Capítulo III - Conexión constante y directa WhatsApp

Juan Delgado Álvarez
Gustavo Morales Rivera

SciELO Books / SciELO Livros / SciELO Libros

DELGADO ÁLVAREZ, J., and MORALES RIVERA, G. Conexión constante y directa: WhatsApp. In: TORRES-TOUKOUMIDIS, Á., and DE SANTIS-PIRAS, A., coords. *Cuando los instagrammers son los adultos* [online]. Quito: Editorial Abya-Yala, 2020, pp. 49-60. ISBN: 978-9978-10-470-5. <https://doi.org/10.7476/9789978105719.0005>.

All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International license](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença [Creative Commons Atribuição 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia [Creative Commons Reconocimiento 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

CAPÍTULO III

Conexión constante y directa: WhatsApp

Juan Delgado Álvarez
Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador

Gustavo Morales Rivera
Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador

Introducción

En este capítulo, presentamos un estudio de WhatsApp, una aplicación de teléfono inteligente de mensajería instantánea la cual permite una comunicación fácil a través de mensajes de texto o de voz entre dos o más personas. Básicamente, ayuda a las personas a mantenerse conectadas. Según Montag *et al.* (2015) WhatsApp es particularmente atractivo ya que, después de instalar la aplicación, el envío y recepción de mensajes es gratuito. La última característica (sin costo) explica claramente el éxito de WhatsApp. Además, su función en diferentes tipos de teléfonos inteligentes (Apple, Android,

etc.) y su funcionalidad internacional también contribuyen de manera importante a esta popularidad.

De acuerdo con Padrón (2013 citado en Castillo, 2017):

No se puede negar que WhatsApp es la herramienta comunicativa más importante de nuestro entorno en estos momentos, usada por el 100% de la muestra, y que está revolucionando la comunicación entre individuos o grupos de personas. Además, esta herramienta comunicacional es seguida por sujetos de todas las edades, es decir, no solo es usada mayoritariamente por los jóvenes (como era el caso de los SMS), sino que también los adultos son muy dados a este tipo de aplicación. (pp. 62-63)

A través de las entrevistas aplicadas a los participantes, se evidencia que a pesar de la mayoría de usuarios son jóvenes, los adultos mayores también forman parte de los usuarios de WhatsApp, sin embargo, debido a los avances tecnológicos han tenido que irse acoplando a esta época digital, pese a no dominar la aplicación, las personas mayores a 50 años sabiendo aprovechar los beneficios que les ofrece WhatsApp, desde comunicarse con su familia hasta para su vida profesional, siendo una herramienta inclusive para negocios. Así, Castells (2000, p. 19), lo ratificaba en su investigación de esta forma: "... Internet es el corazón de un nuevo paradigma sociotécnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación".

Por eso, el siguiente estudio etnográfico tiene como objetivo demostrar el conocimiento y uso que los adultos mayores dan a esta red social, WhatsApp. Además, busca

analizar la percepción acerca de la importancia de esta aplicación, los beneficios que ha obtenido y la seguridad que brinda. De igual forma se recopilaron datos sobre el modo utilizado para enterarse de la existencia de esta red social, si necesitó o no ayuda de terceras personas para aprender a utilizarla, también se consultó si preferirían utilizar mensajes de texto o notas de voz y qué tipo de información transmite, finalmente, también se interrogó sobre el número de grupos de WhatsApp pertenece y qué tiempo diario dedica al uso de la misma.

Desarrollo

Entrevistado	Ligia Rivera
Entrevistador	Gustavo Morales

Ligia Rivera es una ingeniera comercial de 50 años que posee una distribuidora de materiales de construcción y aditivos para autos, llegó a utilizar WhatsApp gracias a los comentarios de sus hijos sobre esta aplicación, conllevando a que se interesara por conocer sus funcionalidades. Sus hijos se encargaron de enseñarle los aspectos básicos de la aplicación, manteniendo esta dinámica activa hoy en día. Los hijos no se deslindan de ayudar a su progenitora en el uso de WhatsApp.

Entre todas las redes sociales que existen en la actualidad, ella prefiere utilizar WhatsApp, menciona la rapidez con la que puede contactarse con las personas, además de considerar que es más segura y no se divulga su vida privada como sucede en Facebook. Asimismo, la señora Ligia fre-

cuenta WhatsApp aproximadamente por cuatro horas puesto que lo necesita para estar en contacto con su familia y con los clientes de su negocio, pues, cuenta con clientes que están fuera de la ciudad y la contactan a través de WhatsApp para consultarle precios o realizar pedidos. Rivera expresa que pertenece a varios grupos de WhatsApp, entre familiares y de la comunidad a la que asiste, pero solo interactúa en estos grupos para enviar mensajes espirituales o de motivación.

