

WhatsApp: huyendo de la voz hacia el “supertexto”

Diego Fernando Chávez Narváz
Corporación Universitaria Comfacauca
Grupo Comunicación para la Ciudadanía
dchavez@unicomfacauca.edu.co

Fecha Recepción: 01/08/14 - Fecha Aprobación: 15/12/14

Resumen: El artículo de investigación realiza un análisis acerca del uso de la aplicación WhatsApp por parte de un colectivo universitario integrado por estudiantes, docentes, administrativos y directivos, quienes han encontrado en esta herramienta una forma de establecer procesos comunicativos, casi en cualquier situación o momento, de manera “directa”, pero mediada por avatares, texto e imágenes que les permiten huir de una posible “incomodidad verbal”, reduciendo la tensión durante un determinado proceso comunicativo. Así, el crecimiento exponencial en el uso de esta herramienta no sólo se debe a su sencillez, capacidad y servicios, aspectos que parecen haber “usurpado” el lugar de la voz en el uso de los dispositivos móviles, sino especialmente porque favorece el contacto con diversos usuarios al mismo tiempo, permite el uso de diversos elementos multimediales y, especialmente, genera un contacto “horizontal” mediado por “barreras comunicativas de protección”, las cuales permiten a los usuarios sentir mayor libertad al comunicar sus ideas, conceptos y posturas sobre un tema concreto.

Palabras clave: WhatsApp, comunicación, nuevas tecnologías, supertexto, voz, colectivo universitario.

Abstract: The article analyzes the use of WhatsApp application by a team of students, teachers, administrators and managers, who have found this tool a way to establish communication processes “direct” way university community, but mediated by avatars, text and images that allow them to escape a possible “verbal discomfort”, reducing stress for a given communication process. Thus, the exponential growth in the use of this tool to its simplicity, capacity and services, both of which appear to have “usurped” the place of the voice in the use of mobile devices, but especially because it favors the contact is not only many users simultaneously, this allows the use of thousands of multimedia elements and generates a “horizontal” contacts mediated by “communication barriers of protection.” This allows users to feel more freedom to communicate ideas, concepts and positions on a particular topic

Keywords: WhatsApp, communication, new technologies, supertext, voice, university community

1. Introducción

En la actualidad, los individuos han convertido sus dispositivos móviles más que en elementos de comunicación en herramientas esenciales frente a sus dinámicas cotidianas, pero muy pocos de ellos se han detenido a pensar en todo lo que implica el uso de sus diversas aplicaciones y cómo éstas afectan sus dinámicas, acciones y prácticas. De esta manera, se precisa analizar aplicaciones como WhatsApp cuyo uso, cada vez más de tipo exponencial, se ha

convertido en un mecanismo comunicacional mundial casi indispensable en menos de cinco años.

En este contexto, el artículo busca en un primer momento establecer una definición clara acerca de esta joven pero poderosa aplicación, su crecimiento y evolución, buscando analizarla de manera adecuada frente a los procesos y dinámicas comunicativas en las cuales está inmerso el colectivo social estudiado, integrados en este caso por miembros de la comunidad académica de la Corporación Universitaria

Comfacauca – Unicomfacauca de la ciudad de Popayán, en Colombia.

En un segundo momento, se realiza una descripción de la comunidad estudiada y la identificación de nuevas dinámicas de comunicación que la aplicación le ha permitido, considerando aspectos como el uso, las necesidades de comunicación, su aprovechamiento y abuso, teniendo como base la aplicación de entrevistas dirigidas y no dirigidas, al igual que de la observación participante.

En tercer lugar, se analiza cómo WhatsApp ha permitido potencializar procesos comunicativos de tipo horizontal a través de lo que aquí se denominará “supertexto”, generando nuevas gráficas comunicativas y de interacción.

Finalmente, se hace preciso colocar en perspectiva como el amplio poder comunicativo, con que cuenta la aplicación estudiada, también la convierte en un mecanismo anticomunicación cara a cara, lo que da paso a la generación de conclusiones y recomendaciones frente a diferentes aspectos como usabilidad, potencial, impacto y futuro de la aplicación, entre otros.

