



Patología de la comunicación analógica y digital en el uso chat (whatsapp), en mujeres en edades entre 18 a 24 años de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Bello en el año 2020.

Girlesa Alvarez Foronda

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

octubre de 2020

Patología de la comunicación analógica y digital en el uso chat (whatsapp), en mujeres en edades entre 18 a 24 años de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Bello en el año 2020.

Girlesa Alvarez Foronda

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Said Reyes Sarmiento

Psicólogo Especialista en salud y desarrollo humano

Magister en Investigación social interdisciplinar

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sur Occidente

Sede Bello (Antioquia)

Programa Psicología

octubre de 2020

Dedicatoria

A mis padres y hermana.

A los jóvenes que participaron en el estudio.

A mis amigos, por estar presente.

A docentes por apoyarme y cultivar habilidades en pro de un análisis crítico en las influencias de la modernidad en el ser humano.

Agradecimientos

Agradezco a mis docentes, quienes apoyaron e hicieron comentarios y sugerencias para el adecuado desarrollo de la investigación.

También a mis colegas Santiago Pérez y Omar Orrego, los cuales compartieron parte de su tiempo a dialogar sobre la problemática y abarcarla desde un punto de vista diferente, expandiendo mi propio criterio.

Agradezco a la universidad por brindar espacios de retro alimentación, como lo es el coloquio, contar con docentes calificados y entregados a su labor, además de brindar un adecuado acompañamiento con un espacio de asesorías brindando un docente entregado y calificado para sacar adelante el proyecto.

Contenido

Lista de anexos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción.....	1
Capítulo 1. Planteamiento del problema de investigación	2
1.2 Justificación	6
1.3 Objetivos.....	10
1.3.1 Objetivo general.....	10
1.3.2 Objetivos específicos	10
Capítulo 2. Marco referencial.....	11
2.1 Antecedentes.....	11
2.2 Referente teórico.....	16
2.2.1 Teoría sistémica	16
2.2.2 Pareja.....	19
2.2.3 La comunicación y axiomas de la comunicación.....	20
2.2.3.1 La comunicación según Watzlawick, Beavin y Jackson (1991).	20
2.2.3.2 La imposibilidad de no comunicar.....	20
2.2.3.3 Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación.	21

2.2.3.4 La puntuación de la secuencia de hechos	21
2.2.3.5 Comunicación digital y analógica	21
2.2.3.6 Interacción simétrica y complementaria	22
2.2.4 Patologías de la comunicación	23
2.2.4.1 La imposibilidad de no comunicarse	23
2.2.5 La estructura de niveles de la comunicación (contenido y relación)	24
2.2.5.1 La puntuación de la secuencia de hechos	26
2.2.5.2 Errores de “traducción” entre material analógico y digital.....	26
2.2.5.3 Patologías potenciales en la interacción simétrica y complementaria.....	27
2.2.6 Virtualidad	28
2.2.6.1 Mensaje de texto.....	30
2.2.6.2 Chat de WhatsApp.....	31
2.2.7 Categorías emergentes	32
2.2.7.1 Ortografía	32
2.2.7.2 Esperar.....	33
2.2.7.3 Observación.....	33
Capítulo 3. Metodología.....	34
3.1 Enfoque.....	34
3.2 Diseño.....	36
3.3 Instrumento	37

3.3.1 Entrevista semi estructurada	38
3.3.1.1 Etapas	39
3.4 Método.....	41
3.4.1 Muestra y población.....	41
3.4.1.1 Criterios de inclusión.....	41
3.4.1.2 Criterios de exclusión.....	41
3.5 Plan de análisis	42
3.5.1 Pareja.....	43
3.5.2 Comunicación virtual.....	44
3.5.3 Comunicación digital	44
3.5.4 Comunicación analógica	44
3.6 Consideraciones éticas.....	45
Capítulo 4. Análisis de resultados	46
Caracterización de las relaciones de pareja	47
Formas de comunicación	55
Analizar el tipo las fallas de la comunicación	63
Capítulo 5. Conclusiones.....	77
Referencias	80

Lista de anexos

Anexo 1 Matriz de categorías y subcategorías

Anexo 2 Matriz de entrevista

Anexo 3 Entrevista semi estructurada

Anexo 4 Consentimientos informados

Resumen

La presente investigación se enfoca en determinar cómo se presenta la patología de la comunicación analógica y digital en el uso chat (WhatsApp), en mujeres en edades entre 18 a 24 años de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Bello en el año 2020. Por lo que se expone la comunicación, como un factor inherente a los seres humanos, el cual hace parte del ámbito presencial y se implementa en el espacio virtual por medio del chat.

Puesto que la comunicación se compone de axiomas, a partir de ellos subyacen patologías que, se visibilizan en el uso del chat (WhatsApp), y la determinación de la patología es el enfoque central de la investigación.

Por lo que, para la investigación de la patología presente en la comunicación por chat (WhatsApp), se realizó una entrevista semi estructurada a 3 mujeres que, utilizaran con sus parejas el chat (WhatsApp) para comunicarse.

De este modo se determinó categorías y subcategorías relacionales con la patología de la comunicación analógica y digital, de lo cual resultó, la presencia de la interpretación, la kinestesia, la ortografía y la observación, como los aspectos relevantes, que derivan la patología de la comunicación.

Palabras clave: Comunicación; Chat (WhatsApp); Pareja; Patología analógica y digital; Interpretación.

Abstract

The present research focuses on determining how the pathology of analog and digital communication occurs in the use of chat (WhatsApp), in women aged between 18 to 24 years of the Minuto de Dios University Corporation headquarters Bello in 2020. By what communication is exposed, as a factor inherent to human beings, which is part of the face-to-face environment and is implemented in the virtual space through chat.

Since communication is made up of axioms, from them underlying pathologies are made visible in the use of chat (WhatsApp), and the determination of the pathology is the central focus of the research.

Therefore, for the investigation of the pathology present in communication by chat (WhatsApp), a semi-structured interview was carried out with 3 women who used the chat (WhatsApp) with their partners to communicate.

In this way, relational categories and subcategories with the pathology of analog and digital communication were determined, which resulted in the presence of interpretation, kinesthesia, spelling and observation, as the relevant aspects, which derive the pathology from the communication.

Keywords: Communication; Chat (WhatsApp); Partner; Analog and digital pathology; Interpretation.

Introducción

El uso del Chat (WhatsApp) es una herramienta que se encuentra entre las formas comunicacionales utilizadas por los seres humanos, por lo que es determinante la comprensión de la presencia de la patología de la comunicación analógica y digital, la cual se investiga, utilizando una entrevista semi estructurada, la cual aborda el fenómeno de investigación desde la perspectiva de las participantes, siendo estas 3 mujeres, las cuales utilizan el chat (WhatsApp) como medio de comunicación con sus parejas.

Se realizó la comprensión de la investigación en 5 capítulos estructurales, que dan cuenta del fenómeno, en el cual se desarrolla la problemática y los objetivos en el capítulo 1, continuando con el marco referencia, el cual comprende los antecedentes y el marco teórico en el capítulo 2, la metodología se encuentra en el capítulo 3, el desarrollo del análisis de resultados, desde las comprensiones de Van Dijk en el capítulo 4 y finalizando la estructura con las conclusiones en el capítulo 5.

Ahora bien, con respecto a los resultados obtenidos, se destaca la interpretación, las expresiones faciales y corporales, la ortografía como factores importantes en la comunicación, los cuales difieren en el espacio virtual, por lo que subyacen la patología de la comunicación analógica y digital, que refiere a los “errores” de traducción en un determinado mensaje.

Por otro lado, se concluye que la comunicación virtual es de fácil acceso, sin embargo, comprende en si misma diferencias a la comunicación presencial, porque subyace la presencia de “errores” de traducción del mensaje, en un aspecto frecuente a como se pueda presentar en el espacio presencial.

Capítulo 1. Planteamiento del problema de investigación

El WhatsApp, es una red social y debido que las personas que están en una relación de pareja se comunican a través de este medio de comunicación, se exteriorizan expresiones como: “me dejo en visto” o será que “me está ignorado”, en las conversaciones mediadas por el chat (WhatsApp), son pensamientos que tienen las parejas en la comunicación por chat (El Tiempo 2018).

Ahora bien, a partir de la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, en sus siglas TIC, las personas pueden comunicarse de forma rápida e instantánea, por lo que por este medio se presentan patologías de la comunicación y estas generan disonancias en las conversaciones por chat.

Toda vez que estas conversaciones implican no sólo una relación comunicacional sino también una relación mediada por las emociones, las cuales permiten darle una comprensión más profunda a los mensajes.

Según Chóliz (2005); “Todas las emociones tienen alguna función que les confiere utilidad y permite que el sujeto ejecute con eficacia las reacciones conductuales apropiadas” (p.4), es decir que, cuando se está conversando con una persona se hace en conjunto con sus emociones, lo que puede traer consigo fallas en la comunicación cuando se conversa a través de dispositivos tecnológicos, debido que los mismos no permite obtener información como: intencionalidad, el lenguaje no verbal, entre otros aspectos fundamentales para la comprensión adecuada de la comunicación.

Una de las implicaciones en las fallas de la comunicación digital es la interpretación, por ejemplo, Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) afirman que:

El material de los mensajes analógicos es sumamente antitético; se presta a interpretaciones digitales muy distintas y a menudo incompatibles. Así, no sólo le resulta difícil al emisor verbalizar sus propias comunicaciones analógicas, sino que, si surge una controversia interpersonal en cuanto al significado de una comunicación analógica particular, es probable que cualquiera de los dos participantes introduzca, en el proceso de traducción al modo digital, la clase de digitalización que concuerde con su imagen de la naturaleza de la relación (p. 65).

En otras palabras, la comunicación que se da vía digital, hay un emisor, que envía un mensaje, y un receptor quien recibe el mensaje, sin embargo, en la digitalización, puede haber una transformación del mensaje, con esto, haciendo referencia en que no se dé a entender, lo que se quiere y es entonces cuando se presentan fallas en la comunicación; debido que el emisor, en la digitalización, no puede persuadir en la interpretación del otro, con el lenguaje no verbal, es el receptor quien a partir de lo que conoce de la persona que le envía el mensaje, transporta la imagen presencial del sujeto, al ámbito digital, como lo referencian los autores.

De acuerdo con lo anterior se puede decir que, cuando se utiliza medios tecnológicos como el chat, como instrumento de comunicación, se pueden presentar diversas patologías en el paso de lo digital a lo analógico, dado que el otro interpreta los mensajes y la comunicación desde su perspectiva, es decir desde los elementos que lo constituyen como ser humano.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) refiere que para comprender la comunicación humana, existen los axiomas de la comunicación y a partir de ellos logra identificar las

patologías presentes en la comunicación estos son: la imposibilidad de no comunicar, los niveles de contenido y relaciones de la comunicación, la puntuación de la secuencia de hechos, comunicación digital y analógica, interacción simétrica y complementaria; en compañía de los axiomas de la comunicación, se puede comprender las patologías, en esta y “algunas propiedades simples de la comunicación que encierran consecuencias interpersonales básicas” (p. 28) que permitirán identificar los tipos de fallas presentes en la comunicación en el uso chat (WhatsApp), en mujeres que se encuentran en una relación de pareja, que sostienen conversaciones a través de dispositivos móviles (celulares).

Torres y Pérez (2013) traen a colación un estudio realizado por Chan y Cheng (2004) en el cual mencionan que “se sabe que la percepción de las relaciones en línea difiere de las relaciones cara a cara” (p. 3) y registra lo siguiente:

Sus hallazgos indican que las relaciones cara a cara son evaluadas con mayores grados de profundidad, amplitud, compromiso, códigos de cambio, entendimiento, interdependencia y convergencia de redes pero que estas diferencias se ven disminuidas conforme el tiempo de existencia de la relación aumenta. Estos resultados parecen apoyar la hipótesis de que la falta de claves de contexto social y lenguaje no verbal hace que la comunicación mediada por computadora dificulte el desarrollo de relaciones cercanas, pero esta hipótesis no considera el tiempo de la relación (p. 3).

De acuerdo a lo anterior se puede decir que, hablando de conversaciones “profundas” difieren las presenciales a las virtuales, debido que en la comunicación a través de dispositivos como el chat (WhatsApp) el otro es “invisible” y no se tiene una retroalimentación o feedback, en términos de la mirada, el tono de voz, la postura corporal,

los gestos entre otros, códigos del lenguaje no verbal a diferencia de las conversaciones presenciales, de allí la importancia de investigar por La patología de la comunicación analógica y digital en el uso chat (WhatsApp), en mujeres en edades entre 18 a 24 años de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Bello en el año 2020.

Con relación a la importancia de investigar las patologías de la comunicación en esta población, es porque comprendiendo que el internet y el móvil, tiene un uso más intenso en usuarios en edades de 16 a 34 años, se resalta el uso de mensajería instantánea en un 77,3 % de la población juvenil, en edades de 16 a 24 años (Rubio y Perlado, 2015), por lo que la problemática tiene una incidencia en esta población.

De acuerdo con lo anterior para la presente investigación resulta necesario cuestionarse acerca de cómo se visibiliza la patología de la comunicación en mujeres que se encuentran en una relación de pareja y que hacen uso del chat de WhatsApp, por lo que surge la siguiente pregunta:

¿Cómo se visibiliza la patología de la comunicación analógica y digital a partir del uso del chat (WhatsApp) en mujeres de la corporación universitaria minuto de Dios sede Bello, en el rango de edad de 18 a 24 años durante el año 2020?

1.2 Justificación

La pertinencia de investigar sobre las patologías de la comunicación, mediada por los dispositivos tecnológicos en el siglo XXI, es porque el estar en contacto con la tecnología y las variadas plataformas virtuales, se ha generado otra forma de comunicación.

Las TIC han brindado accesibilidad, rapidez, comodidad, entre otros aspectos que han facilitado la vida y por medio del celular, una persona puede conectarse y enviar un mensaje instantáneamente (Giraldo-Hurtado y Rodríguez-Bustamante, 2018). Lo que visibiliza nuevas formas de comunicación en los miembros de una relación de pareja, debido que con las TIC se ha pasado de tener conversaciones presenciales a tener también conversaciones en el escenario virtual.

Con relación a las TIC, específicamente en el uso del chat es relevante saber las fallas presentes en la comunicación, debido a que la mensajería instantánea, es el medio de comunicación utilizado por 79% (EL ESPECTADOR, 2016). Es decir que la mayoría de las personas cuenta con estos dispositivos móviles, que les permite estar en conexión online en la red social WhatsApp, con sus contactos y con sus parejas. Gastón Taratuta, fundador de la Internal Messaging System en sus siglas IMS menciona que:

No es ninguna novedad que las redes sociales ocupan cada vez más espacio en nuestras vidas. Podremos cambiar de plataformas, pero cada vez más las redes sociales junto con los servicios de mensajería instantánea (entre las cuales se están desdibujando las fronteras) son nuestro principal medio de comunicación, por encima de las llamadas telefónicas e incluso los SMS¹.

¹ Servicio de mensajes cortos (Short Message Service).

Esto está empujando a segmentos de población antes desconectados a sumarse a la revolución digital al encontrar en estas plataformas una forma distinta y más rápida de conectarse con su entorno. (EL ESPECTADOR, 2016. párr.5).

En correlación a lo mencionado por Taratuta, los servicios de mensajería instantánea son el principal medio de comunicación y vinculándolo con el fenómeno de estudio en la presente investigación, se comprende que el uso del Chat en dispositivos móviles, es una herramienta que permite la comunicación a distancia, por esta razón investigar sobre la comunicación humana en los miembros femeninos de las relaciones de pareja por medio de los chats, es importante porque se presentan axiomas que dirigen la comunicación y a partir de ellos se justifican las patologías que entonces se generan.

Es adecuado reconocer que es un invento novedoso y resulta útil en variados campos de la vida del ser humano, sin embargo, su uso puede presentar fallas en la comunicación, que toman repercusiones en las mujeres de una relación de pareja.

Es importante prestar atención al uso de estas redes sociales en Colombia, concretamente de la red social WhatsApp ya que en el año 2016 fue la red social más utilizada, con un uso de un 60,1% de la población (EL TIEMPO, 2016). Lo cual representa un porcentaje de más de la mitad de la población colombiana, la cual hace uso de este medio (chat) para comunicarse, por lo tanto, es necesario profundizar en las relaciones y los tipos de comunicación que se establecen, específicamente en las mujeres que tienen una relación de pareja.

