

U N I V E R S I D A D



DE LOS HEMISFERIOS

Facultad de Comunicación y Tecnologías de la Información

Tema:

**IMPACTOS DEL USO DE WHATSAPP EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA
SOCIEDAD LÍQUIDA Y SÓLIDA EN LAS RELACIONES DE PAREJA DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE AUTOMÓVIL CLUB DEL ECUADOR
(ANETA) EN LA CIUDAD DE QUITO.**

**Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Magíster en Comunicación con
mención a Comunicación Digital**

Presentada por:

Dayanna Elizabeth Morales Álvarez

Tutor:

Juan David Bernal Suárez

Quito, 14 de septiembre de 2020.

RESUMEN

El siguiente informe de investigación tiene la finalidad demostrar cómo ha influenciado la tecnología mediante las aplicaciones de mensajería instantánea, como es el WhatsApp, en la comunicación de las relaciones de pareja y sus efectos en la construcción de las sociedades. El estudio que se realizó al personal administrativo de Automóvil Club del Ecuador (ANETA) en la ciudad de Quito, permitió identificar y clasificar la comunidad líquida y sólida a través de los comportamientos interpersonales.

El estudio se basó en un enfoque cuantitativo y cualitativo, los datos fueron recolectados mediante encuestas y la información obtenida permitió analizar, cómo afecta o beneficia el uso del WhatsApp en la sociedad líquida o sólida, tanto en la generación X y generación Y (*millennials*).

Los resultados obtenidos permitieron analizar el comportamiento de las relaciones de pareja y concluir si el uso de la mensajería instantánea WhatsApp es positivo o negativo en la sociedad.

Palabras claves: Tecnología, WhatsApp, Comunicación, Relaciones en pareja, Sociedades, Comunidad líquida y sólida, Generación X y Y.

ABSTRACT

The following research report aims to demonstrate how technology has influenced through instant messaging applications, such as WhatsApp, the communication of relationships as a couple and its effects on the construction of societies. The study that was carried out on the administrative staff of the Automobile Club del Ecuador (ANETA) in the city of Quito, allowed to identify and classify the liquid and solid community through interpersonal behaviors.

The study was based on a quantitative and qualitative approach, the data was collected through surveys and the information obtained allowed us to analyze how the use of WhatsApp affects or benefits in liquid or solid society, both in generation X and generation Y (millennials).

The results obtained allowed us to analyze the behavior of couple relationships and conclude whether the use of instant messaging WhatsApp is positive or negative in society.

Keywords: Technology, WhatsApp, Communication, Relationships, Partnerships, Solid and liquid community, Generation X and Y.

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE NORMA ÉTICA Y DERECHOS

El presente documento cita a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad de Los Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en este ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Por tal motivo, autorizo a la Biblioteca a que haga pública su disponibilidad para lectura dentro de la institución, a la vez que autorizo el uso comercial de mi obra a la Universidad de Los Hemisferios, siempre y cuando se me reconozca el cuarenta por ciento (40%) de los beneficios económicos resultantes de esta explotación.

Además, me comprometo a hacer constar, por todos los medios de publicación, difusión y distribución, que mi obra fue producida en el ámbito académico de la Universidad de Los Hemisferios.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee.

Dayanna Elizabeth Morales Álvarez

C.I. 1719244657

DEDICATORIA

Gracias a Dios que ha sido mi padre celestial y terrenal, a mi madre que es un ejemplo de mujer fuerte y perseverante, a mi hermana Cindy que es un apoyo y extraordinaria mujer que me dio los dos mejores regalos que son mis sobrinos Evan y Kilian, a mi hermano Randy que es un excelente padre con mis dos hermosos sobrinos Martin y Lia, a mi niño David que lo admiro por su inteligencia y rectitud, a mi mamicho que con su amor y cariño siempre ha estado para todos nosotros, mis tíos: Alonso, Alexandra, David, Xavier, Diego, Paty, Pato, a mi prima que es como ñaña Isa, que me escucha me motiva seguir adelante y sobre todo a un ser que amo con toda mi vida, mi hijo Ismael, que todos los días es mi motor para sonreír, trabajar, estudiar y crecer para tener un futuro mejor.

Agradezco a mis amigas del alma: Mary, Gaby, Joha, Nat y Monse que siempre me alegran, me escuchan y me dan palabras de aliento, a las personas que me han apoyado y han estado en el camino de mis estudios, como mis profesores que me han guiado, a mis compañeros y a todas las personas que no alcanzo a mencionar, pero han sido de gran apoyo para alcanzar esta meta anhelada, gracias de todo corazón.

ÍNDICE

RESUMEN	I
ÍNDICE DE TABLAS	VI
1. INTRODUCCIÓN	1
2. ESTADO DE LA CUESTIÓN	2
2.1. Sociedades	7
2.1.1. Comunidad Líquida	7
2.1.2. Comunidad Sólida	9
2.2. Comunidad Digital:	10
2.2.1. Generación X	10
2.2.2. Generación Y	10
3. Relaciones interpersonales a través de la mensajería instantánea WhatsApp:	11
3.1. Generación X, como comunidad sólida	11
3.1.1. Generación Y, comunidad líquida	12
3.1.2. Comunidad de ANETA	13
3.1.3. Estudios similares	13
4. METODOLOGÍA	14
4.1. Clasificación de estudio	14
4.2. Preguntas	16
5. HALLAZGOS	30
5.1. Encuestas	30
5.2. Aspecto Crítico o discusión	32
6. CONCLUSIONES	34
7. BIBLIOGRAFÍA	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Con qué frecuencia utiliza el WhatsApp para comunicarse con su pareja?	16
Tabla 2 ¿Tiene una foto de perfil con su pareja en el WhatsApp?	17
Tabla 3 ¿Cuánto tiempo chatea con su pareja?.....	18
Tabla 4 ¿Dedica estados de WhatsApp a su pareja?	19
Tabla 5 ¿Sube estados sobre su relación sentimental?	20
Tabla 6 ¿Con qué frecuencia sube estados sobre su relación?	21
Tabla 7 ¿Cuántas video llamadas realiza con su pareja?.....	22
Tabla 8 ¿Con qué frecuencia envía audio de voz en WhatsApp a su pareja?	23
Tabla 9 ¿Con qué frecuencia envía fotografías a su pareja?	24
Tabla 10 ¿Con qué frecuencia envía memes románticos a su pareja?.....	25
Tabla 11 ¿Con qué frecuencia envía canciones o videos románticos a su pareja?.....	26
Tabla 12 ¿Envía emojis a su pareja?	27
Tabla 13 ¿Envía gif a su pareja?.....	28
Tabla 14 ¿Ha bloqueado a su pareja en el WhatsApp?	29
Tabla 15 ¿Ha eliminado el contacto telefónico de su pareja en el WhatsApp?.....	29

1. INTRODUCCIÓN

La humanidad desde el comienzo de su historia ha logrado dar saltos descomunales entre descubrimientos y desarrollos obtenidos gracias a sus avances, provocando un giro total no solo en los procesos más comunes del día a día de cada persona, sino que, inclusive ha influenciado directamente en el comportamiento y relación interpersonal de los individuos. Estamos inmersos en una era en que la presencia y uso de tecnologías de la comunicación forma parte firme de nuestra propia existencia, por lo que la identidad se conforma como el resultado de un proceso simbólico muy complejo y a su vez dinámico (Goffman, 1959).

La presente investigación busca analizar los componentes que influyen en la comunicación interpersonal en las relaciones de las parejas, las cuales por desarrollo de la tecnología y la creación de aplicaciones móviles permiten al usuario interactuar con facilidades de todo tipo, las más comunes son las de entretenimiento y comunicación.

WhatsApp es la aplicación más utilizada, no solo por las cualidades de mensajería instantánea, sino por permitir la transmisión de diferentes archivos y elementos multimedia, lo cual brinda una opción óptima para la interacción social de parejas.

Al mismo tiempo que otorga beneficios, también puede afectar a varios elementos de las interacciones sociales a distancia y con mayor impacto en la comunicación física. Es por ello que, resulta especial el interés que ha llegado el uso y la presencia del WhatsApp sobre las conductas y las nuevas formas de relación en la red y las comunicaciones móviles (Perlado, 2015).

Este estudio permitió analizar las características de los comportamientos por los cuales existe un cambio en las relaciones personales y la construcción de las sociedades líquidas y sociedades sólidas.

2. ESTADO DE LA CUESTIÓN

La historia y cultura humana a lo largo de los años se ha diferenciado de su generación predecesora de acuerdo con los avances que estas han logrado, la tecnología y las telecomunicaciones han evolucionado la forma de comprender el mundo. De acuerdo con Marshall McLuhan, los medios de comunicación admiten ser comprendidos como tecnologías, las cuales pueden ser consideradas extensiones de los órganos, sentidos y facultades del ser humano.