La “joven” pero poderosa aplicación WhatsApp

Quizá si WhatsApp fuera una aplicación no relacionada con la tecnología podría expresarse que es una herramienta joven, pero en realidad en este campo el tiempo parece correr de manera acelerada y el desarrollo de todos los elementos relacionados con el mismo parecen tener arraigada la misma característica. Según Rua (2013), “el desarrollo de la tecnología y su potencial se presenta como la base que posibilita grandes avances en diferentes campos. En la actualidad, los ordenadores duplican su desempeño cada 20 meses aproximadamente y la velocidad del procesador, la memoria y la capacidad de almacenamiento avanzan a una tasa promedio que supera el 40% anual”.

En este entorno acelerado ha nacido WhatsApp, que según el Centro de Seguridad TIC de la Comunidad Valenciana (2013; p. 4) “es una aplicación de mensajería multiplataforma que permite enviar y recibir mensajes mediante Internet sustituyendo a los servicios tradicionales de mensajes cortos o sistemas de mensajería multimedia”.

Esta aplicación para móviles, creada por el ucraniano Jan Koum y comprada en febrero de 2014 por la empresa Facebook por un valor 19.000 millones de dólares, no es una red social como Twitter o Facebook, pues sus funcionalidades están centradas en la conversación entre usuarios o grupos, los cuales pueden intercambiar mensajes, imágenes, videos y audio de manera ilimitada. La aplicación empieza a ser parte del mercado tecnológico durante el año 2009, llegando a ser en poco tiempo una de las aplicaciones más descargadas, con más de 600 millones de usuarios alrededor del mundo a inicios de 2014.

Sanchez (2014) plantea que “WhatsApp ha conseguido conquistar el entorno móvil gracias, en parte, a haber golpeado primero que sus rivales, a su interfaz sencilla y su mecánica de uso simple e intuitiva y al hecho de que las principales operadoras de telefonía no han dejado de quejarse porque su negocio de mensajes SMS se ha ido al garete”. De esta manera, la generación de una dinámica comunicacional intuitiva ha convertido a esta aplicación en una de las más queridas por los usuarios y odiadas por las empresas competidoras en este campo.

Técnicamente, WhatsApp es un sistema de mensajería que permite igualar el servicio de mensajes de texto o SMS pero sin los gastos que estos últimos implican. Esta aplicación, al igual que sus rivales como Line, Telegram y WeChat, entre otros, es un servicio de comunicación en tiempo real entre dispositivos móviles (smartphones), pues es preciso plantear que la aplicación no ha sido habilitada aún para clientes de escritorio con ordenadores tradicionales. Así, WhatsApp puede ser utilizado simplemente al contar con una tarifa plana de datos de internet o acceso a redes WiFi en el celular o Tablet, siendo compatible con la mayoría de los sistemas operativos (Android, Apple, BlackBerry, Windows Phone, entre otros).

Para utilizar esta aplicación solo hay que acudir a uno de los cientos de enlaces de descarga habilitados en diferentes paginas web o ingresando a una tienda virtual, muchas de ellas gratuitas y otras que implican un costo mínimo, aunque cabe resaltar que después de la multimillonaria compra realizada por Facebook, aún se desconoce si se producirán cambios financieros frente al uso de la aplicación.

Después de ejecutar la descarga mediante el número telefónico se registrará el dispositivo móvil y la

aplicación se encarga de cargar todos los contactos de que se disponga, los cuales podrá obtener directamente desde la tarjeta SIM o de una cuenta en Google. Claro está que la comunicación solo podrá establecerse con aquellos contactos que también hayan instalado la App o aplicación. La interacción entre los usuarios podrá realizarse a través de textos, capas de imágenes e invitaciones, las que podrán compartirse de acuerdo

dispositivos móviles cuenten con la aplicación y ésta sea usada de manera cotidiana.