Teniendo en cuenta lo anterior, la comunicación por chat ha impactado a los miembros de las parejas colombianas, puesto que comunicarse por redes sociales se da de forma progresiva, por lo que Velarde y Casas (2019) refieren en su estudio sociodemográfico, en el cual se evaluaron 2.800 personas que utilizan redes sociales reveló que el 47% de los participantes, se comunicaron por medio del chat con su pareja el día anterior a la realización de la encuesta. Teniendo en cuenta este estudio y las estadísticas mencionadas, es claro que las personas utilizan estos medios de comunicación desde hace ya varios años, a partir de ello hay un cambio en la sociedad y también en el modo de comunicación en los miembros de las relaciones de pareja, de allí la importancia de investigar el tema.

La presente investigación constituye un aporte para la psicología, en la medida en que contribuye a comprensiones de las patologías, precisando que el concepto “patología” no se refiere en este caso a la experiencia traumática que puede tener una persona y que de allí desarrollará una patología o un trastorno (González, 2004) abordado entonces desde lo psicopatológico; si no que, se hace referencia a las patologías de la comunicación, en este caso en las mujeres que usan el chat, en cuanto a que hay una interacción presencial y una comunicación a través de plataformas virtuales entre las parejas, en las que como lo menciona Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) “las personas pueden decir algo y significar otra cosa” (p. 20). Adicionalmente, en la comunicación dada por WhatsApp, hay poco desarrollo investigativo en las patologías que se presentan en la comunicación mediada por los dispositivos tecnológicos.

Asimismo, es fundamental conocer los efectos de la patología de la comunicación analógica y digital que están teniendo en las mujeres en sus relaciones de pareja, puesto

que, según Armañanzas, Díaz y Meso (1996 citados en Cornejo y Tapia, 2011) dicen que “El emisor, no envía un mensaje unidireccional, sin capacidad de respuesta, y el receptor puede tomar decisiones, configurar su propio mensaje, así como dialogar, de una forma u otra con el emisor” (p. 221). Es decir que un mensaje enviado, genera una respuesta, debido que hay una interactividad y es importante identificar las patologías presentes en la configuración de los mensajes virtuales.

Por lo que es necesario comprender entonces la comunicación virtual, en ella hay interacción, interpretación y otros factores que permiten la patología analógica y digital en la comunicación, siendo entonces WhatsApp una herramienta que da paso a lo anterior mencionado, además que permite una conexión virtual en tiempo real, teniendo conversaciones, que “remplazan la necesidad” de un encuentro presencial (Flores, Morán y Rodríguez, 2009).

Por lo que es importante conocer el fenómeno en las mujeres de 18 a 24 años, debido que el uso de la mensajería instantánea es utilizado por el 77,3 % de la población juvenil, en edades de 16 a 24 años, los cuales se comprende que es el rango de edad promedio de los universitarios y es en las universidades que los jóvenes son más propensos a interaccionar con redes sociales, destacando la comunicación entre ellos por el chat (Rubio y Perlado, 2015), por lo que en esta investigación se identifican las patologías en la comunicación presente en uno de los miembros de una relación de pareja, en jóvenes de la corporación universitaria minuto de Dios sede Bello Antioquia.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar cómo se presenta la patología de la comunicación analógica y digital en el uso chat (WhatsApp), en mujeres en edades entre 18 a 24 años de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Bello en el año 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Caracterizar y contextualizar el para que de las relaciones pareja, que tiene mujeres en edades entre 18 a 24 años.
- Determinar las formas de comunicación con relación a los aspectos discursivos, simbólicos y pragmáticos que a partir del en el uso de chat (WhatsApp).
- Analizar el tipo de fallas de comunicación presentes en 3 mujeres que establecen comunicación con su pareja por medio del chat (WhatsApp).

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Antecedentes

La comunicación en la presente investigación se aborda desde los axiomas y patologías de la comunicación, por lo que es debido mencionar que investigaciones abordan el fenómeno y desde que perspectivas lo hacen.

Se presentan investigaciones en el sistema de pareja, en cuanto a la comunicación por medio del chat, desde la perspectiva emocional como por ejemplo, de cómo se perciben influidas negativamente por la comunicación mediada por los dispositivos tecnológicos, específicamente en cuanto al deseo de respuestas inmediatas, precisamente porque la tecnología permite la comunicación instantánea, sin embargo, son un factor de malestar en las personas porque se presentan sentimientos de incertidumbre, desconfianza, enojo, en casos específicos se generan más discusiones en la pareja, sensación de soledad, factores que pueden llegar a destruir la complicidad (Giraldo-Hurtado y Rodríguez-Bustamante, 2018).

Otras investigaciones aportan desde la demanda de atención en la comunicación por chat debido que, se tiene la posibilidad de estar conectado continuamente, en cuanto a la facilidad de acceso a internet, lo que implica a los miembros de una relación de pareja una demanda de atención y respuesta inmediata, en la actualidad no solo se solicita la presencia de la pareja, físicamente si no también virtualmente, debido que representa cercanía como también de conflicto ante la ausencia o retardo en la respuesta (Rodríguez y Rodríguez, 2016).

La interpretación en la pareja es mencionada en investigaciones, debido a la importancia de la comunicación dada en estas, porque en primer lugar las conversaciones

presenciales permiten interpretaciones, desde el habla y desde el lenguaje corporal, en segundo lugar se presenta una diferencia en cuanto a la comunicación en espacios distintos, es decir en la comunicación por chat debido que hay ausencia de lenguaje corporal y específicamente en conversaciones por mensajes de texto no hay tonos de voz reales quien lee imagina la voz de quien le escribe, siendo entonces la interpretación un factor que se presenta en ambos casos, en la comunicación virtual se traslada la visión de la realidad del mundo de la persona, en las conversaciones virtuales, por lo que los dos hablantes (la pareja) son participes en la configuración de ese espacio comunicacional, atribuyen significados y aspectos pragmáticos (Campo y Linares, 2002).

Por otro lado, algunas investigaciones hacen referencia al uso de dispositivos tecnológicos como una herramienta que permite la comunicación con la pareja, pero también con otras personas, por lo que el factor de la confianza en la pareja enviste un rol fundamental.

Con relación a lo anterior se incluye la realidad de que el uso del dispositivo tecnológico no es exclusivo de la comunicación con la pareja, está también la familia, amigos, compañeros de trabajo, se tienen la posibilidad establecer conexiones con conocidos y desconocidos, en por lo que Giraldo y Garcés (2013) (citados por Giraldo-Hurtado y Rodríguez-Bustamante, 2018) mencionan al respecto que:

El afecto y el apego se pueden ver frontalmente afectados, pues con frecuencia emerge la incertidumbre de una potencial infidelidad, en donde independiente de los modos relacionales, no hay grados de gravedad y generalmente es vivida como una lesión que rompe una promesa irreconstruible de confianza y amor (p. 26).

Con relación a lo anterior, debido a la desconfianza se presentan conflictos asociados a los celos en el uso de aplicaciones de mensajería instantánea, comprendiendo que, en la evolución de los dispositivos tecnológicos, la comunicación se ha vuelto más ágil.

Y también las personas están conectadas en tiempo real, permitiendo a los miembros de las parejas crear una clase de “monitoreo virtual” es decir mantener a la pareja al tanto de las actividades que se estén haciendo y con las personas con las que se esté, sin embargo, este monitoreo, o constante comunicación se puede convertir en principales factores de conflicto en la relación (Rodríguez y Rodríguez, 2016).

Ahora con relación a la comunicación mediada por los dispositivos móviles, viene también las redes sociales, las cuales son proveedoras de los chats que permiten la comunicación en línea, sin embargo, según Calvo y Rojas (2003) las redes sociales ya existían antes del internet y las definen como; “una comunidad en la cual los individuos están conectados de alguna forma, a través de amigos, valores, relaciones de trabajo o ideas” (p. 68).

Según esta definición las redes sociales siguen significando en parte lo mismo en la actualidad, pero ha evolucionado la forma en la cual los seres humanos se comunican; “Hoy en día, el término red social también se refiere a la plataforma web en la cual la gente se conecta entre sí” (Calvo y Rojas, 2003 p. 68) y en la presente investigación, se enfoca en las patologías presentes en la comunicación, a través del uso del chat WhatsApp, el cual es

una red social en la cual las personas “se conectan entre sí”, como lo mencionan los autores.

Además, no dejando de lado también que “Las redes sociales actúan como puntos de encuentro donde es posible acceder a información, compartir impresiones, consultar archivos y recursos disponibles a tiempo real, como es el caso de Facebook, Hi5, Twitter, My Space, etc” (Nass, 2011 p.133) sin embargo, aunque permite todo lo anterior, el enfoque de la investigación es la comunicación por medio de las redes social, especialmente el chat WhatsApp en referencia a las conversaciones.

Las investigaciones relacionadas con las redes sociales son vistas como medios de comunicación que funcionan también para divulgar información, no necesariamente por chat, está la posibilidad de publicar, fotos, videos, imágenes, artículos etc. Si bien cada miembro de la pareja se relaciona en un contexto social, en las plataformas virtuales en algunos casos, el individuo puede acceder información del ser amado, antigua y actual, por lo que las redes sociales también es un referente de conocimiento de la pareja.

Otras investigaciones relacionadas con la comunicación por medio de plataformas indican que los usuarios son quienes desarrollan sus propios procesos comunicativos (Cebrián, 2008) generando; “un nuevo modelo comunicativo produciendo procesos interrelacionales en las personas o grupos sociales en la cual la sociedad es la auténtica gestora de redes sociales de comunicación” (Cebrián, 2008 p. 346). Entonces el ser humano, tiene un espacio nuevo de comunicación, por lo que se presentan formas de entendimientos diferentes (Cornejo y Tapia, 2011) y es en este contexto que se presentan los axiomas y las patologías de la comunicación, sin embargo, no se abunda en ellos.

Por otro lado, las investigaciones de las redes sociales presentan resultados de las formas de comunicación desde el compartir información personal, ideas, consumo y sus relaciones y de cómo las redes sociales están tomando protagonismo en las vidas de las personas en el transcurso de sus días, con relación a ello Cornejo y Tapia (2003) suscitan; “Las redes sociales en Internet están adquiriendo una importancia inusitada, las mismas son muy variadas dependiendo a qué se dediquen específicamente o según cómo funcionen” (p. 211).

Ofreciendo entonces las redes sociales la mensajería instantánea, como se refirió en un apartado anterior, se presenta la siguiente realidad, “mientras la distancia entre culturas y países disminuye, la distancia interpersonal parece aumentar. Paradójicamente, cuanto más cerca estamos, más alejados parecemos estar” (Bazán y Boveda, 2005 p. 74).

En consecuencia, se presentan también repercusiones en la calidad de la comunicación, las conversaciones presenciales de la pareja se pueden traducir en discusiones por lo que se habló anteriormente por el chat e inclusive, por no haber continuado la conversación por este medio, como por ejemplo el cortometraje de Paco Caballero (2013), hace alusión a la calidad de las conversaciones presenciales, teniendo en cuenta lo anterior, el video muestra la obtención de características de una conversación presencial tensa y malhumorada, como resultado de la conversación por medio de los dispositivos tecnológicos.

Las investigaciones mencionadas realizan comprensiones de la comunicación y la pareja, sin embargo, precisan otros campos, como el psicológico, como, por ejemplo, la conducta, sentimientos y emociones, pero no se teoriza la comunicación en sí misma y no

se presenta una comprensión de la comunicación desde los axiomas y las patologías de la comunicación.

2.2 Referente teórico

2.2.1 Teoría sistémica.

La postura de la psicología sistémica es fundamental para la presente investigación, ya que es un enfoque multidisciplinario y permite ser aplicado a cualquier sistema tanto natural como artificial. Este enfoque inicialmente se ocupó de la terapia familiar, sin embargo, su campo de aplicación se amplía también a la pareja (Camacho, 2006).

Entonces un sistema se entiende como un conjunto de elementos que se relacionan entre sí, ahora bien, en los sistemas interpersonales, las personas interactúan en un circuito de retroalimentación, es decir que la conducta de un sujeto afecta la del otro (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991).

En consecuencia Camacho (2006) señala que en estos sistemas existen propiedades, que pueden entenderse como conceptos básicos de la teoría sistémica en el cual menciona el concepto de totalidad, es decir que lo que pasa en un sistema repercute en los otros; son retroalimentativos, significa que, cuando una persona trasmite información, ésta va a recibir información de regreso, en esta propiedad se tiene en cuenta el concepto de feedback; también tienen equifinalidad, lo cual hace referencia a que la finalidad es igual, independientemente de las vías que tome. Las propiedades de un sistema interactúan y a partir de allí se generan respuestas.

Otra de las propiedades sistémicas es el concepto de regla de relación, en el cual se explica la necesidad de definir la relación, ya que es importante que las personas encuadren su conducta al comunicarse entre sí.

Por otro lado, está la teleología, es el concepto de adaptación de la familia, la cual le permite continuar y equilibrar psicosocialmente a sus miembros, ésta se divide en dos partes la metamorfosis, que se refiere a la unidad, crecimiento y al cambio, en otras palabras, si una parte del sistema cambia, los demás sistemas para compensarlo cambian también, encontrando el equilibrio. Y la morfogénesis que es la tendencia del sistema de cambiar y crecer (Ochoa, 1995). La teoría sistémica, se conceptualiza con las propiedades mencionadas con el fin de entender un sistema mayor y los subsistemas, en este caso, el sistema de pareja se observa bajo la mirada de la teoría sistémica.

Habiendo sido conceptualizada la noción de sistema, en esta investigación se aborda una persona, la cual hace parte del sistema de pareja, el cual, por ser una relación interpersonal, es interactiva, hay comunicación, se transmite información y contiene la propiedad de retroalimentación o feedback planteada por CESGIR (2016).

No obstante, para una definición del sistema pareja, se comprende el ciclo vital de familia, en el que según Cáster y McGoldrick (s.f) (citados por Ochoa, 1995) existe un curso vital familiar que evoluciona a través de una secuencia de etapas universales, las cuales son normas ya establecidas pese a las diferencias culturales. Entonces el ciclo vital familiar propuesto por los autores son: “el primer contacto; el establecimiento de la relación; la formalización de la relación; la «luna de miel»; la creación del grupo familiar y la segunda pareja” (Ochoa, 1995, p. 23). Cada etapa es descrita por Cáster y McGoldrick (s.f) (citados por Ochoa, 1995) de la siguiente manera:

El contacto: Es la primera etapa para formar los componentes de la futura pareja, estas deben conocerse en primera instancia.

El establecimiento de la relación: Es la segunda etapa consiste en la consolidación y creación de expectativas en la relación.

La formalización de la relación: En esta tercera etapa, se adquiere un carácter formal, en el cual se presenta el matrimonio.

Luna de miel: En esta etapa, se comienza a compartir la vida de casados, en cual se origina un contraste entre las expectativas de la segunda etapa y la realidad en la convivencia. Por ello es necesario el establecimiento de límites, pautas de convivencia y la función de cada conyugue.

La creación del grupo familiar: Esta etapa “comprende importantes subetapas como son: el matrimonio con niños pequeños, el matrimonio con chicos en edad escolar, el matrimonio con hijos adolescentes y el matrimonio con hijos jóvenes en edad de emanciparse” (Ochoa, 1995, p.26). Cada grupo familiar presenta características particulares, debido que en la presente investigación no se abordan esta etapa, no se profundiza en estas subetapas.

La segunda pareja: Es la última etapa del ciclo familiar, en el cual los conyugues presentan cambios físicos y psicológicos, además deben enfrentarse a separaciones, a la muerte de personas cercanas e incluso la de uno de los conyugues.

Ahora bien, el establecimiento de la relación es la etapa en la cual se hace referencia al noviazgo y es la etapa del ciclo vital en el cual se habla en esta investigación, debido que en esta se encuentra la población de estudio, teniendo en cuenta que solo se evalúa un solo

miembro de la pareja, este subyace de la pareja en sí misma y es el sistema trascendente para la investigación.