La innovación científica e ideológica, acumulación de conocimientos y en los últimos años como es evidente el desarrollo de nuevas tecnologías, sin dejar de lado las bases de la primera revolución tecnológica dada por el desarrollo de las primeras técnicas agrícolas en la Edad Antigua, para la época actual dicha tecnología ha evolucionado a pasos agigantados tratando de reemplazar y con grandes logros las acciones comunes que se hacían en la antigüedad.

Todo esto se ha logrado gracias a las nuevas generaciones y su interés en facilitar los procesos, las mismas que están definidas por las experiencias compartidas y el resultado del conocimiento acumulado de toda la historia de la humanidad, pero las generaciones no solo están configuradas por sus evoluciones y adaptaciones al contexto en el cual se desarrollan y al estar configuradas por su respectiva época, es decir, por compartir su transición en el mismo lapso de tiempo, tienden a desarrollar valores y un sinnúmero de conductas compartidas.

La información de la agencia de investigación eMarketer señala que este año el número de usuarios de aplicaciones móviles, con fines de mensajería, asciende a 2,010 millones de

personas, mientras que para el año entrante se estima que dicha cifra llegue a los 2,180 millones de usuarios, y hasta 2,480 millones en 2021. (Serrano, 2018)

Si bien la mensajería instantánea es la más usada en la actualidad, fue solo hace dos décadas atrás que conversar con amigos y extraños en línea era un concepto revolucionario. Para 1961 el Sistema de Tiempo Compartido (CTSS) del Instituto de Informática de Massachusetts (MIT), junto con otros sistemas operativos multi-usuario, ayudó a iniciar la mensajería instantánea permitiendo hasta 30 usuarios conversar en tiempo real.

En 1988, el Internet Relay Chat (IRC) permitió a usuarios conectarse a redes con software de cliente para conversar con grupos en tiempo real. El IRC tuvo su pico de popularidad en los años noventa, pero todavía tiene cientos de miles de usuarios actualmente.

En 1992, el primer mensaje de “Feliz Navidad” es enviado por medio de una red Vodafone GMS dentro del Reino Unido. Para fines de los 90s a medida que el siglo XX se acercaba, las primeras grandes plataformas de mensajería instantánea MI (ICQ, AIM, MSN y Yahoo!) batallaban por participar en el nuevo mercado de mensajería instantánea.

En 1996, la compañía israelí Mirabilis lanza ICQ, que permite a los usuarios conversar uno a uno o en grupos, intercambiar archivos, y buscar otros usuarios. Durante su pico en 2001, ICQ tuvo más de 100 millones de cuentas registradas. Un año después AOL lanza la Mensajería Instantánea AOL (AIM), la cual innova con el concepto “lista de amigos”. Para mediados de los 2000, AIM obtiene la mayor participación del mercado de mensajería instantánea en los Estados Unidos con 52%. Al siguiente año Yahoo! Messenger es lanzado, permitiendo conectarse a los usuarios con un ID Yahoo!

En 1999, a través del Océano Pacífico, Tencent Holding lanza su primera aplicación exitosa. La denominan QQ y es inicialmente un clon casi exacto de ICQ. En el mismo año Microsoft lanza MSM Messenger, un competidor de AIM y Yahoo!. Para 2005, casi 2.5 billones de mensajes son enviados cada día en dicha plataforma.

Para muchos los 2000 fue la época dorada de la mensajería instantánea; compartir fotos, hacer video llamadas y jugar juegos se convirtieron en funciones comunes de la plataforma a medida que la tecnología de dispositivos fue avanzando. En 2001, solo 30 millones de mensajes de texto SMS fueron enviados mensualmente en los Estados Unidos. De forma consecutiva desde el año 2002 al 2006 aparecen diversas aplicaciones que innova con cada aparición; Apple lanza iChat para su sistema operativo Mac OS X, el cual es compatible con AIM; Skype permite a usuarios de internet comunicarse entre ellos mediante video, voz y mensajería instantánea; Google Talk, disponible con Gmail es lanzado para permitir fácil comunicación entre contactos de correo electrónico; MySpace lanza la primera plataforma de mensajería instantánea integrada dentro de una red social, MySpaceIM.

En el año 2008, se lanza Facebook Chat, el cual permite a usuarios de Facebook enviar mensajes entre amigos o grupos de amigos dentro de la red social, también conocido como Facebook Messenger. En 2014, la aplicación messenger fue agregada como un ícono más a la red social Facebook, esto permitió un acelerado crecimiento de usuarios.

WhatsApp, permite a los usuarios enviar texto, fotos, video y audio de forma gratuita, atrayendo a los consumidores cansados de pagar por SMS. Desde entonces, la mensajería instantánea atraviesa un renacimiento, a medida que nuevas aplicaciones como Snapchat, WhatsApp y WeChat cambian el concepto de mensajería por completo.

Durante los últimos años, un hecho que ha tenido gran trascendencia son los avances y el desarrollo de nuevas tecnologías, las cuales están dirigidas a cubrir diferentes áreas de aspectos y necesidades sociales surgidas por los cambios generacionales, cada vez más crecientes y que exigen herramientas apropiadas para desarrollar, ampliar, mejorar y brindar más opciones que faciliten los procesos comunes y complejos de la vida.

Se conoce que el intercambio de datos que se realiza en la aplicación WhatsApp supone un conjunto de redes móviles (Fladino, 2014) y que a diario esta es una herramienta más utilizada a comparación de Telegram, Signal entre otras, debido a la incidencia, éxito y popularización gracias a la facilidad de su uso y gratuidad.

Para el contexto actual, algo muy común es la necesidad de conocer y transmitir información que no necesariamente pueda ser de utilidad para otros usuarios, sino que sirva para dirigir la atención hacia un mensaje regocijante en un momento común, entre las principales herramienta de entretenimiento social y colectivo que se posee en la actualidad son las redes sociales las cuales en gran medida superan incluso a los porcentajes obtenidos por los usuarios que consumen productos y servicios propios de los videojuegos.

Estas aplicaciones ha ido mucho más allá en el concepto de brindar un punto de entretenimiento y el consumo, su enfoque ha sido el facilitar los ya conocidos y tradicionales procesos de comunicación entre las personas, que desde el año 1857 desde la invención del primer prototipo del teléfono a mano Antonio Meucci y años después a manos Alexander Graham Bell quien construyó el primer teléfono capaz de transmitir y recibir la voz humana en el año de 1876, y que para la actualidad se ha logrado instituir los mensajes instantáneos de texto.

La aplicación WhatsApp fue diseñada y creada por Jan Koum, quien fundó WhatsApp Inc. en el año 2009, con el objetivo de dirigirse al campo de teléfonos inteligentes con una aplicación de mensajería, en el cual la información transmitida de un usuario a otro sea a través de Internet.

Esto rompe el esquema de la comunicación única entre dos personas, ampliando la conexión y creación de grupos entre más usuarios que utilizan la misma aplicación. Esto permitía, además de la conexión múltiple de varios usuarios, la transmisión amplia de archivos multimedia, como audios, imágenes, videos y grabaciones, los cuales se complementaban con la transmisión de documentos; la posibilidad de realizar llamadas y video llamadas, entre otras funciones propias.

La aplicación fue adquirida por la empresa Facebook en 2014, convirtiéndose de esta manera en una de las herramientas de comunicación más utilizadas en los últimos años desde su aparición.

WhatsApp se ha convertido en el principal medio de comunicación entre usuarios y grupos colectivos, impactando de manera directa en el comportamiento y construcción de las relaciones sociales, afectando o beneficiando en porcentajes diferentes a las relaciones en pareja como se visualizará mediante las encuestas realizadas al personal administrativo de Automóvil Club del Ecuador (ANETA).

Sin antes mencionar que comprender de manera adecuada como ha influenciado la tecnología en las relaciones de pareja, es necesario conocer y vislumbrar cómo se han configurado las generaciones en las cuales se llevará a cabo el estudio, estas principalmente han tenido un contacto sea reciente o en los inicios de la tecnología para ir adaptando en su estilo de vida, siendo estos no solo un selecto grupo de contacto con cualquier aparato

mecánico, sino con las novedades existentes en el actual contexto de la historia. Entre estos se encuentran las sociedades (líquida y sólida) y la comunidad Digital:

2.1. Sociedades

"El hombre es un ser social por naturaleza" es una frase del filósofo Aristóteles, frase que permite iniciar el concepto de sociedad. El filósofo griego y padre de la cultura occidental, Aristóteles, bautizó al ser humano como un animal social. Aunque Aristóteles creó el concepto, es algo fácil de comprobar observando la evolución de la especie humana a lo largo de la historia. El ser humano, como ser social, siempre conformó comunidades desde los primeros restos fósiles que se conservan de pequeños grupos que lograron evolucionar desde África, hasta las enormes urbes en las que las personas siguen buscando generar pequeñas comunidades aún en los entornos más hostiles. (Comité, 2018)

La sociedad es un concepto común que se utiliza para designar de forma particular a la agrupación de un grupo individuos dentro de una comunidad, los cuales estarán en constante contacto. Dicho proceso implica una comunicación y cooperación mutua, la cual variará según el grupo generacional.

