemente por este medio, el 43.3% comentan rara vez, el 6.6% solo lo revisan y solo 10% bloquean conversaciones.

## Comportamientos e interacciones físicas y virtuales mediadas por WhatsApp y el Smartphone

Este medio trae como consecuencia nuevos comportamientos que se han sumado a la identidad y a la cultura de los sujetos. El 90% de los encuestados en “Interacciones y comportamientos por el uso del Smartphone” no sale de su casa sin el Smartphone, frente al 10% que sí lo deja en casa. Como factor común se encuentra la necesidad de los sujetos de estar siempre conectados. Este comportamiento se deriva de una tecnopatía denominada nomofobia, que es el miedo exagerado e irracional a salir de casa sin el Smartphone. Se caracteriza por nerviosismo creciente, angustia, sensación de soledad y de estar “ilocalizable” (García y Fabila, 2014).

A pesar de que el 56% de los encuestados expresan que no tienen ninguna necesidad de tener el Smartphone en una lugar visible, respondiendo que buscan entretenimiento en otras actividades y no requieren el uso del Smartphone, el 43% reconoce la necesidad de tener el dispositivo a la vista como resultado de la dependencia hacia este; los hallazgos en las observaciones directas arrojan datos que contradicen al 56%, puesto que se pudo evidenciar que los sujetos tenían el Smartphone ya sea sobre una superficie plana, sus piernas, las manos o en el bolsillo del pantalón. La respuesta a la marcada

dependencia al Smartphone se debe al desarrollo de un hábito de estar pendientes al mismo denominado *phubbing*, término que se compone de las palabras inglesas «phone» (teléfono) y «snubbing» (desprecio) y consiste en restar atención a quien nos acompaña en el espacio físico para dirigirla más al móvil u otros aparatos electrónicos (Escavy, 2014).

No obstante, encontramos que no existe una inmersión total en el espacio virtual, sino que los sujetos desarrollan conversaciones simultáneas en un mismo periodo de tiempo, una característica que permite al sujeto dirigir la atención en función del interés de cada cual.

## Mediaciones de lo no verbal

La información que recibe el sujeto por el uso del Smartphone, y específicamente a través de WhatsApp, es limitada; el receptor del mensaje no está habilitado para percibir el aspecto no verbal del emisor, por lo cual el proceso comunicativo cuenta con solo el 45% del proceso comunicativo.

Sin embargo, los estudiantes producen información no verbal en espacios virtuales con herramientas paralingüísticas como los emoticonos y el uso de onomatopeyas. Aunque cabe señalar que el proceso comunicativo no es óptimo, el 50% de los encuestados en “Comunicación no verbal” señala que esta herramienta no supera la comunicación cara a cara, mientras que el otro 50% dice que la aplicación posee muchas herramientas que proporcionan una comunicación efectiva. En relación con las posibilidades comunicativas, no cabe duda que el medio virtual facilita y a la vez limita la capacidad de comunicar y los espacios de interacción física y virtual no se oponen sino que se complementan.

Los emoticonos son una herramienta que responde a la necesidad humana de agregar expresividad y sentimiento a los mensajes, supliendo la falta de señales emotivas y ampliando la capacidad lingüística en las conversaciones que se dan por medio de la aplicación WhatsApp. Anteriormente, esta herramienta solo era usada desde la propuesta del científico Robert E. Falhman como una clave para distinguir si los mensajes escritos debían ser tomados o no en serio, y se componía simplemente de dos puntos, un guion y un paréntesis que expresa alegría o tristeza, con expresiones básicas (Elmundo.es, 2007); sin embargo, ahora esta propuesta hace parte de varias plataformas para denotar un sinnúmero de sentimientos unidos al aspecto lingüístico.

