

Cómo WhatsApp ha transformado la forma en la que nos comunicamos





Milagros Pérez Martínez

Es egresada del Secretariado Ejecutivo Español, con Licenciatura en Administración Turística y Hotelera, ambos de la Universidad APEC.

Máster en Ciencias de la Educación, Mención en la Enseñanza de las Ciencias Económicas y Empresariales, de la Universidad de Camagüey, Cuba. Posgrado de Especialización en Entornos Virtuales de Aprendizaje, de Virtual Educa, Argentina. Tiene más de dieciséis años de experiencia en la docencia en la carrera de Publicidad, en la Universidad APEC.

Participó como ponente en la Jornada Científica de la Escuela de Artes y Comunicación, y obtuvo el primer lugar del Concurso de Diseño del Logotipo e Identidad Visual de la Presidencia pro tempore del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) 2018, con un equipo integrado por tres estudiantes del Decanato de Artes y Comunicación. Es autora de uno de los números de la Colección Unapec Buenas Prácticas Docentes, con el escrito: "Trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la enseñanza-aprendizaje de la asignatura Relaciones Públicas". En la actualidad se desempeña como coordinadora académica de la Escuela de Artes y Comunicación de la Facultad de Humanidades de la Universidad de Unapec.

Cómo WhatsApp ha transformado la forma en la que nos comunicamos

Milagros Pérez Martínez

RESUMEN

En la actualidad, para hablar de comunicación primero debemos conocer la importancia de hablar y escribir bien; esto así, porque el dominio del idioma permite transmitir nuestras ideas de manera clara y efectiva, además de que facilita el hecho de hacernos entender mejor y evitar confusiones. Una comunicación efectiva es imprescindible para garantizar buenas relaciones sociales y personales. Como resultado de los avances tecnológicos, se han desarrollado nuevos medios de comunicación digitales además de los tradicionales; entre ellos se encuentran las redes sociales y los de mensajería instantánea, como WhatsApp que es la red social de mensajería instantánea más popular.

El propósito de este artículo es evidenciar la importancia de la comunicación y cómo se ha transformado y evolucionado a través de los medios digitales —en especial la red social de mensajería instantánea WhatsApp—, de manera que el lector conozca los atributos y su nivel de importancia en nuestra sociedad.

Palabras claves

Comunicación, tecnologías, WhatsApp, mensajería instantánea, medios digitales.

ABSTRACT

Currently, when discussing communication, it is important to first understand the significance of speaking and writing well. This is because language proficiency allows us to convey our ideas clearly and effectively, facilitating better understanding and avoiding confusion. Effective communication is crucial for maintaining healthy social and personal relationships. As a result of technological

advancements, new digital communication mediums have emerged alongside traditional ones, including social networks and instant messaging apps like WhatsApp, which is the most popular instant messaging social network.

The purpose of this article is to highlight the importance of communication and how it has transformed and evolved through digital media, especially the instant messaging social network WhatsApp, so that the reader understands its attributes and significance in our society.

Keywords

Communication, technology, WhatsApp, instant messaging, digital media.

WhatsApp es una de las aplicaciones de mensajería más populares. Fue lanzada en 2009 y desde entonces ha revolucionado la forma en que nos comunicamos y se ha convertido en una herramienta indispensable en los ámbitos personal, educativo y empresarial. WhatsApp permite facilidad de uso y accesibilidad. Puede enviar mensajes de texto, fotos, videos y documentos de forma instantánea a cualquier persona que tenga la aplicación instalada en su dispositivo, en cualquier parte del mundo. También puede realizar llamadas de voz y videollamadas de forma gratuita, lo que hace que sea una opción perfecta para mantenerse en contacto con amigos, familiares y compañeros. Hay herramientas de WhatsApp que puedes utilizar para expresarte de manera más atractiva, conectar con tu audiencia y hacer que tu marca sea más memorable a nivel de empresa, con el uso de esas herramientas de forma creativa, original y relevante para el público objetivo.

Los mensajes están protegidos y solo pueden ser vistos por las personas que participan en la conversación. Eso garantiza la privacidad y la seguridad de las conversaciones, algo que es fundamental en la era digital en que estamos. WhatsApp es una herramienta que ha cambiado la forma en que nos comunicamos, se ha modificado la manera en que nos conectamos e interactuamos, tenemos una comunicación sin fronteras y también fluida; también se ha convertido en un instrumento importante en el ámbito educativo, siendo un recurso pedagógico valioso.

DESARROLLO

Vivimos en la sociedad del conocimiento y la tecnología, y ambas áreas están expuestas a continuas transformaciones producto de los avances tecnológicos constantes. Por lo tanto, el ámbito educativo no ha estado ajeno a esos cambios. En la vida personal y profesional ha sido inminente la integración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Las tecnologías han generado un cambio de paradigma en la vida de las personas, ya que se han incrementado las posibilidades de interactuar con una persona o con grupos de personas, y eso ha mejorado la comunicación; también ha roto las barreras que pueden separar a las personas a través de la distancia. Y es aquí donde trataremos sobre el uso de la aplicación WhatsApp, la cual permite realizar llamadas, enviar mensajes a través de los dispositivos Android, iPhone, Mac y Windows. Es una aplicación gratuita, además es utilizada en muchos países por muchas personas.