Contextualizando, se analizó una población caracterizada como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Caracterización de población estudiada
Considerando la población seleccionada se hace

Caracterización / Edad	Joven (16-20 años)	Adulto Joven (21 a 35 años)	Adulto Maduro (36 a 59 años)
Estudiantes	3	1	1
Docentes		2	3
Administrativos		3	2
Directivos			5
TOTAL USUARIOS			20

a la organización que el usuario dé a sus contactos a través de la separación por amigos, familia, compañeros de oficina, etc., o mediante el bloqueo a cierta información o usuarios.

Para dar fin a este aparte, es necesario plantear que WhatsApp permite el manejo de una amplia gama de imágenes, iconos y notas de voz, al igual que de sistemas de difusión de mensajes y geolocalización, este último con el cual se han logrado ubicar turistas perdidos. Según Sánchez (2014) "además de la grabación de audios pronto WhatsApp permitirá las llamadas de voz denominadas Voip, una función que permite otras aplicaciones como Viber o Line".

Colectivos con nuevas y absorbentes dinámicas comunicativas.

Frente al análisis hecho acerca de la aplicación WhatsApp en relación con las dinámicas comunicativas, se estudió una comunidad integrada por 20 usuarios y escogida teniendo como base los siguientes aspectos:

- Edad: usuarios pertenecientes a tres de los rangos de edad establecidos por la Organización Mundial de la Salud OMS (Joven, Adulto Joven y Adulto Maduro).
- Caracterización institucional: usuarios pertenecientes a un determinado colectivo académico de la Corporación Universitaria Comfacauca (estudiantes, docentes, administrativos y directivos).
- Uso de la aplicación: usuarios cuyos

análisis de la misma y las formas de uso de la aplicación, realizando acercamientos en espacios de clase, áreas de trabajo, zonas de estudio, biblioteca, cafetería y otros sitios de encuentro, muchos de los cuales poseían una dinámica comunicativa específica pero que WhatsApp ha modificado de diferentes maneras.

Dinámica comunicativa ampliada: WhatsApp, como parte de las posibilidades que brindan las nuevas tecnologías de la información y comunicación, se ha convertido en una simple pero potente aplicación, debido a que cuenta con múltiples opciones comunicativas que permiten una interrelación amplia entre los usuarios, desde enviar un mensaje de texto hasta intercambiar imágenes, voz e hipertextos, llevando la comunicación a otro nivel, en el cual no sólo se modifica el canal comunicativo sino la capacidad del mismo y las posibilidades a las que pueden acceder los usuarios, como lo visualiza Cabrero (1994; p 14),

La implantación en la sociedad de las denominadas «nuevas tecnologías» de la comunicación e información, está produciendo cambios insospechados respecto a los originados en su momento por otras tecnologías, como fueron la de la imprenta y de la electrónica. Sus efectos y alcance, no sólo se sitúan en el terreno de la información y comunicación, sino que lo sobrepasan para llegar a provocar y proponer cambios en la estructura social, económica, laboral, jurídica y política. Y ello es debido a que no sólo se centran en la captación de la información, sino también, y es lo verdaderamente

significativo, en las posibilidades que tienen para manipularla, almacenarla y distribuirla.

Así, a partir de los acercamientos realizados con la comunidad estudiada se obtienen afirmaciones acerca de ¿Por qué usar WhatsApp?

“Realmente esta aplicación se ha convertido en una moda, pero especialmente porque permite estar conectados con amigos, compañeros de trabajo, clientes, familia y demás, lo cual la hace demasiado útil y para completar es gratis” (E1/LP/ EST).

“Es que decir que uno no tiene WhatsApp es ahora un delito, pues todo el mundo está comunicado a través de este medio y sea cual sea el caso siempre se dirá envíamelo por WhatsApp” (E1/DS/ DIR).

“WhatsApp es simplemente una nueva herramienta de uso global que ha facilitado aún más la comunicación entre las personas y cuenta con diversas opciones fáciles de manejar y que permiten una conexión directa y rápida, por ejemplo para la realización de preguntas, envío de texto o consultas sobre un trabajo o nota” (E4/MD/ EST).