Los emoticonos se han transformado en un factor determinante para la inclusión de aspectos paralingüísticos en la interacción del receptor y el emisor mediada por WhatsApp, ya que estos complementan y aclaran el significado de los mensajes porque llenan el espacio dejado por la ausencia del contacto interpersonal. Esto se reitera con la encuesta “Comunicación no Verbal” realizada a 44 sujetos, en donde el 86.3% afirma la relevancia de los emoticonos en las conversaciones que entablan por WhatsApp, pues estos permiten darle sentido al mensaje, además de agregar emociones y personalidad al escrito; permiten la comprensión, enfatizan y crean la sensación de cercanía pues representan expresiones reales entre el emisor y el receptor.

En el aspecto proxémico, el lenguaje corporal de los sujetos en el aula de clase permite evidenciar las disposiciones que tienen frente al profesor o al tema expuesto; por un lado, se adquiere una postura protectora que suscita privacidad, pues el sujeto se encorva para crear una menor distancia corporal con el dispositivo y, a su vez, transmite a la audiencia que no está dispuesto a establecer un acto comunicativo con el entorno; por el otro, el sujeto adquiere una postura abierta donde hace visible el dispositivo, lo que indica que el sujeto dota al entorno de una menor significancia.



En el aspecto kinésico, en los espacios y tiempos de interacción en los que participa el sujeto, se establecen conversaciones sin mirar a otros a los ojos, pues la mirada está dirigida a la pantalla del Smartphone; y se generan expresiones faciales de sorpresa, alegría, miedo, tristeza, entre otras; estos gestos en WhatsApp se traducen en una comunicación donde se mezcla lo lingüístico y lo paralingüístico.

También, la mirada de los sujetos se desvía hacia la pantalla del Smartphone a pesar de que éste no manifieste algún sonido o vibración. Este comportamiento ha sido denominado como síndrome de vibración fantasma, una percepción que tiene la persona de la vibración del teléfono celular. Un estudio realizado en Australia demuestra que el 68% de las personas encuestadas sobre el móvil manifestó haber sentido vibraciones de mensajes que nunca llegaron; el 87% de ellas experimentan las sensaciones una vez por semana y el 13% a diario (La Razón, 2012).

De modo que se reitera que WhatsApp es un medio hegemónico de comunicación que cumple un papel importante en los procesos de socialización y que modifica el comportamiento de los sujetos, desarrollando tecnopatías.

El conjunto comunicativo del sujeto en el espacio virtual comprende herramientas comunicativas verbales y no verbales que son diferentes a las presenciales, pero que son percibidas y adaptadas por una cultura digital que dota de significado a los mensajes transmitidos por WhatsApp. Por ello, la comunicación verbal y no verbal sigue siendo congruente, ineludible e inseparable.

## Conclusiones

La evolución de la tecnología ha promovido que WhatsApp se convierta en una herramienta fundamental en los procesos de socialización, donde los sujetos se sienten más cómodos entablando relaciones afectivas y de amistad por medio de espacios virtuales. A pesar de que algunos teóricos aseguran que los espacios físicos de interacción desaparecerán gracias a la tecnología (Rizo, 2013), se puede afirmar que los espacios de interacción físicos no desaparecen sino que cambian, se transforman y complementan al incluir en las dinámicas sociales un dispositivo móvil como el Smartphone con una conexión a Internet.

La cultura digital permite crear un ambiente donde convergen los aspectos de la cultura tradicional y los aspectos propios del mundo digital, como los sistemas simbólicos, los cuales se crean a partir de la interacción con el entorno y las diferentes experiencias tanto colectivas como individuales.

Además, los procesos cognitivos de las generaciones de nativos digitales son diferentes a sus predecesoras, la comunicación virtual cuenta con su propio lenguaje creado desde la necesidad humana de agregar expresividad y sentimiento a través de mensajes de texto, creando un mundo de significados que se consolidan por medio de la cultura digital y el constante acceso y uso de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp; la comunicación se vuelve inmediata, rápida y con la introducción de herramientas como los emoticonos, que se suman a la escritura, los procesos comunicativos adquieren claridad y fluidez, dando espacio a la retroalimentación y a la creación y apropiación de nuevos significados.