2.1.1. Comunidad Líquida

La construcción de la sociedad líquida toma su forma en el auge del mundo globalizado, los cambios a gran escala que se han dado por las alteraciones en la cultura y la condición humana durante últimos años a causa de los avances tecnológicos, reemplazando las relaciones humanas que años atrás constituían un conjunto fundamental entre las conexiones directas demostrando seguridad que brindaba la colectividad y la interacción practicable de los individuos.

La individualidad del sujeto (Bauman, Z. 2013), que se da a partir del surgimiento del poder y la libertad de cada uno para desarrollar sus ideas, ocasiona que el sujeto quien siempre debía estar de la mano con la colectividad, aportando e impartiendo sus ideas, cambie en la actualidad tomando una visión errada de la sociedad y de la propia libertad de relacionarse.

Bajo este contexto, esto no conforma el problema principal, por el cual la configuración de la sociedad se vuelve líquida, esto tiene un mayor rasgo de cambio sugerido por la ausencia de identidad y seguridad que tienen los individuos. Dicha razón, surge una necesidad de pertenecer a algún grupo social, el cual brindará de una u otra manera una sensación de “protección” (Montag, 2015).

De esta manera, se puede determinar que, en la actualidad los sujetos únicamente tienen la necesidad de pertenecer a una comunidad por evitar el rechazo, refugiándose en lo ya conocido y el deseo creciente de autoprotección ante un mundo de “desconexión masiva” (López, 2018), denotando el hecho de que la seguridad y la libertad son conceptos contrapuestos entre sí, puesto que ser independientes no es fácil, dado que la autonomía de dichas relaciones suele traer consecuencias a las que no se está acostumbrado.

Para la modernidad y construcción social el individuo únicamente puede confiar en sí mismo, cualquier interés colectivo o comunitario se ve reemplazado por la necesidad de seguridad, la urgencia de dar importancia no solo por el aspecto físico, sino aún más trascendental la seguridad psicológica.

Por tanto, la comunidad líquida es producto de la inestabilidad emocional y comunicacional surgida por la necesidad de liberarse de las relaciones para poder sobrellevar los ámbitos naturales de interacción en la vida.

2.1.2. Comunidad Sólida

Al contrario de lo presentado en la sociedad líquida es notable encontrar las diferencias sustanciales en la comunidad sólida, esta presenta rasgos propios de una colectividad confiable, entrelazada para configurar una estructura social de soporte en la cual la libertad en las relaciones se deja de lado y en conjunto con auto dependencia, dando un valor agregado a la necesidad por aumentarse a una colectividad que permita a los individuos desarrollarse en grupo, aportando ideas que se complementan unas a otras.

La estabilidad que representa la comunidad sólida es propia de las circunstancias iniciales que les dieron nacimiento, una de las principales es la ausencia o la falta de contacto con la tecnología que posee esta colectividad, permitiendo que este deje de lado en mayor medida herramientas de comunicación que cuestionen en su personalidad, sin afectar a la identidad propia de cada individuo y consigo la seguridad que tiene cada uno para relacionarse incluso con todo aquello ajeno a su círculo común de comunicación e interacción social.

La comunidad sólida está arraigada a un constante compromiso que permite crear vínculos duraderos, desde los trabajos, la educación, hasta las relaciones sociales que gozan de lealtad y pertenencia propia de la “solidez psicológica” (Marta López, 2018) de los individuos, esta tiene como visión la larga duración en todos los aspectos fundamentales de la vida, proporcionando conexiones no sólo entre individuos sino con su propio contexto y tiempo.

2.2. Comunidad Digital:

Según el sociólogo Karl Marx (1818-1883), todo se reduce a la ubicación generacional, lo que significa que todos los miembros de una generación comparten experiencia colectiva similar.

2.2.1. Generación X

Nacidos entre los años 1965-1979

Esta generación tuvo que experimentar todos y cada cambio dados por los “Baby boomer” (Tapscott, 2009, p.7), debido a la abundante carga laboral de los padres esta generación creció sin mucha supervisión de los adultos lo que llevo a estar más orientados y apoyados entre los mismos compañeros.

2.2.2. Generación Y

Nacidos entre los años 1980-1995

Para definir esta generación, es importante tomar en cuenta que desde el punto de vista de varios autores los observan y caracterizan como personas con cualidades egoístas, engreídos, narcisistas, adictos a sus teléfonos, perezosos, impacientes, impulsivos, demasiado sensibles, de carácter débil, si bien es cierto que algunos comparten estos rasgos, no se puede juzgar a simple vista, hay que escarbar para encontrar el porqué de cada situación es decir que fue lo que llevo a que tal generación se la caracteriza de esa forma.

En esta generación se tratan más amplios avances a la era digital y esto ha hecho que los *millennials* estén muy adaptados a la tecnología. La vida virtual es una extensión de la vida real (Alberto Andújar, 2017). Aunque conservan algunos códigos de privacidad en relación a los que exponen o no en Internet lo que los diferencias con la posterior generación conocida como los *Centennials* o Generación Z.

3. Relaciones interpersonales a través de la mensajería instantánea WhatsApp:

Las relaciones interpersonales han sufrido muchos cambios por el impacto de las redes sociales y las aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, para interpretar cómo afecta dicha herramienta de comunicación en la sociedad configurada por la generación X, Y aquellas sociedades que se han visto influenciadas en la conformación de sus relaciones, a continuación para determinar y relacionar dichas actitudes y cambios, se comparará las generaciones que tengan similitudes con las sociedades líquidas y sólidas según como afecta o beneficia la aplicación en cada una:

3.1. Generación X, como comunidad sólida

Teniendo en cuenta lo anterior descrito en cada una de las variables a tomar en cuenta para esta comparativa se ha tomado como punto de enfoque la relación en uno o más aspectos que comparten la generación X propia de mantener una estabilidad y orden adecuado de tu tiempo, espacio y círculo personal en el cual también influyen las relaciones personales. Esta presenta rasgos de la comunidad sólida, misma que comprende preservar y comprometerse a largo plazo con todo aquello que lo rodea, mantiene una identidad propia y segura sobre lo que desea, reflejándose no sólo en su desarrollo personal, sino también su relación interpersonal con la colectividad.

Teniendo claro los puntos de relación que existe entre la Generación X y la Comunidad Sólida lo adentraremos con el uso de WhatsApp y el impacto en las relaciones de pareja de los mismos. Estos al ser una generación cuya facultad de organización les permite dirigir su tiempo a toda situación que la requiera, otorga un registro mayor no solo de su contexto sino también tener control del uso de las aplicaciones en su momento, tienden a adaptarse a la nueva tecnología sin dejar que esta influya de manera considerable.

Para las relaciones de pareja a través de WhatsApp suele limitarse a una comunicación superficial, en la cual su identidad y seguridad no influye de manera masiva, sino que se limita a brindar una nueva opción ocasional, sin establecerse como primordial y totalmente necesario, posibilitándoles la capacidad de mantener una relación normalizada, respetando los parámetros de comunicación e interacción social propia entre dos individuos, facilitando el sentimiento de confianza en el cual los individuos se sienten protegidos mediante la interacción.

A rasgos más íntimos es importante mencionar el hecho de que la personalidad no se nota en algo cambiante con respecto a la presentada en WhatsApp, suele ser la misma y no representa una problemática para mantener compromisos de larga duración.

3.1.1. Generación Y, comunidad líquida

La comparativa entre una sociedad poco estable en conjunto con una generación cuyas necesidades van de la mano con la libertad se torna en una combinación de aspectos impulsivos y poco efectivos en más de una fachada de su vida. Aquellos están representados por ser individuos capaces de adaptarse a la tecnología con mayor facilidad e implementar las herramientas de comunicación o entretenimiento como las redes sociales en cada uno de los aspectos de su vida, esto a grandes rasgos se revela como una ventaja en los procesos comunes para los cuales la Generación X no está acostumbrada o no saca provecho de las mismas, adaptando en una generación más hábil.

El BID ha realizado el estudio “Millennials en América Latina y el Caribe”(2018), en el que analiza barreras, oportunidades, decisiones y expectativas que inciden en las trayectorias laborales de esta misma influenciada por la seguridad que les transmiten las redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, tienen a tornarse

en personalidades cambiantes propias de la ausencia de identidad propia y estable, provocando que la distancia que mantiene con la comunidad a través de mensajes, le otorgue un poder de pensamiento errado y poco permanente, ya que varía según el momento, situación y sobre todo en el estado en que el individuo se encuentre.