Al abordar el concepto de comunicación, Stanton, Etzel y Walker (2015) plantean que la comunicación es: “La transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte”. Claude Shannon y Warren Weaver, en su modelo matemático de la comunicación, presentaron esa disciplina como: “Un proceso que implica seleccionar y transmitir señales en un canal para influir en el comportamiento del receptor”. De igual manera, algunos autores dicen que también

existen barreras en la comunicación, entre esos está Huacon (2014), citado por biblogteca.com, quien expresa que: “Las barreras en la Comunicación, o simplemente interferencias, son obstáculos que pueden llegar a distorsionar, desvirtuar o impedir parcial o totalmente el mensaje, y se sitúan entre el emisor y el receptor, cuando se gesta el proceso comunicativo”.

COMUNICACIÓN A TRAVÉS DE WHATSAPP

En febrero de 2009 Jan Koum y Brian Acton fundaron la empresa y la llamaron WhatsApp. Ese curioso nombre es el resultado de un juego de palabras en inglés: “What’s up?” (que significa ¿qué pasa?) y “App” (que es la abreviatura de la palabra *application* [aplicación] también en inglés). En mayo de ese mismo año ya tenían la aplicación en Apple Store.



Jan Koum y Brian Acton, fundadores de la empresa WhatsApp. Fuente: Wired.com

Al referirse a WhatsApp, Serra la define como “sistemas computarizados y aplicaciones web que permiten tener acceso a la información”, así como “establecer comunicación directa entre las personas mediante texto, imágenes, audios, videos y emoticones”, lo que adquiere un significado y sentido en el proceso comunicativo (Serra et al., 2017). Como seres vivos nos distinguimos de otros seres vivos por la capacidad de expresar nuestros pensamientos, y eso lo podemos hacer

a través del lenguaje oral con el que nos expresamos y comunicamos con nuestros semejantes. También nos comunicamos a través del lenguaje no verbal, es decir con gestos que nos distinguen y logramos expresarnos.

Como medio de comunicación, WhatsApp es una aplicación y red social que actualmente es propiedad de Facebook. Se puede descargar de forma gratuita y permite enviar mensajes también de forma gratuita, tanto de manera escrita como verbal y no verbal, a través de los emoticones o de realizar videollamadas, todo a través de la conexión a internet. Así como nos comunicamos de manera verbal, también tenemos un lenguaje no verbal a partir del cual nacieron los emojis o emoticones, palabra compuesta que tiene su origen en el japonés: la letra “e” que significa imagen, y las letras “moji” que significan letra o carácter. Así que podemos definirlos como pequeños pictogramas que sirven para expresar situaciones frecuentes, ideas, expresiones, sentimientos, etc.; y todo a través de los medios de comunicación digital, los mensajes, las redes, los sitios web, etc. Los emojis son muy utilizados por diferentes generaciones para comunicarse a través de los mensajes digitales y se encuentran en diversas Apps, como en WhatsApp.

HERRAMIENTAS CREATIVAS

Con el propósito de edificar mejor al lector, a continuación se describen las diferentes herramientas creativas que incluye WhatsApp:

- **Gifs:** imágenes animadas que se reproducen en bucle; es decir, se repiten una y otra vez. Son una forma popular de comunicación en línea, ya que transmiten emociones, reacciones e incluso situaciones de manera efectiva y divertida. Por otra parte, son fáciles de compartir y se pueden encontrar en varias plataformas.
- **Stickers:** en cierta manera estos han ido desplazando a los emojis. Ofrecen personalización inédita, pueden ser diseñados y compartidos en imágenes fijas o animadas

en formato gif. Son muy virales, ya que cualquier persona puede guardarlos y utilizarlos sin ninguna restricción.

- **Avatares:** constituyen la versión personal digital del usuario, y se pueden crear con miles de combinaciones, rasgos faciales, peinados, etc. WhatsApp incorpora una gran variedad de opciones para que se pueda personalizar un avatar, entre ellas hay vestimentas, accesorios y otras características que pueden representar al usuario de forma única. La idea es que la animación guarde similitud con la persona, de manera que se la pueda reconocer cuando la comparta.
- **Estados de WhatsApp:** son publicaciones temporales que desaparecen a las 24 horas de su publicación. Permiten compartir fotos, videos, texto, enlaces con los contactos, etc.
- **Fondos de chat personalizados:** permiten personalizar el fondo de las conversaciones individuales o grupales con colores, patrones o imágenes.
- **Respuestas rápidas:** estas crean accesos directos a mensajes predefinidos que se pueden usar con frecuencia; así se ahorra tiempo y se responde rápidamente.