“Como todo es lo del momento y reúne muchas cosas en una sola, fotos, mensajes, audio, imagen y entonces todo mundo quiere usarlo porque tiene casi de todo” (E7/DR/ ADM).

Se establece de esta manera un panorama general que puede resumirse en “ser parte de un nuevo proceso comunicativo”, el cual ofrece nuevas opciones y cuyo uso se masifica día tras día, por lo cual no ser parte de éste puede relegar a los individuos en cierto grado, pero no sólo por el hecho de no contar con la aplicación sino especialmente por la necesidad de un equipo móvil que soporte a la misma, en este caso Smartphones generalmente, los cuales implican un costo más elevado que los equipos tradicionales desde los que no puede accederse a esta aplicación. Según Area (2002; p. 57) “las nuevas tecnologías de información y comunicación son un nuevo factor de desigualdad social debido a que las mismas están empezando a provocar una mayor separación y distancia cultural...” Aunque no puede desconocerse que cada vez es más fácil acceder a la misma a través de equipos de gama baja u obtener un equipo de gama media o alta a precios favorables.

Dinámica comunicativa lúdica: no cabe duda que el entretenimiento se presenta como una de las dinámicas comunicativas más importantes en el uso de aplicaciones basadas en las nuevas tecnologías como lo es WhatsApp, gracias a que permite intercambiar cientos de datos y generar un contacto continuo a distancia, sin que se note una afectación física en el desarrollo de actividades debido al manejo “sutil y silencioso” que se le puede dar a la aplicación, lo que no sucedería si en una oficina o salón de clase observan a una persona hablar constantemente. En este sentido, el uso del WhatsApp se presenta en mayor medida a través de mensajería instantánea, la cual posibilita el envío de imágenes, hipertexto, multimedia y demás, dando lugar a un manejo constante de la aplicación y estar permanentemente “enganchado” como lo expresan algunos usuarios.

De acuerdo a Catillo y Esteban (2007; p. 27) “Los internautas de 15 a 24 años conocen y utilizan más que los mayores de 25 las diferentes herramientas de comunicación disponibles en línea. Entre las diferencias más significativas, de un país a otro, podemos señalar el adelanto de los jóvenes españoles en lo concerniente al uso de la mensajería instantánea”.

Por su parte, Alcayde (2013) retomando a Fernández (2013) expresa que “la comunicación 2.0 se ha instalado en nuestras vidas. Hoy existe la necesidad de comentar, compartir y opinar sobre todo lo que ocurre a nuestro alrededor. Y esto no tiene por qué ser malo, todo depende del uso que hagamos de esta posibilidad”. Retomando algunas afirmaciones de los usuarios estudiados se obtienen las siguientes afirmaciones:

“En este momento WhatsApp lo es todo, pregúntale a la gente si lo tiene y la gran mayoría va a decir que OBVIO, es que es más que una necesidad, por ahí se hace casi todo ahora ” (E2/LF/ EST).

“Noooo para ser sinceros uno lo que más hace por ahí es joder y recochar, los que digan que sólo lo utilizan para cosas de trabajo es puro cuento” (E10/DG/ ADM).

“El WhatsApp se presta para todo, trabajo, entretenimiento, vida social y demás, pero generalmente cuando llega un mensaje es como dicen por ahí “lúdico”. (E7/DG/DOC).

Dinámica comunicativa absorbente y negativa

Es imposible negar que el WhatsApp ha traído consigo nuevas y diversas formas de comunicación entre millones de usuarios, pero también ha generado interferencias significativas en la cotidianidad de los mismos, tanto en el campo personal como familiar, laboral y educativo, entre otros. Así, mientras su manejo se presenta de manera "sutil", pues pareciera que un individuo puede hacer diversas funciones mientras utiliza la aplicación, observando un poco más de cerca se puede descubrir que ésta tiene la capacidad de absorber imperceptiblemente la atención de los usuarios.

