

AXIOMAS EXPLORATORIOS DE LA PSICOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN DE
PAUL WATZLAWICK EN LA INTERACCIÓN POR REDES MEDIANTE
SMARTPHONE DE LOS ESTUDIANTES DEL GRADO 10 A DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA INSTITUTO TÉCNICO

LILLYBETH DAZA LASSO

ASTRID CAROLINA NAVIA PAPAJOY

KAREN STEPHANY PEÑA VERGARA



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

SANTANDER DE QUILICHAO

OCTUBRE, 2020

AXIOMAS EXPLORATORIOS DE LA PSICOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN DE
PAUL WATZLAWICK EN LA INTERACCIÓN POR REDES MEDIANTE
SMARTPHONE DE LOS ESTUDIANTES DEL GRADO 10 A DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA INSTITUTO TÉCNICO

LILLYBETH DAZA LASSO

ASTRID CAROLINA NAVIA PAJAJÓY

KAREN STEPHANY PEÑA VERGARA

Trabajo de grado para obtener el título de Psicóloga

Director

RODNEY STEVEN HUERTAS MOTTA

Psicólogo, Candidato a Magíster en Filosofía.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

SANTANDER DE QUILICHAO

OCTUBRE, 2020

Nota de Aceptación:

Aprobado

RODNEY STEVEN HUERTAS

Rodney Steven Huertas Motta

Director de trabajo de grado

Diana Isabel Velandia

Diana Isabel Velandia Díaz

Jurado N° 1

María Luzmila Arcila

María Luzmila Arcila Gómez

Jurado N° 2

Daisy

Daisy

Ximena Valencia Palomino

Directora programa de psicología

Agradecimientos y Dedicatorias

Dedicatoria

Este trabajo de grado se lo dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el interés.

A mis padres Carlos Daza y Nirza Ruby Lasso por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. A mi esposo Deiver Enrique Perdomo, por su apoyo y animó que me brindó día a día. A mi familia que gracias a sus consejos y palabras de aliento crecí como persona.

Agradecimientos

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres Carlos Daza y Nirza Ruby Lasso por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi esposo Deiver Enrique Perdomo, por ser una parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y malas, sobre todo su paciencia y amor incondicional.

Gracias a mi familia Daza Lasso, por apoyarme y por toda la confianza que me han dado y por las veces que han estado al pendiente de mí.

A mis compañeras de trabajo de grado, Karen Peña y Carolina Navia, por todos esos buenos momentos que hemos pasado juntos para la culminación de esta meta.

Gracias a mi tutor académico Héctor Reynaldo Chávez Muriel Gracias por su paciencia, dedicación, motivación, criterio y aliento. Ha hecho fácil lo difícil. Ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

A mi director de tesis Steven Huertas, gracias por la orientación y ayuda que nos brindó para la realización de esta tesis.

Lillybeth Daza Lasso

Dedicatoria

Este logro se lo dedico a mis padres Gentil, Luz Irma y a mi hijo Manuel Alejandro, gracias infinitas por su valioso apoyo y motivación para poder culminar esta etapa de mi vida.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por regalarme la vida, por ser mi amigo fiel y acompañarme en este camino.

A mis padres que siempre han confiado en mí y me han brindado su apoyo y amor para poder culminar esta meta en mi vida. A mi hijo Manuel Alejandro por ser mi inspiración y motivación para realizar mis proyectos, por su paciencia y amor en este proceso infinitas gracias.

A mi esposo Ronald por su amor, comprensión entrega, ayuda y motivación hasta el último momento gracias. A mis hermanos Sandra, Edward y Laura, gracias por todo el apoyo brindado y por cada manifestación de cariño y amor, infinitas gracias.

A mis abuelitos Rosaura y Gildardo infinitas gracias por su amor y oraciones nunca me sentí sola.

A toda mi hermosa familia gracias por cada oración, cada palabra de aliento y cada manifestación de cariño que de alguna u otra forma me acompañan siempre.

A mis compañeras de trabajo de grado infinitas gracias por cada esfuerzo que hicieron solo me queda desearles lo mejor en su vida.

A la Institución Educativa Instituto Técnico, que con su valioso apoyo me permitió hacer de este trabajo de grado una realidad.

A mi director de trabajo de grado, el Doctor Héctor Reynaldo Chávez Muriel por todas sus enseñanzas, su apoyo, su dedicación y atención prestada solo me queda decirle gracias sin su acompañamiento no hubiera sido posible lograrlo.

A mi director de trabajo de grado Steven Huertas Motta el cual me acompañó en esta etapa final, solo me queda decirle gracias, por su valioso apoyo, acompañamiento, y conocimiento impartido para poder alcanzar tan importante logro.

Astrid Carolina Navia Papajoy

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado principalmente a Dios, por darme la vida por la compañía y por darme la oportunidad de alcanzar este anhelado título.

A mi padre que desde el cielo fue mi fuente de motivación y sé que estuvo conmigo en todo momento, sus consejos y legado aportaron en mí, para superarme como persona y llevarme a ser una profesional. A mi madre Zulema por su amor, ayuda y apoyo incondicional, sin importar nuestras diferencias siempre estuvo a lo largo de este proceso

A mi hermoso hijo Martín por ser mi fuente de inspiración y motivación para poder continuar este camino durante mis últimos dos años de carrera y así poder brindarnos una mejor calidad de vida. A mi pareja por ser mi compañía, apoyarme y darme palabras de

motivación para continuar hacia adelante. Finalmente quiero dedicar este trabajo de grado a mis hermanos que llegaron a aportar su grano de arena para no permitir mi decaimiento y me brindaron su apoyo y ayuda.

Agradecimientos

Quiero dar mi infinita gratitud a Dios, por tantas bendiciones, a mis padres y familiares que en algún momento aportaron de manera positiva en mi carrera, también le doy las gracias a mis compañeras de trabajo de grado Lillybeth y Carolina, sin esta unión no hubiera sido posible lo logrado, del mismo modo quiero darle las gracias a compañeros presentes y pasados quienes estuvieron para compartir su ayuda, conocimiento tristezas y alegrías.

Gracias a todos los docentes que estuvieron presentes a lo largo del transcurso de la carrera dando sus conocimientos indispensables para la formación como profesional.

Finalmente le quiero dar las gracias de manera muy especial a nuestro asesor Héctor Chávez por ser un pilar fundamental para el logro de este trabajo de grado, por habernos guiado, por su tiempo dedicado para que todo se diera de la mejor manera, sin su conocimiento y ayuda no hubiese sido posible realizar este proyecto. Para ellos gracias, que Dios los bendiga inmensamente.

Mi agradecimiento también va dirigido a nuestro director de grado Steven Huertas por brindarnos todo su conocimiento y paciencia en la culminación del desarrollo de trabajo de grado.

Karen Stephany Peña Vergara

Resumen

La comunicación en los seres humanos es inherente, avanzada y compleja, hay aspectos que siempre están inmersos en el proceso de comunicación sin importar el medio utilizado. Paul Watzlawick suministra grandes aportes a los estudios del proceso comunicativo en donde menciona que los cinco axiomas de la comunicación reflejan condiciones de la comunicación humana que nunca se hallan ausentes. Con el presente trabajo se utiliza un método de investigación inductivo con enfoque cualitativo, se emplearon técnicas como entrevista semiestructurada, bitácora de observación y grupo focal, con el cual se puede evidenciar que los axiomas exploratorios se encuentran vigentes en la interacción mediada por el smartphone de los estudiantes del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico del municipio de Santander de Quilichao, en el departamento del Cauca.

Palabras claves: *Axiomas, comunicación, smartphone, estudiantes.*

Abstract

Communication is inherent in living beings, in humans it is more advanced and complex, there are aspects that are always immersed in the communication process regardless of the medium used, whether it is face-to-face or virtual communication, that is why Paul Watzlawick proposes the theory of the "Five exploratory axioms of communication" where he provides great contributions to the studies of the communication process and mentions that the five axioms of communication are considered axioms because they reflect factual conditions of human communication, which are never absent, with the present work, a research method with a qualitative approach is used, which aims to establish the possible manifestations of the exploratory axioms of the psychology communication of Paul Watzlawick in the interaction through Smartphone of the students of grade 10 A of the

Institución Educativa Instituto Técnico from the municipality of Santander de Quilichao, in the department of Cauca.

Key words: *Axioms, communication, smartphone, students.*

Índice

Línea de investigación, 1

Introducción, 2

Planteamiento, 3

Formulación del problema, 5

Antecedentes, 5

Contextualización, 13

Justificación, 14

Objetivos, 16

Referente Conceptual, 17

Metodología, 38

Método, 38

Enfoque, 39

Técnicas, 41

Instrumentos, 41

Población, 42

Aspectos éticos, 42

Resultados, 43

Discusión, 48

Conclusiones, 56

Referencias Bibliográficas, 60

Anexos, 65

Línea de Investigación

Esta investigación estará regida desde la línea de estudios del desarrollo humano y social, ya que en el presente trabajo investigativo se analiza uno de los fenómenos sociales que se está presentando actualmente, como lo es el uso del smartphone en los adolescentes por lo cual se realiza un contraste con la “Teoría de la comunicación” propuesta por (Watzlawick, Helmick y Jackson, 1985).

La Fundación Universitaria de Popayán en el proyecto educativo institucional (FUP, 2019) refiere que la línea de investigación considera diversos aportes de la psicología en la comprensión del desarrollo humano y social como fundamento para impulsar transformaciones individuales y colectivas en diferentes contextos. Desde los campos temáticos que propone la línea se considera al ser humano como un sujeto activo que se construye a partir de la interacción con los diferentes escenarios de los cuales es partícipe (p.2).

También tiene como objetivo principal, contribuir desde la psicología a la construcción de conocimiento en el campo del desarrollo humano y social para el abordaje de fenómenos, problemáticas, potencialidades y necesidades psicosociales en diálogo permanente con otras disciplinas en pro de la transformación social (FUP,2019, P.2).

La línea estudios del desarrollo humano y social se encuentra soportada en el propósito misional de la universidad respecto a la formación integral y el aporte teórico de la disciplina al campo del desarrollo humano (FUP,2019)

Introducción

El proyecto de investigación buscó “Describir las posibles manifestaciones de los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick, en la interacción mediante Smartphone de los estudiantes del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico”; tomando como base principal al referente teórico, que aporta a la psicología de la comunicación del autor Paul Watzlawick con su teoría axiomas exploratorios de la comunicación, teniendo en cuenta la línea de investigación de desarrollo humano y social el cual permitió fortalecer el presente tema de investigación. Esta investigación se desarrolló mediante el método de investigación inductivo con un enfoque cualitativo de tipo descriptiva, el cual permitió indagar la población escogida voluntariamente.

Teniendo en cuenta lo anterior, el ser humano tiene impreso en su naturaleza el carácter social y consecuentemente necesita comunicación pues esta es una acción fundamental, ya que el ser humano tiene la necesidad de transmitir sus ideas, pensamientos, sentimientos opiniones a los demás. Dicha comunicación se logra dar de manera verbal, escrita, visual, auditiva e incluso esta se da a través de gestos (expresiones y sonidos). Gracias a eso se establecen conexiones y vínculos con los demás.

En la necesidad de mejorar la comunicación el ser humano a lo largo del tiempo ha creado diferentes medios para facilitarla, entre ellos las cartas, telégrafo, teléfono, la clave morse; que han sido de gran utilidad en muchas personas.

Estas herramientas de comunicación fueron mejorando gracias a los avances y estudios tecnológicos, debido a ello actualmente existen los teléfonos inteligentes también llamados Smartphone, los cuales se han convertido en un atractivo y una necesidad de la mayoría de las personas en especial de los adolescentes ya que ellos ofrecen múltiples funciones, que

ayudan a entretener, a comunicarse entre personas a conocer noticias en tiempo real entre otras funciones.

El autor Watzlawick (como se citó en González, Luna, Ruiz y Osorio, 2013) plantea que “la comunicación transporta una carga afectiva y regula la estabilidad emocional y tiene como consiguiente una función reguladora en la conducta de las personas” (p.31).

En la teoría expone cinco fases por las cuales se da una adecuada comunicación, dicha teoría tiene por nombre “axiomas exploratorios de la comunicación de Paul Watzlawick” su teoría trae grandes aportes a los estudios sobre este proceso, los cuales cobran gran relevancia y gracias a ella se convierte su autor en un precursor de la teoría de la comunicación en psicología.

Por tanto, en la realización del presente trabajo investigativo se toma como referencia la teoría de la comunicación humana planteada por (Watzlawick, Helmick y Jackson, 1985) para describir las áreas básicas de la teoría de la comunicación y los axiomas exploratorios, que el autor plantea y así hacer un contraste, como también analizar su vigencia en la comunicación que se da actualmente a través de Smartphone.

Planteamiento Del Problema

Hoy en día, la humanidad se enfrenta a diversos cambios que han sido ocasionados por la era tecnológica ya que es común encontrar niños, adolescentes, jóvenes o adultos vinculados constantemente a su Smartphone.

Ruiz, Sánchez y Trujillo (2015) refieren que es “evidente que internet y la telefonía móvil sin lugar a duda, son pilares básicos que en la actualidad soportan la revolución social que los jóvenes están llevando a cabo con el empleo de las tecnologías” (p.1358). Esto quiere decir, que la era tecnológica incide significativamente en la cotidianidad de las personas.

Según Orchard (2014) “la red ha llegado a ser una zona de interacción que tiene como resultado que gran parte de los procesos de comunicación presencial se realicen ahora en espacios virtuales” (p. 388). También encontramos que “la interacción social ha dejado de ser patrimonio exclusivo del contexto presencial para ser cada vez más frecuente en las redes sociales” (Solano, González y López, 2013, p. 24). En esta misma línea, Castells (como se citó en Alcalá, 2017) sostiene que “la internet facilita la existencia de modelos sociales individualistas de relación en la red” (p.409).

Serrano (2013) afirma que las investigaciones sobre identidad, redes sociales y el efecto social en el campo virtual aún están en desarrollo, es una cuestión común que alude a los efectos y las consecuencias psicológicas que tiene el empleo de las tecnologías digitales como la relación entre la intensidad en el uso de las redes y el comportamiento personal (p.359).

Por lo tanto, se afirma que hoy en día los adolescentes prefieren comunicarse por medio de los smartphone, puesto que además de ser una fusión de dispositivos, brindan a sus propietarios personalización e infinidad de aplicaciones, que en conjunto con la internet se vuelven una herramienta de interlocución digital. En los adolescentes, que desarrollan fácilmente agilidad en el manejo de estos dispositivos, se evidencia una ilimitada comunicación interpersonal mediada por los Smartphone (Choliz y Villanueva, 2009, párr.2).

Romero y Rivera (2019) En su libro destacan que el uso excesivo de redes sociales logra un empobrecimiento en las relaciones con la red básica de pertenencia que teje, de forma diferente en el mundo virtual, la identidad social del sujeto. Cuantas más horas se invierten en estas plataformas, menos se dedican a otras experiencias más auténticas como son las relaciones personales presenciales. Los contactos en la red provocan una sensación de aislamiento. La búsqueda de contacto inmediato suele ser de poca calidad (p.543).

Para concluir, se encontró que existen estudios que afirman que los adolescentes priorizan la comunicación mediada por el móvil, estando más preocupados de sus relaciones a través de éste que de las personales. Así, se pueden generar problemas en las relaciones presenciales como ansiedad en el momento en que no llega una respuesta a un mensaje enviado (Carbonell, Fuster, Chamarro y Oberst, 2012).

De acuerdo a las experiencias personales como investigadoras se logró identificar que la era de la modernidad ha traído cambios notables a la sociedad, puesto que la comunicación no es la misma, ha cambiado en corto tiempo y más desde la intromisión de la tecnología celular. Es necesario recurrir a una teoría desde la psicología para abordar esta problemática, es por ello que a través de la teoría propuesta por Watzlawick (1985) en contraste con la presente investigación se plantea indagar el uso de los Smartphone en la comunicación y la conducta humana de los adolescentes, usando los axiomas exploratorios de la comunicación.

Formulación del Problema

¿Cómo se manifiestan los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick en los estudiantes que interactúan por redes con Smartphone del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico?

Antecedentes

En el desarrollo de la investigación se presentarán diversos estudios, que aportan información relevante en la investigación, los cuales se presentarán a continuación:

Tomás (1989) en su artículo la comunicación del niño con los adultos durante sus primeros años de vida afirma que dicha comunicación tiene un contenido humano diferente a las interacciones naturales entre animales. Las formas, los movimientos y los medios de la

comunicación dependen del carácter social y activo que presenta este proceso en el niño (p.152).

De manera similar Pandolfi y Herrera (1995) en su artículo comunicación no verbal en niños menores de tres años, refiere que los recursos de comunicación no verbal pueden en algunas ocasiones y situaciones comunicativas sustituir completamente al lenguaje verbal y expresar intenciones comunicativas a través de gestos, señales, posturas y movimientos corporales (p.3).

Por otra parte, Colle (2002) en su investigación teoría cognitiva sistémica de la comunicación, manifiesta que desde hace muchos años atrás se ha pensado la comunicación como un proceso llevado a cabo por un sujeto, su emisión pudiendo orientarse a un solo destinatario o varios. Pero la recepción cualquiera que haya sido el medio por el cual llegó a producirse será siempre individual, y es a partir de ella que el sujeto aprende y se forma cómo persona, en consecuencia, lo que recibe e interpreta del mundo y da sentido a lo que observa (p.14).

Asimismo, desde la psicología a nivel mundial se han realizado diferentes estudios que miden la influencia del smartphone en los adolescentes, cómo el estudio de Lorente (2002) en España, el autor en dicha investigación concluyó que los smartphones se han convertido en un objeto con presencia constante en los hábitos diarios de los jóvenes: en casa, en clases, en los momentos de ocio (p.23).

El autor Silverstone (2004) en su artículo ¿Por qué estudiar los medios? menciona que la respuesta a los medios tanto en general como en particular, varían según los individuos y a través de los grupos sociales, de acuerdo con el género, la edad, la clase, la etnia, y la nacionalidad, y también a lo largo del tiempo (p.26).

De la misma manera, Wilson y Sperber (2004) en su investigación la teoría de la relevancia dice que la comprensión se consigue cuando se cumple la intención comunicativa, ya sea, cuando su destinatario reconoce la intención informativa (p.245).