3.1.2. Comunidad de ANETA

El grupo seleccionado para el desarrollo de esta investigación corresponde a las edades generacionales que se planea comparar y analizar con el impacto de mensajería instantánea, en su mayoría los colaboradores comprenden ser parte de la Generación X, demostrando de esta forma que pueden sobrellevar la tecnología sin que influya de forma trascendental en el desarrollo o construcción de sus relaciones de pareja, delimitan su uso y tiempo dedicado a la aplicación de WhatsApp. De la misma forma amplían su forma de comunicación sin dejar de lado lo tradicional. Por otra parte, el 35% de los colaboradores que participaron en la encuesta forman parte del grupo de la Generación Y (*Millenials*) siendo aquellos que usan de forma más frecuente, casi indispensable, la aplicación de WhatsApp para comunicarse con su pareja.

3.1.3. Estudios similares

Tomando como referencia la investigación de COMUNIDAD Y SOCIEDAD del Departamento de Estudios de la Comunicación Social Universidad de Guadalajara en su artículo nombrado “El amor y las nuevas tecnologías: experiencias de comunicación y conflicto”, establecen que el mundo que comprendía a las relaciones de pareja está cambiando, especialmente refiriéndose a lo amoroso y sexual a partir del uso de Internet, medio por el cual se ha cuestionado y afectado todo lo tradicional. Referente al amor romántico del cual cuestiona a la tecnología y aplicaciones de mensajería instantánea los

cuales en el contexto actual y teniendo a los jóvenes como los protagonistas de un mundo online compuestos de una vida offline, ampliando el impacto de dicho aspecto social no solo a la comunicación que mantienen con el resto de personas, sino que sufren de una falta de identidad presencial y que los mismos han aprendido a construirla a partir de múltiples pantallas, afectando directamente a las relaciones de pareja y sus correlatos, tales como: el cortejo, el ligue casual, la comunicación afectiva, la búsqueda de reconocimiento público, la sociedad romántica o sexual, entre muchas otras cosas (Ben Ze'ev, 2004; Bergdall et al., 2012; Elphinston & Noller, 2011; Fox & Warber, 2013; Illouz, 2007; Kaufmann, 2010; Lasén, 2009; Le Breton, 2007; Sánchez, 2001).

Dentro de los resultados de su investigación se puede considerar que los individuos tienden a tener interés de comunicarse más a distancia, por el interés de conocer al otro, pero con la facilidad de tener un tiempo propio en el cual puedan realizar otras actividades, pudiendo disponer de cuándo contestar y sobre todo sin que interfiera con el tiempo de dicha persona.

4. METODOLOGÍA

4.1. Clasificación de estudio

La encuesta que se realizó al personal administrativo de Automóvil Club del Ecuador (ANETA) en la ciudad de Quito, se desarrolló bajo la metodología de investigación mixta, ya que se tuvo que analizar variables cuantitativas y cualitativas, las personas que participaron durante el proceso de análisis para la elaboración de resultados fue de cuarenta (40) empleados, lo cual permitió reflejar datos relevantes y de gran aporte para el presente estudio.

El estudio de la investigación del personal administrativo de ANETA, fue seleccionado por su igualdad de género, variedad de edades y por la modalidad de trabajo: tienen horarios diurnos, nocturnos y viajan a otras provincias.

Tanto el horario como el desplazamiento a otras ciudades, el personal administrativo de Aneta, utiliza constantemente la mensajería instantánea WhatsApp para comunicarse con su pareja y no perder comunicación.

Bajo este contexto, el clima laboral del grupo de estudio tiene interesantes características que reflejan comportamientos al momento de comunicarse con su pareja, a pesar de la distancia o el horario.

En la encuesta se realizó dos campos de selección: Seleccione su género, se aprecia que existen 20 mujeres y 19 hombres, lo cual nos permite obtener un resultado equitativo.

En la segunda selección: Escoger el su edad mediante un rango de generaciones X y millennials o también conocida como generación Y:

- 22 a 30 años
- 30 a 38 años
- 39 a 47 años
- 48 en adelante

La comunidad se divide en: el 50% del personal está en el rango de 30 a 38 años, el segundo grupo están de 22 a 30 años, tercero de 39 a 47 años y el 5 % de 48 años en adelante.

4.2. Preguntas

1. ¿Con qué frecuencia utiliza el WhatsApp para comunicarse con su pareja?

Tabla 1: ¿Con qué frecuencia utiliza el WhatsApp para comunicarse con su pareja?

	Edades	Siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
Hombres	22 A 30	100%	0%	0%	0%
	30 A 38	45%	50%	5%	0%
	39 A 47	83%	17%	0%	0%
	48 EN ADELANTE	50%	50%	0%	0%
Mujeres	22 A 30	90%	10%	0%	0%
	30 A 38	100%	0%	0%	0%
	39 A 47	100%	0%	0%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	0%	0%
Personal	22 A 30	95%	5%	0%	0%
	30 A 38	73%	13%	13%	0%
	39 A 47	92%	8%	0%	0%
	48 EN ADELANTE	50%	50%	0%	0%

Fuente: Elaboración Propia

El resultado de la primera pregunta refleja que:

El 100% de hombres en la edad de 22 a 30 años, siempre utiliza el WhatsApp, de 30 a 38 años el 45% siempre, el 50% ocasionalmente y el 5% casi nunca, las personas de 39 a 47 años, el 83% utiliza WhatsApp y el 17 % ocasionalmente, finalmente el género masculino de 48 años en adelante el 50 % se comunica siempre vía WhatsApp y el otro 50% ocasionalmente.

El 90% de las mujeres de 22 a 30 años siempre se comunica siempre vía WhatsApp y el 10% ocasionalmente. En los rangos de 30 a 38 y 39 a 47 años, el 100% del personal

femenino siempre se comunica mediante el WhatsApp y de 48 años en adelante, no existe mujeres de esa edad.

El personal administrativo en general de 22 a 30 años el 95% utiliza siempre el WhatsApp para comunicarse con su pareja y el 5% ocasionalmente, en el rango de 30 a 38 años el 73% siempre, el 13% ocasionalmente y el restante casi nunca, de 39 a 47 años el 92% siempre y el 8% ocasionalmente. De 48 años en adelante el 50% siempre y el otro 50% ocasionalmente usan el WhatsApp para comunicarse con su pareja.

2. ¿Tiene una foto de perfil con su pareja en el WhatsApp?

Tabla 2 ¿Tiene una foto de perfil con su pareja en el WhatsApp?

	Edades	SI	NO
Hombres	22 A 30	0%	100%
	30 A 38	27%	73%
	39 A 47	33%	67%
	48 EN ADELANTE	0%	100%
Mujeres	22 A 30	30%	70%
	30 A 38	22%	78%
	39 A 47	0%	100%
	48 EN ADELANTE	0%	0%
Personal	22 A 30	15%	85%
	30 A 38	25%	75%
	39 A 47	17%	83%
	48 EN ADELANTE	0%	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la segunda pregunta sobre: Tiene una foto de perfil con su pareja en el WhatsApp, los hombres encuestados en la edad de 22 a 30 años el 100% no tiene fotografía, en el rango de 30 a 38 años el 27% sí, y el 73% no la tiene. En la edad de 39 a 47 años el 33% sí y el 67% no tienen una foto con su pareja. Finalmente, los hombres de 48 años en adelante el 100% no tiene fotografía con su pareja en el perfil.

Las mujeres de 22 a 30 años el 30% si tiene la foto de perfil con su pareja y el 70% no, de 30 a 38 años el 22% si y el 78% no, de 39 a 47 años el 100% no. No existe personal femenino de 48 años en adelante.

Tanto hombres como mujeres del personal de ANETA, en la edad de 22 a 30 años el 15% si y el 85% no tiene fotografia de perfil con su pareja, de 30 a 38 años el 25% si y el 75% no tiene. En el rango de 39 a 47 años el 17% si tiene y el 83% no, de 48 años en adelante el 100% no tiene fotografia de perfil con su pareja en el WhatsApp.

3. ¿Cuánto tiempo chatea con su pareja?

Tabla 3 ¿Cuánto tiempo chatea con su pareja?

		CADA HORA	CADA 3 HORAS	CADA 5 HORAS	CADA 12 HORAS
Hombres	22 A 30	0%	100%	0%	0%
	30 A 38	18%	45%	27%	10%
	39 A 47	17%	67%	16%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	50%	50%
Mujeres	22 A 30	50%	30%	10%	10%
	30 A 38	22%	67%	11%	0%
	39 A 47	0%	100%	0%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	0%	0%
Personal	22 A 30	25%	65%	5%	5%
	30 A 38	20%	56%	19%	5%
	39 A 47	8%	83%	9%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	50%	50%

Fuente: Elaboración Propia

En la tercera pregunta se obtiene el siguiente resultado:

Los hombres en el rango de edad de 22 a 30 años el 100% chatea con su pareja cada 3 horas, de 30 a 38 años el 18% cada hora, el 45% cada 3 horas, el 27% cada 5 horas y el 9% cada 12 horas. De 39 a 47 años el 17% chatea cada hora, el 67% cada 3 horas y el 16% cada 5 horas. Finalmente, de 48 años en adelante el 50 % chatea cada 5 horas y el otro 50% cada 12 horas.