En otro orden, no podemos dejar de mencionar las ventajas y desventajas que tiene el uso de WhatsApp, según se listan a continuación:

Ventajas:

- Herramienta efectiva para comunicarse de manera individual y grupal.
- Reduce el costo de la comunicación y es más transparente.
- El tono utilizado permite mensajes informales, formales y comprensivos.
- Permanece un registro de las comunicaciones y permite localizar mensajes antiguos a través de herramientas como el buscador.
- Facilidad de uso.
- Suscripción gratuita.

Desventajas:

- Puede agobiar a las personas por el cúmulo de mensajes recibidos, principalmente en los grupos establecidos.
- Dificulta la concentración en determinados momentos.
- Mala interpretación de los mensajes.
- Crea la necesidad de inmediatez en las personas.

Finalmente, entre las acciones que debemos evitar al usar WhatsApp cabe mencionar las siguientes:

- **Mensajes no deseados:** si una persona solicita que no se le envíen más mensajes, se debe eliminar de la libreta de contactos del teléfono y abstenerse de enviarle mensajes.
- **Mensajes masivos:** no enviar mensajes masivos o automáticos, ni utilizar marcado automático mediante WhatsApp.

- **Uso de listas de contactos que no se conocen:** no se deben compartir los números de teléfono de los contactos sin su consentimiento.
- **Uso excesivo de las listas de difusión:** los mensajes que se envíen mediante lista de difusión solo serán recibidos por los destinatarios que tengan el número de teléfono del emisor guardado en la libreta de contactos de sus teléfonos respectivos.
- **Recolección de información personal:** se debe evitar todo tipo de recolección automática de información de WhatsApp para fines no permitidos.

RECOMENDACIONES

1. Al establecer una comunicación, debe hacerse con contactos conocidos, con aquellas personas que le contacten y conozca o con aquellas que le soliciten comunicarse a través de WhatsApp.



Fuente: Gettyimage.com

2. Se debe respetar a los demás. No compartir contenidos inadecuados ni escribir fuera del horario adecuado; hay personas que no desactivan las notificaciones y eso puede ser molesto.
3. Se debe instituir otras vías de comunicación, ya que WhatsApp no es la única vía de comunicación. Desconectarse en ocasiones, hacer llamadas, reunirse con amigos y familiares.
4. Pedir permiso y respetar los límites. Antes de añadir contactos a un grupo, se debe pedir el permiso para eso. Si se añade a alguien a un chat grupal y esa persona sale del grupo, se debe respetar su decisión.
5. Cuando se crea un grupo y se administra, se puede decidir si todos los miembros podrán enviar mensajes o solo quienes lo administran. De esa forma se pueden reducir los mensajes no deseados en los chats grupales.
6. Es conveniente activar la verificación en dos pasos para mayor seguridad. El sistema de verificación en dos pasos añade protección a la cuenta de WhatsApp.
7. Antes de reenviar un mensaje, se debe confirmar que sea cierto y que se conoce a la persona que lo originó; si esos puntos no se pueden confirmar, entonces se recomienda no reenviarlo.

Cabe señalar que el uso de WhatsApp en el ámbito educativo promueve el trabajo colaborativo y logra el intercambio de los contenidos, tanto entre la institución y los estudiantes como entre los colaboradores de esta. También se pueden compartir lecciones de audio, enviar materiales en Power Point o documentos en Word, Excel y Libros, entre otros. En los negocios, el uso de WhatsApp permite a las empresas establecer una comunicación directa y transparente con los clientes y contactos en general, al tiempo que facilita la interacción con estos.

En conclusión, la comunicación es un elemento esencial en la vida humana, y en la actualidad

ha evolucionado de forma sorprendente a través de los medios digitales. WhatsApp es una herramienta que ha revolucionado la forma en que nos comunicamos, al permitir la interacción de manera más rápida y efectiva. Por ello es importante conocer las ventajas y desventajas de su uso, así como seguir algunas recomendaciones para garantizar una comunicación respetuosa y efectiva. Además, WhatsApp ha encontrado su lugar en diferentes entornos, como el educativo y el empresarial, siendo de gran utilidad en diversos ámbitos de la sociedad.

REFERENCIAS:

Biblogteca. (s.f.). Barreras que pueden ocurrir en la comunicación. Recuperado de <https://biblogteca.com/barreras-que-pueden-ocurrir-en-la-comunicacion/>

Koum, J. y Acton, B. (2009). *WhatsApp: A Historical Overview*. Stanford University Press.

Serra, V. et al. (2017). WhatsApp y la comunicación no verbal. En: *Revista Internacional de Investigación en Comunicación*.

Stanton, Etzel y Walker (2015). *Fundamentos de Marketing*. MacGraw-Hill.

Shannon, C. y Weaver, W. (1949). A Mathematical Theory of Communication. *The Bell System Technical Journal*.



Logo de WhatsApp. Fuente: WhatsApp.