2.2.2 Pareja.

Se comprende entonces la pareja desde las etapas del ciclo vital de familia, corresponde a la segunda etapa nombrada: “el establecimiento de la relación” en la que se afirma la pareja en el noviazgo, en esta etapa; “Los miembros de la pareja negocian sus pautas de intimidad, cómo comunicarse el placer y el displacer y cómo mantener y manejar sus lógicas diferencias como personas distintas que son” (Ochoa, 1995, p. 23). Agregando entonces que la pareja es un sistema, compuesto de dos miembros relacionados entre sí, procedentes de un sistema familiar diferente, los cuales toman la decisión de unirse, para compartir un proyecto común y apoyo mutuo (Campo y Linares, 2002). Es decir que se forma una relación estrecha e íntima, por lo cual Campo y Linares (2002), mencionan que, en las relaciones de pareja hay factores que ayudan a la construcción o destrucción de esta.

En consecuencia, en la relación de pareja la comunicación, está involucrada con la construcción o destrucción de la relación, la cual es inherente a todos los seres humanos, en otras palabras, la comunicación es una herramienta que es utilizada para llegar a una finalidad (Barranquero-Carretero y Sáez-Baeza 2015), lo cual es para construir o destruir, por esta razón el fenómeno de investigación abre campo a los axiomas de la comunicación, los cuales abordan las características, factores e interacciones que se presentan en la comunicación humana, así mismo en los miembros de la parejas.

2.2.3 La comunicación y axiomas de la comunicación.

2.2.3.1 La comunicación según Watzlawick, Beavin y Jackson (1991).

Se define la comunicación desde los autores Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) como “una condición de la vida humana y el orden social” (p.10). Es además un factor primordial para la interacción con el otro; “Desde siempre, el hombre ha tenido la necesidad de comunicarse con los demás, de expresar pensamientos, ideas, emociones, de investigar, saber, obtener información creada, expresada y transmitida por otros” (Cornejo y Tapia, 2011, p. 220).

De esta forma la comunicación y las relaciones, están en función una de la otra, por lo que Eric Berne (1974 citado por Felipe, 2010) hace alusión a la comunicación con el otro diciendo; “Sé que cuando la gente habla intercambian algo entre sí, y que por eso hablan unos con los otros” (p. 119). Es de mencionar entonces, las patologías de la comunicación expuestas por Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) en el cual mencionan la interacción y el intercambio de información que se presenta entre sí en la comunicación, aunque se mencionan todas las patologías de Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), se precisa en los Errores de “traducción” entre material analógico y digital, debido que es la patología que se investiga en el presente trabajo.

2.2.3.2 La imposibilidad de no comunicar.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) hace referencia a que toda conducta tiene un mensaje, es interaccional, tienen un grado de actividad o inactividad, en el cual las palabras o los silencios tienen siempre valor y se comprenden como mensajes y van a influir sobre los demás, quienes, a su vez no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y

también comunican. Por otro lado, se presenta la comunicación no eficaz, esto quiere decir que un mensaje emitido puede no ser equivalente al mensaje recibido.

2.2.3.3 Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), en este axioma, el contenido es en primera instancia la información de un mensaje, en segundo lugar, es conativo, es el tipo de mensaje que debe entenderse como lo que es, es entonces cuando se presenta la relación en los comunicantes, la cual comprende el contexto en el que la comunicación tiene lugar, en este se precisan el tono de voz, el silencio, el comportamiento, entre otros.

2.2.3.4 La puntuación de la secuencia de hechos.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), se refiere a la puntuación como la interacción, en la que se organizan los hechos de la conducta y a la secuencia de hechos comprendida como un estímulo, refuerzo y respuesta. Es decir que hay un estímulo, que provoca una respuesta, la cual se refuerza cada vez que sucede el estímulo.

2.2.3.5 Comunicación digital y analógica.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), mencionan que, la primera se refiere a la comunicación no verbal, es decir a las expresiones del organismo como:

- **Expresiones faciales:** Gestos en el rostro, la kinestesia.
- **Expresiones corporales:** Es el movimiento, postura y conductas.
- **Tono de voz:** Se refiere el volumen, el ritmo y cadencia de las palabras.

Y la segunda se refiere a la comunicación verbal, entendida como el área de la relación tales como:

Verbal o discursiva: Es decir las vocalizaciones y el habla.

Texto: Se compone de signos, símbolos y significado de las palabras.

Pragmática: Se refiere a la comunicación que afecta la conducta es decir que “toda conducta, y no sólo el habla, es comunicación y toda comunicación, incluso los indicios comunicacionales de contextos impersonales afectan a la conducta” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991, p.10).

Los autores refieren que; “las dos formas comunicacionales hacen parte de los seres humanos y en la necesidad de combinar ambos lenguajes las personas se enfrentan a peculiares dilemas que se abordan en las patologías de la comunicación” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991, p. 41). Debido que en la presente investigación se determina las patologías presentes en la comunicación en estos dos aspectos.

2.2.3.6 Interacción simétrica y complementaria.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), en este axioma hay una interacción de los seres humanos en su comunicación que puede ser simétrica, refiriéndose a la reciprocidad o igualdad en las respuestas ya sea en algo bueno o malo, como un ejemplo, el sujeto A grita a B, por lo que B responde con reciprocidad gritando ha A. Y complementaria es una respuesta diferente, por ejemplo, A grita a B, pero B no grita.

Comprender los axiomas de la comunicación, es necesario, en primera instancia porque las parejas, se comunican del modo convencional, es decir presencial y también está la posibilidad de tener conversaciones en el ámbito virtual, utilizando dispositivos tecnológicos que median la comunicación, en ambas formas comunicacionales están presentes los axiomas de la comunicación.

En segunda instancia las parejas pueden fracasar por la vía de la comunicación, alcanzando la ruptura (Campo y Linares, 2002). Por lo cual en este aspecto se pueden percibir las patologías de la comunicación que están presentes en las parejas.

2.2.4 Patologías de la comunicación.

En la comunicación según Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) se generan distorsiones debido que, hay principios comunicacionales y a partir de los axiomas de la comunicación explica las patologías.

2.2.4.1 La imposibilidad de no comunicarse.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), mencionan que es el intento de no comunicarse, en cual se desea evitar toda comunicación, “posteriormente en el deseo de no comunicarse se deriva el rechazo o aceptación de la comunicación, descalificación de la comunicación y el síntoma como comunicación, para explicar los conceptos se mencionan factores como sujeto A y B” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991, p. 47).

Rechazo de la comunicación: En este aspecto, Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) mencionan que una persona A, puede hacer sentir a una persona B, de una forma no cortés, que no le interesa conversar, dando lugar a silencios tensos e incómodos.

Aceptación de la comunicación: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) mencionan que el sujeto A permite una conversación, en este caso se puede proporcionar información básica a B, pero dependiendo del curso de la conversación, B puede no solo preguntar información básica, también puede hacer averiguaciones más intensas, en lo que A puede responder y al permitir esto, le será complejo detenerse.

Descalificación de la comunicación: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) hacen referencia a la evasión, por ejemplo, A descalifica la pregunta o la conversación de B, evadiendo el tema. Por otro lado, hay casos en los que se debe responder o continuar con la conversación, aunque esto no sea lo que se quiere, pero en cualquiera de los dos casos, no se puede no comunicar.

El síntoma como comunicación: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) mencionan que este se utiliza un síntoma que justifique la imposibilidad de comunicarse, por ejemplo, “fingir sordera, incompreensión del tema, “engañando” al otro de modo que piense que hay algo que impide la comunicación y que esta fuera del dominio propio” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991, p. 50).

2.2.5 La estructura de niveles de la comunicación (contenido y relación).

El contenido y relación generalmente proporcionan desacuerdos que permiten el estudio de los trastornos de la comunicación debido que allí se genera una confusión. En esta patología están los componentes de: definición del self y el otro el cual contiene tres respuestas: confirmación, desconfirmación y rechazo, los demás componentes son: los niveles de percepción interpersonal e impenetrabilidad.

Definición del self y el otro: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), mencionan en el primero se definiéndolo como; el así es como me veo y el segundo hace referencia al es así es como te veo, puede tener tres posibles respuestas:

Confirmación: Se comprende como una respuesta de aceptación, por ejemplo, A acepta la definición que B da de sí mismo, sin este efecto confirmador, la comunicación, no se habría desarrollado “la experiencia cotidiana demuestra que gran parte de nuestras

comunicaciones tienden precisamente a ese propósito” (Watzlawick, Beavin y Jackson 1991, p. 55). Pareciera entonces que aparte del intercambio de información el hombre comunica a los demás su auto percepción y verificación experimental.

Rechazo: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) mencionan que es la tercera respuesta, es lo contrario a la aceptación, en el cual el rechazo es la respuesta de A, a la definición que B da de sí mismo, pero el rechazo admite lo limitado de lo que se rechaza, en consecuencia, no niega esencialmente la realidad de la imagen que B tiene de sí mismo.

Desconfirmación: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) mencionan que es una tercera respuesta la cual ejerce sobre el sujeto una negación completa, en la que lo reduce a la inexistencia, o lo obliga a ser lo que no es.

Niveles de percepción interpersonal: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) mencionan que considerando las tres posibles respuestas del sí mismo, en este caso de B, cabe señalar que A comunica también el “así es como te veo”, cualquiera de estos mensajes puede ser sometido por el receptor a la confirmación, el rechazo o la desconfirmación descritos.

Impenetrabilidad: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) hace referencia a que comprendiendo que las relaciones no son realidades concretas, sino experiencias puramente subjetivas o construcciones hipotéticas, la visión que A tienen de B es igual de importante como la que B tiene de mí mismo, es decir que los sujetos son parte de un todo, cuya totalidad no se percibe.

2.2.5.1 La puntuación de la secuencia de hechos.

Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), se presentan patologías como resultado de discrepancias en la puntuación de las secuencias comunicacionales no resueltas que llevan a problemas interaccionales en los que se hacen acusaciones mutuas.

Según Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) “Las discrepancias tienen lugar en todos aquellos casos en que por lo menos uno de los comunicantes no cuenta con la misma cantidad de información que el otro, pero no lo sabe” (p. 62). Además, en estos casos, se construyen círculos viciosos que se desasen con la comunicación, sin embargo, para deshacerlos, los individuos deben situarse afuera del círculo, esto se entiende como la “necesidad de salir de una contingencia dada para poder resolverla” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991. p. 62). En este axioma se deriva la causa y efecto, para fines de explicativos de la patología.

Causa y efecto: En este caso “lo que caracteriza la secuencia y la convierte en un problema de puntuación es que el individuo considera que él sólo está reaccionando ante esas actitudes, y no que las provoca” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991, p. 65). Por ejemplo, un sujeto A, decide armarse ya que observa que B está a la defensiva, lo que B no sabe es que su conducta tiene un efecto en A, por lo que se trata de un comportamiento que incide en los demás una reacción acorde a la conducta mostrada.

2.2.5.2 Errores de “traducción” entre material analógico y digital.

Se presentan errores debido que los mensajes analógicos son contrarios a los digitales, se presentan interpretaciones distintas, Por ejemplo, A se encuentra serio en el material digital, sin embargo, B interpreta el mensaje como enojo en el material analógico, en este ejemplo el error es que la traducción del mensaje digital al análogo se presenta un

error, Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) menciona que el mensaje analógico carece de muchos de los elementos que forman parte de la morfología y la sintaxis que posee el lenguaje digital, por lo que al realizar la traducción de mensajes analógicos al digital es necesario proveer tales elementos e insertarlos. También menciona que:

los mensajes analógicos son sumamente antitético; se presta a interpretaciones digitales muy distintas y a menudo incompatibles. Así, no sólo le resulta difícil al emisor verbalizar sus propias comunicaciones analógicas, sino que, si surge una controversia interpersonal en cuanto al significado de una comunicación analógica particular, es probable que cualquiera de los dos participantes introduzca, en el proceso de traducción al modo digital, la clase de digitalización que concuerde con su imagen de la naturaleza de la relación (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991. p. 65).

Los errores de traducción en la comunicación digital y análoga es la patología utilizada como categoría principal en la investigación, debido que se derivan subcategorías que permiten la comprensión en el fenómeno de estudio. Esta patología pertenece al axioma de comunicación digital y analógica, la cual se estudia y se desarrolla en la investigación.

2.2.5.3 Patologías potenciales en la interacción simétrica y complementaria.

Mencionando que las interacciones simétricas y complementarias no son buenas o malas, los sujetos “se relacionen simétricamente en algunas áreas y de manera complementaria en otras” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991, p. 70). Por lo cual, para la

comprensión de las patologías en las interacciones simétrica y complementaria se presentan la escalada simétrica y la complementariedad rígida:

Escalada simétrica: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), mencionan que “en la relación simétrica existe la posibilidad de que se genere una competencia, la escalada se presenta cuando la interacción simétrica se desestabiliza, dando lugar a disputas” (p.70). En el caso de una relación simétrica cada sujeto acepta la “igualdad” del otro “lo cual lleva al respeto mutuo” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991, p.70), Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), menciona que: “Cuando una relación simétrica se derrumba, por lo común observamos más bien el rechazo que la desconfirmación del self del otro” Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991, p.70).

Complementariedad rígida: Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), mencionan que son des confirmaciones, en esta patología se presenta una identificación de quien tiene el control en la relación, Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) lo explica como “quién tiene el derecho a decir qué al otro y acerca del otro. En otras palabras, lo esencial de su comunicación no es el aspecto del contenido, sino el relacional” (p. 79). Es decir, cómo se relacionan los sujetos en la comunicación y a partir de allí en las aseveraciones individuales la relación de las respuestas.

2.2.6 Virtualidad.

La comunicación se da también por medio de plataformas virtuales, actualmente “Los nuevos medios de comunicación, hacen referencia a todas aquellas estructuras de comunicación que se dan en Internet y que caracterizan al nuevo espacio de comunicación” (Cornejo y Tapia, 2011 p. 221). De acuerdo con esto, Nass (2011) menciona que: “La forma de relacionarse con los demás ha pasado de lo personal a la computadora” (p.133).

En este punto, las plataformas virtuales están ofreciendo a las personas, otra forma de comunicación, la cual pasa de ser cara a cara a una extensión del espacio:

La comunicación entre las personas cobra sentido en un espacio virtual de extraterritorialidad, es decir, fuera de la dimensión simbólica humana tradicional. Sus cuerpos quedan excluidos de la interacción. De este modo, queda vedada la conexión directa que hay entre el cuerpo y la palabra.

Comunicarse en la red implica introducirnos en un mundo ausente donde la persona es un sujeto tácito (su presencia está marcada por la ausencia)

(Bazán y Boveda, 2005 p. 78).

Al respecto, el uso de los dispositivos tecnológicos para la comunicación está permitiendo a las parejas compartir un espacio virtual, se desplazan a un ámbito analógico, en el que no hay comunicación digital, por lo que el sistema pareja forma una interacción, en el que se acoplan a los sistemas de información para mantener una comunicación (Macías, 2015). Entonces la virtualidad es un espacio que complementa la comunicación en las parejas, como, por ejemplo: una pareja al despedirse después de compartir un escenario presencial, utilizan frases como “me escribes cuando llegues” o por medio de los chats comunican al otro lo bien o mal que la pasaron. En presencia de esta nueva tecnología, los espacios de comunicación a veces no se dan (Lozano, 2017). Debido que, los dispositivos tecnológicos que median la comunicación permiten una interacción constante y una comunicación continua.

Es necesario señalar que hay conversaciones que se deben evitar por medio de los dispositivos tecnológicos, la virtualidad es una herramienta útil, sin embargo, no reemplaza las conversaciones presenciales, son un complemento de la comunicación y en consideración se presenta la preferencia de tratar temas complejos virtualmente, evitándose afrontar los asuntos que requieren de lo digital (Gonzales, 2013). Por lo que hay conversaciones que se deberían evitar por medio de la comunicación virtual, ya que el evitar tenerla de forma presencial puede generar un malentendido mayor.

2.2.6.1 Mensaje de texto.

Los mensajes de texto son un código, que no tienen tonos ni voz y no traen en sí significado. Sin embargo, se han convertido en el medio de comunicación más utilizado en la actualidad, el crecimiento del uso de los mensajes de texto se debe a que no solo por medio de conexión wifi las personas tienen acceso a internet, si no que ahora las personas pueden estar conectadas a internet por conexión a datos, esto ha permitido que el crecimiento del uso de mensajería instantánea, como los chats, incremente (CESGIR, 2016).