Por otra parte (Humphreys, 2005) refiere que los teléfonos móviles ofrecen un canal de comunicación que facilita las relaciones sociales, permitiendo a los usuarios crear, desarrollar y fortalecer los vínculos sociales, con quienes puede compartir información.

Otro estudio realizado por Estupiñan (2007), el cual tiene por título influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y sociales de la comunicación de la universidad javeriana de Bogotá- Colombia periodo 2013-2017.

En dicho estudio el autor identificó que los jóvenes de la universidad Javeriana encuentran en el celular un símbolo que los diferencia de restó, ya que de los avances tecnológicos, el diseño y otros cosas más; dicen que esto es esencial en los casos de interacción social como la amistad, la conquista o la evaluación de pareja, la evolución personal, entre otros aspectos que dejan ver que el joven más allá de encontrar en el celular una herramienta para suplir sus necesidades únicas de comunicación, también encuentra las necesidades sociales y personales como el status social y la imagen personal (Estupiñan,2007,p.63).

Cebrián (2009) en la investigación, Nuevas formas de comunicación: cibermedios y medios móviles. Asegura que los cibermedios están produciendo cambios estructurales en el sistema mediático general, de la misma manera se observa un crecimiento en su consumo mientras decae el de los medios tradicionales. Ahora la tendencia más innovadora es la de trasladar el universo de los cibermedios de las redes fijas a las redes de comunicación en movilidad propiciadas por la telefonía móvil. Así mismo el autor identificó que las

tecnologías móviles experimentan otros espacios y tiempos, formas expresivas, consumos y en suma otras formas de comunicación (p.10).

Por otro lado, Carrión (2011), en su investigación análisis sobre las nuevas formas de comunicación a través de las comunicaciones virtuales o redes sociales. Menciona que en España con la llegada de las nuevas tecnologías y las actividades online cambia parte de las relaciones personales humanas. Apuesta por lo virtual en lugar de lo real, por las relaciones a distancia olvidando el contacto directo, por las relaciones express y la hiperinformación, los sujetos tienden a trabajar como colectivo global (p.62).

Por su parte Arias *et al.* (2011) En la investigación denominada “Influencia de los Smartphone en los estilos de vida de los jóvenes universitarios y jóvenes ejecutivos en la ciudad de Bogotá”, tesis realizada en la universidad Jorge Tadeo Lozano, pudieron determinar que el smartphone se ha creado como base para simplificar las comunicaciones en la sociedad. Es por ello que los jóvenes de la actualidad están totalmente inmersos en la tecnología móvil; la cual ha tenido un doble papel pues por un lado ha sido instrumento, pero al mismo tiempo un fin. En el caso de la influencia en los estilos de vida, es notorio su uso como herramienta para generar un alto grado de participación, integración y apropiación en diferentes contextos sociales.

Del mismo modo En Chile, se encuentran estudios como el realizado por Rozas y Vargas (2012), donde concluyen que el mayor uso que dan los adolescentes al Internet es chatear y revisar redes sociales, lo que genera nuevos lenguajes, nuevos usos y nuevas maneras de relacionarse, y por ende provoca que la vida social de los adolescentes esté ligada a Internet, llevando a cabo la función comunicativa (chat), sin embargo, esta función, está ligada a un contexto virtual (p.65).

Asimismo, es importante mencionar la investigación realizada en Cartagena de indias, que lleva por nombre “Teoría de la comunicación humana (Paul watzlawick) y su aplicación en el cuidado de enfermería al paciente pediátrico”, dicha investigación pretendía analizar cómo se lleva a cabo la comunicación enfermero-paciente, así como conocer el proceso de comunicación al interior de las unidades de hospitalización del hospital infantil Napoleón Franco de Cartagena, esta es una institución de salud con alto número de ingreso de menores de edad, durante el estudio evidencian que los axiomas de Watzlawick contienen diversas categorías con los que se ven relacionadas, las cuales permiten comprender el fenómeno de la comunicación desde un ámbito cualitativo y aportar al entendimiento dentro del marco de la atención pediátrica (González, Luna, Ruiz y Osorio, 2013).

Por otro lado, Cavazos (2014), realizó un estudio llamado “La comunicación de las parejas que trabajan fuera del hogar”, el autor tenía como objetivo describir las acciones e interacciones que detallan la comunicación de las parejas en sus diferentes contextos significativos, con la familia extensa, los hijos, y entre la pareja propiamente; comprendidos desde la socio fenomenología de Alfred Schütz y la terapia de la comunicación humana de Paul Watzlawick, este estudio cualitativo en sus resultados demostró el respeto que tienen las parejas por la actividad desempeñada, favoreciendo con ello la comunicación e interacción simétrica funcional que mantiene la estabilidad en la relación conyugal (Watzlawick 1985). Así mismo el autor identificó que cuando se comparte la experiencia laboral de manera cotidiana involucrando al cónyuge en ella, se logra un alto nivel de acuerdo y reconocimiento que contribuye a la satisfacción en la relación de pareja (p.134).

De la misma forma, Sanz (2014), en su estudio titulado “WhatsApp: Potencialidad educativa versus dependencia y adicción” realizado en España, refiere que es obvia la

importancia de la comunicación móvil en el mundo actual y si hablamos del colectivo de los adolescentes, dada la popularización del móvil, es considerado ya un elemento imprescindible por su importancia, su portabilidad y sus múltiples posibilidades (p.14).

Vásquez (2014) quien habla de la historia y la comunicación social, afirma:

La necesidad de comunicarse fue el motor de todo tipo de codificaciones expresivas y la historia de la codificación de signos y fonemas se divide en cuatro partes: la primera, la “fase de memoria” se caracterizaba por emplear objetos o cosas que significaban datos entre las personas que vivían alejadas unas de otras; la segunda fue la “Era Pictórica” donde la comunicación es transmitida pinturas y la representación de objetos; la tercera fase fue la “Ideográfica” que resulta de la asociación de objetos o ideas con pictográficos, aquí, los signos se emplean cada vez más en la representación de ideas; y la última fase fue la “Fonética”, que es cuando el sonido es representado por un signo, lo que hoy llamamos letras (p.4).

En un estudio desarrollado en la Universidad de Minnesota, Estados Unidos desarrollado por Díaz & Beltrán., (2019), se analizó el aspecto de la interpretación individual de los emojis en el proceso de comunicación, a la luz de la teoría psicolingüística del uso del lenguaje de Herbert Clark. Esta aproximación teórica afirma que cuando una persona comunica algo a través de medios digitales genera en el destinatario una interpretación según la manera como este la cree. Si la intención del mensaje en el proceso de comunicación cambia, entonces se pueden registrar interpretaciones erróneas (p 38).

Teniendo en cuenta a Arango, Rodríguez, Benavides y Ubaque (2016) mencionan que la terapia familiar sistémica y los axiomas de la comunicación humana tienen en común un enfoque sistémico, en los cuales se tiene en cuenta el principio de totalidad y de causalidad

circular, la interrelación y la interdependencia, la entropía y la neguentropía; también comparten de base el estudio de las interacciones humanas, la interrelación y la conexión, no se puede hacer terapia sistémica sin hacer uso de los axiomas de la comunicación (p.48).

Continuando con Quiroz y Sánchez (2016), refieren en su tesis de pregrado llamada influencia que tiene el uso de los celulares en las relaciones interpersonales de los estudiantes de la carrera de comunicación social de cuarto año en la universidad centroamericana (UCA), en el año 2016. En dicho estudio los investigadores tuvieron como objetivo, hacer un análisis a los estudiantes con respecto al uso de los Smartphone y sus relaciones interpersonales se han dejado de lado por estar en el espacio digital. Al llevar a cabo dicha investigación lograron concluir que las relaciones interpersonales son la base para la construcción de una adecuada comunicación, la cual juega un papel importante en el desarrollo integral de las personas y permiten el alcance de algunos objetivos para el progreso de la sociedad (p.37).

Ahora bien, Juárez (2017), demostró en su investigación que la continua interacción con los dispositivos móviles tienen gran influencia sobre la comunicación familiar, puesto que al utilizar estos dispositivos se le da menos importancia y tiempo al diálogo familiar, en consecuencia los integrantes de las familias cada vez hablan menos y demuestran falta de interés por lo que pasa a su alrededor, prestando mayor atención a la notificación de un mensaje en su teléfono móvil, también ocupan su tiempo en revisar las redes sociales o simplemente se dejan envolver por lo que acontece en la red.

Por último, en la investigación sobre el uso del celular y su influencia en las actividades académicas y familiares de los estudiantes de primer año de la unidad educativa Sagrados Corazones de Rumipamba de la ciudad de Quito Ecuador.

El autor concluye que existe un alto predominio de la utilización del Smartphone por parte de los adolescentes de primer año de bachillerato, en el que prevalece la comunicación especialmente por mensajes de texto y WhatsApp con sus pares y en menor medida con sus familiares, sumado a la distracción y entretenimiento con juegos y música, el autor también menciona que utilizan los servicios multimedia para grabar audios y vídeos o tomar fotografías como parte de proyectos escolares (Román, 2017).

Teniendo en cuenta las investigaciones anteriores se puede decir que la comunicación móvil se ha vuelto relevante para la sociedad, tanto que se considera un elemento indispensable para la interacción social, es así como los diferentes estudios que se han realizado sobre el uso del Smartphone y los adolescentes, dan a conocer que los jóvenes emplean la mayor parte de su tiempo libre en el internet, bien sea para revisar sus redes sociales y chatear con diferentes personas, principalmente con sus pares, de igual manera esta herramienta de comunicación genera nuevos lenguajes y formas de relacionarse entre adolescentes. Así mismo algunas investigaciones sobre el uso del Smartphone ponen de manifiesto que la comunicación que se da por medio de esta herramienta tecnológica es diferente a la comunicación clásica, sin embargo, la comunicación virtual cumple con el propósito de la comunicación toda vez que tiene un emisor, mensaje, canal y receptor.

En resumen, es evidente que el uso del internet, en especial el uso de los Smartphone y las redes sociales ha tomado mayor fuerza al pasar del tiempo, ya que la mayor población receptora son los adolescentes de todo el mundo, los cuales pasan gran parte de sus vidas utilizando el teléfono móvil pues este les ayuda a comunicarse con otras personas, distraerse y los mantiene informados sobre las innovaciones que trae consigo la era tecnológica.

Contextualización

La presente investigación se desarrolló en la Institución Educativa Instituto Técnico en el municipio de Santander de Quilichao en el Norte del Cauca. La Institución, es un establecimiento de carácter oficial y mixto, aprobado legalmente por el Ministerio de Educación Nacional mediante Ordenanza el 13 de abril de 1913, que ofrece educación formal en los niveles de: Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media, en el Calendario Académico A. Ubicado en la Calle 3 No. 7-68, en el Municipio de Santander de Quilichao.

Actualmente consta de 4 Sedes: La principal con 3 jornadas Mañana, Tarde y Noche, las sedes de primaria: Rafael Tello, José Edmundo Sandoval y Francisco de Paula Santander.

La misión institucional radica en formar personas con principios, valores y actitud científica: amorosas y autónomas, creativas, con sentido social y liderazgo, generadoras de cambio, destacadas en su quehacer cotidiano y productivo, dentro del sistema democrático-participativo y sostenible mediante el uso de la tecnología para su formación contando con un talento humano a su servicio que está en permanente cualificación en busca de la excelencia.

Como visión se espera para el año 2022, ser la institución educativa líder en el Departamento del Cauca, en Procesos Académicos, de Convivencia y de Desarrollo Humano, ocupar los lugares destacados a nivel Nacional, con estudiantes ubicados en los niveles altos de las pruebas saber y contará con una planta física remodelada, organizada y confortable, con instalaciones aptas para la práctica de las diferentes actividades lúdicas, deportivas, culturales, ambientales y científicas, ajustada a las exigencias tecnológicas del momento, apoyada por una Comunidad Educativa comprometida con el mejoramiento institucional.

Justificación

Una de las diferenciaciones que tiene el ser humano con respecto a otros seres vivos es que este posee un proceso de comunicación que se ha desarrollado, que permite expresar ideas, sentimientos y emociones. Así, un sin número de intercambio de ideas son enmarcadas cuando se habla de comunicación, esta, ha ido evolucionando, y con ella las formas de transmitir la información, el ser humano comprendió que con los dibujos y la escritura podría enriquecer la expresión de sus ideas.

La comunicación se logra cuando el emisor, el receptor, códigos y significados, entre otros se llevan a cabo, la interpretación de dichos códigos depende del contexto en que se desarrollen, experiencias particularmente vividas y efectos de la comunicación en la conducta del emisor receptor (área pragmática de la comunicación).

En su libro, “Teoría de la Comunicación”, Paul Watzlawick (1985), elabora una propuesta centrada en la pragmática de la comunicación; es decir, en los efectos que puede tener toda comunicación sobre la conducta humana, y para ello propone los 5 axiomas de la comunicación.

A través de los tiempos la comunicación ha sido moldeada por las contribuciones de la tecnología. Estos aportes, han logrado que en la última década se hayan creado nuevas formas de expresión. En el siglo XX, relativamente hace poco tiempo, las personas usualmente recibían o transmitían la información por una carta o personalmente, luego se inventaron los radiodifusores, televisores, periódicos y libros. Actualmente con la internet y los teléfonos móviles que han evolucionado a Smartphone, la comunicación se ha visto modificada en ciertos aspectos, se deja de escribir y enviar cartas por el correo convencional y se comienzan

a enviar emails a través del computador o móvil, comienza la interacción en tiempo real con familiares y amigos distantes.

Han transcurrido más de 60 años desde la publicación original y los cambios tecnológicos que han moldeado la comunicación humana, generan la incógnita si los cinco axiomas expuestos en el libro “Teoría de la Comunicación” de Paul Watzlawick (1967), siguen estando vigentes como base para impulsar las habilidades comunicativas de las personas.

La psicología, usualmente se preocupa por la forma en que los individuos o los grupos cambian sus patrones y su capacidad de comunicación debido al uso de los nuevos dispositivos (Cerrato, 2006). Se necesitan estudios que investiguen los factores sociales y psicológicos que influyen en el desarrollo de comportamientos en los jóvenes que utilizan la tecnología móvil.

Dado lo anterior, desde la implicación práctica, el tema de esta investigación surge ya que es necesario desde la psicología abordar la Teoría de la Comunicación, por lo cual se ha recurrido a Paul Watzlawick (1967) y los axiomas exploratorios para poder evidenciar las posibles manifestaciones de los axiomas presentes en la interacción mediante los smartphome de los estudiantes del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico, rescatando el grado de relaciones e interacciones que establecen dentro de su grupo educativo.

La relevancia social de este proyecto de investigación nace también debido a la era de la modernidad y del consumo de la tecnología, como investigadoras, se ha identificado que la comunicación ha cambiado, no es la misma de antes, y en esta medida recurrimos a Paul Watzlawick (1967) que es un autor clásico de la psicología. Se rescata así en esta investigación a un autor que ha sido aislado, olvidado y poco trabajado en el contexto latinoamericano.

Por lo anterior, y luego de revisada la literatura, se encuentra que en Santander de Quilichao o en el departamento del Cauca, no existen investigaciones semejantes, y es por esto que se ve la necesidad de realizar una investigación, que permita conocer dicha interacción mediada por el Smartphone entre los jóvenes. De igual manera, se logra que esta investigación se sume a los estudios realizados acerca de los 5 axiomas de Paul Watzlawick (1967), y sirva como punto de partida para posteriores investigaciones referentes a adolescentes y en particular a los que están terminando sus estudios de secundaria.

Objetivos

Objetivo general

Describir las posibles manifestaciones de los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick, en la interacción mediante Smartphone de los estudiantes del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico.

Objetivos específicos

- ✓ Discernir sobre los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick.
- ✓ Obtener información acerca de la comunicación mediante redes en jóvenes estudiantes del grado 10A de la Institución Educativa Instituto Técnico.
- ✓ Confrontar los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick con las herramientas de comunicación que brinda el Smartphone.
- ✓ Confrontar la vigencia de los axiomas exploratorios de la teoría de la comunicación de Paul Watzlawick y el uso de Smartphone por los estudiantes del grado 10A de la Institución Educativa Instituto Técnico.

Referente Conceptual

Psicología de la comunicación

Mayor (como se citó en Martínez, 2012), menciona que la psicología de la comunicación surge de la intersección entre la psicología que se ocupa de la problemática de la comunicación, y de una ciencia o teoría de la comunicación que descubre sus implicaciones psicológicas, a partir de la convergencia entre ambas aportaciones se ha ido configurando una psicología de la comunicación que estudia lo conductual de la comunicación y lo comunicacional de la conducta, la influencia mutua entre conducta y comunicación, su estructura, funciones, su origen y desarrollo, su eficacia y limitaciones, así como sus diferentes tipos y modalidades (p.4).

Definición XYZ (s.f), define la psicología de la comunicación como una conducta científica independiente, que se encarga de estudiar y analizar el proceso de comunicación a partir de los mecanismos biopsicosociales, inconscientes y conscientes que le conforman (párr.1).

Asimismo, Auguste Comte (como se citó en Definición XYZ, s.f.), menciona que la psicología de la comunicación inspecciona el valor mutuo entre un individuo y su medio social, por lo tanto, esta ciencia investiga los rasgos sociales de la conducta y del trabajo mental (párr.2).

Por otra parte, Pinazo y Pastor (como se citó en Martínez, 2012), mencionan que en la comunicación social el que tiene la información puede ejercer el poder, mientras que la participación de la sociedad como destinatario es absolutamente pasiva y se limita a sufrir sus efectos.

Axioma

Según el diccionario ABC (s.f) los axiomas son verdades incuestionables universalmente válidas y evidentes que se utilizan a menudo como principios en la construcción de una teoría o como base para una argumentación, así mismo el Diccionario de la Lengua Española (RAE) define el axioma como una proposición tan clara y evidente que se admite sin demostración.

Watzlawick (1985) menciona que existen cinco axiomas de la comunicación y que se consideran axiomas porque reflejan condiciones de hecho de la comunicación humana, que nunca se hallan ausentes, en otras palabras, el cumplimiento de estos axiomas por lógica no puede verificarse. Estos axiomas son:

- 1). Es imposible no comunicarse.
- 2). Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación de tal manera que el último clasifica al primero y es, por tanto, una metacomunicación.
- 3). La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos.
- 4). La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica.
- 5). Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios.