Las mujeres de 22 a 30 años el 50% chatean cada hora, el 30% cada 3 horas, el 10% cada 5 horas y el otro 10% cada 12 horas. En el rango de 30 a 38 años el 22% cada hora, el 67% cada 3 horas, el 11% cada 5 horas, de 39 a 47 años el 100 % chatea cada 3 horas.

Finalmente, tanto hombres como mujeres en la edad de 22 a 30 años el 25% chatea cada hora, el 65% cada 3 horas, el 5% cada 5 horas y el otro 5% cada 12 horas. De 30 a 38 años el 20% cada hora, el 56% cada 3 horas, 19% cada 5 horas y el 5% cada 12 horas. Las personas de 39 a 47 años el 8% cada hora, el 83% cada 3 horas, el 8% cada 5 horas, Finalmente, de 48 años en adelante el 50% cada 5 horas y el otro 50% cada 12 horas.

4. ¿Dedica estados de WhatsApp a su pareja?

Tabla 4 ¿Dedica estados de WhatsApp a su pareja?

	Edades	SI	NO
Hombres	22 A 30	100%	0%
	30 A 38	36%	64%
	39 A 47	33%	67%
	48 EN ADELANTE	50%	50%
Mujeres	22 A 30	40%	60%
	30 A 38	22%	78%
	39 A 47	100%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%
Personal	22 A 30	70%	30%
	30 A 38	29%	71%
	39 A 47	67%	33%
	48 EN ADELANTE	50%	50%

Fuente: Elaboración Propia

La cuarta pregunta muestra que los hombres de 22 a 30 años el 100% si dedica estados de WhatsApp a su pareja, de 30 a 38 años el 36% sí y el 64% no dedica estados, de 39 a 47 años el 33% sí y el 67% no lo hace. De 48 años en adelante el 50% si lo hace y el restante no dedica estados.

Las mujeres de 22 a 30 años el 40% si y el 60% no dedica estados de WhatsApp a su pareja, de 30 a 38 años el 22% si y el 78% no lo hace, de 39 a 47 años el 100% si dedica estados a su pareja, y de 48 años en adelante no existen mujeres con esa edad.

Conjuntamente hombres y mujeres de 22 a 30 años el 70% si y el 30 % no dedica estados, de 30 a 38 años el 29% si y el 71% no, el personal de 39 a 47 años el 67% si dedica estados y el 33% no lo hace. De 48 años en adelante el 50% si y el otro 50% no.

5. ¿Sube estados sobre su relación sentimental?

Tabla 5 ¿Sube estados sobre su relación sentimental?

	Edades	SI	NO
Hombres	22 A 30	0%	100%
	30 A 38	45%	55%
	39 A 47	33%	67%
	48 EN ADELANTE	0%	100%
Mujeres	22 A 30	60%	40%
	30 A 38	67%	33%
	39 A 47	0%	100%
	48 EN ADELANTE	0%	0%
Personal	22 A 30	30%	70%
	30 A 38	56%	44%
	39 A 47	16%	84%
	48 EN ADELANTE	0%	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la quinta pregunta el personal masculino en el rango de 22 a 30 años de edad el 100% no sube estados, de 30 a 38 años el 45% si y el 55% no, de 39 a 47 años el 33% sí y el 67% no y de 48 años en adelante el 100% no sube estados sobre su relación sentimental.

Las mujeres de 22 a 30 años el 60% si y el 40% no sube estados sobre su relación, de 30 a 38 años el 67% sí y el 33% no, de 39 a 47 años el 100% no sube estados y de 48 años en adelante no existe mujeres con esa edad.

El total de hombres y mujeres de 22 a 30 años el 30% si sube y el 70% no sube estados de su relación sentimental. De 30 a 38 años el 56% si y el 44% no sube estados, de 39 a 47

años el 16% si y 84 no lo hace, de 48 años en adelante el 100% no sube estados sobre su relación sentimental.

6. ¿Con qué frecuencia sube estados sobre su relación?

Tabla 6 ¿Con qué frecuencia sube estados sobre su relación?

	Edades	Siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
Hombres	22 A 30	0%	0%	100%	0%
	30 A 38	0%	36%	28%	36%
	39 A 47	0%	0%	33%	67%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	50%	50%
Mujeres	22 A 30	0%	60%	30%	10%
	30 A 38	0%	67%	22%	11%
	39 A 47	0%	100%	0%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	0%	0%
Personal	22 A 30	0%	30%	65%	5%
	30 A 38	0%	52%	25%	24%
	39 A 47	0%	50%	17%	33%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	50%	50%

Fuente: Elaboración Propia

La sexta pregunta refleja que los hombres entre las edades de 22 a 30 años el 100% casi nunca sube estados sobre su relación, de 30 a 38 años el 36% ocasionalmente, el 28% casi nunca y el 36% nunca. De 39 a 47 años el 33% casi nunca sube estados y el 67% nunca lo hace, de 48 años en adelante el 50% casi nunca y el otro 50% nunca.

Las mujeres de 22 a 30 años el 60% ocasionalmente sube estados, el 30% casi nunca y el 10% nunca, de 30 a 38 años el 67% ocasionalmente, 22% casi nunca y el 11% nunca sube estados. De 39 a 47 años el 100% ocasionalmente sube estados y mujeres de 48 años en adelante no existe.

El personal en general de 22 a 30 años el 30% ocasionalmente sube estados, el 65% casi nunca y el 5% nunca, de 30 a 38 años el 52% ocasionalmente, el 25% casi nunca y el 24% nunca, de 39 a 47 años el 50% ocasionalmente, el 17% casi nunca y el 33% nunca sube estados y de 48 años en adelante el 50% casi nunca y el otro 50% nunca.

7. ¿Cuántas video llamadas realiza con su pareja?

Tabla 7 ¿Cuántas video llamadas realiza con su pareja?

	Edades	Una vez a la semana	Tres Veces a la semana	Una vez al mes	Nunca
Hombres	22 A 30	100%	0	0	0
	30 A 38	9%	0%	36%	55%
	39 A 47	17%	17%	50%	16%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	50%	50%
Mujeres	22 A 30	30%	0%	30%	40%
	30 A 38	34%	11%	11%	44%
	39 A 47	0%	0%	0%	100%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	0%	0%
Personal	22 A 30	65%	0%	15%	20%
	30 A 38	22%	6%	22%	50%
	39 A 47	8%	18%	23%	59%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	50%	50%

Fuente: Elaboración Propia

En la séptima pregunta muestra que los hombres en el rango de edad de 22 a 30 años el 100% una vez por semana realiza video llamadas a su pareja, de 30 a 38 años el 9% una vez por semana, el 36% una vez al mes y el 55% nunca, de 39 a 47 años el 17% una vez por semana, el 17% tres veces por semana, el 50% una vez al mes y el 16% nunca. De 48 años en adelante el 50% una vez al mes y el otro 50% nunca.

Las mujeres de 22 a 30 años el 30% una vez a la semana realizan video llamada a su pareja, el 30% una vez al mes y el 40% nunca, de 30 a 38 años el 34% una vez a la semana, el 11% tres veces a la semana, el 11% una vez al mes y el 44% nunca, de 39 a 47 años el 100% nunca. No existen mujeres de 48 años en adelante.

Hombres y mujeres de 22 a 30 años el 65% una vez a la semana realizan video llamada a su pareja, el 15% una vez al mes, el 20% nunca, de 30 a 38 años el 22% una vez a la semana, el 6% tres veces a la semana, el 22% una vez al mes y el 50% nunca, de 39 a 47 años el 8% una vez a la semana, el 18% tres veces a la semana, el 23% una vez al mes y el 59% nunca lo hacen. De 48 años en adelante el 50% una vez al mes y el otro 50% nunca.

8. ¿Con qué frecuencia envía audio de voz en WhatsApp a su pareja?

Tabla 8 ¿Con qué frecuencia envía audio de voz en WhatsApp a su pareja?