Ahora bien, la teoría de la comunicación tiene lugar en los mensajes de textos desde el material analógico, debido que, siendo virtual o presencial la comunicación se divide en tres partes: sintáctica, la cual constituye el orden de las oraciones, semántica, da el significado y pragmática, es el efecto del lenguaje en la conducta (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991). Por lo que, al configurar un mensaje de texto, las tres partes están involucradas.

En consecuencia, observando la semántica y la pragmática, en el contexto de los mensajes, es importante tener en cuenta la respuesta del sujeto, debido que la pragmática se

entiende como la parte que influyen en el comportamiento y hay un mensaje enviado que carece de material digital y quien recibe el mensaje debe configurarlo, darle significado y reaccionar.

Con relación a lo anterior el concepto de interpretación el cual es la comprensión subjetiva de los factores externos, persiste en un modo más agudo a la comunicación presencial, debido que al conversar por mensajes de texto no hay material digital, debido a que no se comparte el mismo espacio físico, por lo que se puede presentar malentendidos en la comunicación por mensajes de texto (Celaya, Chacón, Chacón y Urrutia, 2015).

Llegado a este punto, se implementa el uso de símbolos como los GIF, los emoticones o los stickers, en el chat, en una idea de reemplazar el material digital en cuanto las expresiones del cuerpo e inclusive los sentimientos (Bazán y Boveda, 2005). Estas herramientas pueden ayudar al receptor a interpretar el mensaje de texto.

2.2.6.2 Chat de WhatsApp.

Se define WhatsApp como una herramienta la cual presta un servicio, comunicacional por medio de mensajería instantánea, utilizando internet, en el cual el usuario puede comunicarse en tiempo real, con cualquier persona, además hay una preferencia en jóvenes de comunicarse por las redes a hacerlo personalmente (Gómez del Castillo, 2017).

Con relación a lo anterior, WhatsApp, se observa como una herramienta que se le atribuye importancia social, debido que: “Se intercambian 42.000 millones de mensajes diarios, que supone una media de 42 mensajes diarios por usuario” (Gómez del Castillo, 2017, p. 53). Por lo que en la cantidad de personas mencionadas que utilizan la herramienta

de WhatsApp, la población juvenil es quien más lo usa (Rubio y Perlado, 2015). Debido que es una herramienta utilizada en la actualidad por un número considerable de jóvenes, es importante determinar los errores subyacentes que se presentan en este medio de comunicación utilizado por los miembros de las parejas jóvenes.

2.2.7 Categorías emergentes

2.2.7.1 Ortografía

En la escritura, la ortografía permite según Perfetti (2007) y Stanovich (1982) (Citados por Ferroni, Mena y Diuk, 2016) procesar de forma automática las palabras, además, la ortografía permite el establecimiento de “la comprensión y la producción de textos de calidad” (p. 55).

Por lo que se precisa que:

Si los sujetos, en una situación de lectura de textos, se encontraran ante una palabra que no respeta la escritura convencional, no podrían recurrir a las representaciones ortográficas que tienen de las palabras, las cuales permiten el reconocimiento automático de las mismas, debiendo pasar por un proceso de decodificación que es mucho más laborioso y que obstaculiza la comprensión del contenido del texto (Cuadro, Berná, Perfetti, Citados por Ferroni, Mena y Diuk, 2016, p. 55)

Con relación a lo anterior, en el chat WhatsApp, se presentan los mensajes de texto, los cuales, por ser una forma de escritura, se deben incluir las comprensiones ortográficas, las cuales permiten, como lo mencionan los autores, el proceso de comprensión y reconocimiento de las palabras, por lo que “si un escritor no pudiera acceder automáticamente a la forma escrita de las palabras que desea reproducir, produciría textos

de muy baja calidad” (Ferroni, Mena y Diuk, 2016, p. 55), en este sentido, el chat WhatsApp, debe ser necesaria la implementación de la ortografía en los escritos, para hacerlos comprensibles.

Puesto que, “la forma escrita de las palabras permite asignar mayores recursos cognitivos a la comprensión o la escritura de los textos” (Ferroni, Mena y Diuk, 2016, p. 55), de no ser de este modo, genera incomprensiones en la lectura, a lo que Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) llaman “errores” de traducción.

2.2.7.2 Esperar

Para Husserl (citado por Romano, 2011) menciona que “la espera es un vacío ocasional, toda conciencia es en todo instante protencional. La protención pertenece a su constitución temporal inmanente” (p. 332). Es decir, en ocasiones se hará presente la espera en la vida del ser humano, la cual se presenta en forma de vacío, estando en la mente una actitud de pensamiento expectante, el cual es interno de cada individuo. Por lo que en la investigación de la patología de la comunicación analógica y digital en el chat WhatsApp, el esperar, las respuestas de la pareja, se relaciona con el vacío mencionado por el autor, y se puede hacer la relación con respecto a la protención, en cuanto a las expectativas o lo que genera el esperar los mensajes de la pareja, debido que es importante la comprensión de la espera en el chat WhatsApp, debido al pensamiento expectante que puede generar.

2.2.7.3 Observación

La observación es “un proceso que requiere atención voluntaria e inteligencia, orientado por un objetivo terminal u organizador, y dirigido a un objeto con el fin de obtener información.” (Ketele, 1984, p. 12) Es decir que la observación se realiza como uno de los procesos que tienen como objetivo recolectar información. Ahora bien, en el caso de

que el objeto observado sea una persona, es importante mencionar que, en el chat, no hay una observación directa de la misma, como lo es el caso presencial, por lo que se debe traer a colación la observación en el caso de las parejas, como estrategia de recolección de información.

Capítulo 3. Metodología

3.1 Enfoque

Esta investigación se realiza a partir del enfoque cualitativo, el cual es entendido como; “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 358).

En este tipo de investigación hay dos aspectos, el primero es el objetivo, si bien en la investigación cualitativa se realiza una observación del fenómeno, para el aspecto objetivo de la investigación son necesarios el análisis de datos como en la investigación cuantitativa, incluyendo también la revisión de la literatura. Y en segundo, se encuentra el aspecto subjetivo, es decir la acción indagatoria del fenómeno, en el cual se realiza una interpretación de este (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En el proceso investigativo cualitativo, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) en la literatura del marco referencial, se guía por nueve fases, las cuales son dinámicas en la acción indagatoria, permite perfeccionar las respuestas, debido a su flexibilidad (p. 92). Las fases son:

1. la idea
2. Planteamiento del problema

3. Inmersión inicial en el campo
4. Concepción del diseño de estudio
5. Definición de la muestra inicial del estudio y acceso a ella
6. recolección de los datos
7. Análisis de los datos
8. Interpretación de los resultados
9. Elaboración del reporte de los resultados

Es posible en este enfoque desarrollar las fases de forma “circular” es decir que no es necesario seguir una ruta estricta para el desarrollo de la investigación, debido que el enfoque permite devolverse en las etapas y perfeccionarlas respuestas que fueron escritas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Por otro lado, el alcance de la investigación es descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) en este alcance;

se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (p. 92).

Debido que en la presente investigación busca obtener información del fenómeno de estudio a partir de la experiencia y percepción de los participantes, no se analizan variables ni se comparan categorías, solo se describen los conceptos.

3.2 Diseño

El diseño seleccionado para el presente trabajo de investigación es el fenomenológico, el cual el aspecto subjetivo de cada persona es importante, por ello, la investigación desde este diseño debe de comprender el contexto de cada persona y la influencia del objeto de estudio en cada una de ellas, con relación a esta perspectiva Hernández, Fernández y Baptista, (2014) menciona que:

En la aproximación cualitativa hay una variedad de concepciones o marcos de interpretación, que guardan un común denominador: todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, la cual se construye por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia, y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderla en su contexto (p. 9).

Para la investigación cualitativa la interpretación juega un rol que no puede pasar desapercibido, si bien el investigador observa los criterios de experiencia a partir de un enfoque cualitativo, el diseño fenomenológico tiene como enfoque investigar la problemática a partir de la experiencia de la persona, en este caso la percepción del entrevistado en la comunicación con su pareja por medio del chat (WhatsApp), se utiliza este diseño con el fin de Determinar la patología de la comunicación analógica y digital que

se presentan en las relaciones de pareja a partir del uso del chat (WhatsApp), en jóvenes en edades entre 18 a 24 años de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

3.3 Instrumento

En el proceso de aplicación del instrumento metodológico, se utiliza la entrevista semi estructurada, pero para pasar a la aplicación del instrumento propiamente dicho, se realiza en el primer contacto con la persona voluntaria, un filtro utilizando los criterios de inclusión, de este modo asegurar que la muestra cumple con las especificaciones solicitadas.

Ahora, la entrevista semi estructurada, tiene como objetivo “obtener respuestas en el lenguaje y perspectiva del entrevistado (“en sus propias palabras”)” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014. p. 405), debido a esto, se escoge como instrumento metodológico para abordar el fenómeno a investigar, debido que, este instrumento permite obtener las categorías emergentes, las cuales no se han descrito en la matriz de investigación, es decir que le permite al investigador indagar y hacer otras preguntas que van surgiendo en la entrevista, de modo que pueda tener información adicional, como por ejemplo otros factores que se presentan en las parejas que se comunican por chat que no están clasificadas en las categorías establecidas de la investigación y estas se presentan como las categorías emergentes.

Con relación a lo anterior, entonces en el contenido de la entrevista se tienen preguntas que profundizan en las cuatro categorías de la investigación, las cuales son: pareja, comunicación virtual, comunicación digital y comunicación analógica. Cada una

contiene subcategorías que permiten abordar el tema de investigación, las cuales se han descrito en el marco referencial y se pueden encontrar establecidas en la matriz referencial y en el análisis del discurso, por lo que no se hace mención en este apartado.

Adicionalmente, las preguntas establecidas para la aplicación se encuentran como anexo 2 entrevista semi estructurada.

Para una comprensión de que es una entrevista en el campo investigativo se menciona la definición de Aragón (2002 citado por Morgan, 2012) la cual define como:

una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupala (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas (p. 11)

Según lo anterior en la lógica de la entrevista, se utiliza con una finalidad, en esta investigación la finalidad es dar respuesta a los objetivos de investigación, por lo cual es necesario mencionar, que la entrevista semi estructurada es un tipo de entrevista y es la cual se utiliza en esta investigación y se explica de la siguiente manera.

3.3.1 Entrevista semi estructurada.

En este tipo de aplicación, el entrevistador tiene una serie de preguntas básicas, sin embargo, paulatinamente en la aplicación, se le posibilita cuestionar al entrevistado de modo que adquiere información adicional la cual puede seleccionar y omitir según su criterio. No obstante, el objetivo es recaudar información, además brinda la posibilidad de

que el entrevistador solicite ampliar y pedir aclaración en las respuestas suministradas por el entrevistado (Morgan, 2012). Debido que la entrevista semi estructurada permite profundizar en la conversación con el evaluado, se utiliza con la finalidad de recolectar la información pertinente que responda a los objetivos y a la pregunta de investigación y también posibilita la obtención de las categorías emergentes. La entrevista semi estructurada comprende tres etapas, las cuales se utilizan en la aplicación con el evaluado, el cual permite seguir un orden en la entrevista. Se mencionan a continuación.

3.3.1.1 Etapas.

Las entrevistas al ser un instrumento metodológico tienen etapas y el seguimiento de las mismas comprenderá el éxito propuesto, según Colín (2009 citado por Morgan, 2012) divide en tres etapas:

Rapport.

Es la fase inicial, en la cual hay una familiarización de la persona con la entrevista, “el objetivo principal es lograr que el entrevistado se sienta cómodo en presencia del entrevistador, así como dispuesto a hablar lo más posible fuera de cualquier tipo de inhibiciones” (Colín, 2009 citado por Morgan, 2012. p. 16). Esta etapa es importante en la presente investigación, debido que en la obtención de un Rapport adecuado con el entrevistado, se posibilita la conversación y la realización de preguntas y respuestas en el proceso de aplicación del instrumento.

Desarrollo.

Morgan (2012) menciona que el desarrollo compone la estructura de la entrevista. En esta etapa se recaba la mayor parte de la información, se profundiza, se analiza la

información y se clarifican los problemas, “es considerada la etapa más extensa de toda la entrevista” (Morgan, 2012, p. 17). Esta etapa, es la que permite la obtención de datos, para dar respuesta a los objetivos propuestos, puesto que es el desenlace de la aplicación del instrumento, el cual permite la recolección de datos.

Cierre.

En esta etapa Morgan (2012) menciona que es en donde se avisa al entrevistado que se está llegando al final, debido que en el cierre la persona también puede proporcionar información relevante, además se pretende concluir “los cabos sueltos” que surgieron, y “se finaliza la entrevista con una despedida formal” (Morgan, 2012, p.18). Finalmente, el cierre es importante en la investigación, debido que se han obtenido los datos suficientes para el análisis de los resultados y es importante para el evaluador de la presente investigación la oportuna colaboración de los participantes.

La entrevista semi estructurada se utiliza en la presente investigación como instrumento metodológico de recolección de información, con el objetivo de investigar y profundizar acerca del fenómeno, desde la perspectiva del entrevistado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Como se menciona anterior mente, permite introducir cuestionamientos que no están incorporados a la estructura del guion, se elige con el fin de obtener información que responda a las preguntas bases, las cuales están relacionadas con las categorías establecidas, pero también para obtener información sobre las categorías emergentes, las cuales se obtienen a partir del discurso libre del evaluado.

3.4 Método

3.4.1 Muestra y población.

El tamaño de la muestra en la investigación cualitativa no es importante, ya que no se realizará un estudio con una percepción probalística, puesto que el interés no es generalizar los resultados si no la indagación y profundidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) para la investigación se contará con la participación voluntaria de 3 mujeres, como población total, las cuales deben cumplir los siguientes criterios de inclusión;

3.4.1.1 Criterios de inclusión.

En los criterios de inclusión se agregan las características que los participantes deben tener, para obtener una población con un perfil similar y tener una muestra homogénea, los criterios de inclusión son:

1. Mujeres
2. Edad 18-24 años.
3. Tener pareja (Noviazgo).
4. Comunique habitualmente con su pareja por medio de chat (WhatsApp).
5. Tener mínimo seis meses de relación.
6. Ser estudiante de la corporación universitaria minuto de Dios.

3.4.1.2 Criterios de exclusión.

Los criterios de exclusión evitan la diversidad en la muestra, debido que la investigación se enfoca en las patologías de la comunicación en las mujeres, se mencionan

los criterios de exclusión que difieren con el enfoque de la investigación, por lo que son los siguientes:

1. Hombres
2. Menores de 18 años.
3. Mayores de 24 años.
4. Solteros.
5. Relaciones de pareja inferior a seis meses.
6. No se estudiante de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.

Adicionalmente a las preguntas de la entrevista semi estructurada en su sistematización se tienen en cuenta las preguntas relacionadas a los datos sociodemográficos de los participantes, las preguntas que se realizan son: nombre, edad, genero, estado civil, profesión, tiempo de relación, las cuales confirman alguno de los criterios de inclusión.

3.5 Plan de análisis

El plan de análisis crítico es en sus siglas ACD “es el estudio del discurso con una actitud” (Van-Dijk, 2016, p. 204), para explicar el análisis del discurso en la presente investigación, se tiene en cuenta las propiedades generales mencionadas por Van-Dijk (2016) en la cual indica que el enfoque principal del análisis crítico son las “problemáticas sociales y cuestiones políticas, en lugar de solo estudiar las estructuras discursivas fuera de sus contextos sociales y políticos” (p. 205). Por lo que en este caso la problemática social es la patología de la comunicación analógica y digital, enfocada en el discurso de una

población específica, en este caso son 3 mujeres que están en un contexto social de relación de pareja, las cuales hacen uso del chat WhatsApp para su comunicación.