El usuario puede llegar a tal punto que mientras intenta resolver un ejercicio, toma su almuerzo o cena, hace un informe, arregla una oficina o redacta una carta repite en diversas ocasiones frases como "nada que responde", "ya vio el mensaje pero no contesta", "para que se conectan si no van a contestar", acompañadas de una obsesiva revisión del móvil, alcanzando hasta 5 veces por minuto, (resultados obtenidos al generar dinámicas de observación participante con la población estudiada), lo que puede retrasar y afectar ampliamente la eficiencia y eficacia frente a las actividades que se están llevando a cabo al mismo tiempo.

Retomando a Flores (2013) Alcaide plantea que "WhatsApp se convierte en una obsesión a partir del momento en que recibes un mensaje y se convierte en la prioridad número uno y el resto de actividades pasan a un segundo plano". "No es igual que hablar cara a cara... Mientras esperas a que te contesten se potencia la imaginación y el deseo. Este gozo es parte del atractivo de WhatsApp".

Durante una sesión de clase de dos horas los usuarios categorizados como estudiantes, con un rango de edad entre 16 y 20 años (jóvenes), fueron observados con su dispositivo móvil la mayoría del tiempo en sus manos y sólo dejarlo sobre el escritorio en las dos ocasiones en que el docente mencionó la frase "chicos atención por favor", solicitud que tenía un efecto poco duradero, pues minutos después, de 2 a 5 aproximadamente, los estudiantes tomaban nuevamente el dispositivo en sus manos o lo manipulaban sobre su silla utilizando el servicio de mensajería, revisando si los mensajes fueron enviados, si fueron leídos y si el interlocutor o interlocutores están en línea.

Pero de otro lado, en una clase de 4 horas, durante dos de las cuales se solicitó a los estudiantes el desarrollo de un taller grupal, el docente dedicó su tiempo a intercambiar mensajes a través del WhatsApp y sólo interrumpiendo esta actividad al recibir solicitudes de orientación por parte del estudiantado.

Para el caso de las dinámicas administrativas, las reuniones de más de cinco personas se convierten, en muchos casos, en espacios donde la mayoría tiene la mirada en su dispositivo móvil haciendo uso de la mensajería, la mayor parte de los casos intercambiando información laboral pero también comentarios de la reunión. En este sentido, muchas veces la comunicación se establece generando un contacto visual con uno o dos usuarios, mientras que los demás tienen su mirada entre sus móviles y los interlocutores. De acuerdo a Alcaide (2013) "la necesidad de estar constantemente conectado y la inmediatez en las respuestas de WhatsApp puede provocar dificultades de concentración e interferencias en el rendimiento", situación que puede percibirse en las dinámicas administrativas, docentes y estudiantiles de la comunidad estudiada.

Pero más allá de la falta de atención, ha nacido un nuevo problema en el uso del WhatsApp, éste se ha convertido en lo que los estudiantes denominan "la mejor ayuda didáctica", pues a través de él pueden intercambiar información en exámenes, pruebas o test, consultando no sólo a sus compañeros de clase, como podría pasar tiempo atrás, sino a cualquiera de sus contactos en cualquier parte del mundo, entre los cuales pueden contar con expertos, docentes, funcionarios, entre otros cientos. Este fenómeno ha llevado a los docentes a retener los dispositivos móviles durante actividades académicas de carácter evaluativo, pues WhatsApp es tan versátil, que solo con una tecla



se pueden enviar imágenes de los apuntes, fórmulas, ecuaciones y demás, evitando tener que teclear un mensaje con la respuesta por ejemplo, lo cual puede ser claramente visible en un salón de clase.

Algunos planteamientos de la comunidad estudiada revelan datos interesantes como:

“Uno está muy pendiente del celu ahora, porque los mensajes no dejan de llegar, en un salón siempre está el “tin” (sonido) avisando que llego un mensaje o el “biii” (vibración) sobre el puesto” (E5/SP/ EST).

“He escuchado a algunos de mis estudiantes decir que ahora el lema de muchos es “para qué estudiar si tengo amigos con WhatsApp” (E1/LF/DOC).