Entrevistado	Alberto Delgado
Entrevistador	Juan Delgado

Alberto Delgado de 59 años, propietario de restaurantes, comenzó a utilizar WhatsApp en el 2011 por influencia de amigos e hijos quienes lo incitaron de instalar la aplicación, luego de esto, sus hijos le enseñaron el manejo de la misma y ahora nueve años después domina WhatsApp a la perfección, sin embargo, prefiere los mensajes de texto a los de voz.

Es una red social que la ocupa a diario, aunque por poco tiempo, en promedio invierte una hora de uso y tan solo para lo necesario, ya sea comunicarse con sus amigos y familiares o para administrar asuntos de negocios, lo cual lo hace en chats privados o en grupos de acuerdo a quién va dirigida la información que desea transmitir.

Considera que uno de los beneficios principales va relacionado con la sensación de cercanía producida con personas que se encuentran lejos, expresando que “hace años no se podían tener esta interacción, incluso luego cuando fue una posibilidad, era considerado un lujo, ya que tan solo una llamada tenía un costo bastante elevado”.

Foto: Juan Delgado Álvarez

Supo mostrarse inconforme debido a la distribución de chats en la aplicación, ya que le ha sucedido reiteradas veces que envía mensajes o imágenes a la persona o grupo equivocado e incluso las ha puesto de estado sin querer, no obstante, exceptuando este detalle cree que el avance de la tecnología especialmente en el ámbito de la comunicación trae consigo más ventajas y desventajas, expresando con añoranza “desearía que hubiesen existido años antes.”

Entrevistado	Mónica Álvarez
Entrevistador	Juan Delgado

Mónica Álvarez de 50 años, madre de familia conoció WhatsApp por medio de amigas y de sus hijos quienes lo utilizaban constantemente por lo que sintió curiosidad a tal punto que fueron sus hijos los encargados de instalarle la aplicación y enseñarle el uso de la misma. En principio, le pareció algo compleja e innecesaria, sin embargo, en la actualidad, hace uso de esta red social todos los días con un promedio de dos horas diarias evitando siempre el enviar información personal o datos de suma importancia ya que no considera que internet en general sea un espacio seguro para esto.

Utiliza muy rara vez los mensajes de voz, prefiere enviar mensajes de texto e imágenes en su gran mayoría a grupos de familia y amigas. El mayor beneficio que le ha traído WhatsApp es el de las videollamadas ya que hace uso de ellas bastante seguido, en especial, con su familia que vive en extranjero y así le permite estar en contacto y sentirse más cerca de sus seres queridos, de igual forma con su familia inmediata que a pesar de vivir juntos, cada

quien tiene sus obligaciones y lugares donde estar, esto le permite saber de ellos y contactarse durante el día, “como madre me permite estar tranquila sabiendo que su esposo e hijos están bien”.

Personalmente, la entrevistada comentó que mantiene videollamadas diarias con su hermana que vive en los Estados Unidos y que es algo que ha ayudado a fortalecer su relación como familia, informándose acerca de todo lo que les acontece en su vida, le recuerda cuando vivían juntas y mantenían largas conversaciones. Es algo que valora mucho de esta época, de la tecnología y de esta aplicación en sí.

De manera general, supo explicar que a pesar de todos los beneficios que trae consigo esta red social de mensajería instantánea, se siente más cómoda hablando directamente con las personas de frente, cara a cara, y que le encantaría que se recuperaran esas costumbres de reunirse a conversar, en lugar de hacerlo por los grupos de esta aplicación, “siento que es algo más personal y extraño esto de hace varios años atrás, sin embargo, aprecio todo lo bueno que trae WhatsApp”.

Entrevistado	Luis Rivera
Entrevistador	Gustavo Morales

Luis Rivera es un migrante ecuatoriano que está radicado en los Estados Unidos, trabaja en una empresa retirando asbestos, llegó a utilizar WhatsApp por solicitud del jefe de la empresa en la que labora, quien le comentó la importancia de descargarla para mantener contacto directo. Luis comenta que se le hizo sencillo utilizar, pues

la interfaz de la aplicación está muy clara todas las herramientas para poder enviar mensajes.

Foto: Gustavo Morales

Él prefiere utilizar Facebook antes que WhatsApp, pues al estar fuera del país ha encontrado a todos sus amigos y familiares que se encuentran en Ecuador a través de Facebook, y prefiere que solo las personas más cercanas a él tengan su número de celular y puedan contactarlo a través de WhatsApp.