Por lo que el análisis del discurso se aborda desde las categorías y subcategorías de modo que se relacionan a partir de cómo estas son influencias contextuales, debido que el ACD se centra en la interpretación, especialmente; “en las formas en las que las estructuras discursivas pueden influir en modelos mentales específicos y representaciones genéricas de los receptores, en particular en cómo las creencias pueden, de esa forma, ser manipuladas” (Van-Dijk, 2016, p. 212). En consecuencia, la comunicación tiene un grado de interpretación como se ha mencionado en el marco referencial debido a esto, se presentan la patología analógica y digital, es debido entonces analizar el discurso desde las siguientes categorías y subcategorías:

3.5.1 Pareja.

Como se describió en el marco referencial, la pareja es en la que hay un “establecimiento de la relación” en la que se afirma la pareja en el noviazgo, por lo que en esta categoría subyacen dos subcategorías a partir de lo que menciona Ochoa (1995), para dicho establecimiento de la relación, las cuales son:

El contacto: Es la primera etapa para formar los componentes de la futura pareja, estas deben conocerse en primera instancia.

El establecimiento de la relación: Afirmación de la pareja en el noviazgo (Vínculos).

3.5.2 Comunicación virtual.

En la presente investigación interesa determinar la patología de la comunicación analógica y digital que se presentan en las relaciones de pareja a partir del uso del chat (WhatsApp), por lo que subyace las siguientes subcategorías;

Mensajes de texto (WhatsApp): son un código, los cuales no contiene voz y no traen en sí significado, y se han convertido en el medio de comunicación más utilizado en la actualidad.

Interpretación: comprensión subjetiva de los factores externos.

3.5.3 Comunicación digital.

En esta categoría se hace referencia es a la comunicación no verbal, es decir a las expresiones del organismo (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991) por lo que subyacen las siguientes categorías:

Expresiones faciales: Gestos en el rostro, la kinestesia.

Expresiones corporales: Es el movimiento, postura y conductas.

Tono de voz: Se refiere el volumen, el ritmo y cadencia de las palabras.

3.5.4 Comunicación analógica.

Esta categoría se refiere a la comunicación verbal (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991) por lo que subyacen las siguientes subcategorías;

Pragmática: Se refiere a la comunicación que en cualquier tipo de contexto afecta la conducta.

Verbal: es el aspecto discursivo lo que hace referencia al habla.

Texto: Se compone de signos, símbolos y significado de las palabras.

En la presente investigación interesa el discurso de los participantes y el análisis del discurso de Van Dijk aborda problemáticas relacionadas con el abuso del poder y problemáticas sociales en las que se interesa en estudiar el discurso de los implicados, incluyendo el análisis del lenguaje y su influencia en las relaciones sociales establecidas por los sujetos.

3.6 Consideraciones éticas

El Ministerio de Salud, mediante la resolución número 8430 de 1993, en el capítulo 1, describe los aspectos éticos de la investigación en seres humanos en Colombia. A partir de lo planteado en los artículos que componen la resolución 8430 de 1993 se reconocen las directrices y parámetro a tener en cuenta para todo proceso investigativo que toma como objeto de estudio a seres humanos.

Este artículo toma en consideración lo establecido en los artículos 5, 6 y 8 en función de garantizar un trato digno, íntegro adecuado para la población que se pretende abordar, teniendo en cuenta, además, elementos como el consentimiento informado, y la autoría de cada persona para elegir o no, participar en la investigación que sirve como base para la construcción del artículo, sin que esto represente una pérdida, riesgo o consecuencia para las personas participantes. También se tendrá en cuenta las premisas planteadas en los artículos 9, 10, 11 y 12, que tratan sobre los riesgos de la investigación y la posibilidad de afectar a los participantes, de acuerdo con lo anterior, el procedimiento y métodos empleados en el proceso investigativo no representan un riesgo en ningún sentido para los

participantes, por consiguiente, se clasifica como una investigación sin riesgo, también se tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 14 y 15 de la misma resolución, en los que se resalta la importancia del consentimiento informado como un formato que además de servir como aval legal para la participación en forma libre y voluntaria de los diferentes procesos investigativos, también tiene la función de informar y precisar en forma detallada los aspectos más relevantes de la investigación para procurar que los participantes conozcan el propósito, objetivos y finalidades de la investigación.

Adicionalmente, en el ejercicio investigativo, se precisa además en el código deontológico de psicólogos, el cual menciona la Ley 1090 de 2006, en el cual se configura las responsabilidades del psicólogo y su deber con el bienestar del usuario, además en el ejercicio investigativo con participantes humanos dice que:

La decisión de acometer una investigación descansa sobre el juicio que hace cada psicólogo sobre cómo contribuir mejor al desarrollo de s gía y al bienestar humano. Tomada la decisión, para desarrollar la investigación el psicólogo considera las diferentes alternativas hacia las cuales puede dirigir los esfuerzos y los recursos. Sobre la base de esta consideración, el psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes huma. (p. 27)

Con relación a lo anterior, el psicólogo en su deber profesional aportar al desarrollo científico desde las investigaciones, por otro lado debe tener una conducta ética en el ejercicio, bajo las bases del respeto y generando bienestar a los participantes.

Capítulo 4. Análisis de resultados

A continuación, se presentan los hallazgos de la investigación, los cuales se direccionan a determinar cómo se presenta la patología de la comunicación analógica y digital en el uso chat (whatsapp), en mujeres en edades entre 18 a 24 años de la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede Bello en el año 2020 a partir de la aplicación del instrumento metodológico, el cual es una entrevista semi estructurada, que permitió comprender el fenómeno de estudio desde la perspectiva de las participantes, por lo que se inicia con la caracterización de las relaciones de parejas que tienen las mujeres, se continua con la determinación de las formas de comunicación con relación a los aspectos discursivos, simbólicos y pragmáticos que a partir del en el uso de chat (whatsapp).

Y por último se concluye con el análisis en el tipo las fallas de la comunicación presente en la relaciones de pareja que se establecen en a partir del en el uso de chat (whatsapp).

Por lo que, para dar respuesta a los objetivos propuestos de la investigación, en la entrevista semi estructurada se realizaron preguntas con relación a cada objetivo específico

que permitió la construcción de resultados que dieron respuesta al objetivo general, por lo que a continuación se describe cada uno de los objetivos específicos con los respectivos hallazgos y su relación con la teoría planteada en el marco referencial.

Ahora bien, para comprender las respuestas de cada una de las participantes, se utilizan sus nombres propios, siendo entonces Camila, Daniela y Alejandra las tres mujeres que participaron de forma voluntaria en la investigación.

Caracterización de las relaciones de pareja

Para realizar la caracterización de las relaciones de pareja en mujeres de 18 a 24 años, se hizo el análisis desde el ciclo vital de la familia, planteado por Ochoa (1995), la cual menciona el contacto como la primera etapa, de conocimiento en el cual se forman o establecen componentes de la pareja, siendo la pareja la primera categoría establecida en la investigación y con relación a lo que plantea la autora, las evaluadas manifiestan que:

Camila: *“Al inicio, bueno ahora también hablábamos mucho. Pero al inicio era de hablar todo el tiempo y nos íbamos conociendo, porque a él y a mí nos presentó un amigo y el primero que hicimos fue pedirnos el número y empezar a chatear a conocernos, sabes por qué, más que todo, porque no mantenía aquí, estaba fuera de la ciudad trabajando”.*

Alejandra: *“Si la incorporábamos mucho, porque cuando nosotros empezamos, él viajaba mucho, entonces el medio de comunicación de nosotros era como te decía el Messenger, entonces uno se conectaba en el Messenger, taaan, ¿Cómo estás?, estoy bien, y luego como te cuento el Pin,*

entonces uno ya tenía más facilidad de comunicarse, donde quiera que estuviera, entonces si nos comunicábamos bastante al principio de la relación, porque él vivía lejos, viajaba mucho, y yo trabajaba también y si super importante esa comunicación”.

Como mencionan las dos participantes, al inicio de su relaciones utilizaron frecuentemente el chat WhatsApp, como una fuente de conocimiento de la otra persona, fue el medio de comunicación más utilizado por motivos de distancia y el chat les permitió hablar y estar en contacto.

Ahora bien, con la respuesta proporcionada por Alejandra, el medio de comunicación utilizado en el proceso de su relación no solo es el WhatsApp, la participante utilizó también *Messenger* y *PIN*, para comunicarse con su pareja, debido que, existen otras redes sociales que en su momento permitieron el primer contacto de la pareja anterior a la llegada del chat WhatsApp.

Por otro lado, para Daniela no fue determinante la constitución de su relación la comunicación por chat, sin embargo, por motivos de distancia, era un medio de comunicación incorporado.

Daniela: *“Fue más determinante vernos, que el escribirnos y el hablar presencialmente determinó más nuestra relación que el escribirnos”.*

Para Daniela, determino su relación el estar con su pareja de forma presencial, en este caso

Las tres mujeres, coinciden con el uso del chat, para comunicarse en el inicio de su relación, además de ser una herramienta que les permitió conocerse debido que la distancia

no permitía un contacto presencial progresivo, como lo dice la autora “La primera etapa para la formación de una nueva familia comienza cuando los componentes de la futura pareja se conocen” (Ochoa, 1995, p. 22). En consecuencia, se les preguntó a las participantes la importancia del uso del chat en la actualidad con su pareja y respondieron que:

Camila: *“Bueno, mi relación anterior pues si... mi exnovio, con él si hablaba 1 hora o 2 horas si mucho al finalizar el día como para saber cómo nos fue y ya. En cambio, con mi novio actual, si hablamos todo el día, él desde por la mañana es “Buenos días, como estas” entonces creo que es algo demasiado importante cuando él me deja de hablar yo soy como “Que le pasó” y creo que es al contrario también cuando yo le dejo de hablar él es como preocupado entonces creo que si es muy importante para nosotros hablar”.*

Daniela: *“En estos momentos es importante, porque como vivimos lejos y por la comunicación como para no estar tan separados, pero cuando nos vemos es muchísimo mejor”.*

Alejandra: *“Se vuelve fundamental, cuando estamos a distancia, por lo que yo salgo a trabajar o a estudiar, o él va al gimnasio o así sea que estemos juntos y se fue para una esquina y yo estoy en la otra, para uno comunicarse, el chat. Por ejemplo, uno es, ¿ey donde estas, que estás haciendo’, te necesito para esto o paso esto, tráeme esto, entonces el chat, es super importante”.*

Con relación a las respuestas de las participantes, su comunicación por chat, con sus parejas, no se limita solo al conocimiento del otro, como se destaca en el inicio de sus relaciones haciendo referencia al primer contacto como lo menciona Ochoa (1995), las mujeres además consideran el WhatsApp como una herramienta fundamental para

conocerse y además estar atento a la realidad del otro, es decir, comunicar a su pareja el interés por medio de preguntas como; ¿cómo estas, buenos días, que estas haciendo?, además, de utilizar el chat para solicitar necesidades como: “traer algo” y “disminuir” la distancia, como lo menciona una de las participantes.

Con relación a lo anterior, entonces se considera que las participantes después de haber pasado tiempo en su relación utilizan el chat como el medio de comunicación, para seguir en contacto con su pareja, por lo que Ochoa (1995) menciona que “los participantes desplieguen habilidades adecuadas de comunicación y negociación que les permitan ajustarse a los cambios evolutivos”. Si bien las participantes tuvieron un primer contacto con sus parejas para conocerse, en la caracterización de la relación, se presenta la evolución de los individuos dando continuidad al noviazgo, a lo que la autora hace referencia al establecimiento de la relación como el proceso de consolidación de la pareja.

Ahora bien, continuando con las secuencia de etapas propuesta por la autora, con relación al primer contacto, la etapa del establecimiento de la relación alude al noviazgo, en esta etapa se refiere a la consolidación y creación de expectativas en la relación.

Debido que, en el establecimiento de la relación, es decir el noviazgo, la comunicación de las mujeres con sus parejas en el inicio de la relación era:

Camila: *“Si, más, más aún porque pues, primero el mantenía por fuera de la ciudad trabajando y segundo creo que teníamos más tema porque no nos conocíamos también, entonces los temas fluyen demasiado, creo que es, que es eso, nosotros al inicio de ser novios seguíamos hablando, igual ya se volvió costumbre, desde el inicio o sea*

empezamos así hablando demasiado y creo que ahora nos estamos acostumbrando a lo mismo entonces pues, pero al principio eso fue lo más importante”.

Daniela: *“Como era, no pues haber, nos contábamos más que todo como historias, des atrasarnos, como ya nos conocíamos anteriormente, entonces como des atrasarnos un poco, contarnos que había pasado, que no había pasado y ya, fue más que todo eso”.*

Alejandra: *“Bueno al principio de la relación, era mucho la comunicación por el Messenger, pues era otro chat diferente, entonces chateábamos por Messenger, posteriormente migramos a lo que era el Pin, y luego, WhatsApp, somos muy antiguos nosotros dos y siempre ha sido importante tener como un contacto con la pareja”.*

Con relación a lo que responden las evaluadas, se relaciona a la teoría de los sistemas, en específico haciendo referencia al sistema de pareja, en el cual como lo menciona Ochoa (1995) en los sistemas se presenta un intercambio de: “comunicación, afecto, apoyo, etc.” (p. 19). Por lo que las parejas, al inicio de su relación hablaban de temas, como: “historias, actualizarse de lo que había sucedido en sus vidas” con finalidad de conocer al otro y darse a conocer.

Además, en el establecimiento de la relación (noviazgo) surgen, cambios, los cuales afectan la relación, por lo que se menciona en la caracterización de las relaciones de pareja la presencia de la “causalidad circular” en la cual se presenta la secuencia de conductas (Ochoa, 1995), lo que significa que el comportamiento de las evaluadas, generan respuestas en sus parejas, como lo es el caso de Camila y Alejandra, ellas mencionan al respecto:

Camila: *“Es que es eso, yo soy un poquito más relajada, yo digo “No, quizás está ocupado, está hablando con el hijo” porque tiene un hijo o pues no sé, pienso yo cosas así.*

Pero él si es como más cansancito entonces de pronto que lo deje en visto o yo a veces abro WhatsApp Web y todo el tiempo voy a aparecer en línea, entonces él como “pero estas en línea y no me respondes” ese tipo de cosas, es lo que más molesta”.

Alejandra: *“¿Que podría afectarme o incomodarme, que no me responda, que me deje en el visto, yo creo que a todos nos pasa que cuando la pareja ve el mensaje, y bueno uno espera, porque yo soy de las que espero, pues porque uno no sabe que está haciendo, pero, pasan 20 minutos, de pronto eso me incomoda y a él igual, mm como al rato que yo lo leo y me pongo hacer otra cosa, sin querer, no le respondo y él me dice: siiii, me dejaste en visto, On line, y uno ¡hay verdad! Y lo mismo viceversa, de pronto el hecho de que me deje o yo le deje en visto, se vuelve como un motivo de reclamo para ambos”.*

En consecuencia, a lo anterior, los cambios en su relación de pareja van a generar afecciones en la relación, menciona entonces Camila que, con respecto al chat, el encontrarse en línea, le genera malestar a su pareja, esta afección no es reciproca, debido que esto no lo ve como una afectación para ella, pero si es una afectación en su relación de pareja, debido que uno de los miembros del sistema se está viendo afectado.

Por otro lado, Alejandra, presenta también la secuencia de conductas con su pareja, con relación a “el visto” como Camila con su pareja, la diferencia entre las participantes radica en que en el sistema de pareja de Alejandra está la reciprocidad y en la relación de Camila no.

Por otro lado, Daniela responde que:

Daniela: *“Los cambios en la confianza, ahí más confianza cuando es presencial, cuando es presencial es, se puede hablar, por ejemplo de cosas que pasaron en la semana,*

que vos por chat, no las escribís por miedo a que la otra persona se enoje, entonces, cuando se es presencial, se habla más fluido, porque se puede ver cuáles son sus reacciones a lo que se dice a lo que se comenta, entonces se puede dialogar con lo que se siente y es mucho más fácil, porque por un chat no sabemos, te pueden decir, no, estoy enojada, pero no sé si es verdad, no sé qué tan enojado estés”.

En el caso de Daniela, se presenta una cohibición de conductas para evitar una secuencia de conductas que indispongan a su pareja, por lo que es consiente que lo que ella manifieste, escriba o hable con su pareja la misma responderá a ello, a lo que Ochoa (1995) menciona como la regulación del comportamiento la cual “facilita la vida cotidiana de sus integrantes” (p. 20), por lo que la evaluada resalta la importancia del encuentro presencial para observar sus reacciones y hablar “fluido” como lo mencionó en su respuesta.