“La mejor técnica es sacar foticos al cuaderno y listo, eso sí que esté bien sino toca al del compañero” (E15/LF/ EST).

“No es que no se ponga atención a los demás, es que hay que distribuirla en otras actividades que se están presentando al mismo tiempo y que requieren también atención” (E8/DS/DIR).

En algunos casos el contacto con esta aplicación es tan continuo y absorbente que los usuarios tienden a imaginar sonidos o vibraciones, revisando por este motivo constantemente su dispositivo móvil.

Fernandez (2013) señala que “se puede presentar posiblemente el “síndrome de las vibraciones fantasmas (Nombre acuñado por neurólogos norteamericanos, para referirse a la sensación que sienten muchas personas que creen que su móvil ha vibrado y se apresuran a mirar quién les ha llamado o enviado un mensaje, incluso cuando no lleven el teléfono encima o está apagado)”.

De la comunicación “cara a cara” a la comunicación de “igual a igual”.

De las dinámicas comunicativas se ha hablado mucho acerca de la posición que toman los participantes, lo que implica la generación de comunicación de tipo horizontal o vertical. En este sentido, WhatsApp y muchas de las aplicaciones relacionadas con las nuevas tecnologías han dado paso al fortalecimiento de una comunicación de “igual a igual” (horizontal), aunque no sea “cara a cara”, lo cual lleva en ciertos casos a

sobrepasar la informalidad, los límites de confianza y crea un interesante sentido de protección en la comunicación. De acuerdo a Lévy (1999; p.18) “cuando una persona, una colectividad, un acto, una información se virtualizan, se ponen ‘más allá’, se desterritorializan. Una especie de desembrague los desliga del espacio físico o geográfico y de la temporalidad del reloj y el calendario”.

Estar fuera del espacio y la temporalidad de la que habla Levy permite a los usuarios manejar, a través del servicio de mensajería WhatsApp, una comunicación con un menor grado de formalidad, haciendo uso de un vocabulario “coloquial” y remplazando frases con iconos, con lo que puede imitarse casi cualquier expresión. Así, mientras en una comunicación cara a cara entre docente-estudiante o estudiante-administrativo se establece contacto con frases como “buenos días”, “usted me puede colaborar”, “me envió el director de programa”, “es que me dijo el docente que usted me podría dar información”, “muchas gracias” etc., planteando una formalidad en la interacción, en la comunicación a través de WhatsApp son más comunes las siguiente frases: “hola”, “mira me puedes ayudar”, “mira es que Francisco (docente o administrativo) me dijo”, “ok”, “Ahhh listo gracias” “bye”, etc.

Se incrementa así visiblemente el nivel de confianza con el interlocutor, lo que no sucede cuando se está frente al mismo, debido a que pueden percibirse determinadas actitudes positivas o negativas, gestos y comportamientos. Algunas afirmaciones al respecto se establecen a continuación:

“pues es que siempre es más facil enviar un mensaje que llamar, especialmente cuando uno va a pedir un favor o necesita algo de un docente o una persona de las oficinas, como notas o constancias” (E14/JL/EST).

“Lo normal realmente es que a veces también es difícil escribir un mensaje al profesor, pero entre llamarlo y escribirle al WhatsApp pues obviamente WhatsApp” (E14/DC/EST).

“Yo creo que hay es como más amistad, pues a veces los profes y los que trabajan en las oficinas se unen a los grupos y ven las imagenes chistosas o los chistes que se publican o uno es del mismo equipo de ellos, entonces pues hay más confianza” (E17/IC/EST).

“En muchos casos lo que se pierde es el respeto, los muchachos piensan que pueden escribirnos en cualquier momento, no tienen en cuenta horario o lugares” (E19/MD/DOC).

“El sistema es bueno, pero en ocasiones los muchachos no le dan un buen uso y quieren que se les conteste de inmediato y, en muchos casos, lo ponen como prueba de qué han intentado comunicarse o que mandaron trabajos y demás” (E19/GH/DOC).