Tecnología

(Dupreel, 2002), define la tecnología como un sistema de información que conecta homosapiens con su ambiente.

(Bunge, 2002), menciona que la tecnología es la técnica que emplea conocimiento científico. La cual se muestra como una simbiosis entre el saber teórico de la ciencia cuya finalidad es la búsqueda de la verdad, con la técnica cuya finalidad es la utilidad, la finalidad de la tecnología sería la búsqueda de una verdad útil.

En su investigación, Falcortt (2002), señala que la tecnología es la capacidad socialmente organizada para controlar y alterar activamente objetos del ambiente físico en interés de algún deseo o necesidad humana.

Por otro lado, Sábato (2002), menciona que la tecnología es el conjunto ordenado de conocimientos necesarios para la producción y comercialización de bienes y servicios.

Además, Gallbralth (2002), manifiesta que la tecnología es la aplicación sistemática del conocimiento científico o de otro tipo de conocimiento organizado, a tareas prácticas.

Interacción

Según Blandón y Vergara (como se citó por Arias Sandoval 2009), las interacciones se comprenden como los procesos de asociación de unos actores conscientes con otros, entre los cuales se produce un intercambio, una orientación y una afectación de la conducta de unas personas con respecto a las demás, y con las cuales se establece una relación determinada.

Arias Sandoval (2009), manifiestan que en las interacciones sociales se revela, distingue y percibe la vivencia cotidiana del mundo social, en un determinado escenario precisamente porque “es en dichas relaciones, donde se producen comportamientos que tienen relación con las demandas, conflictos e influencias de la sociedad y la cultura”.

Degennen (2009), menciona que las interacciones correlativas son aquellas en las que los pares no son individuos semejantes, puestos en una situación particular, sino individuos que se definen por el rol que ocupan en la interacción”.

El mismo autor manifiesta que “una gran parte de las interacciones ocurren en el marco de las organizaciones que perciben al menos parcialmente las condiciones en las cuales deben desarrollarse”.

Adolescencia

La Organización Mundial de la Salud OMS (2018), define la adolescencia como el periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 a los 19 años de edad.

Según Piaget (1949), la adolescencia se desarrolla en la etapa de las operaciones formales, y consta de dos niveles; adolescencia temprana y media.

La adolescencia temprana está entre la edad de 10-14 años, es el inicio de la pubertad, comienza la madurez física, y el paso del pensamiento concreto al pensamiento formal, se da mayor importancia a los pares, se desarrolla cierta independencia de los padres, y lo menores pueden estar emocionalmente inestables.

Por su parte la adolescencia media está comprendida entre las edades de 15 a 18 años, en la cual se da un desarrollo físico evidente, se le da mayor importancia a la sexualidad, los individuos buscan una identidad y aceptación.

Marco Teórico

Para llevar a cabo esta investigación es necesario conocer y definir las categorías que se tendrán en cuenta para su desarrollo.

Categoría axioma 1.

Interacción. Paul Watzlawick, plantea que llamará mensaje a cualquier unidad comunicacional, una serie de mensajes intercambiados entre personas recibirá el nombre de interacción. En una situación de interacción, toda conducta tiene valor de mensaje, es decir, de comunicación, ya no se maneja una unidad-mensaje monofónica, sino muchos modos de conducta –verbal, tonal, postural, contextual, etc. Todos los cuales limitan el significado de los otros (Watzlawick et al., 1985).

Categoría axioma 2

Aspecto Referencial. El aspecto referencial de un mensaje transmite información y, por ende, en la comunicación humana es sinónimo de contenido del mensaje (Watzlawick et al.,1985).

Aspecto Conativo. El aspecto conativo se refiere a que tipo de mensaje debe entenderse que es, y, por ende, a la relación entre los comunicantes (Watzlawick et al.,1985). Teoría de la comunicación. Tiempo contemporáneo.

Metacomunicación. Es la comunicación que habla acerca de la comunicación misma. Se refiere a cómo tengo que entender lo que me están diciendo, como debo interpretar el contenido en función de la relación que tengo con la otra persona. Cuando no entiendo mucho el significado de algo, es aclarar el sentido de cómo tengo que interpretarlo, con base a la relación que se tiene con el otro.

Categoría axioma 3

Estímulo. Se puede limitar la atención a una secuencia de intercambio tan corta que es posible calificar un ítem de entrada como “estímulo” (Watzlawick et al.,1985). Teoría de la comunicación. Tiempo contemporáneo.

Respuesta. Es importante tener en cuenta que lo que un sujeto hace entre el estímulo, respuesta estos dos hechos permiten y entienden que se dé una “respuesta” (Watzlawick et al.,1985). Teoría de la comunicación. Tiempo contemporáneo.

Refuerzo. Se limita la atención a las secuencias de intercambio tan cortas que es posible calificar un ítem de entrada como “estímulo” y otro ítem como “refuerzo” (Watzlawick et al.,1985). Teoría de la comunicación. Tiempo contemporáneo.

Categoría axioma 4

Comunicación Digital. Se transmite mediante símbolos lingüísticos o escritos y será el vehículo de contenido de la comunicación. El lenguaje digital carece casi por completo de significado (Watzlawick et al.,1985). Teoría de la comunicación. Tiempo contemporáneo.

Comunicación Analógica. Está determinado por la conducta no verbal y será el vehículo de la relación. Virtualmente, todo lo que sea comunicación no verbal. (Watzlawick et al.,1985). Teoría de la comunicación. Tiempo contemporáneo. Incluye la postura, los gestos, la expresión facial, la inflexión de la voz, la secuencia, el ritmo, la cadencia de las palabras mismas, y cualquier otra manifestación no verbal de que el organismo es capaz, así como los indicadores comunicacionales que inevitablemente aparecen en cualquier contexto en que tienen lugar una interacción (Watzlawick et al.,1985). Teoría de la comunicación. Tiempo contemporáneo.

Categoría axioma 5

Relación Simétrica. Se basa en la igualdad o en la diferencia (Watzlawick et al.,1985). Teoría de la comunicación. Tiempo contemporáneo. Los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca, y así su interacción puede considerarse simétrica. Se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima.

Relación Complementaria. Está basada en la complementariedad de la conducta de uno de los participantes en relación con la conducta del otro. (Watzlawick et al.,1985). Teoría de la comunicación. Tiempo contemporáneo). La conducta de uno de los participantes complementa la del otro, se basa en un máximo de diferencia.

Capítulo I Teorías de la Comunicación

Martínez y Nosnik (1988), aseguran que la comunicación es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra y espera que esta dé una respuesta, opinión actividad o conducta, en otros términos, la comunicación es la manera de establecer contacto con los otros a través de ideas, hechos, pensamientos y conductas, buscando una respuesta al comunicado que se le ha enviado (p.29).

Mayor (1991), señala que la psicología de la comunicación surge de la intersección entre una psicología que se ocupa de la problemática de la comunicación y de una ciencia o teoría de la comunicación que descubre sus implicaciones psicológicas. A partir de la convergencia entre ambas aportaciones se ha ido configurando una psicología de la comunicación que estudia lo conductual de la comunicación y lo comunicacional de la conducta, la influencia mutua entre conducta y comunicación, su estructura y funciones, su origen y desarrollo, su eficacia y limitaciones, así como sus diferentes tipos y modalidades. La psicología se interesa por la comunicación en cuanto al proceso básico, pero también en lo que corresponde al proceso implicado en cualquier actividad humana, sea cual sea el campo de aplicación (clínica, escolar, social, etc. (p.4).

Como se citó en Aguilar et al (2009), en la teoría planteada por el investigador David K. Berlo (1999), surge en base al elemento del modelo formulado por Shannon y Weaver (1948), a mediados del siglo XX, en esta teoría se plantea que la comunicación se da mediante (Fuente de información-Transmisor-Fuente de ruido-Receptor-Destinatarío) por tanto, retomaron la teoría de naturaleza meramente matemática para hacerla aplicable a la medición de la comunicación humana. Además, Berlo fórmula que el mensaje está sujeto a todo el bagaje poseído por aquel que lo elabora (la fuente), dicho mensaje es sometido a un

tratamiento y codificación que es recibido a través de los sentidos, por lo que cada individuo lo percibirá de acuerdo con sus habilidades de comunicación, su conocimiento, sus actitudes su sistema social y su cultura (p.20).

Aguilar et al (como se citó a Lasswell 1985), toma en cuenta las implicaciones de la comunicación masiva, diferenciándose de la interpersonal. La comunicación de masas siempre responde a una estrategia y en todo momento busca lograr un efecto con alto nivel de intencionalidad. También se señala una serie de variables que deben considerarse al momento de planificar una comunicación dirigida a una gran cantidad de personas: ¿Quién? ¿Qué dice? ¿Por qué Canal? ¿A Quién? ¿Con Qué Efecto? Influido por las teorías conductistas, Lasswell supera, en buena medida, las posiciones previas sobre la linealidad estímulo-respuesta de la comunicación, al tiempo que abre nuevos espacios a la investigación (p.22).

Lasswell (1985), refiere que el proceso de la comunicación en la sociedad se realiza a partir de cuatro funciones:

- ✓ vigilancia del entorno, revelando amenazas y oportunidades que afecten a la posición de valor de la comunidad y de las partes que la componen.
- ✓ correlación de los componentes de la sociedad en cuanto a dar una respuesta al entorno.
- ✓ transmisión del legado social
- ✓ entretenimiento, al respecto, el modelo de comunicación de Lasswell resalta la importancia de tener muy clara la intención del receptor al comunicar y las condiciones bajo las cuales el receptor recibe el mensaje (p.22).

Lasswell (como se citó en Aguilar et al, 2009), considera que cuando se pretende llegar con un mensaje a una gran cantidad de personas, se debe tener muy claro quién va a codificar ese mensaje, cuáles son sus intenciones (el por qué y el para qué). De ahí se deriva el contenido del mismo, quedando claro qué es exactamente lo que va a decir, para luego poder seleccionar el canal o medio de comunicación más apropiado que permita que el mensaje llegue bajo las condiciones óptimas al receptor y que este a su vez esté preparado para recibir el mensaje y emitir una reacción o retroalimentación (p.22).

Lasswell (como se citó en Aguilar et al, 2009), menciona que el presente modelo fue fortalecido en 1958 por Richard Braddock, quien formuló una extensión del “paradigma de Lasswell, mediante la cual trata de hallar una interacción entre las partes y actores de la acción comunicativa. De la misma manera, cree que la intencionalidad del mensaje es un elemento definidor del mismo, como también las circunstancias en las que éste se produce. Watzlawick fue un psicólogo, filósofo y sociólogo austríaco, uno de los precursores de la Teoría de la Comunicación en Psicología, y un importante referente de las terapias familiares y sistémicas (p.22).

Pasquali (1980), presenta la comunicación de manera recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. "Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad (p.23). Aguilar et al (2009) mencionan:

Los únicos capaces de presentar comportamientos comunicacionales y sociales, de transmitir y recibir intelectual y sensorialmente son los seres racionales, (los seres humanos) los cuales poseen lo que Pasquali llama el "con-saber" de la conciencia de

la co-presencia de ambos para que se dé la comunicación, (el saber que existen dos presencias, la del "otro" y la propia), que interactúan simétricamente, tratando de acondicionar la voluntad de entendimiento mutuo, es lo que se denomina diálogo (p.23).

También, se expresa que "No hay "comunicación" ni relaciones dialécticas de otro tipo con la naturaleza y la materia bruta" por tanto sólo existe una "relación monovalente" o una "relación de información", donde los mensajes expresados no tendrían retorno mecánico, ya que los participantes presentan un bajo coeficiente de comunicabilidad (Aguilar,2009, p.23).

Frank Dance (1973), es un autor que desarrolla la teoría de comunicación como concepto de manera muy genérica no llega a concretizar el concepto en sí. A pesar de esto, el modelo de comunicación, se adapta mejor a los seres humanos, porque permite que estos se desarrollen y se transformen constantemente (p.24).

Según Dance (como se citó en Aguilar 2009), la comunicación es el "estudio de la teoría y principio, del origen, emisión, recepción e interpretación de mensajes. independientemente de la cantidad y de la calidad de los mensajes emitidos. En su acepción más amplia "comunicación es la elicitación de una respuesta"; tomando en cuenta que la elicitación sugiere que el ser que inicia la comunicación tenga un objetivo determinado (conducta o respuesta realizada conscientemente) del por qué, ejecuta tal acción. Esta expresión es genérica ya que no especifican quién o quiénes son los seres ejecutantes "...no establece ningún distingo entre la comunicación implicada en la interacción de materia animada o inanimada o entre animales y seres humanos (p.25)

Teoría de la comunicación humana según Watzlawick. El autor plantea que la comunicación humana está compuesta por tres áreas, la sintáctica, la semántica y la

pragmática, la primera hace referencia a la transferencia del mensaje, la segunda se interesa en el significado o esencia del mensaje que se transfiere y la pragmática se centra en la afectación que la comunicación tiene sobre la conducta humana, teniendo en cuenta esto, Watzlawick introduce los conceptos de: la caja negra (entradas y salidas), conciencia o inconsciencia (de los actos), presente versus pasado, efectos versus causas, la circularidad de las pautas de la comunicación, y la relatividad de lo “normal” y lo “anormal” los cuales sirven de antecedentes de los axiomas (Watzlawick et al., 1985, p.26).

Cuando un sistema ingresa información, sale información y esta información que sale, vuelve a entrar al sistema como nueva información. La interacción es circular, a este tipo de sistema se lo llama retroalimentación. Este sistema mantiene el equilibrio mientras sea posible. Al sistema que busca mantener el equilibrio se lo llama Homeostasis “equilibrio” (Aguilar et al., 2009, P.26).

Por lo tanto, el autor refiere que, si no se puede mantener más el equilibrio, se tiene que cambiar la norma, sino se rompe el equilibrio (Aguilar et al., 2009, P.26).

Retroalimentación positiva. Cuando sale del sistema. Ej.: jugando a cartas, uno mezcla y luego otra corta, sabe lo que tienen que hacer, si no lo hace, está saliendo del sistema, lo está cortando. Es cuando la norma se muestra ineficaz y hay que cambiarla (Aguilar et al., 2009, P.27).

Retroalimentación negativa. Es la que mantiene el sistema funcionando. Devuelve al emisor toda la información que necesita para corregir la pauta de entrada. Sostiene el sistema estable y que siga funcionando. Cuando la comunicación se repite, se establece una pauta. Cuando empezamos a habituarnos a una pauta de repetición, podemos comenzar a predecirla.

Un gesto aislado no significa nada, empieza a tener significación con la repetición a través de la cual se va transformando en hábito (Aguilar et al., 2009, P.27).

Por otra parte, Watzlawick (como se citó en Aguilar et al., 2009), asegura que cuando la comunicación se repite, se establece una pauta. Cuando empezamos a habituarnos a una pauta de repetición, podemos comenzar a predecirla. Un gesto aislado no significa nada, empieza a tener significación con la repetición a través de la cual se va transformando en hábito (p.27).

Aguilar et al (2009) afirma que la redundancia contamos con un monto elevado de conocimientos que nos permiten predecir la conducta. (al tener conocimientos, vamos a poder predecir lo que vendrá, sé qué esperar del otro) (p.27).

Aguilar et al (2009), refieren que la Metacomunicación es la comunicación que habla acerca de la comunicación misma. Es cuestionarse lo que dijo la otra persona. Se refiere a cómo tengo que entender lo que me están diciendo, como debo interpretar el contenido en función de la relación que tengo con la otra persona. Cuando no entiendo mucho el significado de algo, es aclarar el sentido de cómo tengo que interpretarlo, con base a la relación con el otro. Ej.: Te mato (un ladrón con un cuchillo en la mano) / Te mato (un amigo). No es lo mismo (p27).

Axiomas de la comunicación. La imposibilidad de no comunicar. No hay nada que sea lo contrario de la conducta. En otras palabras, no hay no-conducta, es imposible no comportarse. Por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicarse. Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican. Por lo tanto, es imposible no comunicarse, ya que debo comunicar que NO quiero comunicar. Axioma: "Es imposible no Comunicar (Aguilar et al, 2009, p.27).

Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación. Una comunicación no solo transmite información, sino que, al mismo tiempo, impone conductas. Toda Comunicación significa algo: contenido. toda comunicación se establece entre dos partes: relacional. Mi comunicación con el comunicante me dice cómo debo entender el contenido de la comunicación, es decir, que, para entender el contenido de una comunicación, debo entender la relación de los comunicantes (Aguilar et al, 2009, p.28).

Metacomunicación. La comunicación entre los comunicantes nos dice cómo debemos entender esa comunicación. Ej.: si una mujer le pregunta a otra que lleva un collar, si son perlas auténticas, el contenido de su pregunta es el pedido de información acerca de un objeto. Pero al mismo tiempo también proporciona su definición de relación entre ambas. La forma en que pregunta indicaría una relación amistosa, competitiva, etc (Aguilar et al, 2009, p.28).

La puntuación de la secuencia de hechos. Otra característica básica de la comunicación es la interacción, es decir, el intercambio de mensajes entre los comunicantes. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones. Supongamos que una pareja tiene un problema marital. Sus discusiones son: "me retraigo porque me regañas" y "te regaño porque te retraes". El marido dice que su retraimiento es una defensa contra los constantes regaños de su mujer, mientras que ella dirá que lo critica debido a su pasividad (Aguilar et al, 2009, p.28).

Comunicación digital y analógica. En toda comunicación humana es posible referirse a los objetos de dos maneras totalmente distintas. Estos dos tipos de comunicaciones se llaman analógicas y digitales. La Comunicación Analógica es todo lo que sea comunicación no verbal, pero esto se presta a confusiones ya que solo se limita a movimientos corporales, pero

el término incluye también las posturas, las miradas, estados de ánimos, etc (Aguilar et al, 2009, p.29).

Interacción simétrica y complementaria. La relación simétrica y complementaria son relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia; en la Simetría, los participantes tienden a igualar su conducta recíproca y así su interacción puede considerarse simétrica (una relación entre hermanos). En la Complementaria, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro (padre – hijo). La interacción simétrica se caracteriza por la igualdad, mientras que la interacción complementaria está basada en las diferencias. En la relación complementaria ninguno de los participantes impone al otro este tipo de relación, sino que cada uno se comporta de una manera que presupone la conducta del otro. Axioma: Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia (Aguilar et al, 2009, p.29).