	Edades	Siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
Hombres	22 A 30	100%	0%	0%	0%
	30 A 38	18%	36%	46%	0%
	39 A 47	17%	83%	0%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	50%	0%	50%
Mujeres	22 A 30	20%	60%	10%	10%
	30 A 38	11%	89%	0%	0%
	39 A 47	0%	0%	0%	100%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	0%	0%
Personal	22 A 30	60%	30%	5%	5%
	30 A 38	15%	63%	22%	0%
	39 A 47	8%	42%	0%	50%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	50%	50%

Fuente: Elaboración Propia

Octava pregunta refleja los hombres en el rango de edad de 22 a 30 años el 100% siempre envía audio de voz a su pareja, de 30 a 38 años el 18% siempre, el 36% ocasionalmente, el 46% casi nunca lo hace. De 39 a 47 años el 17% siempre, el 83% y ocasionalmente, de 48 años en adelante el 50% ocasionalmente y el otro 50% nunca.

Las mujeres de 22 a 30 años el 20% siempre envía un audio de voz a su pareja, el 60% ocasionalmente, el 10% casi nunca y el otro 10 nunca lo hace. De 30 a 38 años el 11% siempre y el 89% ocasionalmente, de 39 años a 47 años el 100% nunca envía audios. No existen mujeres de 48 años en adelante.

En general el personal de 22 a 30 años el 60% siempre envía audios, el 30% ocasionalmente, el 5% casi nunca y el otro 5% nunca. De 30 a 38 años el 15% siempre, el 63% ocasional y el 22% casi nunca. En el rango de edad de 39 a 47 años el 8% siempre envía audio de voz en WhatsApp a su pareja, el 42% ocasionalmente y el 50% nunca lo hace, de 48 años en adelante el 50% casi nunca y el otro 50 nunca.

9. ¿Con qué frecuencia envía fotografías a su pareja?

Tabla 9 ¿Con qué frecuencia envía fotografías a su pareja?

	Edades	Siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
Hombres	22 A 30	100%	0%	0%	0%
	30 A 38	18%	55%	18%	9%
	39 A 47	17%	67%	0%	17%
	48 EN ADELANTE	0%	50%	0%	50%
Mujeres	22 A 30	50%	50%	0%	0%
	30 A 38	22%	67%	11%	0%
	39 A 47	100%	0%	0%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	0%	0%
Personal	22 A 30	75%	25%	0%	0%
	30 A 38	20%	61%	15%	5%
	39 A 47	59%	33%	0%	8%
	48 EN ADELANTE	0%	50%	0%	50%

Fuente: Elaboración Propia

Pregunta novena pregunta muestra que los hombres entre las edades de 22 a 30 años el 100% siempre envía fotografías a su pareja vía WhatsApp, de 30 a 38 años el 18% siempre, el 55% ocasionalmente, el 18% casi nunca y el 9% nunca. De 39 a 47 años el 17% siempre, el 67% ocasionalmente y 17% nunca, de 48 años en adelante el 50% ocasionalmente y el otro 50 nunca envía fotos a su pareja.

Las mujeres en el rango de edad de 22 a 30 años el 50% siempre envía fotografía a su pareja y el otro 50% ocasionalmente, de 30 a 38 años el 22% siempre, el 67% ocasionalmente y el 11% casi nunca. De 39 a 47 años el 100% siempre envía fotos a su pareja. No existen mujeres de más de 48 años en adelante.

El total de hombres y mujeres entre las edades de 22 a 30 años el 75% siempre envía fotos a su pareja y el 25% ocasionalmente, de 30 a 38 años el 20% siempre, el 61% ocasionalmente, el 15% casi nunca y el 5% nunca lo hace, de 39 a 47 años el 59% siempre, el 33% ocasionalmente y el 85 nunca envía fotos vía WhatsApp a su pareja.

10. ¿Con qué frecuencia envía memes románticos a su pareja?

Tabla 10 ¿Con qué frecuencia envía memes románticos a su pareja?

	Edades	Siempre	Frecuentemente	Casi Nunca	Nunca
Hombres	22 A 30	0%	100%	0%	0%
	30 A 38	0%	27%	45%	27%
	39 A 47	17%	33%	33%	17%
	48 EN ADELANTE	0%	50%	0%	50%
Mujeres	22 A 30	10%	50%	30%	10%
	30 A 38	22%	56%	22%	0%
	39 A 47	0%	0%	100%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	0%	0%
Personal	22 A 30	5%	75%	15%	5%
	30 A 38	11%	41%	34%	14%
	39 A 47	8%	17%	67%	8%
	48 EN ADELANTE	0%	50%	0%	50%

Fuente: Elaboración Propia

En la décima pregunta se obtiene el resultado de que los hombres en el rango de edad de 22 a 30 años el 100% envía frecuentemente memes románticos a su pareja, de 30 a 38 años el 27% frecuentemente, el 45% casi nunca y el 27% nunca lo hace. De 39 a 47 años el 17% siempre, el 33% frecuentemente, el 33% casi nunca y el 17% nunca, de 48 años en adelante el 50% frecuentemente y el otro 50% nunca envía memes románticos.

Las mujeres de 22 a 30 años el 10% siempre, el 50% frecuentemente, el 30% casi nunca y el 10% casi nunca envía memes románticos a su pareja, de 30 a 38 años el 22% siempre, el 56% frecuentemente y el 22% casi nunca. De 39 a 47 años el 100% casi nunca envía memes románticos a su pareja. No existen mujeres de más de 48 años en adelante.

El personal femenino y masculino entre las edades de 22 a 30 años de edad el 5% siempre envía memes románticos a su pareja, el 75% frecuentemente, el 15% casi nunca y el 5% nunca, de 30 a 38 años el 11% siempre, el 41% frecuentemente, el 34% casi nunca y el 14% nunca. De 39 a 47 años el 8% siempre, el 17% frecuentemente, el 67% casi nunca y el 8% nunca, de 48 años en adelante el 50% frecuentemente y el otro 50% nunca envía memes románticos a su pareja.

11. ¿Con qué frecuencia envía canciones o videos románticos a su pareja?

Tabla 11 ¿Con qué frecuencia envía canciones o videos románticos a su pareja?

	Edades	Siempre	Frecuentemente	Casi Nunca	Nunca
Hombres	22 A 30	0%	100%	0%	0%
	30 A 38	0%	18%	55%	27%
	39 A 47	17%	33%	50%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	50%	0%	50%
Mujeres	22 A 30	0%	30%	50%	20%
	30 A 38	11%	22%	67%	0%
	39 A 47	0%	0%	100%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%	0%	0%
Personal	22 A 30	0%	65%	25%	10%
	30 A 38	6%	20%	61%	14%
	39 A 47	8%	17%	75%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	50%	0%	50%

Fuente: Elaboración Propia

Onceava pregunta a los hombres en el rango de edad de 22 a 30 años el 100% frecuentemente envía canciones o videos románticos a su pareja, de 30 a 38 años el 18% frecuentemente, el 55% casi nunca, el 27% nunca. De 39 a 47 años el 17% siempre, el 33% frecuentemente y el 50% casi nunca, de 48 años en adelante el 50% frecuentemente y el otro 50% nunca envía canciones o videos románticos a su pareja.

Las mujeres de 22 a 30 años el 30% frecuentemente envía canciones o videos románticos a su pareja, el 50% casi nunca y el 20% nunca, de 30 a 38 años el 11% siempre, el 22% frecuentemente y el 67% casi nunca, de 39 a 47 años el 100% casi nunca lo hace. No existen mujeres de más de 48 años en adelante.

El total de hombres y mujeres entre las edades de 22 a 30 años de edad el 65% frecuentemente envía canciones o videos románticos a su pareja, el 25% casi nunca y el 10% nunca, de 30 a 38 años el 6% siempre, el 20% frecuentemente, el 61% casi nunca y el 14% nunca lo hace, de 39 a 47 años el 8% siempre, el 17% frecuentemente, el 75% casi

nunca envía canciones o videos románticos a su pareja. De 48 años en adelante el 50% frecuentemente y el otro 50% nunca lo hace.

12. ¿Envía emojis a su pareja?

Tabla 12 ¿Envía emojis a su pareja?

	Edades	SI	NO
Hombres	22 A 30	100%	0%
	30 A 38	82%	18%
	39 A 47	83%	17%
	48 EN ADELANTE	50%	50%
Mujeres	22 A 30	100%	0%
	30 A 38	100%	0%
	39 A 47	0%	100%
	48 EN ADELANTE	0%	0%
Personal	22 A 30	100%	0%
	30 A 38	91%	9%
	39 A 47	42%	58%
	48 EN ADELANTE	50%	50%

Fuente: Elaboración Propia

En la pregunta doceava refleja que los hombres de 22 a 30 años el 100 si envía emojis a su pareja, de 30 a 38 años el 82% sí y el 18% no lo hace, de 39 a 47 años el 83% s y el 17 no, de 48 años en adelante el 50% sí y el otro 50% no envía emojis a su pareja.

Las mujeres en el rango de edad de 22 a 30 años de edad el 100% siempre envía emojis a su pareja, de 30 a 38 años el 100% también, de 39 a 47 años el 100% no envía emojis a su pareja. No existen mujeres de 48 años en adelante.