El Smartphone es un medio que nos permite conectarnos y comprender el mundo como nunca antes, pero debemos explorar las consecuencias que esta tecnología trae en la comunicación interpersonal, la cual se ve alterada por el desarrollo de tecnopatías que, a su vez, cambian el comportamiento del sujeto, pero no es la tecnología en sí misma la que implica problemas de comunicación, sino el uso inadecuado de esta.

## Referencias

- Aemisegger, C. (EFE) (2007). *La sonrisa del ciberespacio, :-), cumple 25 años*. El Mundo.es. Recuperado de <http://www.elmundo.es/navegante/2007/09/19/tecnologia/1190164801.html>
- Castells, M. (2009). La apropiación de las tecnologías Cultura juvenil en la era digital. *Telos*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3113585>
- Escavy, V. (2014). Redes sociales y Tics. *Newsletter*. Recuperado de <http://docplayer.es/3578566-Redes-sociales-y-tics-autor-victor-escavy-responsable-de-tics-de-concapa-no-5-enero-2014.html>
- García Martínez, V., Fabila Echaury, A. M. (2014). Nomofilia vs. Nomofobia, Irrupción del Teléfono Móvil en las dimensiones de vida de los Jóvenes. Un tema Pendiente para los Estudios en Comunicación. *Razón y Palabra*. Recuperado de [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N86/V86/26\\_GarciaFabila\\_V86.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N86/V86/26_GarciaFabila_V86.pdf)
- Gutiérrez, A. (2014). 6 rasgos clave de los millennials, los nuevos consumidores. *Forbes*. Recuperado de <http://scl.io/piTfUAFr#gs.oFOdcal>
- La Razón. (2012). El celular y su vibración fantasma. *La Razón*. Recuperado de [http://www.larazon.com.ar/interesa/celular-vibracion-fantasma\\_0\\_364800076.html](http://www.larazon.com.ar/interesa/celular-vibracion-fantasma_0_364800076.html)
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal Communication*. Recuperado de [https://books.google.com.co/books/about/Nonverbal\\_Communication.html?id=Xt-YALu9CGwC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.co/books/about/Nonverbal_Communication.html?id=Xt-YALu9CGwC&redir_esc=y)
- Piergiorgio M, S. (2014). El amor en los tiempos de WhatsApp. *La Vanguardia*. Recuperado de <http://www.lavanguardia.com/estilos-de-vida/20141205/54420494708/el-amor-en-los-tiempos-de-whatsapp.html>
- Piscitelli, A. (2006). Nativos e inmigrantes digitales. ¿Brecha generacional, brecha cognitiva, o las dos juntas y más aún? *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 11 (28), 179-185.
- Premsky, M. (2001) Digital Natives, Digital Immigrants. Traducción libre, en revisión, a cargo de la Lic. Prof. Mara Vanina Osés, con la colaboración de Pamela Morelli. En *On the Horizon*, MCB University Press, 9, (6).
- Redacción Tecno. (2016). WhatsApp alcanza los 1 mil millones de usuarios mensuales. *Prensa Libre*. Recuperado de <http://www.prensalibre.com/tecnologia/whatsapp-alcanza-los-1-mil-millones-de-usuarios-mensuales>
- Reig, D. y Vilches, L.F. (2013). *Los jóvenes en la era de la hiperconectividad: tendencias, claves y miradas*. Madrid: Fundación Telefónica.
- Rizo García, M. (2013). Comunicación interpersonal digital y nuevas formas de comunidad. Reflexiones sobre la comunicación pos-masiva . *Dialnet*, 3 (2), 52-65.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (2015). *Informe sobre Medición de la Sociedad de la Información*. Recuperado de <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2015/MISR2015-ES-S.pdf>