Watzlawick (1985) y otros autores de la Escuela de Palo Alto tienen un eje conceptual central; la interacción. En la mayoría de los casos las obras de estos autores están enfocadas al ámbito de las psicoterapias y de las terapias sistémicas, de ahí parte la comunicación patológica y sus perturbaciones, objetivadas en casos de enfermedades como la esquizofrenia, toman especial relevancia dentro de la producción de la Escuela de Palo Alto. Teoría de la comunicación humana es la suma de los trabajos realizados desde la Escuela de Palo Alto, ya que en ella se recogen no sólo aspectos teóricos generales acerca de la pragmática de la comunicación humana, sino que también se exponen análisis prácticos, de casos, que ilustran la teoría.

Capítulo II Tecnología y Smartphones

Ciro y Perez (2019), afirman “Las telecomunicaciones iniciaron en el año 1839 con el desarrollo inicial del telégrafo a base de electricidad para comunicar mensajes en clave por medio de impulsos eléctricos” (p.1).

Ibar (2013), refiere que las comunicaciones a distancia por voz comienzan con la aparición del primer prototipo del teléfono fijo en 1861 gracias a Johann Philipp Reis. Sus primeras palabras fueron “El caballo no come ensalada de pepinos”, pero su receptor no pudo saber cuál era el significado del mensaje ya que el teléfono solo podía transmitir notas musicales hasta una distancia de 100 metros durante breves intervalos de tiempo (p.6).

Ciro y Perez (2019), con el pasar de los años, se realizaron investigaciones que llevaron a Guillermo Marconi en 1910 a realizar la primera emisión radioeléctrica que cruzó el Atlántico, dando inicio al uso de las ondas radioeléctricas, que permitían transmitir mensajes de forma inalámbrica. ya en 1960, se desarrolla el uso de las telecomunicaciones con el desarrollo de satélites de comunicación y el inicio del Internet hacia 1969 (p.1).

Reboloso (1997), dvanced Research Projects Agency Network-Red de la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada). Su nombre original era ARPA, que significaba Agencia de Proyectos Avanzados de Investigación del Departamento de Defensa de los Estados Unidos, el propósito original era conectar a los investigadores con computadoras lejanas a fin de compartir recursos (p.49)

Actualmente el internet se ha convertido en un fenómeno el cual permite un acceso rápido a una amplia información; cada vez son más las personas que hacen uso de este. El internet puede ser usado para distintas finalidades como las comerciales, las empresas buscan varias alternativas para la venta de productos, por ello difunden múltiples anuncios por el internet.

Hoy en día utilizan aplicaciones, redes sociales, páginas webs, blogs o fanpages, entre otros (Reboloso, 1997, p. 54). Por otro lado, es utilizada en el entretenimiento, considerado como un elemento relevante debido a los juegos online, redes sociales y aplicaciones a la que la mayoría de sus usuarios entran en línea interesados en buscar otros usuarios con quién comunicarse y divertirse. Otro uso que le dan al internet es el político, el internet permite entrar en acercamiento de los partidos hacia otras partes de la ciudad o del mundo y esta funciona como una vía de comunicación de las demandas de personas a la política gracias al internet la información se da en tiempo real (Reboloso, 1997). Hacia 1980 aparecen las redes digitales y hacia 1993 se permite el uso comercial de Internet y al mismo tiempo se extiende por todo el mundo el uso de la fibra óptica lo cual permite el flujo de grandes cantidades de información.

Gracias al gran número de herramientas de las que dispone el internet, pueden realizarse diferentes funciones como comunicación, búsqueda de información, pasatiempo, diversión, adquisición de conocimientos, etc. A continuación, se nombran algunas de las herramientas más características de Internet, hasta el momento (Marco y Choliz, 2017, p.60).

Blogs. Son páginas web con las que se expresa información personal u opiniones sobre diferentes temas (Marco y Choliz, 2017).

Redes sociales. Brinda la facilidad de encontrar a personas que también hacen parte de la red, permite invitar a otras personas a ser parte de la lista de contactos en su red, son plataformas con gran variedad de herramientas para conocer de otras personas (Marco y Choliz, 2017).

Chats. Esta herramienta permite tener conversaciones en tiempo real, ya sea por escrito, webcam, pantalla compartida o audio (Marco y Choliz, 2017).

Correo electrónico. Es un sistema de correo digital el cual permite enviar mensajes y estos son guardados en su servidor (Marco y Choliz, 2017).

Espacios. Son portales personales que combinan varios servicios (blog, chat, foros, correo, fotos, videos, etc (Marco y Choliz, 2017).

Foros. Son grupos en los que entran en discusión diversos temas estos frecuentemente están coordinados por un líder (Marco y Choliz, 2017).

Messenger. Es similar al chat, pero los usuarios están identificados. Por lo que no hay anonimato (Marco y Choliz, 2017).

En Estados Unidos de Norte América, IBM fabricó en 1992 el IBM Simon, el cual fue el primer Smartphone de la historia, los primeros Smartphone combinaron funciones de asistente digital personal (PDA) con cámara de fotos y navegador GPS, pero ahora incluyen conexión a internet vía WIFI o red móvil para la navegación por la web, videollamadas, visionado de correo electrónico (E-Mail), reproductor multimedia (Navarro, 2012, párr. 1).

El primer teléfono al que, realmente, se le dio el nombre de *Smartphone* fue el Ericsson GS88, apodado 'Pamela', que fue desarrollado en 1997 por la casa Ericsson en el museo de informática del 2019 (Navarro, 2012, párr. 14).

Castro (2012), refiere que, en sus comienzos, los dispositivos móviles fueron concebidos estrictamente para realizar comunicaciones de voz. Luego, se fueron sumando nuevas aplicaciones por parte de los fabricantes y en la participación de los servicios por las operadoras. Los avances tecnológicos han permitido que, en la actualidad, podamos enviar sms, sacar fotos, escuchar música, navegar por internet, enviar emails, usar el GPS, descargar juegos, organizar las actividades del día, chequear las cuentas bancarias, escribir en el blog, entre muchas otras cosas (p.92).

Para Muñoz (2014) los Teléfonos celulares inteligentes (Smartphone) son más comunes y cotidianos; desde su aparición, ha ido evolucionando hasta el formato actual con una vocación claramente táctil (Muñoz,2014, P.14)

A partir del 2001, en Europa comienza una nueva era sobre el concepto de lo que era un teléfono móvil, así, se lanza al mercado el Nokia 7650 (el primero de la marca con cámara integrada) supuso un cambio de rumbo en el mercado (Navarro, 2012) En esta época, las personas solo necesitaban una pantalla pequeña donde era suficiente escribir SMS, leer registros de llamadas y manejar contactos entre otras “tareas sencillas”.

Con el surgimiento de los Smartphone, se crean también las redes sociales, las cuales son medios que permiten la comunicación con personas de cualquier parte en tiempo real, estas se caracterizan por su dinamismo en la comunicación”. El conocimiento de los tipos de redes y usuarios, sirve para entender mejor las nuevas necesidades comunicativas de las personas y permite un mayor acercamiento al fenómeno de las redes sociales (Villalba, 2012, p. 785).

Una red social puede clasificarse de las siguientes maneras: Analógicas - redes sociales off-Line: se realiza sin mediación de aparatos o sistemas electrónicos, un ejemplo puede ser el matrimonio, negocios, etc. Digitales - redes sociales online: sus orígenes se dieron en sistemas electrónicos y dependen de la tecnología de Internet (Villalba, 2012, p.40).

Luego, se crean softwares instalables en teléfonos móviles inteligentes o Smartphone; llamados Apps (viene de aplicaciones, en inglés), entre ellos se encuentra WhatsApp, Telegram, Viber entre otras, usadas para chatear, reemplazando a los mensajes de texto. Por ello, muchas personas tienen dependencia de estos aparatos, por lo tanto, tiene la necesidad de llevarlos siempre con ellos (Bebea, 2013, Párr,1)

Hay 22 millones de usuarios activos de aplicaciones aproximadamente, es decir, frecuentemente las utilizan o descargan otras nuevas. WhatsApp es considerada una de las aplicaciones más usadas a nivel mundial y por otra parte Tuenti es la segunda App más descargada en teléfonos que utilizan el sistema operativo Android (Forero,2010, P.45).

Para el autor Forero (2010), en Colombia “la penetración de nuevas tecnologías de información y comunicación, tales como Internet, telefonía celular y videoconsolas, ha experimentado un crecimiento sostenido durante la primera década del nuevo siglo” (Forero,2010, P.45).

La revolución de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que se originaron en el último cuarto del siglo XX, introdujo importantes cambios en las formas sociales, productivas y comunicacionales (Castro, 2012, p.92).

La rápida expansión y adopción del teléfono móvil han generado cambios sociales y culturales en la sociedad, han modificado las formas de comunicación, de acceder a la información y las maneras en que los individuos se relacionan entre sí. La telefonía móvil ha producido una transformación en los ritos sociales de interacción. El uso de las TIC ha modificado la forma de trabajar, aprender, colaborar, jugar, pasar el tiempo y socializar de los individuos (Castro, 2012, p.92).

Los usuarios de los celulares pueden estar lejos y cerca a la vez, pueden estar disponibles en cualquier momento, pero no hace falta que estén presentes, pueden encontrarse a grandes distancias, pero estar conectados, es decir, ausentes pero presentes en un espacio comunicativo virtual. "Los móviles tienen la particularidad de dotar de cierto grado de presencia a los ausentes, de encarnar la presencia virtual de aquellos cuyos números están en nuestra lista de contactos, de aquellos que nos llaman o envían sms, cuya presencia puede

actualizarse en cualquier momento mientras lo llevemos con nosotros" (Gil, Vall y Feliu, 2010).

Capítulo III juventud y adolescencia

Adolescentes. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018). Define la adolescencia como la etapa de crecimiento y desarrollo humano que se produce posterior a la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. Esta etapa se caracteriza por un ritmo acelerado de crecimiento y de cambios, superado solamente por el que experimentan los infantes. Esta fase de crecimiento y desarrollo viene condicionada por diversos procesos biológicos. El comienzo de la pubertad, marca el pasaje de la niñez a la adolescencia (párr.1).

Erikson (2005), menciona que en la adolescencia se da la identificación del Yo, el individuo es cada vez más independiente, se da el distanciamiento con los padres y pasan mayor tiempo con los pares, del mismo modo comienzan a pensar en su futuro y comienzan a formar su propia identidad basándose en sus experiencias (P.56)

Identidad versus confusión de roles – fidelidad y fe Adolescencia: de 12 a 20 años. Según Choliz (2016) refiere que los Smartphone, se han convertido en un elemento indispensable en la vida de los adolescentes, el cual es utilizado para hablar, las múltiples aplicaciones que permiten ejecutar estos dispositivos inteligentes hacen que el empleo de los mismos sea cada vez más complejo y consiste a su vez socializarse con sus iguales. Por otro lado, el teléfono móvil es mucho más que un teléfono inteligente, entre las principales características que hacen que los adolescentes los consideren enormemente atractivos, destacan; la autonomía, la identidad y prestigio, las aplicaciones tecnológicas, actividad de ocio, aumento de establecimiento de relaciones interpersonales (p.1359)

Utilización del teléfono móvil. Muñoz (2016), mencionan que, en el uso del teléfono móvil, los adolescentes son grupos vulnerables ya que les resulta complicado controlar sus impulsos y emociones, siendo fácilmente influenciados por las campañas de publicidad, aceptando el móvil como un símbolo de estatus, pudiendo provocar problemas de autoestima en aquellos que no posean el último modelo o no reciban un número determinado de visitas o comentarios a sus intervenciones (p.1360).

Desde cuando los adolescentes utilizan los Smartphone. Peñuela (2014), menciona que los Smartphone comenzaron a ser comercializados en 1997, estos teléfonos inteligentes tienen la capacidad de enviar mensajes de texto, acceder a internet, redes sociales, música, videos, chat, correos electrónicos y demás aplicaciones que el usuario desee descargar. Del mismo modo mencionan que para el año 2011 aproximadamente el 47% de los adolescentes a nivel mundial tienen un Smartphone; en Colombia, en el año 2000 había 2300 millones de suscriptores a Smartphone y a finales del 2010 ascendió a 44.5 millones, el cual es un incremento muy notorio.

Según Bras (cómo se citó en Ruiz), la adolescencia es una etapa fundamental en el desarrollo psicológico de una persona, pues es el periodo en el que se forja su personalidad, se consolida su conciencia del yo, su confianza su identidad sexual y se forma su sistema de valores. Del mismo modo menciona que en esta etapa se da la búsqueda de identidad por lo cual el individuo recurre a la tendencia grupal, la cual le brinda seguridad y estima personal.

Teniendo en cuenta (como se citó en Lozano, 2014), el concepto de adolescencia tiene como referencia sociedades con normas institucionalizadas, puesto que en rigor no se puede hablar de adolescencia en una sociedad de primates (Lozano, 2014).

Silva (2002), define la adolescencia cómo el “ período de transición bio-psico-social que ocurre entre la infancia y la edad adulta, donde ocurren cambios corporales y de adaptación a nuevas estructuras psicológicas y ambientales que llevan a la vida adulta”, del mismo modo menciona que la juventud “abarca los momentos intermedios y finales de la adolescencia y los primeros de la edad adulta, en esta etapa tiene mayor relevancia los logros o frustraciones, así mismo esta etapa está relacionada con el proceso de interacción social, definición de identidad y la toma de responsabilidad”; así mismo la autora manifiesta que la condición de juventud no es uniforme y varía de acuerdo al grupo social que se considere (p.11).

Aberastuy y Nobel (1972), en la adolescencia son relevantes algunos aspectos psicológicos entre ellos destaca la capacidad analítica del menor, la formulación de hipótesis, los adolescentes tienen la capacidad de corregir falsos preceptos, consideran alternativas y llegan a conclusiones propias, presentan interés por una ocupación y la necesidad de capacitación para su desempeño e interés por realizar un proyecto de vida (p.14)

Metodología

Método

El presente trabajo de investigación “axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick en la interacción por redes mediante Smartphone de los estudiantes del grado 10 A de la institución educativa Técnico” se realiza mediante el método de investigación inductivo el cual permite ir de lo particular a lo general, permitió examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos. (Hernández Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014), en este sentido este método logró dar respuesta a la pregunta problema planteada, de acuerdo a las experiencias del grupo estudiado.

Enfoque

Considerando que el enfoque cualitativo implica un proceso de recolección de investigaciones. Desde un estudio descriptivo para responder a un planteamiento del problema (Hernández et al, 2014). El tipo de estudio se considera descriptivo pues 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. Pues dicha investigación, pretende recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernández et al, 2014).

Diseño

El método de investigación que se usó fue fenomenológico ya que su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias. (Hernández et al, 2014), para darle paso a este proyecto se plantearon las siguientes fases:

Fase 1: Mediante esta etapa se establece la identificación del objeto de estudio partiendo del análisis del contexto, procedente a esto se realiza una revisión bibliográfica, y posteriormente surge el siguiente interrogante cómo pregunta de investigación ¿Cómo se manifiestan los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick en los estudiantes que interactúan por redes con Smartphone del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico?

Fase 2: Una vez analizado el tema y recogida la información se procede a describir la elección de los instrumentos que se utilizaron para la recolección de la información, procedente a esto se dirige a indagar a los docentes del plantel educativo con respecto al tema, se establece el marco, y los objetivos.

Fase 3: Realización de los instrumentos procedentes aplicar, mediante la revisión minuciosa de la teoría, se realiza la estructura de las preguntas a indagar.

Fase 4: Se establece el consentimiento informado, se procede a realizar la aplicación de los instrumentos partiendo de la observación, la cual se registra en la bitácora de observación, posterior a esto se aplica la entrevista semiestructurada, y por último se aplica la encuesta al grupo focal.

Fase 5: Registro y análisis de la información obtenida.

Fase 6: presentación del documento final, en esta fase se realiza una sustentación del proyecto y la presentación de documentos escritos en el cual se evidenciaron las conclusiones y los posibles hallazgos.

Colás y Buendía (1998), exponen que las principales técnicas de recogida de datos, de las que se hace uso en una metodología cualitativa son: a) Técnicas directas o indirectas en la que prevalece la entrevista cualitativa, la observación del participante y la historia de vida y las b) Técnicas indirectas o no interactivas en las que las fuentes de información se basan en documentos oficiales y documentos personales (p.113).

Por tanto, en el presente trabajo de investigación se utilizaron técnicas directas, es decir se recoge información mediante entrevista realizada a directivas del plantel educativo y se realiza observación de campo, procedente a ello se realiza un registro en la bitácora de observación, los cuales brindan las pautas para tener un primer análisis de la población de la investigación.

Técnicas e Instrumentos

Grupo focal. Aigner *et al* (como se citó en Escobar y Bonilla, 2017), refieren que los grupos focales son una técnica de recolección de datos mediante una entrevista grupal

semiestructurada, la cual gira alrededor de una temática propuesta por el investigador. Se han dado diferentes definiciones de grupo focal; sin embargo, son muchos los autores que convergen en que éste es un grupo de discusión, guiado por un conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente con un objetivo particular (p.2). Por lo tanto, para la presente investigación se conformó un grupo de 15 estudiantes en el cual se les contextualiza con respecto al tema a tratar, y posteriormente se procede a realizar encuestas semi estructuradas de manera individual, los ítems de las preguntas se plantearon con relación a los axiomas propuestos por Watzlawick, en ella se permiten discusiones e ideas entre los participantes, con esto se logra tener mayor información relevante para el trabajo investigativo.

Entrevista semiestructurada. Elizalde (2018), define que una entrevista semiestructurada implica una reunión en la que el entrevistador no sigue estrictamente una lista formal de preguntas; hará más preguntas abiertas, lo que permitirá una discusión con el entrevistado en lugar de un formato sencillo de preguntas y respuestas (párr.1). Por lo tanto, se le realizó a cada estudiante una encuesta individual, sin aportes de otros estudiantes, pero en ellas si se permiten aportes de las investigadoras para aclarar dudas.