En total tanto hombres como mujeres de 20 a 30 años el 100% si envía emojis a su pareja, de 30 a 38 años el 91% sí y el 9% no lo hace, de 39 a 47 años el 42% sí y el 58% no. De 48 años en adelante el 50% si y el otro 50% no envía emojis a su pareja.

13. ¿Envía gif a su pareja?

Tabla 13 ¿Envía gif a su pareja?

	Edades	SI	NO
Hombres	22 A 30	100%	0%
	30 A 38	73%	27%
	39 A 47	67%	33%
	48 EN ADELANTE	50%	50%
Mujeres	22 A 30	60%	40%
	30 A 38	67%	33%
	39 A 47	0%	100%
	48 EN ADELANTE	0%	0%
Personal	22 A 30	80%	20%
	30 A 38	70%	30%
	39 A 47	34%	67%
	48 EN ADELANTE	50%	50%

Fuente: Elaboración Propia

En la treceava pregunta los hombres en el rango de edad de 22 a 30 años el 100% si envía gif a su pareja, de 30 a 38 años el 73% sí y el 27% no, de 39 a 47 años el 67% si y el 33% no lo hace. De 48 años en adelante el 50% si y el otro 50% no envía gifs a su pareja.

Las mujeres entre las edades de 22 a 30 años el 60% si envía gif a su pareja y el 40% no lo hace, de 30 a 38 años el 67% sí y el 33% no, de 39 a 47 años el 100% no envía gif a su pareja. No existen mujeres de 48 años en adelante.

La respuestas de hombres y mujeres de 22 a 30 años el 80% dice que si envía gif a su pareja y el 20% no lo hace, de 30 a 38 años el 70% sí y el 30% no, de 39 a 47 años el 34% sí y el 67% no envía gif, de 48 años en adelante el 50% sí y el otro 50% no lo hace.

14. ¿Ha bloqueado a su pareja en el WhatsApp?

Tabla 14 ¿Ha bloqueado a su pareja en el WhatsApp?

	Edades	SI	NO
Hombres	22 A 30	0%	100%
	30 A 38	45%	55%
	39 A 47	17%	83%
	48 EN ADELANTE	50%	50%
Mujeres	22 A 30	30%	70%
	30 A 38	33%	67%
	39 A 47	100%	0%
	48 EN ADELANTE	0%	0%
Personal	22 A 30	15%	85%
	30 A 38	39%	61%
	39 A 47	58%	42%
	48 EN ADELANTE	50%	50%

Fuente: Elaboración Propia

En la catorceava pregunta los hombres en el rango de edad de 22 a 30 años el 100% no ha bloqueado a su pareja, de 30 a 38 años el 45% si y el 55% no, de 39 a 47 años el 17% y el 83% no, de 48 años en adelante el 50% si y el otro 50% no lo ha hecho.

Las mujeres de 22 a 30 años el 30% sí y el 70% no han bloqueado a su pareja en el WhatsApp, de 30 a 38 años el 33% sí y el 67% no, de 39 a 47 años el 100% sí ha bloqueado. No existen mujeres de 48 años en adelante.

El personal femenino y masculino de 22 a 30 años de edad el 15% si ha bloqueado a su pareja en el WhatsApp y el 85% no lo ha hecho, de 30 a 38 años el 39% si y el 61% no, de 39 a 47 años el 58% si y el 42% no. De 48 años en adelante el 50% si y el otro 50% no lo ha bloqueado a su pareja en el WhatsApp.

15. ¿Ha eliminado el contacto telefónico de su pareja en el WhatsApp?

Tabla 15 ¿Ha eliminado el contacto telefónico de su pareja en el WhatsApp?

	Edades	SI	NO
Hombres	22 A 30	0%	100%
	30 A 38	45%	55%
	39 A 47	33%	67%
	48 EN ADELANTE	50%	50%
Mujeres	22 A 30	30%	70%
	30 A 38	33%	67%
	39 A 47	100%	0%

	48 EN ADELANTE	0%	0%
Personal	22 A 30	15%	85%
	30 A 38	39%	61%
	39 A 47	67%	33%
	48 EN ADELANTE	50%	50%

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, en la pregunta quinceava los hombres de 22 a 30 años el 100% no eliminado el contacto telefónico de su pareja en el WhatsApp, de 30 a 38 años el 45% sí y el 55% no, de 39 a 47 años el 33% sí y el 67% no lo ha hecho, de 48 años en adelante el 50% si y el otro 50% no.

Las mujeres de 22 a 30 años el 30% sí y el 70% no ha eliminado el contacto telefónico de su pareja, de 30 a 38 años el 33% si y el 67% no, de 39 a 47 años el 100% sí ha eliminado el contacto. No existen mujeres de 48 años en adelante.

El personal femenino y masculino de 22 a 20 años el 15% si ha eliminado el contacto de su pareja, el 85% no lo ha hecho, de 30 a 38 años el 39% si y el 61% no, de 39 a 47 años el 67% si y el 33% no, de 48 años en adelante el 50% si y el otro 50% no.

5. HALLAZGOS

5.1. Encuestas

Según datos obtenidos por las encuestas realizadas para este artículo con la participación de cuarenta (40) personas, con la contribución similar de hombres y mujeres en una edad promedio aproximada de veintidós (22) años de edad hasta los treinta y ocho (38) años, se han determinado los siguientes resultados:

1. La mayoría de las personas tiende a ocupar su teléfono y la red de mensajes WhatsApp para comunicarse con su pareja empleando un tiempo de una (1) a (3 horas) durante el día.

2. Un porcentaje mayoritario de dichos usuarios prefiere no poner las fotos con sus parejas, delimitando así la información que se pueda disponer sobre su relación.

3. Puesto al anterior punto mencionado, también se puede concluir que los usuarios que ocupan dicha aplicación tienen a publicar estados dirigidos a sus parejas o referentes a su situación sentimental de manera frecuente.

4. Dentro de las características propias que posee la aplicación de WhatsApp, los usuarios comparten características sobre su uso, en su mayoría reflejan lo siguiente:

a. Casi ningún usuario suele realizar video llamadas con sus parejas.

b. En porcentaje considerable utiliza la extensión de audios de voz para transmitir o dirigir algún mensaje (información) a su pareja.

c. Los usuarios transmiten de manera frecuente archivos multimedia (como, fotografías, videos y canciones) a sus parejas a través de la aplicación móvil.

d. La mayoría de las personas que usa WhatsApp hace gran uso de caracteres como Emojis o Multimedia GIF para transmitir un estado emocional.

5. Un porcentaje similar entre los usuarios que consumen WhatsApp refleja que la aplicación también entra en parte de una discusión o un medio por el cual se puede manifestar sus emociones, tales como:

- a. Ira al momento de bloquear a su pareja, por diferentes circunstancias.
- b. Arrebato impulsivo al eliminar el contacto de su pareja tras alguna discusión.

5.2. Aspecto Crítico o discusión

Los celulares han cambiado nuestro estilo de vida, la utilización de este facilita la comunicación en el ámbito profesional, académico y personal. Es por ello, que en la actualidad es más fácil entablar una conversación local o de larga distancia mediante una llamada telefónica, mensaje o video llamada vía WhatsApp.

La tecnología ha beneficiado la conexión entre las personas en diferentes lugares y horarios del mundo, sin embargo, el impacto no siempre es positivo, la mala utilización ha generado la falta de interacción personal y el conformismo de relacionarnos mediante un dispositivo móvil.

Así nos encontramos frente a secuelas negativas de la mala utilización y adicción de la red de mensajería WhatsApp, sabemos que desde la última década la tecnología ha generado avances a gran escala, la constante demanda de una sociedad consumista y cada vez más exigente, hace que poco a poco se pierdan ciertas costumbres y tradiciones.

Las características inherentes de cada ser humano, como es la interacción social coloquialmente conocida por la expresión “frente a frente”, es por medio de esta enseñanza que aprendemos a adoptar y gesticular emociones que se las desarrolla desde el aprendizaje a través de los padres y que continúan en el desarrollo e interacción con la sociedad.

Como es conocido, todo exceso es malo, y esta adicción a la red de mensajería WhatsApp no es la excepción, siendo así que trae consigo efectos que para el resto de las personas como amigos, compañeros, parejas y familiares produce un rechazo ante tales actitudes, en especial las críticas provenientes desde la familia.

La generación actual ya no tiene contacto con el mundo exterior, sino a través de una pantalla, es así como esta falta de interacción ha hecho que las personas inclusive les cueste más entablar una conversación interpersonal, que al contrario fluye de manera continua a través de la comunicación digital.

Las emociones inclusive se llegan expresar, mediante los muy conocidos emojis, que en cierta parte no tiene nada de malo, pero cabe recalcar como se dijo desde un comienzo, todo exceso es malo, la costumbre excesiva de solamente expresar emociones únicamente a través de mensajes hace que la persona vaya perdiendo poco a poco su reacción física, que a su vez la define y diferencia su personalidad.