En este contexto, el formalismo cambia su dinámica y la confianza sobrepasa algunos límites. Así, la aplicación deja de ser un simple canal de comunicación para convertirse en un instrumento de poder, el cual ofrece un empoderamiento comunicativo por parte del estudiante, quien ya no se siente cohibido al expresar lo que piensa o necesita, por el contrario, se siente confiado al expresarse tal y como es, gracias al establecimiento de un proceso comunicativo horizontal.

Puede decirse entonces que el acercamiento comunicacional es positivo, pero sólo hasta el momento en que los usuarios pierden noción de la hora en la que se comunican y la forma en que lo hacen, pues a pesar de que todo el grupo estudiado hace uso de la herramienta, no todos están dispuestos al gran nivel de familiaridad que implica la misma en ciertos casos, lo cual puede observarse en las siguientes afirmaciones:

“Imaginate, tuve un caso en que una estudiante me escribió un sábado a las 7:15 a.m. diciéndome que le regalara el número celular de otro docente, yo sólo pensé ¿y esta niña qué?” (E19/XV/DOC).

“Me escribió una estudiante ayer diciéndome: urgente (en mayúsculas), no puedo ingresar a la plataforma, ¿qué hago? sólo hay plazo para entregar el trabajo hasta hoy” (E18/VA/ADM).

Según Contarello, Fortunati y Sarrica (2007, p.156):

La herramienta cambia y mejora la comunicación, la accesibilidad y, por tanto, las relaciones sociales, pero también las impide, proporciona ayuda en una emergencia, es útil y necesario para la comunicación pero al mismo tiempo perjudicial, invasivo y molesto.

Parece entonces difícil definir WhatsApp como un sistema de comunicación negativo y positivo, pues



ambas parte cuenta con variedad de elementos, pero lo cuales responden no específicamente a la “naturaleza” de la aplicación sino directamente al uso que se da a la misma. Cuestión donde debe centrarse el análisis, pero pensando más allá de las ventajas, desventajas, posibilidades y nuevas opciones, para pasar al campo de la educación frente al uso y el adecuado desarrollo de dinámicas comunicativas, evitando que éstas se conviertan en acciones molestas y transformen la herramienta en algo indeseado aunque indispensable.

Así, la comunicación cara a cara parece perder cada vez más su importancia, considerando sus limitaciones y, específicamente, el hecho “enfrentar” el comportamiento y los gestos del interlocutor, lo cual puede volver incómodo el proceso de interrelación. De otro lado, la comunicación que permite el WhatsApp, “igual a igual”, parece ser más ventajosa y atractiva, haciendo que el “espacio” en el que se desarrollo la interacción sea más cómodo para expresarse, pero el cual también rompe ciertas reglas de formalidad y respeto que deben considerarse al momento de comunicar.

A manera de conclusión: un mar de problemas y posibilidades.

La trascendencia social de las aplicaciones disponibles en los dispositivos móviles es cada vez mayor, configurando en muchos casos la personalidad de los usuarios, su manera de actuar y hasta de sentir. En el pasado esta dinámica estaba centrada en la voz, en escuchar al otro a través de un determinado medio como el teléfono móvil, lo cual se convertía en un proceso indispensable de la comunicación, dejando de lado otras posibilidades como la comunicación escrita a través de cartas, telegramas y otros.

Con el paso de tiempo, y el crecimiento exponencial de la tecnología, la voz ha perdido el interés de los usuarios y la escritura ha ganado nuevamente fuerza a través de aplicaciones como WhatsApp, las cuales pueden pasar imperceptiblemente y permiten una conexión permanente y adictiva con el otro.

La voz ha dejado así de ser el medio primordial y el supertexto ha tomado su lugar, uno al cual los usuarios "huyen" de manera también exponencial, pensando que es una manera de comunicación permanente que no afecta sus actividades cotidianas y, por el contrario, les facilita el desarrollo de sus dinámicas profesionales y personales, agilizando procesos y gestionando vínculos.