Bitácora de observación. Teniendo en cuenta lo planteado por Alva (2011) “la bitácora es el diario de trabajo” y su elaboración es un paso imprescindible en el transcurso de un proyecto de investigación (p.3). Gracias a ello, los experimentos que se realicen posteriormente pueden ser repetidos en el momento que se desee, obteniéndose los mismos resultados: la bitácora debe guardar las condiciones exactas bajo las cuales se ha trabajado. Además, en ella se pueden escribir ideas e hipótesis derivadas del desarrollo empírico.

se realizan registros de acuerdo a lo observado dentro del plantel, durante 6 meses se llevó a cabo la observación del 13 de marzo al 7 de septiembre, en estas bitácoras se registra los acontecimientos dados con el rector, docentes y estudiantes.

Población

La población está compuesta por 30 estudiantes del grado 10 A jornada mañana, de la Institución Educativa Instituto Técnico.

Muestra

La conforman 15 estudiantes del grado 10 A del colegio Instituto Técnico

Los criterios que se tuvieron en cuenta para la selección de la población fueron:

De inclusión. Estudiantes en un rango de edad entre 14 y 15 años (teniendo en cuenta lo considerado por la OMS), como también estudiantes del grado 10A que utilicen el Smartphone como medio de comunicación y estudiantes de 10A que quieran participar en la investigación de forma voluntaria.

De exclusión. Estudiantes que tengan más de 15 años, estudiantes del grado 10A que no hagan uso de celular y estudiantes que no deseen participar de la investigación.

Aspectos éticos

Teniendo en cuenta el Código ético del Psicólogo en su enunciado 16.1, se realizó el contacto con las directivas de la institución educativa y los participantes de manera individual, explicando los objetivos y alcances de la investigación, así como los aspectos éticos de anonimato y confidencialidad de la información.

El Código ético del Psicólogo (2000) manifiesta que el psicólogo al planear y llevar a cabo investigación científica con participantes humanos o no humanos, debe basarse en los principios éticos de respeto y dignidad, y resguardar el bienestar y los derechos de los

participantes y la protección de datos”. Los datos personales de los encuestados no fueron ni serán utilizados para ningún fin más que el autorizado por sus padres y/o la institución educativa.

Resultados

Los resultados que se presentan en este trabajo teniendo en cuenta la información recolectada con los 15 estudiantes del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico jornada mañana, a los cuales se les solicitó realizar certificación del consentimiento informado para participantes en la investigación. También se solicitó certificación de los padres de familia para que fuera posible la participación de los jóvenes teniendo en cuenta la libertad de participación y la confidencialidad con la que la información será tenida en cuenta. Se estableció el rapport lo que facilitó la interacción y participación de todos, los cuales tuvieron la disposición de participar de las actividades planteadas, entrevista semiestructurada, grupo focal y bitácora de observación. Se tiene en cuenta hacer una revisión bibliográfica minuciosa la cual permitió conocer y fortalecer la investigación para que sea con mayor rigurosidad.

Se evidenció según los resultados obtenidos y basados en las unidades de registro las cuales permitieron conocer e indagar sobre los axiomas exploratorios en la interacción por Smartphone los cuales le dan respuesta al objetivo general, el cual es, describir las posibles manifestaciones de los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick en la interacción mediante Smartphone de los estudiantes del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico. Los objetivos planteados se han logrado alcanzar mediante las técnicas e instrumentos que permitieron constatar la información.

1. Discernir sobre los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick.

Para dar cumplimiento a este primer objetivo, principalmente se realizó una revisión bibliográfica para conocer mejor dicha teoría, es así como se conoce que el autor plantea cinco axiomas de la comunicación, los cuales son: imposibilidad de no comunicar, nivel de contenido y relación, puntuación de la secuencia de hechos, comunicación digital y analógica, interacción simétrica y complementaria. Al estudiar estos axiomas se tuvo mayor claridad el cual permitió comprender, conocer y apropiarse sobre lo que plantea el autor con su teoría para de esta manera tener un mayor conocimiento teórico de la presente investigación.

2. Obtener información acerca de la comunicación mediante redes en jóvenes estudiantes del grado 10A de la Institución Educativa Instituto Técnico.

Para lograr alcanzar este objetivo se hizo necesario la aplicación de las técnicas; entrevistas semiestructuradas, grupos focal y bitácora de observación, siendo una investigación de enfoque cualitativo. De la aplicación de dichas técnicas se obtuvo como resultado que los jóvenes interactúan constantemente con las redes sociales y se comunican principalmente por medio de chats, sin embargo, también reconocen que dependiendo del contenido de lo que desean comunicar en ocasiones es mejor la comunicación frente a frente.

3. Confrontar los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick con las herramientas de comunicación que brinda el Smartphone para dar cumplimiento a este objetivo se aplicaron los siguientes instrumentos; entrevista semiestructurada, grupo focal y Bitácora de observación.

Resultados de la información:

Análisis del axioma 1. Los estudiantes encuestados reconocen que la comunicación se da en todo momento además establecen que, al usar smartphone incluso los silencios comunican “cuando dejan de responder un mensaje, cuando se deja de escribir, o cuando los dejan en visto”. Sin embargo, refieren que pueden darse malentendidos al comunicarse mediante las redes sociales porque la comunicación gestual es necesaria para aclarar algunas particularidades del mensaje, es decir, existen elementos que sólo pueden evidenciarse presencialmente y que complementan la comunicación verbal consecuentemente.

Los estudiantes refieren que pueden interpretar lo que un compañero siente sin necesidad de palabras, porque para ellos lo gestual juega un papel importante en la comunicación, afirman que “la comunicación se da en todo momento creo que así uno no esté hablando con una persona o quiera evitar hablarle, siempre hay una comunicación no verbal que puede llegar a decir muchas cosas”.

Análisis del axioma 2. Los estudiantes relacionan este axioma a través del reconocimiento del nivel conativo y referencial mediante el uso del Smartphone, puesto que para ellos el nivel de contenido es aquello que se transmite mediante el uso de audios, llamadas, mensajes de texto, emoticones y videos. Sin embargo, manifiestan que mediante esta herramienta no se logra transmitir el contenido emocional que se transmitirá y observará personalmente. En la parte referencial la establece el uso de los emoticones, no obstante, en algunas ocasiones este puede llegar a generar conflictos, puesto que estos pueden ser interpretados de una manera distinta a la que se emite y de distintas maneras según quien lo reciba. Es importante señalar que reconocen que la comunicación mediante el Smartphone adquiere cierto nivel de deshonestidad debido a que el Smartphone les da la oportunidad de pensar antes de escribir,

es decir le resta espontaneidad a la comunicación, reconocen implícitamente que el modo en que se transmite el mensaje puede alterar la comunicación; dependiendo de diferentes variables entre ellas ortografía y quien lo transmita.

Se manifiesta implícitamente a partir de las respuestas de los estudiantes encuestados, porque reconocen la existencia de "algo que no se puede contar" por medio de textos y emojis, así mismo reconocen que es necesario interactuar presencialmente con las otras personas para percibir con claridad el resto de la información, los jóvenes expresan que, “no porque cara a cara uno puede ver las expresiones, y la comunicación es más completa y fácil de entender, en cambio a través del celular muchas cosas no son bien entendidas”.

Análisis del axioma 3. Los estudiantes expresan que la comunicación mediante Smartphone tiene la particularidad de que puede ser interrumpida, ya que reconocen que no hay un refuerzo en la secuencia de la comunicación, debido a las variables (señal, internet, ocupaciones del día a día, batería), referente a esto dicen que, “Las conversaciones se pueden interrumpir, por alguna situación personal, se puede caer la señal”, lo que genera que la puntuación de la secuencia no sea la misma entre el emisor y el receptor, generando malos entendidos o conflictos en las relaciones de la comunicación, y es por esta razón que los estudiantes en ocasiones solo las comunican personalmente. Es importante señalar que los estudiantes manifiestan que, de acuerdo a la relación que se tenga con la persona, cuando se comunican mediante Smartphone pueden darle prioridad o no a responderle los mensajes sin interrumpir la secuencia,

Análisis del axioma 4. Los estudiantes reconocen dos tipos de comunicación, el que hace referencia al contenido verbal (digital) y lo no verbal (analógico), el contenido verbal indica el mensaje como tal expresando que “no hay nada mejor que hablar cara a cara”, y el otro

que hace relación a lo que no es verbal, referente a esto indican que “ver los gestos que hacen las personas eso es lo más satisfactorio de una conversación”, reconocen que en la comunicación mediante Smartphone los limita de este último contenido, (puesto que no se logra evidenciar completamente la parte gestual) y las alternativas que ofrece el uso del Smartphone en algunos momentos no son completamente veraces, en otras palabras hay conversaciones que solo se deben tener personalmente.

Los estudiantes manifiestan que la comunicación por Smartphone en ocasiones no se logra evidenciar el suficiente contenido analógico (no verbal), puesto que la manera de percibir de cada persona es distinta, mientras si se transmite cara a cara, se complementa de los gestos, postura, tono de voz, expresiones faciales.

Análisis del axioma 5. Los jóvenes manifiestan reconocer distintos tipos de relaciones de acuerdo a la jerarquía (simetría), cuando se da una comunicación entre pares, esta comunicación es más abierta y fluida, gracias a que hay mayor confianza, e igualdad, mientras que, en la comunicación complementaria actúan con mayores limitaciones, teniendo en cuenta que a las personas que se dirigen o tienen conversaciones lo hacen con mayor rigurosidad y cautela. En relación a lo anterior distinguen mantener una comunicación diferente de acuerdo a la confianza que le genera la persona con la que se comunican, y dicha confianza se ve alterada por el nivel de autoridad de la persona con la que se comunican, de acuerdo a esto deciden usar o no emoticones, buena ortografía, imágenes, etc., incluso algunos estudiantes manifiestan abstenerse de comunicarse por Smartphone con algunas personas que representan cierto nivel de autoridad sobre ellos.

4. Confrontar la vigencia de los axiomas exploratorios de la teoría de la comunicación de Paul Watzlawick y el uso de Smartphone por los estudiantes del grado 10A de la Institución Educativa Instituto Técnico.

El presente objetivo se alcanzó mediante la aplicación de los siguientes instrumentos: entrevista semiestructurada, grupo focal y bitácora de observación.

Los axiomas exploratorios planteados por Paul Watzlawick siguen vigentes en la actualidad aun teniendo en cuenta en que la comunicación se ha modificado, debido a los nuevos avances tecnológicos en especial en el uso del Smartphone, siendo esta una herramienta muy usada por lo adolescente en la actualidad para facilitar la comunicación; sin embargo, se reconoce que prevalecen unos axiomas sobre otros; los axiomas más referenciados son: “Imposibilidad de no comunicar”, “Nivel de contenido y nivel de relación” y el axioma “Interacción simétrica y complementaria” (1 2 y 5), pues estos se logran dar con mayor claridad en la interacción a través de Smartphone gracias a las aplicaciones este que brinda para comunicarse (mensajes de texto, llamadas, imágenes, videos llamadas) por otra parte en los axiomas 3 y 4 los cuales refieren a “La puntuación de la secuencia de hechos” y “la Comunicación digital o analógica” no son dados en su totalidad pues se considera que el teléfono móvil a pesar de su gran avance carece de herramientas para complementar en su totalidad estos dos axiomas.

Discusión

Confrontar los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick con las herramientas de comunicación que brinda el Smartphone.

Axioma 1. “Imposibilidad de no comunicar”

Para dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cómo se manifiestan los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick en los estudiantes que interactúan por redes con Smartphone del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico?, se plantearon una serie de objetivos.

Para dar cumplimiento a los objetivos se conformó un grupo de 15 estudiantes del grado décimo de la institución educativa Instituto Técnico, a los cuales se les aplicaron algunas técnicas de recolección de información como lo fueron los grupos focales, entrevistas semiestructuradas y bitácoras de información.

Es así como los resultados arrojados en la aplicación de los instrumentos permiten distinguir que los axiomas de la comunicación de Paul Watzlawick se encuentran presentes en el proceso de comunicación, y por lo tanto, se observa como los estudiantes dan a conocer que en efecto *“en todo momento estamos comunicando, desde que nos levantamos hasta que nos acostamos”*.

Lo anteriormente mencionado tiene relación con el artículo de Vásquez (2014), quien habla de la historia y la comunicación social. De tal forma, afirma que la necesidad de comunicarse fue el motor de todo tipo de codificaciones expresivas y la historia de la codificación de signos y fonemas.

De igual manera, los resultados arrojados la presente investigación son similares a los resultados obtenidos por Arango, Rodríguez, Benavides y Ubaque (2016), quienes mencionan que la terapia familiar sistémica y los axiomas de la comunicación humana tienen en común la base el estudio de las interacciones humanas, la interrelación y la conexión, no se puede hacer terapia sistémica sin hacer uso de los axiomas de la comunicación.

De todo lo anterior, se logra distinguir que los axiomas de la comunicación de Paul Watzlawick siguen presentes en la comunicación ya que es difícil comunicarse sin utilizar dichos axiomas para comunicarse.

Axioma 2. “nivel de contenido y nivel de relación”

La comunicación no solo transmite información, sino que, al mismo tiempo impone conductas. Toda comunicación significa algo, (contenido) toda comunicación se establece entre dos partes, (relacional). La comunicación con el otro me dice cómo debo entender el contenido de la comunicación, es decir, que, para entender el contenido de una comunicación, debo entender la relación de los comunicantes (Aguilar et al, 2009, p.28). Lo que establece el contenido del mensaje es interpretado de acuerdo con relación que se tenga con el otro; Aguilar et al (2009), refiere que la Metacomunicación es cuestionarse lo que dijo la otra persona. Se refiere a cómo tengo que entender lo que me están diciendo, como debo interpretar el contenido en función de la relación que tengo con la otra persona. Cuando no entiendo mucho el significado de algo, es aclarar el sentido de cómo tengo que interpretarlo. En este sentido el grupo focal número 2 Respondió ; *“Sí porque muchas veces al querer decir algo y no transmitirlo claramente puede llegar a haber malentendidos al no expresarse bien; por ejemplo, cuando enviamos emojis para dar una información en código y esto lo terminamos mal interpretando, eso depende de que tanto me entienda con esa persona”* *“También algunas veces, la intención de una publicación es el punto de vista de una persona, puede haber personas que tomen esta crítica de forma correcta o incorrecta. información en código y esto lo terminamos mal interpretando”*. Con esta respuesta se establece, que en grupo de estudio también ven los estados como un medio para comunicarse a los demás llegando a generar conflicto por la razón anteriormente expuesta. Por otra parte, se dice que

el uso de emoticones tiene intenciones comunicativas de las emociones, pero estas también suelen llegar a ser mal interpretadas por el receptor; a esto Miller, et al., (2015), afirma que cuando una persona comunica algo a través de medios digitales genera en el destinatario una interpretación según la manera como este la cree. Si la intención del mensaje en el proceso de comunicación cambia, entonces se pueden registrar interpretaciones erróneas.

Por tanto, se logra describir que el presente axioma sigue vigente en la interacción dada mediante Smartphone. No obstante, en algunas ocasiones se evidencia que la comunicación mediante este suele generar malas interpretaciones que conllevan a conflictos interpersonales por no lograr interpretar de manera adecuada los están queriendo comunicar.

Axioma 3. “la puntuación de la secuencia de hechos”

La comunicación tiene una característica básica que es la interacción, es decir, el intercambio de mensajes entre los comunicantes. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones. (Aguilar et al, 2009, p.28). Sin embargo, Humphreys (2005), menciona que los teléfonos móviles ofrecen un canal de comunicación que facilita las relaciones sociales, permitiendo a los usuarios crear, desarrollar y fortalecer los vínculos sociales, con quienes puede compartir información (Humphreys, 2005), sin embargo los participantes expresan que la comunicación mediante smartphone tiende a tener muchas interrupciones y no se logra tener una secuencia ordenada en la comunicación, uno de los factores son la cantidad de estímulos que se dan al mismo tiempo; *“No muchas veces uno por medio del celular está conversando con varias personas, y uno le contesta a una persona, a la otra y muchas veces eso hace que me olvide de contestar a la otra persona”*. Por otra parte, se establece que los mensajes por

smartphone se pueden ignorar y se responde dependiendo la relación establecida con la otra persona.

Otro de los factores que hacen que las conversaciones por Smartphone no tengan una secuencia adecuada de fluidez por la falta de confianza en el momento de escribir que hacen que antes de enviar un mensaje se razone, debido a que las conversaciones pueden ser compartidas con otras personas, los que no haya una adecuada secuencia en la comunicación por Smartphone, *“No, porque pues la verdad el Smartphone no me da tanta confianza como estar en persona con alguien, desde el Smartphone puede tomar un pantallazo y pueden burlarse de uno con las demás personas o alguien, en cambio si usted lo dice cara a cara no se va a poder.”*

En repetidas ocasiones los estudiantes expresaron la fluidez en las conversaciones dependiendo el nivel de importancia del mensaje y del tipo de relación interpersonal que se tenga con el otro. Por tanto, este axioma se logra evidenciar su vigencia en la interacción dada por Smartphone, siendo esta generadora de estímulos y respuestas, las cuales en ocasiones se ven interrumpidas, por los diferentes distractores.

Axioma 4. “comunicación digital o analógica”

Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. En relación a este axioma los resultados encontrados en este estudio muestran que los estudiantes reconocen que hay un contenido analógico que no se transmite a través de los recursos audiovisuales de las redes, y que en ocasiones pueden ser mal interpretados y no son veraces, especialmente acerca de los emoticones los jóvenes manifiestan que *“no siempre ofrecen un significado general, es decir, las personas pueden no interpretar lo mismo con el mismo emoticón”*; no los encuentran suficientes para reemplazar lo que se transmite personalmente.

Los resultados encontrados en esta investigación tienen relación con la investigación realizada por Estupiñan (2007), titulada Influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y sociales de la comunicación de la universidad javeriana de Bogotá- Colombia periodo 2013-2017. Como resultados se identificó, que el joven más allá de encontrar en el celular una herramienta para suplir sus necesidades únicas de comunicación, también encuentra las necesidades sociales y personales como el status social y la imagen personal.

Así mismo (Martos Carrión, E, 2011), en su investigación análisis sobre las nuevas formas de comunicación a través de las comunicaciones virtuales o redes sociales. Menciona que en España con la llegada de las nuevas tecnologías y las actividades online cambia parte de las relaciones personales humanas. Puesto que se apuesta por lo virtual en lugar de lo real.