El valor del respeto como sabemos es obligatorio en diferentes campos y áreas en torno a nuestra vida social, comprender que este mismo respeto y prudencia debe estar plasmado en la comunicación en general, inclusive dentro de un mensaje de texto algo que para muchos carece de importancia como lo es dentro de WhatsApp, que al ser una red de comunicación por medio la cual, casi siempre se utiliza una terminología coloquial es indispensable seguir las mismas reglas al entablar una conversación como son la paciencia, el respeto, cordialidad entre otros.

Como sabemos esta red de mensajería tiene sus particularidades, al momento de ingresar en la misma y aparece un icono que da a entender que la persona se encuentra conectada “línea”, eso no quiere decir que la persona esté en línea contigo, sino con

alguna otra persona por A o B situación y que al momento de no responderte no hay que sacar falsas conclusiones sobre lo que estará o no haciendo la otra persona que aún responde el mensaje, puesto que aun dicha persona no está en línea contigo, por ende hay que ser respetuosos y pacientes para que dicha persona se desocupe por A o B situación y pueda después enfocarse con la otra persona.

Generalmente el uso de esta aplicación WhatsApp dentro de las relaciones de pareja, suele ser utilizado de mala forma, por ejemplo, una persona que tiene el objetivo de relacionarse con otra persona y le escribe, esta acción puede alcanzar dos resultados uno positivo que refleja la buena utilización del WhatsApp para la culminación de su objetivo, como por lo contrario tener un resultado malo al no proceder de manera adecuada y darse entender de una forma que ocasione resultados poco favorables.

6. CONCLUSIONES

Gracias a la recolección de datos desarrollados en el presente informe de investigación, se puede afirmar que en nuestra vida cotidiana el uso de redes sociales es casi imprescindible, permite estar más en contacto en tiempo real e inmediato con los demás y conocer las actividades que realizan. Esta herramienta WhatsApp que ha hecho más práctico e indiscutible el uso constante ya que sin lugar a dudas ayuda a mejorar y dar mayor aporte en el continuo desenvolvimiento de la vida personal diaria.

Mediante las encuestas realizadas al personal administrativo de Automóvil Club del Ecuador (ANETA) y consecuentemente con sus respuestas, se puede concluir que el WhatsApp ha ampliado las posibilidades de mantener una comunicación a larga distancia y en cualquier momento, tales posibilidades no implican costo económico.

Es importante mencionar que dentro del personal encuestado encontramos diferentes grupos, por ende, cada uno pertenece a una clase de generación distinta debido a las experiencias, desarrollo psicosocial en el cual se desarrollaron, debido a esto va a depender su respuesta.

La indagación de las preguntas resueltas por los encuestados concluye que cada variación entre ellos es debido a las diferenciaciones dadas por la edad. Citando a Montag “ausencia de identidad y seguridad” podemos afirmar que, entre los colaboradores de la encuesta realizada pertenecientes a dicha generación no se ve afectado su desarrollo interpersonal, dado que la dependencia de esta aplicación les proporciona mayor seguridad por el simple hecho de expresar sus emociones a través de la pantalla, dotando de libre expresión y la posibilidad de usar el WhatsApp como una forma de vislumbrar su enojo, dentro de la encuesta un porcentaje superior no considera esto como una alternativa viable, por tanto, esto refleja seguridad y confianza en los encuestados pertenecientes a la generación Y, es así que contradecimos la postura de dicho autor antes mencionado.

Por otro lado, el estudio señala que existe un uso generalizado de WhatsApp, indicando que el 90% de la población encuestada utiliza la aplicación con frecuencia para comunicarse con su pareja, y que un 10% la utiliza de manera ocasional.

La autora Marta López, considera que la generación X dentro de su rasgo de personalidad presenta “solidez psicológica” y corroborando su postura concluimos que el 72% pertenecientes a la generación antes mencionada y que al ser este un porcentaje mayoritario es evidente que dichas personas buscan un constante compromiso que permite crear vínculos duraderos, por lo cual, los individuos tiene como visión la larga duración en

todos los aspectos fundamentales de la vida, proporcionando conexiones no sólo entre individuos, sino con su propio desarrollo personal.

Como se ha reflejado en el presente trabajo, podemos concluir que en gran medida el WhatsApp puede ser un aliado por su inmediatez y comodidad, como también puede que esta experiencia se torne no tan grata en su comienzo de uso, ya que el hecho de que exista este instrumento tan eficaz como lo es el chat, no representa siempre que el uso del mismo tenga un resultado siempre apropiado e inclusive satisfactorio, por tanto, es responsabilidad de cada usuario dar un buen manejo y prudencia del mismo.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Adelle, J. (1997). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información. *Eduotec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 7.
- Alonso, L.E. y Conde, F. (2002). Gente conectada: la emergencia de la dimensión fática en el modelo de consumo glocal. *Política y Sociedad*, 39 (1), 27-51.
- Alonso, L.E. y Conde, F. (2002). Gente conectada: la emergencia de la dimensión fática en el modelo de consumo glocal. *Política y Sociedad*, 39 (1), 27-51.
- Bauman, Z. (2013). *La cultura en el consumo de la modernidad líquida*. Fondo de cultura económica.
- Bauman, Zygmunt (2005). *Amor líquido. Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. Madrid,
- Beranuy, M., Carbonell X., Chamarro, A., Graner, C. y Fargues, M. (2009). Validación de dos escalas breves para evaluar la adicción a Internet y el abuso de móvil. Universidad Ramón Llul. Universidad Autónoma de Barcelona y Grupo Mutua de Terrasa. *Psicothema*, 21, 3, pp. 480-485.
- Castaño, L. C. (2015). WhatsApp y la búsqueda de control de la situación informacional por parte de los jóvenes. *Sphera Pública*, (15), 76-96.
- Fiadino. (2014). *Vivisecting WhatsApp through LargeScal Measurements in Mobile Networks*. SIGCOMM'14, August 17–22. Chicago, IL, USA. DOI: <http://dx.doi.org/10.1145/2619239.2631461>.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Anchor Books.

- Hayek, FA (2014). Carl Menger (1840-1921). En *The Fortunes of Liberalism* (pp. 73-119). Routledge.
- Merelo, J. y Tricas, F. (2012). La irresistible ascensión de WhatsApp. *ReVisión*, 6(2), 3-4.
- Montag et al. (2015). Smartphone usage in the 21st century: ¿who is active on WhatsApp? *BMC Res Notes*, 8:331. DOI: <http://dx.doi.org/10.1186/s13104-015-1280-z>
- Morán Anaya, N. A. (2017). Las redes sociales Facebook y Whatsapp como factor facilitador en la desintegración de relaciones de pareja.
- Perlado Lamo de Espinosa, M. (2015): El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios, *Icono 14*, volumen (13), pp. 73-94
- Ricou, J. (2012). Cómo afecta el Whatsapp a las relaciones de pareja. *La Vanguardia*. Recuperado, 13.
- Sampietro, A. (2016). Emoticonos y multimodalidad. El uso del pulgar hacia arriba en WhatsApp. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (69), 271-295.
- Vaquera, M. L. C. (2014). El discurso del WhatsApp: entre el Messenger y el SMS. *Oralia*, 17, 85-114.
- Vera, A. S., Navarro, E. L., Pina, M. R., & León, M. Á. M. Influencia del WhatsApp en las relaciones de pareja. *REVISTA DE FUNDAMENTOS DE PSICOLOGÍA*, 9(11), 4.

- Serrano, L. (10 de 09 de 2018). InformaBTL. Obtenido de (<https://www.informabtl.com/estas-son-las-apps-de-mensajeria-movil-mas-usadas-en-el-mundo/>)
- <http://www.educoas.org/Portal/bdigital/contenido/valzacchi/ValzacchiCapitulo-8New.pdf>). (2020). Portal Educativo de las Américas. Recuperado el 09 de 2020, de <http://www.educoas.org/>:
<http://www.educoas.org/Portal/bdigital/contenido/valzacchi/ValzacchiCapitulo-8New.pdf>)
- Comité, A. (11 de 2018). UNCHR ACNUR. Obtenido de https://eacnur.org/blog/el-ser-humano-como-ser-social-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/
- Suárez, J. D. (s.f.). Rincón de la Psicología. Obtenido de <https://rinconpsicologia.com/relaciones-liquidadas-la-fragilidad-de/>
- Rengifo, M. (02 de 07 de 2016). Slideshare. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/MarthaGinethRengifo/historia-del-telefono-fijo-y-movil-63672449>
- <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n25/n25a2.pdf>. (2019). SciELO México. Obtenido de SciELO México: <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n25/n25a2.pdf>