En concordancia, se presentan también afecciones en la comunicación por el motivo de hablar por chat, a lo que las participantes afirman que:

Camila: *“Si, porque es que uno, por WhatsApp no se puede expresar de la misma manera a la que uno habla, entonces digamos escribo algo charlando pues que yo pienso que para mí es charlando algo chistoso y no pongo ningún emoji ni nada y ya él se lo toma pues a mal y dice “No, esta que le pasa”, entonces no entiende como yo lo entendí”.*

Daniela: *“Sí, de pronto como por cosas por contar, a ver como de que cosas, que hablé con esta persona y yo sé que con esta persona no te gusta que yo hable, que te molesta, entonces por chat, puede sonar más incómodo y uno lo puede ver de otra manera que cuando se lo cuentan a uno presencial”.*

En este caso para Camila y Daniela mencionan a lo que Ochoa (1995) llama “Equifinalidad”, en el que se refiere a que es indiferente como se inicia situación, finalmente el resultado es el mismo (p. 20), la situación de Camila el “expresar algo chistoso” como ella lo pone de ejemplo, a podido generar una afectación en su pareja, y Daniela el “contar algo” como el término textual que la participante utilizó, sin embargo, se puede sustituir por “expresar que tuvo una conversación con una persona” genera aficción en su pareja, por lo que se explica entonces que las situaciones de las participantes son distintas, sin embargo, el resultado es un efecto de “aficción negativa” debido a la comunicación por chat.

En el caso de Alejandra hay un factor “tema” y un hecho identificado como el no responder de inmediato cuando hablan de algo específico, lo cual responde lo siguiente:

Alejandra: *“No sé, creo eso depende mucho de lo que estemos hablando, porque si él me está, digamos si estamos conversando acerca de algo que nos molestó, de pronto se me molestaría cuando me empieza a decir ehh, cosas, que para él son verdades o que para mí son verdades, usted sabe que uno no va estar a favor del otro, si no a favor de uno mismo, entonces, eh yo diría que depende más de la conversación o del tema que estemos tratando, porque cuando estamos conversando muy fluidamente por chat, eh, vuelvo a lo mismo, nos incomoda de que el otro no nos revise y no nos responda, pues no inmediatamente tiene que responder, pero que se demore muchísimo tiempo, después de haberlo visto, de pronto eso si nos afecta. Mas que algún tema o algo que él me diga o no me diga por el WhatsApp”.*

Con relación a la respuesta de la participante, Ochoa (1995) menciona como “limitación” aquellos aspectos reiterativos, es decir: “Cuando se adopta una determinada

secuencia de interacción disminuye la probabilidad de que el sistema emita otra respuesta distinta, haciendo que se reitere en el tiempo” (p. 20). En el caso de la evaluada, menciona que el tema hablado por WhatsApp es un tema que fue un desacuerdo en la conversación presencial, se presenta una afección en su comunicación por chat, siendo está la secuencia interaccional determinada y añade que en su relación de pareja se identifica que cuando hablan específicamente de esto y la conversación no es “fluida” como menciona, se presenta una afectación que se genera de forma permanente en el tiempo que esto se reitere.

Formas de comunicación

Con relación a lo anterior, las mujeres mencionan utilizar el chat WhatsApp para comunicarse en los inicios de sus relaciones y anterior a el establecimiento de la relación, por lo cual se presenta la categoría de comunicación virtual, la cual es una forma de comunicación actual utilizada por los jóvenes (Rodríguez y Rodríguez, 2016), de la cual subyace el mensaje de texto y la interpretación.

Ahora bien, en la frecuencia del uso del chat (WhatsApp) para establecer la comunicación con la pareja las participantes responden que:

Camila: *“Nosotros, hablamos casi todo el tiempo, por chat, hasta cuando estamos juntos jajaja, pero si, no es charlando, a veces él está conmigo y nos mandamos cosas, por el WhatsApp”.*

Daniela: *“Es muy seguido el tiempo que hablamos por chat, hablamos la mayoría del tiempo”.*

Alejandra: *“Nosotros, pues como es la comunicación en la actualidad, es la mayoría del tiempo cuando no estamos juntos, es muy seguido que hablamos por chat, para todo nos escribimos, si necesitamos algo o para saber cómo está el otro y así”.*

Con respecto a las respuestas de las participantes, es frecuente la conversación que tienen con sus parejas mediada por el chat WhatsApp, Por lo que se mencionan que: “Los nuevos medios de comunicación, hacen referencia a todas aquellas estructuras de comunicación que se dan en Internet y que caracterizan al nuevo espacio de comunicación” (Cornejo y Tapia, 2011 p.221), por lo que para determinar las formas de comunicación que las evaluadas utilizan y según lo anterior, entonces es el mensaje de texto, el cual se denomina en la investigación como “chat”, es el medio de comunicación utilizado por las participantes y según CESGIR (2016) los mensajes de texto son un código, que no tienen tonos, ni voz y no traen en sí significado, por lo que se debe indagar con respecto a lo que subyace la conversación “en línea”.

Puesto que, el ver a la pareja en el chat WhatsApp “en línea” es una afección que las participantes anteriormente mencionaron, por lo que se indaga y se relaciona a lo anterior el tiempo de espera de los mensajes de texto, a ello las mujeres responden que:

Camila: *“Pues yo soy las que más me demoro de pronto para responder, él si está más pendiente de eso, pero que eso influya como en la interpretación del mensaje no”.*

Daniela: *“Eso depende del estado de ánimo de cada uno, por ejemplo, cuando cada uno esta como con el estado de ánimo bajito, que necesita como cariño, como por así decirlo, si como que buscamos que el otro me responda rápido, como ey que pasa, ¿Por qué no me respondes?, pero cuando cada uno está bien, como con el estado de ánimo bien,*

nos da igual, aunque después si se pregunta como que paso, si estaba ocupada o que estabas haciendo, pero no, es como de esa manera”.

Alejandra: *“Pues, yo trato de ser muy clara con lo que le digo, con lo que siento y con lo que pienso, yo le digo que, mira es que no me parece, pues como un ejemplo, haber cuando le reclamo algo, directamente le hago el reclamo, no es yo empiece a tirarle la indirecta o él a mí a tirarme la indirecta, no, él me dice y yo le digo, por ejemplo que hay algo en lo que él esté siendo desordenado, inmediatamente le digo, es que eres un desordenado, tran, de una vez le digo, o le digo como mira, no, no somos como de indirectas, si yo le quiero decir algo, expresar algo que a mí me molesta o me disgusta, yo ahí mismo se lo digo por chat o lo llamo o lo que sea y él igual, que me diga es que no me parece lo que hiciste, estoy muy enojado con vos, ya, somos muy puntales, para no mal interpretar las cosas, interpretarlas de una manera que no es”.*

En este caso para Camila y Daniela, es representativo el tiempo de espera, en referencia al tiempo de respuesta para la interpretación del mensaje, si bien el mensaje de texto es un símbolo, como lo menciona CESGIR (2016), su interpretación depende del estado de ánimo para Daniela, debido qué, el estado de ánimo según la participante puede influir en la interpretación del mensaje, de su pareja y de ella misma.

Por otro lado, para Camila es indiferente el tiempo de espera, en el caso de que su pareja tarde en responder sus mensajes, sin embargo, para su pareja esto es importante, sin embargo, la participante menciona que no influye el tiempo de espera en la interpretación.

Con relación a las respuestas de las evaluadas, es de mencionar que, se presenta una demanda de atención y de respuesta inmediata, se solicita a la pareja la presencia en el

espacio virtual y la ausencia de respuesta puede generar conflicto (Rodríguez y Rodríguez, 2016) o en su defecto la espera en la respuesta después de un mensaje enviado.

En último, Alejandra menciona que el hablar por medio de mensaje de texto, implementa con su pareja ser muy “puntual” en lo que se dicen por chat, para evitar interpretar lo que no es y como lo mencionó anterior mente, depende del tema que esté hablando con su pareja, para que los tiempos de respuestas generen una interpretación que crea malestar, por lo que, en general no presenta en su relación, una interpretación inadecuada del mensaje, debido a que suele ser lo suficientemente clara.

Sin embargo, es necesario indagar sobre los sentimientos que genera la espera, en cuanto a que la pareja tarde en responder los mensajes, debido que “El emisor, no envía un mensaje unidireccional, sin capacidad de respuesta, y el receptor puede tomar decisiones, configurar su propio mensaje, así como dialogar, de una forma u otra con el emisor” (Cornejo y Tapia, 2011, p.221). Las evaluadas responde frente a esos sentimiento que:

Camila: *“De mi parte no tengo problema, pues cuando él se tarde en responderme el mensaje, porque, porque como dije, él tiene un hijo, entonces yo pienso más que esta ocupado con él o con otras cosas”.*

Daniela: *“Intranquilidad y miedo de mi parte, es porque la otra persona vive sola, me da miedo como que a la otra persona le pase algo, entonces pienso y si le paso algo, entonces como que hago, entonces es por eso y desconfianza que de pronto pueda haber otra persona que le esté diciendo cosas o que se le vayan las luces con otra persona, entonces uno no sabe”.*

Alejandra: *“pues estoy tranquila, no me altero si no me responde, ya si veo que lo necesito urgente, que no da espera, más que el chat, recurro es a la llamada, pero si no, si no me contesta, estoy tranquila, calmada no pasa nada”.*

En consecuencia, a las respuestas dadas por las participantes solo una de las tres participantes, menciona tener sentimientos de: miedo, intranquilidad y desconfianza, con relación a la respuesta de Daniela, Giraldo y Rodríguez (2018) mencionan que, actualmente se obtiene con la mensajería instantánea facilidad de comunicación, pero esto genera malestar en la pareja, en términos de complicidad y confianza.

Las otras dos participantes (Camila y Alejandra) responden que el tiempo de respuesta no es determinante para su interpretación, a diferencia de Daniela, lo cual induce que la tardanza en las respuestas es un factor de malestar para una de tres personas.

Ahora bien, las participantes permiten explicar resultados con relación a la pragmática, tomando entonces la respuesta de Daniela, se ejemplifica este componente, explicando que, el miedo y la intranquilidad que siente, es el resultado de la conducta de su pareja, esa conducta es la tardanza en responder sus mensajes de texto, a lo que Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) menciona que “la comunicación afecta a la conducta” (p. 9), por lo que el a los aspectos pragmáticos a partir del uso de chat (whatsapp), se presentan reacciones de conducta en la comunicación.

Por lo que se indagó sobre la pragmática en comportamientos virtuales y presenciales, las participantes responden que:

Camila: *“es que como te dije, yo, yo o sea todo lo que siento se puede notar en mi cara y en mis ojos, entonces sí, cuando le hablo siempre estoy haciendo caras todo el*

tiempo. Yo soy muy cariñosa, yo soy muy cariñosa y él también entonces, pues tampoco somos los melosos intensos, pero si somos cariñositos”.

Daniela: *“¿Qué comportamientos tengo?, no pues yo siento, que puedo ser yo completamente, mostrarme completamente de como soy, puedo ser cansona, puedo mostrar mi mal genio cien por ciento, jaja pues jueputa, estoy enojada y estoy enojada y listo ya, de que soy feliz, de que puedo saltar, de que puedo bailar, mi comportamiento puede ser pues múltiple pero puedo ser yo, yo siento que puedo ser yo, en toda mi esencia”.*

Alejandra: *“Soy normal, muevo las manos, las expresiones faciales no me falta, el tono de voz, la forma en como uno dice las cosas como, por ejemplo, decir “un sí, no me parece” no me parece y “No me pareció”, entonces sería físicamente si, expresiones faciales, el tono de voz, se vuelven en eso elementos que uso para la comunicación presencial”.*

Se visibiliza a partir de las respuestas de las participantes en su comunicación, presencial, diversidad de comportamientos, como expresar cariño, enojo, movimiento de manos, expresiones en los ojos y además de la posibilidad de escuchar el tono de voz, en las conversaciones de sus parejas y en lo que refiere a la pragmática las conductas o reacciones son vistas en el contexto presencial por la pareja.

Por otro lado, en el espacio virtual las participantes responden que su comportamiento es:

Camila: *“Yo también soy muy cariñosa por ahí pues, todo el tiempo soy como pendiente si desayuno o si almorzó, él también... no sé, nos decimos muy constante que pues como “Te amo” ese tipo de cosas”.*

Daniela: *“De forma virtual, yo siento que se merma mucho, yo siento que se cohibe de mucho, no es por tanto de no querer mostrar ese comportamiento, si no por no querer, que, como que la distancia, pues aparte de que la distancia está, entonces un enojo o no sé, un mal estar, puede ocasionar más distancia de la que ya está, entonces, el comportamiento no es el mismo, se cohibe uno de muchas cosas por lo mismo, por la distancia”.*

Alejandra: *“No sabría decirte... cuando hablo con mi pareja por el chat, yo diría que le escribo lo que pienso y lo que siento y trato de puntuarlo, para que el otro me sepa interpretar, trato de escribirlo así como va y si lo puede acompañar de un stiker, maravilloso, para que lea más o menos como estoy yo, aquí corporalmente, si estoy bien, si estoy enojada, si estoy “que no quepo de la felicidad”, entonces yo diría que lo que más uso yo textualmente en un chat, son los stickers, me ayudan muchísimo para el que el otro se cree una idea de que cara estoy haciendo yo del texto que le estoy escribiendo”.*

En el caso de Camila, de forma presencial y virtual hay un comportamiento de cariño, lo cual se infiere que la variación del comportamiento en ambos espacios es similar.

Por otro lado, para Daniela, el comportamiento cambia en el espacio virtual, debido que como ella menciona se cohibe, de expresar un comportamiento, en este caso mencionando el ejemplo del “enojo” en su respuesta, ella se cohibe de expresar este tipo de comportamiento por chat, debido que se presenta el factor “distancia” y esto puede

provocar un efecto en la conducta, provocando más distancia, en este caso la pragmática se comprende a partir de lo que mencionan Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), en este caso entonces el enojo expresado en la comunicación virtual, afectará la conducta de su pareja, teniendo como resultado “más distancia de la que ya hay” en palabras de la participante.

En el caso de Alejandra, expresa su comportamiento en el espacio virtual escribiendo “lo que piensa” y además se apoya en el uso de los stickers, para que su pareja pueda entender que comportamiento tiene en ese momento y pueda interpretarla, además menciona que: *“mmm, pues pienso que habría como diferencia, por el chat”*, y expone el siguiente ejemplo:

“ “No me parece” y está viendo que mi manera de expresarme corporalmente también lo dice, en cambio, en el texto uno lo va leer “No le parece” y ya, pues de pronto va a inferir, no hay una, como una incomodidad también a nivel corporal, entonces no va leerme como esa parte corporal, entonces si me parece que es diferente y si hay como inconvenientes ahí con esos dos ámbitos”.

En consecuencia, a las respuestas de las participantes, el espacio virtual y presencial son ámbitos diferentes, en los cuales la pragmática se presenta, sin embargo el contexto varía, por lo que Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) aluden a la comunicación que, no solo el habla, genera efectos en la conducta: “toda conducta, y no sólo el habla, es comunicación y toda comunicación, incluso los indicios comunicacionales de contextos impersonales afectan a la conducta” (p.10). Debido a esto, toda acción, en este caso, todo mensaje de texto que las evaluadas envíen a sus parejas, estas van a reacciones según si interpretación del mensaje, lo que se ve reflejado en su conducta.

Ahora bien, como se mencionó, la interpretación es una subcategoría de la investigación y está presente en la comunicación analógica y digital, y es por lo que frecuenta los errores de la comunicación, lo cual se explica en el siguiente apartado.

Analizar el tipo las fallas de la comunicación

Para el análisis de el tipo de fallas en la comunicación presentes en las relaciones de pareja a partir del en el uso de chat (whatsapp), se tuvieron en cuenta las respuestas de las evaluadas, en cuanto a la interpretación, la categoría de análisis digital y analógica y las categorías emergentes.