En general esta investigación presenta similitudes con las investigaciones anteriormente mencionadas, toda vez que en efecto refleja que se presenta un cambio en la forma de comunicarse con los demás, puesto que hay mayor interacción por medios digitales y se les ha restado importancia a las comunicaciones personales. Sin embargo, presenta discrepancias con dichas investigaciones, en el sentido que los resultados de la presente investigación arrojan información en la cual los jóvenes mencionan que si bien se comunican constantemente por medios virtuales esta comunicación está enriquecida de contenido digital, pero carece de contenido analógico. Por ello es que en ocasiones es preferible comunicar la información que consideran más importante de manera personal.

Axioma 5. “interacción simétrica y complementaria”

Los estudiantes dan a conocer que efectivamente el axioma cinco interacción simétrica y complementaria se encuentra presente. Teniendo en cuenta que la relación simétrica se define como la igualdad o la diferencia, los estudiantes afirman que cuando interactúan “*Con mis*

amigos y con mis primas pues son las personas a las que uno les tiene como confianza, y le siguen el hilo a uno y entienden las cosas” y la relación complementaria se basa en la conducta de uno de los participantes y complementa la del otro. Se basa en un máximo de diferencia ejerciendo respeto por la autoridad; afirmando que ellos “No pueden *utilizar las mismas frases ni emoticonos porque a ellos hay que hablarles con respeto y con ortografía mientras que a un amigo yo le hablo como caiga y los emoticonos no los utilizo con mis docentes”*; teniendo en cuenta que “todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o en la diferencia.”

Los estudiantes equiparan relación complementaria a relaciones de confianza, como las que mantienen con pares; cuando interactúan “*Con sus amigos se pueden expresar libremente”* Y además reconocen que hay una diferencia en la interacción a través de la comunicación con personas que no son sus pares, considerando la “interacción social como la amistad” (Estupiñan,2007,p.63), teniendo en cuenta que si se comunican con “*mis docentes nunca hablaría como hablo con mis amigos”* debido a la confianza que les generan sus pares es mayor. Además, manifiestan que cambian el contenido y la forma de comunicarlo dependiendo de si interactúan con pares o no, es decir, se comunican distinto dependiendo de la relación que tengan con la persona, y cuando utilizan la comunicación por Smartphone “en el que prevalece la comunicación especialmente por mensajes de texto y WhatsApp con sus pares y en menor medida con sus familiares” (Román, 2017, p.73) debido a que a ellos representan respeto y autoridad.

Reconocen especialmente que el modo de comunicarse mediante redes es diferente, debido a que esta es planeada y procesada en comparación con la que se da cara a cara; de igual manera “los smartphones se han convertido en un objeto con presencia constante en los

hábitos diarios de los jóvenes” (Lorente, 2002, p.23). De igual forma los jóvenes manifiestan reconocer distintos tipos de relaciones de acuerdo a la jerarquía (simetría).

Confrontar la vigencia de los axiomas exploratorios de la teoría de la comunicación de Paul Watzlawick y el uso de Smartphone por los estudiantes del grado 10A de la Institución Educativa Instituto Técnico.

El presente objetivo se alcanzó mediante la aplicación de los siguientes instrumentos: entrevista semiestructurada, grupo focal y bitácora de observación.

Los axiomas exploratorios planteados por Paul Watzlawick siguen vigentes en la actualidad aun teniendo en cuenta en que la comunicación se ha modificado, debido a los nuevos avances tecnológicos en especial en el uso del Smartphone, siendo esta una herramienta muy usada por lo adolescente en la actualidad para facilitar la comunicación; sin embargo, se reconoce que prevalecen unos axiomas sobre otros; los axiomas más referenciados son: “Imposibilidad de no comunicar”, “Nivel de contenido y nivel de relación” y el axioma “Interacción simétrica y complementaria” (1 2 y 5), pues estos se logran dar con mayor claridad en la interacción a través de Smartphone gracias a las aplicaciones este que brinda para comunicarse (mensajes de texto, llamadas, imágenes, videos llamadas) por otra parte en los axiomas 3 y 4 los cuales refieren a “La puntuación de la secuencia de hechos” y “la Comunicación digital o analógica” no son dados en su totalidad pues se considera que el teléfono móvil a pesar de su gran avance carece de herramientas para complementar en su totalidad estos dos axiomas.

En un estudio desarrollado por Sánchez (2013), toma como referencia los axiomas exploratorios de la comunicación para analizar los factores a desarrollar en la comunicación interna entre el personal de trabajo de la empresa Tainme S.A, en el cual se encuentra que

los axiomas a mejorar en la comunicación identificados por el personal de trabajo son: nivel de contenido y nivel de relación; puesto que no tiene una adecuada comprensión de la información emitida por los coordinadores, La puntuación y secuencia de hechos ya que no hay una relación y organización establecidas entre comunicantes por falta de acuerdos, en referencia a la interacción simétrica y complementaria la información que se da entre operadores y coordinadores no es recíproca lo cual hace que sea no sea favorables para el funcionamiento de las tareas asignadas dentro de la empresa.

Por otro lado, la imposibilidad de comunicar y la comunicación análoga y digital son dados dentro de la comunicación de forma positiva ya que establecen que sí reconocen que la comunicación es dada en todo momento y en cuanto a la comunicación analógica y digital establecen constantemente dentro del personal de trabajo hay comunicación verbal y no verbal; siendo está interpretada de distintas formas según las personas (Delgado, 2013, p.41).

Sluzki (2016), establece que pesar de que han pasado casi cuatro décadas desde su publicación, los axiomas de la comunicación, sus conclusiones siguen estando vigentes como base para impulsar las habilidades comunicativas de las personas; se trata de *“una obra de vanguardia para nuestra comprensión del hombre en su contexto natural de relaciones humanas”*

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Una vez planteada la generalidad y relación existente entre los Axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación y la interacción mediante Smartphone de los estudiantes del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico, se puede concluir:

Axioma 1. “Imposibilidad de no comunicar”

A manera de conclusión se puede decir que los participantes de la investigación reconocen que la interacción en la comunicación está vigente sin importar el medio por el cual se está presentando.

Los estudiantes reconocen que, si bien la comunicación por medio de los Smartphone genera interacción con otras personas, pareciera carecer de comunicación no verbal, puesto que, aunque se envían emoticones que pueden sustituir en algunos aspectos los gestos, no se tiene la certeza de lo que la persona realmente quiere expresar, lo que sería más evidente si se sostuviera la misma conversación cara a cara.

También los jóvenes aceptan que es necesario un contacto físico en muchas ocasiones para poder tener claridad sobre las emociones o sentimientos de los compañeros. Los emoticones, que de cierta manera fueron creados para reemplazar la comunicación no verbal pueden llegar a interpretarse de diferente forma pues cada persona tiene su manera de percibirlos.

Se logra reconocer que la población objeto de estudio tiende a interactuar frecuentemente por medio Smartphone, el cual se ha convertido en un elemento indispensable para ellos, y a su vez estas interacciones algunas veces suelen estar sesgadas puesto que solo se conoce el contenido verbal de la información y se carece de la información que aporta la comunicación no verbal.

Axioma 2. “nivel de contenido y nivel de relación”

Se logra evidenciar este axioma en el uso de Smartphone pues este permite por medio de redes sociales tener una comunicación vía texto, mensajes de voz o video llamadas, en ella los estudiantes establecieron que hay algunos mensajes que llegan a ser interpretados

dependiendo quien lo diga, el contexto en que se desarrolla la comunicación o el nivel de confianza o afectividad que se tenga hacia la persona que lo está expresando.

Los estudiantes encuestados reconocen que la comunicación por Smartphone le resta fluidez y honestidad a lo que se desea transmitir. Por lo anterior, manifiestan que “algunos temas, en virtud de la relación que se tenga con la otra persona es mejor tratarlos personalmente” esto para que la comunicación sea eficaz.

Axioma 3. “la puntuación de la secuencia de hechos”

Los jóvenes identifican que la comunicación por redes se desarrolla y fluye de acuerdo a la relación que se tenga con la otra persona, o por el contenido de la información que se esté tratando.

Los estudiantes reconocen que el desarrollo de una comunicación puede ser interrumpido por otros mensajes que lleguen al Smartphone, y se podría perder el hilo conductor de la conversación

Si el estudiante está sosteniendo comunicación con varias personas a la vez por redes y hay una información que le causa mayor estímulo, le dará mayor atención a esta, la cual contará con mayor fluidez, es así como la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes depende de la naturaleza de la relación.

Los estudiantes mencionan que, por medio de redes sociales, en ocasiones, no siempre la conversación se desarrolla con la fluidez deseada, pues a los mensajes por este medio se les puede llegar a tomar “pantallazo”, lo que puede generar desconfianza, por lo cual optan por detener la conversación o negar algunos hechos y expresan que por este medio pueden reprimir muchas emociones.

Axioma 4. “comunicación digital o analógica”

Aunque el axioma se cumple, el grupo objeto de estudio identifica falencias en la comunicación digital, puesto que la información que se transmite a través de emoticones, en gran medida, carece o expresa diferentes significados, es por ello que en ocasiones prefieren la comunicación presencial, puesto que les permite apreciar el contenido no verbal, que es característico de la comunicación analógica y les proporciona una información de mayor confiabilidad.

Axioma 5. “interacción simétrica y complementaria”

Este axioma se cumple en su totalidad, ya que los estudiantes reconocen que mediante las redes sociales la comunicación varía dependiendo de la cercanía o el vínculo afectivo que tengan con la persona.

Los estudiantes reconocen que hay diferencias entre las comunicaciones que sostienen entre sus pares y los docentes. Con sus pares, la comunicación se da alterna entre lo simétrico y lo complementario, a diferencia de la comunicación que se da con sus docentes o figuras de autoridad, puesto que en estos casos sostienen comunicaciones caracterizadas por el respeto en el lenguaje que utilizan para dirigirse a dichas personas.

Los estudiantes expresan que la comunicación hacia los docentes debe ser clara, concreta y en la mayoría de veces limitada, contrario de la comunicación establecida entre ellos, ya que hay un mayor grado de fluidez.

En general, es evidente que los axiomas de Watzlawick están presentes y seguirán presentes en la comunicación vía Smartphone, puesto que son elementos inherentes a la comunicación humana, en consecuencia, los adolescentes los seguirán utilizando en sus comunicaciones, aunque no los identifiquen con claridad.

Se puede decir que los axiomas de la comunicación humana reflejan condiciones que siempre están presentes, es así como en toda comunicación se da la interacción, se transmite información y tiene una forma particular del cómo es entendida por el receptor.

Se logra que efectivamente los axiomas de la comunicación planteados por el autor preexisten en las comunicaciones que sostienen los jóvenes por medio de los Smartphone, sin embargo, se reconoce que prevalecen unos axiomas sobre otros; los axiomas más reconocidos son: “Imposibilidad de no comunicar”, “Nivel de contenido y nivel de relación” y el axioma “Interacción simétrica y complementaria” (1 2 y 5), pues estos se logran dar con mayor claridad en la interacción a través de Smartphone y los axiomas 3 y 4 que refieren a “La puntuación de la secuencia de hechos” y “la Comunicación digital o analógica” no son dados en su totalidad pues se considera que el teléfono móvil a pesar de su gran avance carece de herramientas para complementar en su totalidad estos dos axiomas.

La comunicación a través de redes no ofrece herramientas audiovisuales suficientes como para reemplazar el contenido analógico de la comunicación frente a frente, como contraparte, la comunicación a través de redes permite una comunicación más “elaborada” en el sentido de que otorga la posibilidad de pensar antes de responder e incluso de modificar algunos impulsos antes de ser enviados a sus destinatarios.

Por último, cabe mencionar también, que la comunicación puede verse influenciada por cambios en el ambiente los cuales generan respuesta en el organismo del individuo y así mismo se pueden dar una serie de secuencias que aumentan una conducta deseada.

Recomendaciones

Por medio de esta investigación se permitió abordar y rescatar un tema y autor de la psicología que ha sido poco trabajado, y poder realizar un acercamiento a los axiomas

exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick, en la interacción mediante Smartphone de los estudiantes del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico. Sin embargo, se considera que el tema es muy amplio y de esta manera se puede seguir indagando, explorando sobre más categorías; por esta razón a futuros/as investigadores/as se les recomienda continuar profundizando sobre dicha temática. Para ello, es fundamental:

- Tener en cuenta la población ya que los adolescentes priorizan la comunicación mediada por el móvil, siendo el Smartphone un dispositivo atractivo. Sin embargo, sería interesante poder realizar un estudio que involucre el ámbito familiar, donde se pueda evidenciar los vínculos afectivos del núcleo familiar y que tanto influye el Smartphone en la comunicación y su relación.

- Es importante tener en cuenta que se pueda vincular a los estudiantes de forma activa a los proyectos que se realicen en la institución, realizando un contraste con los grados inferiores y superiores, para identificar, qué tanto influye un Smartphone en la vida de cada uno y en sus relaciones.

- También se recomienda poder realizar un estudio que permita conocer sobre cómo influye el Smartphone en las relaciones de pareja, y poder realizar analizar cómo es la relación cuando se da la interacción mediante el uso del Smartphone.

- Es importante tener en cuenta apoyo y acompañamiento de entes gubernamentales, a los estudiantes, donde se les permita ampliar y profundizar su conocimiento a través de semilleros de investigación, acerca de la influencia que ejerce el Smartphone, donde se pueda comprender mejor sobre las ventajas y desventajas.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Villalba, R., Boltà Fisa, M., Gahete Santiago, A., & Saz Roy, M. (2009). La comunicación en enfermería: el canal hacia la satisfacción profesional. Estudio comparativo entre dos hospitales. <https://core.ac.uk/download/pdf/16204768.pdf> .20
- Alcalá Casillas, M. (2017) la galaxia internet: reflexiones sobre internet, empresa y sociedad. Vol. 231. septiembre- diciembre, 407-412. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/421/42152785016.pdf>
- Arango Forero, Germán, Bringué Sala, Xavier, & Sádaba Chalezquer, Charo. (2010). La generación interactiva en Colombia: adolescentes frente a la Internet, el celular y los videojuegos. Anagramas -Rumbos y sentidos de la comunicación-, 9(17), 45-56. Retrieved October 18, 2020, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222010000200004&lng=en&tlng=es.
- Arias Sandoval, L. (2009). Las interacciones sociales que se desarrollan en los salones de clase y su relación con la práctica pedagógica que realiza el docente en el aula. Posgrado y Sociedad, 9(2), 32-57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3662261>
- Arias, M., Ávila, C., Enciso, L., Garzón, J., Parrado, S., Peralta, L., Preciado, D., Torres, L., Salazar, P., y Salgado, D. (2012). *Influencia de los Smartphone en los estilos de vida de los jóvenes universitarios y jóvenes ejecutivos en la ciudad de Bogotá* (tesis de posgrado). Universidad Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia.
- Berlo, D. K. (1999). El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica. Buenos Aires. <http://200.2.15.132/handle/123456789/33456>

- Blandón Mena, M., Molina Bedoya, V. A., & Vergara Marín, E. de J. (2005). Los estilos directivos y la violencia escolar. Las prácticas de la educación física. *Revista Iberoamericana De Educación*, 38, 87-103. <https://doi.org/10.35362/rie380832>
- Cavazos, B. (2014). *La comunicación de las parejas que trabaja fuera del hogar* (tesis doctoral). Universidad Autonomía de Nuevo León, San Nicolás de los Garza, México. Recuperado de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080253669.PDF>
- Colle, R. (2002). ¿Qué es la teoría cognitiva sistémica de la comunicación? Santiago de Chile. Santiago de Chile. Universidad Diego Portales. Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/libros/libros/TCSCres.pdf>
- Dance, F. (1973). *Teoría de la comunicación humana*. 1. <http://200.2.15.132/handle/123456789/33668>
- Delgado Sanchez, L. S. (2013). Factores a Desarrollar en la Comunicación Interna entre los Coordinadores de Proyectos y los Operadores del Área taller de la Empresa TAINME SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicologicas). <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6014>
- Díaz, D. J. M., & Beltrán, E. A. H. (2019). Características del uso de emojis en la comunicación por el chat de WhatsApp. *HAMUT'AY*, 5(1), 36-52. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6801121>
- Estupiñán Fuentes, J. C.(2007). Influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y sociales de los jóvenes de la Universidad Javeriana en Bogotá-Colombia: promoción 2003-2007. <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9068/tesis28.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fundación Universitaria de Popayán. (2019). Proyecto educativo institucional. Recuperado de <https://fup.edu.co/>

González, F., Luna, L., Ruiz., y Osorio, D. (2013). *Teoría de la comunicación humana (Paul watzlawick) y su aplicación en el cuidado de enfermería al paciente pediátrico* (Tesis de Maestría). Corporación Universitaria Rafael Núñez, Cartagena, Colombia. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/f2c0/c80af75c29ccdb4a57be930fd5c18f872e64.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill. https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri

Humphreys, JH (2005). Implicaciones contextuales para el liderazgo transformacional y de servicio: una investigación histórica. *Decisión de gestión*, 43 (10), 1410-1431. <https://www.ingentaconnect.com/content/mcb/001/2005/00000043/00000010/art00010>

Lasswell, H. D. (1985). Estructura y función de la comunicación en la sociedad. *Sociología de la comunicación de masas. II Estructura, Funciones y Efectos*. Barcelona. Gustavo Gili, 50-68. <http://www.periodismo.uchile.cl/talleres/teoriacomunicacion/archivos/lasswell.pdf>

Lorente, S. (2002). Juventud y teléfonos móviles: algo más que una moda. *Revista de estudios de juventud, volumen (57)*.9-24.

Pasquali, A. (1980). *Comunicación y cultura de masas*. Caracas.

<http://200.2.15.132/handle/123456789/34124>

Sanz, J. (2014). *WhatsApp: Potencialidad educativa versus dependencia y adicción* (tesis de pregrado). Universidad Camilo José Cela, México. Recuperado de

<http://dim.pangea.org/revistaDIM30/docs/OC30whatsapp.pdf>

Serrano Puche, J. (2013) *Vidas conectadas: tecnología digital, interacción social e identidad*.

Historia y Comunicación Social. Vol. 18. Noviembre, 353-364. Recuperado de

<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/44249/41810>

Silverstone, R. (2004) *¿Por qué estudiar los medios?* Buenos Aires, Madrid: Amorrortu.