El uso que la da a WhatsApp es netamente por motivos de trabajo. Aunque recibe mensajes de familiares en Ecuador, no los responde muy seguido ya que, al trabajar la mayor parte del día, los revisa en sus pocas horas libres y utiliza la aplicación de dos a tres horas diarias. Solo es miembro de un solo grupo de WhatsApp que está conformado por sus hermanos y lo utiliza para saber cómo se encuentran sus familiares en Ecuador.

En el caso de este usuario, no ha sido muy necesario dominar la aplicación pues lo utiliza muy poco y solo por razones laborales, aunque sus familiares siempre lo contactan a través de esta aplicación, él no lo puede responder de forma inmediata por su trabajo.

Tabla 2
Comparación de entrevistados por horas
de uso al día de WhatsApp

Horas al día	Rivera Ligia	Delgado Alberto	Álvarez Mónica	Rivera Luis
0 – 1h		✓		
2 – 3h			✓	✓
4h +	✓			
Total: El 50% de los entrevistados utilizan la aplicación WhatsApp de 2-3h diarias, un 25 % de los entrevistados lo utiliza más de cuatro horas al día y otro 25% lo utiliza de una hora o menos a diario.				

Gráfico 1
Comparación de entrevistados según edad y sexo

Conclusión

En cuanto a lo abordado con anterioridad, se puede concluir que el uso de WhatsApp para los adultos mayores es constitutivo de una vida sentida de estar junto a las personas cercanas. Tal como Serrano (2014, p.12), señala que:

Actualmente, hemos alcanzado una situación de conectividad permanente, que configura un nuevo marco de relación entre internet y las personas; permanecer en línea a través de dispositivos móviles y otras plataformas ha llegado a convertirse en una necesidad social y laboral.

Del mismo modo, Rosales y Fernández-Ardèvol (2016) admiten que WhatsApp se utiliza para mantenerse en contacto con redes personales cercanas o extendidas, lo que ayuda a mantener y reforzar los lazos fuertes y débiles.

La comunicación que se da generalmente por parte de este grupo específico de adultos mayores usuarios en

WhatsApp consiste en pequeñas “acciones” y en cómo esta unión se representa a través de pequeños y continuos rasgos de narración, relatos, avisos y pensamientos, imágenes compartidas y pausas persistentes, a pesar de utilizarlo por cortos periodos de tiempo. Así también existen algunas personas que conforman este mismo grupo, las cuales utilizan la aplicación durante gran parte del día debido a su trabajo o negocio. Esta ha sido su manera de expresarse a través de la mensajería instantánea y adaptarse al paso del tiempo, a su vez aprovechando los grandes beneficios que trae consigo, superando las barreras que suponían desde el manejo de un teléfono inteligente hasta la utilización correcta de la aplicación, en su gran mayoría gracias a la guía de una persona más capaz en ese ámbito.

WhatsApp ha provocado que en la sociedad se crea un gusto por el uso de esta aplicación que usan a diario, ya sea por comodidad, rapidez de comunicación, etc., En efecto, como menciona Ramírez *et al.* (2019) si el usuario experimenta mayor diversión utilizando la aplicación, tendrá mayor intención de continuar su uso en el futuro. De esta manera, WhatsApp al seguir innovando su aplicación constantemente, las personas adultas siguen prefiriendo usarla no como una dependencia, pero si como una herramienta de comunicación constante y directa.

Bibliografía

Castells M. (2000). *Internet y la Sociedad Red*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

- Castillo, M. T. G. (2017). Utilización de WhatsApp para la comunicación en titulados superiores. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 15(4), 51-65.
- Montag, C., Błaszczewicz, K., Sariyska, R., Lachmann, B., Andone, I., Trendafilov, B., ... & Markowetz, A. (2015). Smartphone usage in the 21st century: who is active on WhatsApp? *BMC research notes*, 8(1), 331.
- Ramírez-Correa, P., Painén-Aravena, G., Alfaro-Peréz, J., Mariano, A. M., & Machorro-Ramos, F. (2019). Motivaciones hedónicas para el uso de sitios de redes sociales por adultos mayores: Un estudio exploratorio en Chile. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, (E17), 563-570.
- Rosales, A., & Fernández-Ardèvol, M. (2016). Beyond WhatsApp: Older people and smartphones. *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, 18.
- Serrano, J. (2014). Hacia una comunicación slow: el hábito de la desconexión digital periódica como elemento de alfabetización mediática. *Trípodos*, 34, 201-214.