Por lo que a continuación se mencionan las respuesta con relación a las malas interpretaciones, que las participantes han tenido con sus parejas en las conversaciones llevadas a cabo, en el chat WhatsApp:

Camila: *“A veces si pasa, porque por ejemplo yo le envió algo que me pareció gracioso, pero por ejemplo es grosero, él no se lo toma como yo, como gracioso, sino que se lo toma a mal”.*

Daniela: *“Si ha habido momentos en los que ha mal interpretado los mensajes, pero no recuerdo cómo en qué momento. Eso puede pasar porque, como te digo en el chat no se entiende en que tono se está escribiendo, entonces, entonces la otra persona puede pensar que, que lo está escribiendo como sin interés, ah ya recordé una que es como la más específica, la más específica, que es cuando me acuesto a dormir, entonces en las noches, uno puede escribir de diferente maneras, yo, buenas noches que descanses o tal cosa, cierto, dulces sueños, por ejemplo yo lo puedo escribir con amor, pero la otra*

persona lo puede entender como porque sí, porque le toca, porque no se quiere acostar así o porque sí, eso puede ser una mala interpretación”.

Alejandra: *“pues actualmente no mucho, pero al principio que uno es todo enamorado, en esa etapa en la que todo le parece, o todo no le parece, yo diría que es más como de esa etapa cuando la relación está muy, muy nueva, muy reciente, de pronto en ese sentido, en esa etapa, uno si interpreta las cosas de manera diferente, pero ahora, si, uno con tanto tiempo, ya uno aprende como a manejar todas esas situaciones”.*

Las participantes mencionan tener o haber tenido malas interpretaciones, en las conversaciones con sus parejas a través del chat, aunque en situaciones muy diferentes.

En el caso de Camila, se presenta malas interpretaciones en un contexto de compartir material a su pareja con cierto contenido, como lo explicó en su respuesta, lo cual ha generado interpretaciones diferentes a las que ella inicialmente esperaba, como ejemplo, enviarle algo “chistoso” a su pareja y en vez de causarle gracia, su pareja “se lo toma a mal”, a lo que Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) menciona que en la comunicación hay dos sujetos, emisor, quien envía el mensaje y receptor, el cual recibe el mensaje, y en la digitalización se dan transformaciones del mensaje, como lo es el caso de Camila, no se da a entender lo que se quiere, generando entonces fallas en la comunicación.

Por otro lado, Daniela, también tiene fallas en la comunicación, Daniela envía un mensaje a su pareja de despedida y la misma no siempre lo interpreta con agrado, por lo que también confirma la teoría de los autores, anteriormente mencionada.

En el caso de Alejandra, menciona que, aunque en la actualidad se generan malas interpretaciones, no son muchas, pero en su caso, el factor del tiempo en la relación es

importante para ella, debido que ha aprendido a conocer a su pareja y sabe interpretarle como debe ser sus mensajes de texto, algo que no sucedía en el inicio de su relación, debido que en la etapa del establecimiento de la relación, surgían interpretaciones diferentes a las intenciones originales.

Ahora bien, la interpretación afecta la comunicación, en este caso, en el chat no hay tono de voz, como lo mencionaron las participantes anteriormente, entonces a esta ausencia la comunicación se puede afectar a lo que las participantes responden que:

Camila: *“puede ser que, uno este enviando un mensaje normal, y la otra persona le dé una interpretación diferente, puede ser más recurrente que lo interprete mal al no haber un acento o que escuche como le estoy diciendo las cosas”.*

Daniela: *“en que uno se imagina un tono de cómo lo dijo, más que todo en uno imaginarse que lo dijo malo y puede que no es así y eso puede ocasionar problemas”.*

Alejandra: *“Yo diría que cuando uno chatea con alguien, pero ya hablado con esa persona presencialmente, ya uno más o menos crea una idea como habla y a veces hasta uno lo puede está leyendo de la manera en la que otra persona lo dice. Hay personas muy particulares que tienen o que escriben como hablan entonces a uno no le da tanta brega interpretarlo, entonces cuando uno conoce o ya ha tenido un previo contacto con esta persona presencial y luego estas chateando con ella en el caso de mi pareja se vuelve más fácil saber leer o interpretar lo que me está escribiendo, aunque no haya un audio, aunque no haya un emoji, que solamente esté el texto. Entonces yo diría que sería más fácil cuando uno ya ha tenido contacto con la persona, caso diferente cuando uno no la conoce o nunca ha hablado, ni un audio ni nada con esa persona, uno de pronto si podía interpretar las*

cosas de una manera diferente porque uno no sabe cómo lo está diciendo o tampoco usa la imaginación de pronto como para imaginarse de que manera me lo estará diciendo, entonces no me incomoda desde que yo ya haya tenido un pleno contacto con la persona, cuando la otra persona yo nunca le he escuchado un audio, yo nunca la he visto, ni una videollamada ni nada, yo diría que sería fundamental para yo saber interpretar lo que me está diciendo... una buena puntuación”.

Con relación a las respuestas de las participantes y la ausencia del tono de voz en la comunicación por chat, permite la presencia de afecciones, tales como la mala interpretación, como por ejemplo el caso de Camila y Daniela, en el que mencionan que al imaginar el posible tono de voz con el cual su pareja diría lo que escribió, o el no haber un acento en el texto ocasiona un “error” de interpretación, lo cual genera problemas.

En consecuencia, a lo que las participantes mencionan, Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) refieren al respecto que: “es probable que cualquiera de los dos participantes introduzca, en el proceso de traducción al modo digital, la clase de digitalización que concuerde con su imagen de la naturaleza de la relación” (p.65). Es decir que la imagen que las participantes tienen de sus parejas es llevada al espacio virtual, sin embargo, pueden errar en la interpretación.

Por otro lado, Alejandra menciona que, el contacto previo a la comunicación por texto es fundamental, debido que esto le permite conocer el discurso de su pareja y darles una interpretación a los chats que la misma le envía. Alejandra menciona “el contacto previo” para evitar errores en la comunicación, por lo que complementa las respuestas de las otras dos participantes y es acorde a la teoría propuesta por los autores, anteriormente mencionada.

Al respecto, las tres participantes coinciden en que suele ser recurrente la interpretación del texto en un mal modo, debido que no hay un tono, acento, gestos, y con referencia a esto Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) mencionan que la interacción y el intercambio de información que se presenta entre sí en la comunicación se presentan errores de “traducción” entre material analógico y digital, siendo esta la patología de la comunicación investigada.

Adicionalmente, no solo la ausencia del tono de voz genera “errores” en la comunicación, sino también los aspectos discursivos de la comunicación, debido que son aquellos aspectos que según Watzlawick (1991) se componen del habla y la vocalización, lo cual tiene un rol en la comunicación, por lo que en las respuestas que dan las participantes a como puede afectar la ausencia de tono de voz, responden que la vocalización, el sonido de las palabras, el discurso de la persona, en la comunicación causa malas interpretaciones.

Con relación al tono de voz en la interpretación del mensaje, Camila menciona que, *“depende del texto, si es así sin emojis, me la imagino serio, pues es que el tono de voz hace falta, porque uno interpreta lo que no es, cuando uno no sabe el tono de voz”*, en lo que menciona la participante, la ausencia del tono de voz, va a generar “errores de traducción” en el mensaje, al igual que Daniela, menciona que se imagina frecuentemente el tono de voz *“muchas veces, yo pienso como será que lo dijo en este tono o en este, así como habla y será que miro de esta manera, si muchas veces me pasa”*. Por lo que la participante puede pensar en varias alternativas de como pudo haber dicho su pareja lo que escribió y de este modo presentarse fallas en la comunicación, debido a la traducción del mensaje, en esas interpretaciones.

Alejandra, dice que: *“Yo diría que, si le pongo tono al texto cuando va más con puntuación, cuando no, lo leería de corrido”*. La participante, menciona los signos de puntuación como un factor importante para darle tono al texto,

En consecuencia, a lo anterior, para analizar las fallas de la comunicación presentes en el uso de chat (WhatsApp) en las relaciones de pareja, a partir de los errores en la comunicación analógica y digital, planteada por Watzlawick, Beavin y Jackson (1991). Se comprende entonces que son dos formas comunicacionales que hacen parte de los seres humanos y en la necesidad de combinar ambos lenguajes las personas se enfrentan a peculiares dilemas (p.40). Por lo que se les pregunto a las participantes que pensaban sobre las expresiones faciales para la comunicación virtual, a lo cual responden que:

Camila: *“Yo creo que no solamente con la pareja, con todo el mundo, yo por eso siempre trato como de poner un emoji pues el que sea porque muchas personas se toman las cosas como de otra manera a las que yo quiero que entiendan”*.

Daniela: *“son supremamente importantes, pues como te decía al principio, nosotros vivimos lejos, entonces nos toca esperar un montón a decirnos algo o mencionarnos algo, porque queremos ver el otro como se expresa, queremos ver el otro que pasa en él cuando yo le cuento lo que le estoy contando, en cambio por chat, no se puede ver esto, no se puede lograr ver esto, así sea por medio de una cámara se dificulta, entonces no, no es lo mismo”*.

Alejandra: *“Si, pueden ser necesarias porque uno está mirando como habló el otro y que reacciones va tomando, porque uno pues con el cuerpo expresa muchas cosas. Si me parece fundamental, aunque yo de videollamadas, pocas, es que 10 son muchas, todo lo de*

nosotros es chat es algo muy puntual o nos vemos frente a frente, pero sí me parece muy importante el lenguaje corporal el leer la actitud que va teniendo la otra persona, de la mano de lo que me va diciendo. Entonces sí me parece algo fundamental, la verdad sí”.

Las participantes, coinciden en que las expresiones faciales, son un factor necesario y fundamental para la comunicación, el cual permite dar una mejor interpretación del mensaje, y por medio del chat no se puede ver al otro, lo cual no permite ver sus reacciones, ver sus expresiones corporales, además, Daniela menciona, preferir esperar a contarle a su pareja algo en específico, debido que considera que es diferente por chat, ella prefiere ver a su pareja, además Camila, menciona el uso de emojis, como una ayuda al lector de su mensaje de texto, para hacerse entender.

Ahora bien, Watzlawick, Beavin y Jackson (1991), mencionan que las expresiones faciales hacen parte de la comunicación no verbal y comprenden los gestos en el rostro, todo lo que el organismo sea capaz de expresar, y en la comunicación virtual no se ve al otro, por lo que Daniela y Alejandra, resaltan la importancia de un encuentro presencial.

Ahora bien, es posible que las participantes en su comunicación por chat utilicen expresiones faciales, y responden que:

Camila: *“Si, la verdad yo soy muy expresiva y a mi todo en la cara se me nota, todo entonces sí”.*

Daniela: *“En el momento en el que estoy escribiendo, por ejemplo, si estoy enojada, en mi expresión facial expreso que estoy enojada”.*

Alejandra: *“No, de pronto con la cara, pero con la mano estoy es así encarnizada chateándole ahí, de pronto con las caras cuando dice algo “Ayy” si hago la cara, aunque*

él no me vea y yo creo que él haría lo mismo. Pero, así más que todo con las manos o el cuerpo, yo diría que cuando uno está en el chat las manifestaciones corporales son más faciales que de las manos o del resto del cuerpo”.

Dando respuesta al uso de expresiones faciales, en las conversaciones por chat, las participantes mencionan expresar, por medio de gestos en el rostro, en las manos, las sensaciones que les genere la comunicación por chat con su pareja, debido que las mismas hacen parte de la comunicación digital, las cuales no se pueden evitar hacer en la comunicación con la pareja en el ámbito virtual.

Ahora bien, el uso de emojis, gif o stiker, que tiene el chat, podrían ser utilizados para “mostrar” expresiones faciales, las participantes mencionan que:

Camila: *“Pues no va a remplazar todas sus expresiones, pero entre comillas, pueden acercarse un poco a lo que él expresa generalmente”.*

Daniela: *“Si la pueden remplazar hasta cierto punto, porque siempre hace falta más, hace falta ver el otro, porque un emoticón puede mostrar más o menos un estado, pero no puede mostrar es su estado corporal, no sé si me haga entender, por ejemplo, el emoticón de enojado, pero su estado corporal, puede ser otro completamente diferente, como, por ejemplo, estar ansioso, estresado, entonces puede ser muy confuso”.*

Alejandra: *“No la reemplaza, pero si le da una idea de que cara está haciendo uno, entonces si se vuelven una ayuda, a mí me gustan más que los emoticones, los stickers, porque son humanos recortados haciendo expresiones faciales, entonces me identifico más con esos, con los stiker que, con los emoticones, me gustan más, el hecho del muñequito*

mirando feo al otro o haciendo una mueca. Entonces los stickers me pueden ayudar a esas expresiones que el otro no puede ver, más que el emoticón”.

Por lo que responden las participantes, es necesario mencionar entonces el aspecto relativo al contenido, el cual según Watzlawick (1991) hace referencia aquello que se transmite en forma digital, es decir con las expresiones orgánicas, en consecuencia, en la comunicación por chat, los emoticones, stiker, funcionan como un apoyo en la conversación de las participantes con sus parejas, sin embargo el contenido es relativo, debido que como lo menciona Daniela, puede ser confuso el uso de estas “expresiones faciales” en el espacio virtual, para expresar lo que el organismo desea comunicar, porque como ella lo menciona, un Emoji no puede expresar completamente un sentimiento, puede acercar o puede confundir, esto mismo lo piensa Alejandra.

Ahora bien, la ausencia de expresiones faciales permite los “errores de la comunicación” analógica y digital, las participantes mencionan al respecto que:

Camila: *“Mmm, pues lo que te digo es que van a interpretar las cosas de una manera que no son, entonces, digamos pues un ejemplo pues, como que yo le escriba “Te amo” y sin un corazoncito y sin nada y me diga “usted porque es tan seca” pues ese tipo de cosas”.*

Daniela: *“Cuando no se logra ver, puede afectar porque como te decía, puede ser más confuso, mucho más confuso, de nosotros pensar que el otro está de esta manera, pero como puede que no esté de esa manera, entonces ósea, puede ser más imaginación, más superstición de la cosas, como de yo creo que está así, pero puede que no esté así, entonces puede afectar mucho más en realidad”.*

Alejandra: *“Yo diría que tiene que ser muy claro con lo que tiene para decir, porque cuando una persona no es clara, tiene que ser nose... la ortografía como el coma, el punto, un signo de exclamación o de pregunta, se vuelven entonces herramientas muy claves a la hora del chat para uno saber expresar o que el otro sepa expresar y uno también digamos recibirlo o interpretarlo de la manera en que el otro me lo está diciendo, no de la manera en que yo lo vaya interpretar. Entonces yo diría que, si no hay emojis, ni stickers ni nada, yo diría que los signos de puntuación se volverían súper fundamentales a la hora de uno querer decirle algo al otro para que el otro pueda entender si es que le estoy preguntando, le estoy afirmando o le estoy exclamando. Entonces yo diría que utilizaría más la buena ortografía para poder comunicarme, para poder que le otro pueda interpretar lo que yo le estoy queriendo decir y no lo que el otro quiere interpretar”.*

Dando respuesta a las afecciones presentes a la ausencia de las expresiones faciales, Camila y Daniela, mencionan que si se presentan “errores” debido que como lo menciona Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) hay un error en la traducción del mensaje, y entran a ser importantes aspectos como la ortografía, los signos de puntuación, el uso de emojis, Stikers, Gifs, para evitar los errores de traducción en el espacio virtual, sin embargo, se presentan en la comunicación por chat.

Por otro lado, los seres humanos además de expresiones faciales tienen expresiones corporales, los que no se observan en la comunicación por chat, con respecto a como van a influir a los errores de la comunicación analógica y digital esta ausencia las participantes responden que:

Camila: *“Pues si es como un reemplazo, pero obviamente no va a ser lo mismo, porque pues no sé, como explicarlo no del todo, si los reemplaza como para que no tomen*

las cosas como no son o de la manera en la que no quieren pues que se las tomen, pero no las reemplaza del todo, porque pues no es lo mismo como hablar de frente, como yo te dije a mi me gusta más hablar presencial”.