Recuperado de

<http://facultad.pucp.edu.pe/comunicaciones/ciudadycomunicacion/wp-content/uploads/2016/06/Silverstone-Por-qu%C3%A9-estudiar-los-medios.pdf>

Solano, I., González, V., y López, P. (2013) *Adolescentes y comunicación: las TIC como recurso para la interacción social en educación secundaria*. *Revista de medios y educación*,

Volumen 42, 23-35. Tomado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36825582003>

Sluzki, C. E. (2016). *Proxemics in couple interactions: Rekindling an old optic*. *Family process*, 55(1), 7-15.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/famp.12196>

Rozas, K. y Vargas, A. (2012). *Tecnologías de la información y comunicación, algunas influencias en los espacios familiares: un estudio exploratorio* (tesis de pregrado).

Universidad de Concepción, Chile. Recuperado de

http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/798/1/Tesis_Karina_%20Rozas_%20Maurer.pdf

Ruiz, J., Sánchez, J., y Trujillo, J. (2015). Utilización del internet y dependencia a teléfonos móviles en adolescentes. *Revista latinoamericana de ciencias sociales, niñez y juventud*, 14 (2), 1357-1369.

Orchard, L. (2014). Individual differences as predictor of social networking. *International communication association*. Págs. 388-402. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/jcc4.12068>

Pandolfi, A., y Herrera, M. (1992). comunicación no verbal en niños menores de tres años. *Revista latinoamericana de psicología, volumen 24 (3)*,357-372. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80524309.pdf>

Tomas, L. (1989). La comunicación del niño con los adultos durante los dos primeros años de vida. *Revista cubana de psicología, volumen (N°3)*. 151-158. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v6n3/02.pdf>

Watzlawick, P., Helmick, J., y Jackson, D. (1985). Teoría de la comunicación humana. Barcelona: editorial Herder.

Wilson, D., y Sperber D. (2004). La teoría de la relevancia. *Revista de investigación lingüística, Vol VII*, 237-286. Recuperado de <https://www.textosenlinea.com.ar/academicos/Sperber%20y%20Wilson%20-%20La%20teoria%20de%20la%20relevancia.PDF>

Vázquez, M. (2014) Historia y comunicación social. Vedado, Habana: editorial pablo de la torriente. Recuperado de

http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/2418/1/Historia_y_comunicacion_social.pdf

Anexos

Anexo 1 consentimiento informado para participantes



MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIONES

Título de la Investigación: “Axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick en la interacción mediante Smartphone de los estudiantes del grado 10 A de la institución educativa instituto técnico”.

Grupo No. 10 - A

Ciudad y Fecha: Santander de Quilichao, Cauca noviembre 2019

Yo, _____ una vez informado/a sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación y los posibles riesgos que se puedan generar de ella, autorizo a Lillybeth Daza Lasso, Astrid Carolina Navia Pajajoy, Karen Stephany Peña Vergara, Héctor Reynaldo Chávez Muriel, estudiantes y asesor/a de la Fundación Universitaria de Popayán, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Bitácora de Observación
2. Grupo Focal

3. Entrevista Semiestructurada

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación. Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitirán mejorar los procesos de evaluación de personas con condiciones similares a las mías.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente. Esta información será archivada en papel y medio electrónico. El archivo del estudio se guardará en la Fundación Universitaria de Popayán y en archivos de los investigadores.

Puesto que toda la información en este proyecto de investigación es llevada al anonimato, los resultados personales no pueden estar disponibles para terceras personas como empleadores, organizaciones gubernamentales, compañías de seguros u otras instituciones educativas. Esto también se aplica a mi cónyuge, a otros miembros de mi familia y a mis médicos. Hago constar que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Firma

Documento de identidad _____ No. _____ de _____

Anexo 2 consentimiento informado para padres de familia



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ en uso de mis facultades legales, mentales, cognitivas y en representación del menor _____ de manera consciente y sin ninguna clase de presiones, faculto y autorizo a las estudiantes de la Fundación Universitaria de Popayán sede Norte, del programa de Psicología; LILLYBETH DAZA LASSO, ASTRID CAROLINA NAVIA PAPAJOY, KAREN STEPHANY PEÑA VERGARA y al asesor HECTOR REYNALDO CHAVEZ MURIEL para que realice la aplicación de los instrumentos; rejilla de observación, grupo focal y entrevista semiestructurada, del proyecto de investigación denominado AXIOMAS EXPLORATORIOS DE LA PSICOLOGÍA DE LA COMUNICACIÓN DE PAUL WATZLAWICK EN LA INTERACCIÓN MEDIANTE SMARTPHONE DE LOS ESTUDIANTES DEL GRADO 10A DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INSTITUTO TÉCNICO.

Igualmente advierto que se me ha puesto en conocimiento y acepto el procedimiento de aplicación de los instrumentos mencionadas anteriormente.

Acepto las condiciones que se me presentan, dado en Santander de Quilichao Cauca, el día _____ del mes _____ del año _____

Para constancia se firma la conformidad.

Nombre del padre o madre de familia.

Firma.

C.C _____

Anexo 3 Entrevista semiestructurada

Estudiante: LILLYBETH DAZA LASSO. ASTRID CAROLINANAVIA PAJAJROY. KAREN STEPHANY PEÑA VERGARA.	Código: 73142309. 73142244. 73142183.
Título de la investigación: Los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick vistos en la interacción de los estudiantes del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico a partir del uso de Smartphone.	
Pregunta de investigación: ¿Cómo se manifiestan los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick en los estudiantes que interactúan con Smartphone del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico?	
Objetivo General: Describir las posibles manifestaciones de los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick en los estudiantes que interactúan con Smartphone del grado 10 A de la Institución Educativa Instituto Técnico.	

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Definir cuáles son los axiomas exploratorios de la psicología de la comunicación de Paul Watzlawick y confrontar su vigencia dentro de la psicología de la comunicación.

CATEGORÍA 1	Subcategorías	Preguntas
AXIOMAS EXPLORATORIOS DE LA COMUNICACIÓN:	1.1 - La imposibilidad de no comunicar: La comunicación y la conducta están estrechamente relacionadas, por consiguiente, es imposible no comunicarse, es decir cada vez que hay comunicación se realiza una conducta.	1 – ¿En qué momento cree usted que se está comunicando? 2- Cuando le envían a usted un mensaje y le desagrada, ¿Cuál es su reacción?

	<p>1.2 – Los niveles de contenido y relaciones de la comunicación: Todos y cada uno de los mensajes tienen un aspecto referencial, el cual en la comunicación humana está ligado al contenido del mensaje, y connotativo, el cual está relacionado con el significado que transmite y con la relación con las personas que se están comunicando. Cabe aclarar que estos dos aspectos también están presentes, en el caso de la tecnología en donde el aspecto relacional, está ligado con la información o datos de la comunicación, y el aspecto conativo se evidencia en cómo se entiende dicha comunicación.</p>	<p>3- Cuando le envían a usted un mensaje y le agrada, ¿Cuál es su reacción?</p> <p>4- ¿Considera usted que aunque no se de una comunicación de manera verbal, igual las personas se están comunicando? Explique su respuesta.</p> <p>5- ¿El hecho de que envíes un mensaje a alguien y esa persona no te responda, tiene algún significado para ti?-¿cuál?)</p> <p>1- ¿Cree usted que lo que comunica mediante un Smartphone, expresa en realidad lo que siente o piensa? ¿Por qué?</p> <p>2- ¿Cree usted que cuando se comunica por medio de un Smartphone los emoticones dicen lo que usted quiere expresar? Explique su respuesta.</p> <p>3- Cree usted que por medio de un Smartphone los mensajes se interpretan de</p>
--	--	---

		<p>la misma manera, que al transmitirlos en una comunicación cara a cara. ¿Por qué?</p> <p>4- ¿Considera usted que los emoticones que se envían por medio del Smartphone son interpretados de la misma manera? ¿Por qué?</p>
	<p>1.3- La puntuación de secuencia de los hechos: En la comunicación humana se da una serie interrumpida de intercambios más conocida como la interacción, dentro de la comunicación se da la puntuación de secuencia de hechos, la cual desde teóricos conductuales se puede definir en estímulo, refuerzo y respuesta, lo cierto es que en una secuencia de intercambios prolongados es preciso que una de las personas tenga la iniciativa, dependencia y dominio.</p>	<p>1- Usted cree que por medio de un Smartphone se puede comunicar con la misma espontaneidad y fluidez. Explique su respuesta.</p> <p>2- ¿Qué diferencias encuentra usted entre una comunicación por Smartphone y una comunicación que se da cara a cara?</p> <p>3- ¿Qué limitantes encuentra usted en una comunicación a través de un Smartphone?</p> <p>4- ¿Cuándo usted recibe un mensaje, la rapidez con la que responde es dependo</p>

	<p>1.4- Comunicación digital y analógica: La comunicación analógica es aquella que se da de forma natural, se caracteriza por ser instintiva, sensorial y es no verbal, la comunicación digital es relativamente nueva solamente se da en la especie humana, es racional y por acuerdo social, se caracteriza por el contenido y la palabra hablada.</p> <p>1.5- Interacciones simétricas y complementarias: Las interacciones simétricas son aquellas en las que las personas responden del mismo modo y se da entre iguales, la interacción complementaria se da cuando una de las personas toma la iniciativa y la otra persona reacciona de forma pasiva, es decir se da entre personas que ejercen diferentes roles.</p>	<p>el interés que tiene por la persona?</p> <p>1-¿Por medio de una imagen como podría usted interpretar el estado de ánimo de una persona?</p> <p>2- ¿Ha llegado usted a mal interpretar un emoticón?</p> <p>3 ¿Los mensajes de voz que recibes a través del Smartphone tienen la misma relevancia que cuando te comunicas cara a cara con otra persona?</p> <p>1- ¿Cuándo usas un Smartphone con quién crees que se da una comunicación más abierta; padres, ¿amigos o un familiar? Explica tu respuesta.</p> <p>2- ¿Cree usted que los mensajes a través de un Smartphone podrían cambiar de sentido según quien lo transmita?</p> <p>3- ¿Cree usted que las frases o emoticones que utiliza con</p>
--	---	--

		<p>sus amigos a través del Smartphone las puede utilizar de igual forma con sus padres y docentes? Explica tu respuesta.</p> <p>4- ¿Cree que el vínculo afectivo que se establece por medio de un Smartphone, llega a ser el mismo que se establece cara a cara?</p>
--	--	--

Anexo. 4 Bitácora de Observación**Bitácora de observación salida de Campo**

Número de sesión: _____ Fecha: _____ Psicología

Anotaciones de observación directa	Anotaciones interpretativas	Anotaciones temáticas	Anotaciones personales

Grupo Focal**Axioma 1: imposibilidad de no comunicar**

Pregunta 1: ¿Ha llegado usted a interpretar lo que un compañero está sintiendo sin necesidad de que él se lo diga, de qué manera?

Respuestas. Si en el caso de que esta persona sea una persona muy alegre, y que llegue de un momento a otro no tan bien (triste) se podría notar el cambio de autoestima de esta persona.

*Si, por ejemplo, cuando se está en una integración o estamos con esa persona, podemos percibir a simple vista que se siente mal o alegre, puesto que no es normal ver a la persona decaída o triste. Todo depende del ánimo de esa persona, uno sabe cuándo una persona está mal, se aleja de las demás personas, cabizbajo, antisocial, esto cuando una persona está feliz en algunos casos se vuelve extrovertida y se ríe por todo es porque algo bueno le ha pasado.

*Si, por ejemplo: cuando alguno de nuestros compañeros suele ser muy social o estar rodeado de amigos, se aleja por completo y quiere permanecer solo si conocemos bien a la persona, notaremos que su forma de actuar es diferente en la que siempre esta.

Análisis.

Axioma2: nivel de contenido y nivel de relación

Pregunta 2. ¿Sientes que en ocasiones la información que transmites por medio de un Smartphone es mal interpretada?

Respuestas. En algunos casos si, pues para nosotros tiene un significado diferente al de la persona que le estamos transmitiendo cuya información. Por ejemplo, cuando enviamos emojis, algunos se mal interpretan porque el aspecto no es como lo pensamos y llevan a pensar en cosas malas.

*Sí, porque muchas veces al querer decir algo y no transmitirlo claramente puede llegar a haber mal entendidos al no expresarse bien; por ejemplo, cuando enviamos emojis para dar una información en código y esto lo terminamos mal interpretando. También algunas veces, la intención de una publicación es el punto de vista de una persona, puede haber personas que tomen esta crítica de forma correcta o incorrecta.

*Sí, cuando solemos escribir frases muy cotidianas y normales para nosotras, pero para la persona con quien conversamos es una ofensa o se lo toma muy personal.

*Sí, porque a veces queremos enviar un mensaje y creemos que la frase, palabra o emoji es adecuada que le tenemos por significado, pero nuestro receptor lo mal interpreta.

Análisis.

Axioma 3: la puntuación de la secuencia de hechos

Pregunta. ¿Sus conversaciones a través de un Smartphone fluyen de la misma manera que cuando lo hace cara a cara?

Respuestas. Depende mucho de la persona con la que dialogues la fluidez de la conversación, pues algunas veces nos expresamos más por el chat que en persona, por seguridad de que en persona no hablemos con un extraño.

*No, porque por medio de un Smartphone no nos podemos expresar libremente como lo hacemos de frente y podemos transmitir más en persona podemos expresarnos mejor y los gestos también son importantes.

*No, algunas cosas que decimos por los medios no lo decimos de frente porque nos da miedo o no somos capaces de hablarlo de frente, por el Smartphone sienten más confianza de decirlo porque no estás viendo a la persona de frente.

*No, puesto que el Smartphone es más ficticio y no tan sincero (conversaciones), por el teléfono no mostramos nuestros verdaderos sentimientos y opiniones.

*No, porque por el celular casi siempre es conversaciones comunes y cerradas; ejemplo, ¿Qué haces?, ¿Cómo estás?, ¿Qué hiciste hoy? etc.; en cambio en persona tu forma de expresarte es diferente porque tenemos la libertad de demostrar lo que sentimos. Fluyen nuevos de acuerdo a nuestro entorno a de recuerdos.

Análisis.**Axioma 4: comunicación digital o analógica**

Pregunta. Considerando que lo gestual ejerce gran importancia en la comunicación; ¿cree usted que al comunicarse con un compañero por medio de un Smartphone la información se da de la misma forma que al establecer una conversación directa?

Respuestas. No, la comunicación no se dará de la misma manera pues si tienes una conversación en tu Smartphone tendrás mayor libertad, que en una conversación directa.

*No, por medio de un Smartphone no podemos transmitir la forma ni la manera en como uno lo haría en persona; aquí harían falta los gestos y la manera de expresarnos y hablar, en lo cual cada persona lo hace diferente.

*No, por medio de un Smartphone no vas a ver la reacción de una persona frente a algo dicho, en cambio cuando estas cara a cara puedes ver la reacción de esa persona y como se lo toma, sea bueno o malo.

*Si, muchos medios de comunicación como el Smartphone tienen APPS, que nos permiten tener conversaciones directas como la video llamada, donde podemos apreciar los gestos de la otra persona.

*No es lo mismo expresar un te quiero por Smartphone que en persona, porque tú en persona lo vas a sentir con más amor, vas a demostrar. Más en una conversación por Smartphone un te quiero va ser más cerrado y ahí se acaba.

Análisis.**Axioma 5: interacción simétrica y complementaria**

Pregunta 5. ¿Se expresa de la misma manera cuando establece una conversación a través de un Smartphone con el rector, con un docente, o con un compañero de clases?

Respuestas. Con un compañero me expreso mejor que con un docente o una persona con cargos superiores, porque a mi compañero le tengo un poco de confianza y podemos hablar de cualquier tema, en cambio con los docentes casi no, por pena.

*No; puesto que, al hablar con personas de cargos superiores o mayores, como el rector o una persona adulta nos debemos dirigir con respeto hacia ellos y no sería el mismo trato como con un compañero, ya que con este hay más confianza porque se comparte más.

*Definitivamente no, uno establece confianza con algunas personas, y con otras tomamos más distancia por lo que tenemos una relación tan estrecha. El rector es una persona que la vemos como una autoridad superior y por lo tanto nos dirigimos hacia él con mucho respeto: No hay comunicación. Profesor: también es una persona que representa una autoridad, pero gracias a que se tiene una comunicación se genera un vínculo un poco más de confianza. Compañero de clase; la comunicación es mucho más frecuente, por lo tanto, se tiene más confianza.

*Obvio no, pues con nuestros compañeros tenemos más confianza y nuestro léxico es un poco brusco y mundano, pero a la hora de dirigirnos a un docente o en su defecto al rector medimos nuestras palabras, somos más cordiales y educados.

*No, porque con el rector y el docente uno se dirige con más seriedad, hablar de lo que es o lo que necesitamos dirigimos a él, además con las directivas mayores casi siempre no se van a quedar o hablar de nuevos temas. En cambio, con un compañero tú tienes más libertad de tocar nuevos temas, hablar de su vida o colegio con más “recocha”.

Entrevista

Axioma 1: imposibilidad de no comunicar

Pregunta 1. ¿En qué momento cree usted que se está comunicando?

*Cuando tengo interacción con los que están en mi entorno o por ejemplo cuando en la mañana me levanto y saludo a mi abuela, ahí ya me estoy comunicando.

*Cuando hablo con alguien.

*Pues literalmente se puede decir que en todo momento porque obviamente así uno no conozca la persona o la conozca uno tiene que comunicarse con una persona para saber que necesita o donde quiere llegar y busca la forma es como una ayuda por decirlo así en cualquier momento en toda hora uno se está comunicando; por ejemplo, aquí nos estamos comunicando haciendo una entrevista, entonces en cualquier momento o siempre uno se comunica.

*En todo momento.

*Cuando necesito un favor, por medio de WhatsApp, Facebook, etc.

*En todo momento, ejemplo cuando mi amiga x me hace un gesto, yo ya sé que es lo que ella me está diciendo. Y ahí ya hay comunicación.

*Cuando se interactúa con otra persona por medio de cualquier medio, ejemplo ya sea verbal o por el WhatsApp.

*Cuando hablo con alguien, ya sea mi mamá, abuela, tíos, vecinos.

*Se puede decir que en todo momento estamos comunicando, desde que nos levantamos, hasta que nos acostamos. Ya sea de forma verbal o por gestos.

*Siempre uno se comunica.

*En todo momento uno comunica.

*Cuando estoy con alguien comunico.

*Yo pienso que las personas siempre se comunican, sin necesidad de usar palabras.

*Cuando hablo con alguien.