No es raro entonces observar en los hogares, aulas, oficinas, parques, restaurantes y demás sitios en los que las personas se reúnen, que WhatsApp es un elemento más de cada lugar, un "accesorio" infaltable y una aplicación inherente a cada situación, especialmente porque permite: comunicación eficaz, intercambio de documentos, audio, video y datos, entretenimiento, supervisión y hasta vigilancia, entre otros muchos aspectos. Esto hace que para la mayoría de usuarios su uso sea considerado inevitable.

Pero curiosamente, son las mismas ventajas que ofrece WhatsApp las que pueden convertirla en algo negativo, no por sí mismas, pero sí por las dinámicas que establece el usuario gracias a éstas. En este contexto, la comunicación eficaz se convierte en permanente y, en ocasiones, molesta tanto para el usuario como para aquellos que lo rodean. El intercambio de documentos, audio, video y otros se convierte en una avalancha de interrupciones y desconcentración de otras actividades, laborales, sociales y hasta íntimas, lo que ha ocasionado cada vez más accidentes.

El entretenimiento sobrepasa los niveles normales de acuerdo a la situación en las que se encuentra el usuario, la gente sonríe al móvil y deja de lado el compartir cara a cara con otros, sumergiéndose en un ensimismamiento complejo. Asimismo, a pesar de permitir una tranquilidad frente al contacto continuo, también se convierte en un ojo omnipresente, a tal punto que se vuelve acosador, desintegrando relaciones, familias, grupos y demás.

Finalmente, esto lleva a un nuevo mundo comunicativo, configurado por la "presencia ausente" del otro, donde

el contacto ya no tiene tanta importancia, pues ha sido relegado por el sistema táctil de los dispositivos móviles, los cuales cobran sentido no por su costo o su diseño, sino por las aplicaciones que pueden soportar, en este caso WhatsApp, la cual se ha filtrado, con un "rostro" sencillo, usable y divertido, en casi todas las dinámicas comunicativas de la sociedad moderna, en la cual no hacer uso de la aplicación o no conserla, es ya estar en el pasado, es ser de otra era. Lo actual es ser parte de la "pandemia tecnológica", una que ha iniciado un "virus" que podría denominarse Whatsappitis.

Referencias

- Adell, J. (1998): "Redes y educación", en J. de Pablos y J. Jiménez (coords.). Nuevas Tecnologías, Comunicación Audiovisual y Educación. Barcelona: CEDECS.
- Alcayde, Eva. (2013). ¿Somos adictos a WhatsApp? En: <http://asociacioneuc.org/documentos/docsEUCs/62EUCNoticiaParaulaWhatsapp.pdf> (Recuperado en Junio 7 de 2014)
- Area, Martin. (1997): "Futuro imperfecto. Nuevas tecnologías y desigualdades educativas". Ponencia presentada en XX Escuela de Verano de Canarias, M.R.P. Tamonante, Canarias. En: <http://www.ull.es/publicaciones/tecinfedu/index.html> (recuperada en marzo 10 de 2014)
- Cabrero, Julio. (1994). Nuevas tecnologías, comunicación y educación. España: Universidad de Sevilla.
- Castillo, C. y Esteban, J. (2008). Nuevas tecnologías en la industria del ocio y el entretenimiento en España. España. Editorial Fundación EOI.
- Centro de Seguridad TIC de la Comunidad Valenciana. (2013). WhatsApp: Guía de la campaña de concienciación. España: Fondo Europeo de Desarrollo Regional.
- Lévy, Pierre. (1999). Qué es lo virtual. Barcelona: Paidós.
- Sánchez, José. (2014). ¿Cómo funciona WhatsApp? En: <http://www.abc.es/tecnologia/moviles-aplicaciones/20140302/abc-como-funciona-whatsapp-201402281956.html> (recuperado en Junio 4 de 2014)
- Contarello, Alberta, Fortunati, Leopoldina y Sarrica, Mauro. Social Thinking and the Mobile Phone: a Study of Social Change with the Diffusion of Mobile Phones, Using a Social Representations Framework.