Daniela: *“no creo que los pueda reemplazar, harán parte de eso, pero no las pueden reemplazar. Harán parte de la comunicación para evidenciar un comportamiento, pero no creo que los remplace las expresiones”.*

Alejandra: *“Yo no sabría decirte cómo se pueden reemplazar, yo diría que con una videollamada, porque es que la postura es más diferente, complicada de interpretarla porque se requiere una vista más completa, entonces vuelvo a lo mismo, me acomodaría más a un sticker que a un emoji, porque un emoji es más facial hay emoji de cuerpo completo como es el de una embarazada o es alguien bailando, entonces uno en el chat no se encuentra un enojo como “aaaa” o sea no, yo digo que es más del sticker, porque uno busca la imagen o en el video pausa la imagen le toma la foto, el pantallazo, el sticker del negrito todo aburrido. Entonces vuelvo y recurriría al sticker que da como la manera de uno mismo recortar o diseñarlo para interpretar o manifestar lo que uno quiere decir. Pero la expresión corporal no refiriéndonos a la facial si me parece que es más complicada de manifestar y de que el otro la interprete y más en un chat que el otro no me está viendo de manera completa”.*

En este aspecto, para Camila y Daniela, los apoyos visuales, de emojis, stiker, no pueden hacer un remplazo total, de las expresiones corporales, estos recursos, hacen parte de la comunicación virtual, a lo que Alejandra menciona, ser la parte de la comunicación más complicada de expresar, y en consecuencia más complicada de interpretar, al ser una forma compleja de expresión puede generar errores en la comunicación y Watzlawick,

Beavin y Jackson (1991) menciona que el mensaje analógico carece de muchos de los elementos que forman parte de la morfología y la sintaxis que posee el lenguaje digital, por lo que al realizar la traducción de mensajes analógicos al digital es necesario proveer tales elementos e insertarlos, por lo que las expresiones corporales y también las faciales, se presentan errores de traducción.

Por lo que la patología analógica y digital, a partir de las respuestas de las participantes, se visibilizan errores de traducción, subyacentes de la interpretación dados a los mensajes de texto, generados por la ausencia de; tono de voz, vocalización, expresiones faciales y corporales, además las participantes mencionan, que la puntuación, la ortografía, los tiempos de espera, la observación en términos de ver a la pareja presencial, son aspectos subyacentes de la comunicación y a la ausencia de las mismas, converge la patología analógica y digital de la comunicación, denominada por Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) como “errores” de traducción.

Ahora bien, para la comprensión de los errores de traducción, se infiere que se presentan dificultades para comunicarse por chat de manera clara, las participantes mencionan que:

Camila: *“Bueno, quizá, a mí me pasa mucho que pues me molesta que las personas escriban con mala ortografía o que por lo menos no colocan signos de puntuación correctos, creo que así no se podría enviar un mensaje claro o por ejemplo cuando no colocan comas, uno es como “Donde paro, donde pues...” así no, no es claro un mensaje, por ejemplo, con mi novio el no usa tildes y pues es porque yo soy muy relajada, pero afecta a veces eso porque no le entiendo”*

Daniela: *“Que no sea claro, eh es más que todo de cómo vive el otro, por ejemplo, yo puedo escribir algo, que yo crea que está sumamente claro, pero al otro le falta por ejemplo, no sé, bueno lo digo desde mi perspectiva, he por ejemplo su falta educación, su falta de, de manejar sus emociones, pueden hacer ver, que, que el mensaje no está claro, puede hacer ver hace falta algo más por contar”.*

Alejandra: *“Si no hay como una puntuación, por lo menos una coma, un signo de exclamación así sea al final porque uno no acostumbra en el chat a colocar el primero, yo diría que es como clave para que el otro me puede lograr entender mejor lo que yo le estoy diciendo “Tienes una camiseta amarilla” pero sin puntuación así, entonces yo “¿Qué?, ¿Me estas preguntando o me estas afirmando que tengo una camiseta amarilla?” entonces es eso, yo diría que para que una persona entienda lo que yo le estoy diciendo, yo puntuaría, al igual que me gustaría que lo hicieran, si me estás hablando de algo o él me está hablando de algo y me escribe así de corrido sin puntuación, sin nada, a la loca como cayo, yo creo que le enviaría un audio “¿Qué me estás diciendo?”, recurriría inmediatamente al audio para que él ya con el tono de voz, ya uno entiende de una manera mejor”.*

Desde lo que menciona Camila y Alejandra, es importante mencionar que para enviar un mensaje por chat y conseguir “evitar” errores de traducción, el uso de la ortografía, puntuar en el mensaje de texto y como Daniela menciona, las emociones que tenga la persona en ese momento que lee el mensaje; son características de las cuales se dependen y que no permiten que el mensaje sea interpretado como debe ser, generando entonces “errores” en la traducción del mensaje y conflictos como por ejemplo, no entender lo que el otro está diciendo y recurrir al envío de audio, para que la otra persona, al

escuchar el tono de voz, las pausas del emisor, comprenda lo que se escribió en el mensaje de texto, debido que este por si solo no es suficiente.

Ahora bien, los errores en la comunicación que exponen las participantes con sus parejas son:

Camila: *“Mmm, si, por ejemplo, cuando yo estoy seria, pero no con él, sino que usted sabe que entre todas tenemos como nuestros días, cuando por decir estoy seria, y no mando... estoy como “hola, bien” así... creo que no se da una buena comunicación.”*

Daniela: *“por no saber manejar la emoción, por no saber manejar la emoción y por no saber a veces leer, por ejemplo, nos cuesta leer de una manera pausada, lenta y nos podemos saltar una coma y esa coma puede ser importante al leerla, puede ser una pausa al leer, entonces puede ser un causante”.*

Alejandra: *“Se han presentado esas que te vengo diciendo, que a veces no usa la puntuación, entonces yo le pregunto: “¿Me estas preguntando o me estas afirmando?” para yo también saberle leer el mensaje, entonces me dice “Te estoy preguntando””.*

En este caso, Camila y Daniela, coinciden que las emociones o el estado de ánimo que tiene la persona no permiten una adecuada comunicación, debido a que en el caso de estar “seria”, además de no leer pausadamente puede causar “errores” en la traducción del mensaje. En el caso de Alejandra, se presentan errores de traducción, debido a la ausencia de ortografía, la cual para ella es sinónimo de saber leer bien un mensaje de texto.

Capítulo 5. Conclusiones

Para el desarrollo de la patología de la comunicación analógica y digital se presenta en relación con las categorías y subcategorías, por lo cual se menciona en orden a continuación, su desarrollo y resultados.

En la investigación se desarrolla la concepción de pareja a partir de las apreciaciones de Ochoa de Alda, en lo que se refieren las tres mujeres, coincidiendo con el uso del chat, para comunicarse en el inicio de su relación, debido que este además de ser una herramienta que les permitió conocerse, a causa de la distancia la cual no permitía un contacto presencial progresivo, fue determinante para la consolidación de la relación.

Aunque, por otro lado, para la participante Daniela, no fue determinante la constitución de su relación la comunicación por chat, esto lo determino el estar con su pareja presencialmente, sin embargo, por motivos de distancia, era un medio de comunicación también incorporado.

Por lo que el Chat (WhatsApp) es para las participantes el medio de comunicación que más frecuentemente utilizan, con el fin de mantenerse en contacto, intercambiar información como sentimientos, situaciones, y dar atención por medio de frases como “buenos días, buenas noches, te amo”, debido que, en relación a la distancia, es un medio que les facilita la comunicación y les permite estar vinculadas con su pareja, cuando la misma no está presencialmente.

Ahora bien, para determinar las formas de comunicación con relación a los aspectos discursivos, simbólicos y pragmáticos que se dan a partir del uso de chat (whatsapp), se concluye desde lo que las participantes mencionan y es:

Con relación al discurso, se destaca la importancia de un encuentro previo a la comunicación por chat, debido que esto permite comprender mejor a la otra persona por medio del chat, porque hay un conocimiento de la voz, la forma de hablar y los gestos, los cuales le permite a los comunicantes por medio del chat, relacionar su discurso analógico y comunicación digital al espacio virtual.

Con respecto a lo que refiere a los símbolos, se concluye que, se puede de forma circunstancial enviar un mensaje claro, sin embargo, hay factores que no permiten que el mensaje se entienda como debe ser, esto se debe a la relación con la ortografía, el estado de ánimo del otro, a la necesidad de observar y ver a la pareja, por lo que el símbolo (mensaje de texto) no es suficiente para la comunicación que se lleva a cabo en el espacio virtual.

En relación con la pragmática, las participantes, manifiestan que la conducta de su pareja repercute en ellas y viceversa, debido a esto, se concluye que es importante observar al otro en las conversaciones, por lo que la comunicación presencial es diferente a la virtual debido que no permite la observación de reacciones.

Y para el análisis de las fallas de la comunicación presente en las relaciones de pareja que se establecen en a partir del uso de chat (whatsapp), se precisa en las interpretaciones de los mensajes de texto, debido que, esta puede variar, es decir que, lo que para una persona significa algo para la otra es diferente, partiendo de esta premisa, se visibiliza la presencia de los “errores” de traducción del mensaje, por lo que las

participantes mencionan la importancia del previo encuentro presencial, para que a partir de haber observado reacciones y discurso presencialmente, en la comunicación por chat, puede haber una mejor interpretación, aun que esto no es de forma generalizada.

Por otro lado, se dan los “errores” de traducción en la ausencia de expresiones faciales, la cuales son un factor necesario y fundamental para la comunicación, debido que estos permiten una mejor interpretación del mensaje, y por medio del chat no se puede observar al otro, por lo que no hay una observación de reacciones, en la secuencia de la conversación. Para ello, el chat (WhatsApp) implementa herramienta como los emoticones, GIF, Stiker, los cuales poder funcionar como apoyo para la comunicación, pero no remplaza las expresiones faciales.

Con relación a lo anterior se concluye que, por medio del chat, no se logra dar evidencia completamente de las expresiones faciales y corporales, debido que pueden ser confusas, visibilizando los “errores” de traducción.

Además, la ausencia del tono de voz, el acento, las pausas en la comunicación por chat, generan también “errores” de traducción, por lo que es un factor importante para la comunicación, y en el ámbito virtual en consideración de las participantes, van hacer los signos de puntuación y la ortografía los que van a permitir dar un tono y una lectura “adecuada” del mensaje, por lo que a la ausencia de las mismas ayudan a que se visibilicen los “errores” de traducción.

Referencias

- Bazán, C., y Boveda, F. (2005). La comunicación vía internet. dioses o demonios. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales, (7). 72-89. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630246004.pdf>
- Barranquero, A. Sáez, C. (2015). La crítica descolonial y ecológica a la comunicación para el desarrollo y el cambio social. 18(1), 41-82. DOI: 10.5294/pacla.2015.18.1.3
- Blackberry (2011). Qué es el BlackBerry PIN. Recuperado de <https://hipertextual.com/archivo/2011/01/blackberry-pin/>
- Caballero, P. (Dirección). (2013). *Doble Check* [Película].
- Campo C., y Linares J. (2002). Sobrevivir a la pareja Problemas y Soluciones. Recuperado de <https://www.avntf-evntf.com/wp-content/uploads/2016/06/Qu%c3%a9-significaser-una-pareja-C.-Campo-y-J.L.-Linares-2014.pdf>
- Camacho, J (2006). Panorámica de la Terapia Sistémica. Portafolio. Recuperado de: https://202060.aulasuniminuto.edu.co/pluginfile.php/795424/mod_resource/content/1/Int%20terapia%20sistemica-1.pdf
- Calvo, M. y Rojas, C. (2013). Networking: Uso práctico de las redes sociales. Recuperado de https://books.google.com.co/books/about/Networking.html?id=FN7HBAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Castillo, M. (2017). Utilización de WhatsApp para la Comunicación en Titulados Superiores. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. 15(4). 51-65. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55154073003.pdf>
- Celaya M., Chacón A., Chacón A., y Urrutia E., (2015). El impacto de WhatsApp en la vida cotidiana de las personas- ¿Hace la sociedad más humana? Universidad de Navarra.
- Cebrián Herreros, M. (2008). La web 2.0 como red social de comunicacion e informacion. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, (14). 345-361. Recuperado de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=La+web+2.0+como+re+d+social+de+comunicacion+e+informacion.+&btnG=
- CESGIR. (2016). Los mensajes de texto se transformaron. Portafolio, Retrieved from <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/1803392522?accountid=48797>
- Cornejo, M., y Tapia, M. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 8(24).219-229. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/184/18426920010.pdf>
- Colegio Colombiano de Psicólogos (2009). *Deontología y bioética del ejercicio de la psicología en Colombia*. Bogotá: Impreso por javeriano impresiones.
- Chóliz, M. (2005). Psicología de la emoción: el proceso emocional. Recuperado de <https://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>
- Definición de (2008). Definición de Messenger. Recuperado de <https://definicion.de/messenger/>
- El Tiempo (2018). ¿Cuáles son las redes sociales que más se usan en su región? Recuperado

de <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/conozca-cuales-son-las-redes-sociales-que-mas-usan-en-su-region-196158>

El espectador (2016). Así usamos internet los latinos. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/tecnologia/asi-usamos-internet-los-latinos/>

El tiempo (2016). Facebook, WhatsApp y YouTube, las redes más usadas por los colombianos. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16654770>

Felipe, V. (2010). La distopía de las relaciones interpersonales. *Revista de comunicación y tecnologías emergentes*, 8(2).118-135. Recuperado de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=552556586030>

- Ferroni, M., Mena., M., y Diuk, B. (2016). Niveles de respuestas a una intervención en ortografía. *Ciencias Psicológicas*. 10(1). 51-61. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545834006.pdf>
- Flores Cueto, J., Morán, J., y Rodríguez J. (2009). Las redes sociales. *Boletín electrónico de la Unidad de Virtualización Académica*, (), 1-28. Recuperado de http://files.andresalvarez.webnode.es/200000092-d07c9d2704/redes_sociales.pdf
- Giraldo, C. y Rodríguez, A. (2018). La comunicación en las relaciones de pareja mediadas por la virtualidad en tiempos de modernidad líquida. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, 10(1), 11-30. Recuperado de http://vip.ucaldas.edu.co/revlatinofamilia/downloads/Rlef10_2.pdf
- Gonzales, A. (2013). El poder de una conversación. *La Comunicación, Acto Social*. Recuperado de https://mdm.usta.edu.co/remos_downloads/lectoescritura/clara_jaramillo_nivelacion_lectoescritura_modulo1_gramatica_julio12_2013/index.html
- González, C. (2004). La psicología positiva: un cambio en nuestro enfoque patológico clásico. *Revista Peruana de Psicología*. (10). 82-88. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686/68601009>
- Ketele, J. (1984). Observar para educar, Observación y evaluación en la práctica educativa. Recuperado de http://online.aliat.edu.mx/adistancia/dinamica/U5/lecturas/Observar_para_educar_Observacion_y_evaluacion_en_la_practica_Educativa.pdf

- Macias, N. (2015). Ingeniería en Comunicación Social: tiempos y espacios para la interacción de pareja. (90). *Revista Razón y Palabra*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199538784004.pdf>
- Morgan, L. (2013). Teoría y técnica de la entrevista. Primera edición. México. Red Tercer Milenio S.C.
- Nass, I. (2011). Las redes sociales. *Revista venezolana de Oncología*, 23(3)133. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-05822011000300001&script=sci_arttext
- Ochoa, I. (1995). Enfoques en terapia familiar sistémica.
- Rodríguez, T., y Rodríguez, Z. (2016). El amor y las nuevas tecnologías: experiencias de comunicación y conflicto. *Revista Nueva época*. 25. 15-41 Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2016000100002
- Romano, C. (2011). Esperar. *Revista de las ciencias del espíritu*, 3(156). 331-355. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3435/343529077011.pdf>
- Rubio, J., y Lamo, M. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios. 14. *Revista de comunicación y tecnologías emergentes*. 13(2). 73-94. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5525/552556568005.pdf>
- Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación.

- Torres, D., y Pérez, R. (2013). Predictores psicosociales de la satisfacción percibida con las relaciones interpersonales en el uso de la mensajería instantánea. *Global Media Journal*. 10(20). 1-16. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68730969001>
- Van-Dijk, T. (2016). Análisis Crítico del Discurso. *Revista Austral de Ciencias Sociales*. 30(10). 203-222. Recuperado de: <http://revistas.uach.cl/pdf/racs/n30/art10.pdf>
- Velarde, O., y Casas, B. (2019). La comunicación virtual con la pareja virtual communication among couples. 14(2). *Revista de Ciencias Sociales*. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/100434/1/OBETS_14_02_08.pdf
- Watzlawick, P., Beavin, J., y Jackson, D., (1991). *Teoría de la comunicación humana*. Recuperado de <https://catedraepistemologia.files.wordpress.com/2015/09/276081111-teoria-de-la-comunicacion-humana-watzlawick.pdf>