*En todo momento creo que así uno no esté hablando con una persona o quiera evitar hablarle, siempre hay una comunicación no verbal que puede llegar a decir muchas cosas.

Análisis pregunta 1. Los estudiantes manifiestan que la comunicación se da en todo momento, refiriéndose a la comunicación verbal o no verbal y reconocen claramente la importancia de la comunicación no verbal para validar el contenido de la comunicación verbal.

Pregunta 2. Cuando le envían a usted un mensaje y le desagrada, ¿Cuál es su reacción?

*Hablo con la persona y porque me lo envió y si es muy grave yo la elimino, y pues si podemos llegar algún acuerdo y decirme porque me envió eso lo dejo.

*Un visto, si es un mensaje malo o algo así lo dejo en visto y ya no respondo nada.

*Si a mí me mandan un mensaje que no me agrada mucho primero hablo con la persona le comento que no me está gustando como estamos hablando y pues simplemente la dejo que hable no le vuelvo a dirigir la palabra hasta que la persona se disculpe.

*Me pongo de malgenio, me da mucha rabia por que espero que me contesten bien.

*Si me desagrada, mi reacción seria rabia, tratar con indiferencia a la persona no escribirle más.

*Me enoja, pero espero que me pase, después trato de hablar con la persona y le digo porque me mando ese mensaje y si se puede arreglar las cosas pues las arreglo.

*Me da mucha rabia.

*Depende de la persona que me lo mande, si la persona es importante para mí me da como sentimiento y si no pues no.

*Pues yo me preocupo, y me cuestiono porque esa persona me mando ese mensaje.

*En ocasiones me enojo.

*A veces no le vuelvo hablar a esa persona.

*Preguntarle a la persona porque me envió ese mensaje.

*Me pongo muy contenta y le mando emoticones de corazones, cara sonrojada o coas por el estilo.

*Continúo con la conversación.

*Me muestro cordial ante su mensaje, y trato de que la conversación continúe de una manera fluida.

Análisis pregunta 2. Los estudiantes manifiestan que la comunicación verbal mediante el Smartphone puede ser conflictiva en algunos momentos y entonces requieren una conversación presencial para aclarar malentendidos.

Pregunta 3. Cuando le envían a usted un mensaje y le agrada, ¿Cuál es su reacción?

*Lo guardo y lo coloco de favoritos.

*Responderlo con mucho cariño.

*No pues si me agrada el mensaje y que sea algo positivo osea algo como por decirlo así que, propongo que hagamos esto para salir adelante pues le sigo la corriente también busco la forma de también unirle a la conversación y ya.

*Depende de la persona, porque si es una persona cercana a mi yo me pongo feliz, pero si es una persona que no es de mi agrado me da lo mismo.

*Me pongo feliz, pues siento que soy importante para esa persona.

*Pues me pongo contento.

*Pues siento que soy importante para esa persona.

*Me siento feliz.

*Pues depende de la persona, porque si esa persona no es de mi agrado no me da nada, antes me da como rabia.

*Cuando un mensaje me agrada me coloco feliz.

*Me siento importante para esa persona.

*Si me agrada mucho me emociona.

*Me alegra el día.

*Despierta felicidad en mí.

*Me emociona, me siento feliz.

Pregunta 4. ¿Considera usted que, aunque no se dé una comunicación de manera verbal, igual las personas se están comunicando? Explique su respuesta.

*Si se están comunicando, pero no es lo mismo nosotros estar hablando aquí en persona que por un chat, no es lo mismo.

*Si puede ser por señas.

*Claro, porque anteriormente la forma de comunicarse las personas era por medio de cartas así no sea hablado sea escrito, pero también es forma de comunicación.

*Si claro por gestos, miradas eso es comunicación.

*Si las personas siempre nos estamos comunicando porque sin importar que se hable o no, los gestos dicen mucho.

*Si claro, nos podemos comunicar por medio de gestos, señales etc.

*Claro hay comunicación. Ejemplo los mudos lo hacen por señales y ellos se comunican.

*Si, todo el tiempo el ser humano se comunicando, no necesariamente de forma verbal, también nos podemos comunicar de forma escrita.

*Si, nosotros nos comunicamos de varias formas.

*Si se puede comunicar.

*Si por medio de gestos miradas, podríamos decir mucho.

*Cuando escribimos estamos comunicando.

*Dependiendo del contexto, puedo llegar a responder de manera grosera, o simplemente lo dejo en visto y ya.

*No le vuelvo a responder o lo bloqueo esos es dependiendo.

*Le trato de decir que no me gustó, y le dejo de escribir por un tiempo.

Análisis pregunta 4. Los estudiantes reconocen explícitamente que pueden comunicarse sin necesidad de palabras, reafirmando el Axioma

Pregunta 5. ¿El hecho de que envíes un mensaje a alguien y esa persona no te responda, tiene algún significado para ti? - ¿cuál?

*Sí, pero; si dependiendo de la persona; cual digamos de mi mamá puede que esté muy ocupada, pero hay veces da como rabia cuando ella yo la veo en línea y que me deja en visto, entonces ahí me da un poquito de disgusto, si tiene un gran significado.

*Si pues tiene muchos significados puede que la persona este ocupada o que no le interese el mensaje, no le interese lo que uno le esté diciendo, a veces pues digamos si uno le escribe a alguien y la persona no te contesta en ese momento o sea y no te contesta en todo

el día es porque no le importa, si no te contesta en ese momento y te responde al rato es porque está ocupada en ese momento o algo así.

*La verdad no, si no me quiere responder pues bueno tampoco la voy a obligar de que quiera hablar conmigo o este, si ya me quiere responder no importa si sea el mismo día o más adelante, pero pues realmente no significa mucho.

*Si me da rabia me haces sentir que no les importa lo que yo les diga.

*Claro, para mí eso significa que me está ignorando.

*Claro, esa persona no le importa lo que yo le estoy hablando.

*Pues a veces uno debe entender que todas las personas no tienen tiempo, ya que tienen muchos compromisos.

*Pues depende la persona a quien le envió el mensaje.

*Pues si es alguien de mi familia, ejemplo mi mamá o mi papá me da mucho sentimiento, creo que no les importo.

*En ocasiones puede ser que la conversación no sea tan interesante.

*Hay momentos en los que uno está ocupado, ejemplo en clases y no pueda responder.

*Depende mucho de la persona a la que se le envía el mensaje.

*Sí, claro que eso depende de quién sea la persona, uno se llega a sentir como ignorado, o si es una persona la cual yo sé que se demora en responder pues lo tomo normal, ya contestará.

*Si, siento como lo que yo hablara no tuviera mucha importancia.

*Depende, si la conversación no es muy importante, no pasa nada.

Análisis pregunta 5. Los estudiantes reconocen que los silencios también comunican, expresados en el smartphone mediante el "me dejó en visto". En cuanto al axioma 3 reconocen implícitamente la importancia de mantener una secuencia en las conversaciones y que cuando es interrumpida por alguna razón puede deteriorar la comunicación.

Análisis del axioma 1. Los jóvenes encuestados reconocen que la comunicación se da en todo momento y reconocen que al usar smartphone, incluso los silencios comunican y que pueden darse malentendidos porque la comunicación gestual es necesaria para aclarar algunas particularidades del mensaje, es decir, existen elementos que sólo pueden evidenciarse presencialmente y complementan la comunicación verbal y por smartphone. Consecuentemente, también reconocen que pueden comunicarse sin necesidad de palabras.

Axioma 2: los niveles de contenido y las relaciones de la comunicación.

Pregunta 1. ¿Cree usted que lo que comunica mediante un Smartphone, expresa en realidad lo que siente o piensa? ¿Por qué?

*Mmmm, creo que no; porque, o bueno talvez sí, es que puede que, creo que ya está como en el criterio de cada persona, puede que digamos yo sea súper sincera contigo durante que nos estemos testeando o puede que te esté mintiendo; en realidad creo que no es lo mismo; porque puede que yo esté hablando con una amiga y me mande una carita feliz pero que en la realidad ella este pasando por una situación súper dura pero ella lo está tratando de ocultar; entonces creo que no expresa lo que en realidad sentimos.

*En ocasiones, porque digamos por decirlo así, pongamos un ejemplo uno le dice a una mujer que está muy linda por el chat y uno la ve en persona uno no la conoce y le dice que está muy linda por la foto de perfil y cuando uno la ve en persona no es así, ninguna

mujer es fea pero cuando uno la ve en persona y no es así como se ve en la foto de perfil. Lo que comunico mediante el Smartphone en ocasiones no es lo que verdaderamente pienso.

*No, porque por medio de un Smartphone uno puede decir muchas cosas, pero realmente se conocen es en persona y realmente uno sabe cómo es la persona viéndola, uno por escrito puede decir muchas cosas ahh yo soy esto y esto, pero cuando llega el momento de conocerla en realidad uno se da cuenta que no es lo que aparenta detrás de la pantalla.

*No porque lo que comunico en un Smartphone y en las redes sociales no es la realidad tiene cuenta que a la gente no le importa.

*No porque uno personalmente se expresa mejor que cuando por un Smartphone se planea la respuesta, muchas veces hasta se dicen mentiras.

*No, porque uno a veces está sintiéndose como bajoneado y la persona le dice a uno ¿Que cómo está? y uno le responde bien, pero en si uno se siente como mal.

*No, a veces uno dice mentiras, pues para quedar bien.

*A veces si uno expresa la verdad eso depende de la persona con la que uno esté hablando.

*Si, pues yo siempre expreso lo que siento. Ejemplo si estoy bien pues bien y si estoy mal, pues lo expreso también.

*En algunas ocasiones no porque no puedo ver la cara del que me está hablando.

*Nunca va hacer lo mismo que hablar frente a frente.

*No es lo mismo, porque no hay nada como cuando estamos frente a frente con esa persona.

*La verdad no, mediante el celular muchas veces todo lo que se dice no es verdad, ejemplo puedo yo estar disgustada con alguna persona y le puedo llegar a mandar un emoticon de risa.

*Eso depende de la persona y de la situación.

*Si se puede llegar a expresar lo que se siente, pero siempre será más confiable las conversaciones de frente.

Análisis pregunta 1. Los estudiantes reconocen que existe parte del "mensaje" que no puede transmitirse mediante palabras por el smartphone, de modo que implícitamente reconocen la importancia de las relaciones de la comunicación.

Pregunta 2. ¿Cree usted que cuando se comunica por medio de un Smartphone los emoticones dicen lo que usted quiere expresar? Explique su respuesta.

*Sí; porque ahí WhatsApp tiene muchos emoticones dependiendo de las emociones de las personas, entonces si yo estoy feliz mando una carita feliz, entonces si tiene que ver los emoticones de cómo se siente una persona.

*Si, porque cuando a uno le dicen ve que pasó tal cosa y uno digamos esta asombrado uno manda un emoticón que es así "asombrado" ahí uno está expresando lo que siente.

*No, la verdad no porque uno puede estar hablando con una persona y ella le puede decir algo escrito y uno manda cualquier emoticón y dice realmente lo que quiere decir el emoticón mas no lo que uno siente, sino que como por uno seguirle la corriente nada más.

*Bueno yo creo que a veces si expresan lo que uno en realidad siente uno como persona, pero a veces no porque eso es algo ficticio.

*No, porque muchas veces uno manda emoticones de emociones que en realidad no está sintiendo.

*No, a veces los emoticones se quedan cortos, para expresar lo que uno está sintiendo.

*Si, bueno yo los utilizo bastante con mis compañeros y expresan lo que en verdad yo siento.

*Si, en ellos se encuentran todas las emociones, lo que uno está haciendo en este momento y lo que uno quiere expresar.

*No, yo a veces les mando una cara de feliz a mis amigas, y me puedo estar sintiendo triste, los emoticonos no expresan como uno se está sintiendo.

*Si en ocasiones si expresan lo que uno quiere transmitir, felicidad, tristeza, enojo, asombro.

*Si expresan porque a veces en los estados de WhatsApp no se escribe nada, solo basta con un emoticón.

*En ocasiones pueden ser mal interpretados.

*Los emoticones si pueden llegar a expresar lo que uno siente, pero muchas veces la otra persona le puede dar otro sentido.

*No, porque por medio del celular uno manda miles de expresiones que muchas veces no está sintiendo, solo por no ser grosero o seguir la conversación.

*Sí, hay muchísimos emoticones que permiten expresar lo que se está sintiendo, aunque en algunas ocasiones siento que no alcanzo a expresar lo que estoy sintiendo.

Análisis pregunta 2. No existe una respuesta homogénea de los jóvenes acerca de los emoticones como alternativa para transmitir la parte relacional de la comunicación en un smartphone, en su mayoría, no los encuentran suficientes para reemplazar lo que se transmite personalmente.

Pregunta 3. Cree usted que por medio de un Smartphone los mensajes se interpretan de la misma manera, que al transmitirlos en una comunicación cara a cara. ¿Por qué?

*No, porque ahí se puede ver como los malos entendidos que hay veces hay en las personas que digamos un ejemplo que yo te diga cómo hay te quiero y te lo exprese por WhatsApp pero que ese sentimiento no sea como digamos de un hombre y una mujer, que ese sentimiento no sea de una relación y la otra persona lo tome como hay no se me está declarando o cosas así, entonces como cuando tú estás de frente entonces tú le puedes decir te quiero y no sé cómo que la otra persona se va a dar cuenta si es un te quiero como de amigos o algo así como una relación amorosa, porque se complementa con los gestos.

*No, porque por ejemplo uno le dice a alguien eee; No sería lo mismo obviamente no, porque uno no se explica igual por un chat que en persona con alguien.

*No es lo mismo, porque uno puede escribir una cosa pero cuando uno lo va a expresar realmente viendo a la otra persona o por medio de llamadas no va a salir de la misma forma que uno lo siente, porque uno ya escucha y uno ya piensa antes de que como uno escribe de escribirlo, uno escribe cualquier pendejada y listo se la manda y es escrito y ya, pero uno por ejemplo ahorita WhatsApp da la opción de uno eliminar si uno cometió un error pero si usted llama a la persona y le dice algo que no debía haberle dicho ya no hay manera de decir que lo reinicia y paso nada.

*Yo creo que no, porque muchas veces se envían mensajes o emoticones a las personas y estas en algunas ocasiones no entienden lo que uno les quiere decir, pues esto muchas veces ocasionan malentendidos y disgustos.

*No, porque si por Smartphone no me responde es porque no quiere responder, en cambio cara a cara tiene que fluir una conversación si no evade.

*No, a veces las personas interpretan las cosas diferentes a como uno las quiso dar a entender.

*Pues eso depende, uno debe saber escribir sin afectar los sentimientos de las personas.

*Si, pues a mí me da lo mismo hablar cara a cara que por un Smartphone y para mí se interpreta de la misma manera.

*No, cuando uno está hablando cara a cara es mejor, que estar hablando por un Smartphone y no se interpreta lo mismo, eso siempre tiene sus desventajas.

*No, en ocasiones le mal interpretan el mensaje que uno envía por medio de un Smartphone.

*Si a veces es mejor transmitir un mensaje por Smartphone que cara a cara.

*Cuando uno tiene afinidad con la persona los mensajes se interpretan de la misma manera por Smartphone y cara a cara.

*No por el celular algunas personas llegan a mal interpretar las cosas.

*No porque cara a cara uno puede ver las expresiones, y la comunicación es más completa y fácil de entender, en cambio a través del celular muchas cosas no son bien entendidas.

*La comunicación cara a cara se interpreta mejor, uno puede ver a las personas directamente.

Análisis pregunta 3. Los jóvenes manifiestan que los mensajes se interpretan distinto mediante un smartphone que presencialmente y entre otras causas mencionan nuevamente que el smartphone les da la oportunidad de pensar antes de escribir, lo que le puede restar honestidad a los mensajes.

Pregunta 4. ¿Considera usted que los emoticones que se envían por medio del Smartphone son interpretados de la misma manera? ¿Por qué?

*Eeee, No creo que de la misma manera porque cada persona piensa diferente entonces puede que para ti tengas el concepto digamos el emoticón de angelito algo digamos algo que está bien y puede que el otro lo utilicé como en forma de sarcasmo o cosas así entonces no se interpretan de la misma manera.

*En ocasiones si, en ocasiones no; porque por lo menos hay un emoticón que es como de pena entonces hay veces que uno lo manda como por decir, mira que me saque un cinco por decirlo así entonces uno como que de agrandado que pena o algo así y hay ocasiones en las que la gente lo toma como por burla o cosas así.

*Pues depende, porque eeh a ver si yo tengo un amigo y le mando un emoticón de que estoy con rabia, pero yo a través de la pantalla estoy es me da risa entonces realmente no; o sea él el emoticón lo va a interpretar como un enojado, pero yo por dentro estoy o sea no estoy hablando de esto. Yo por ejemplo tengo un amigo que yo recocho mucho con el yo le mando emoticones con rabia, pero yo me estoy muriendo de la risa, entonces no va a interpretar lo mismo que yo sienta.

*No, como ya lo dije anteriormente hay emoticones que las personas no entienden que significa y al enviarlos llegan a pensar algo muy diferente a los que se quiere comunicar, a mí me ha pasado muchas veces con los nuevos strikes; estos uno mismo los puede hacer, y estos pueden significar una cosa para el que lo hace y otra cosa para el resto de las personas.

*En algunas ocasiones, los emoticones muchas veces las personas los interpretan de diferentes maneras todo depende de la persona a la que se le da el mensaje.

*No, pues a veces yo mando un emoticón como que a mí me dio rabia de lo que dijo esa persona, pero yo en si no estoy sintiendo eso, es como por recocha.

*Si, yo cuando le mando un emoticón a x amigo es porque si estoy identificada con ese emoticón.

*Pues hay veces que uno quiere como dar a entender algo con los emoticones que uno manda, pero a la persona que uno se lo mando lo interpreta distinto, a como uno quiso darse a entender.

*No, uno con esos emoticones no sabe cómo en verdad se siente la persona.

*A veces eso se puede prestar para que cada persona le den varios significados.

*Muchas veces si se transmite un mensaje acompañado de un emoticón y la persona lo interpreta diferente puede prestarse para malos entendidos.

*Si a veces con frecuencia me comunico con emoticones y las personas me interpretan el mensaje que deseo transmitir.

*Eso depende de la persona, si es alguien con quien ya tengo mucha confianza o amistad si los interpreta igual, si es una persona con la que poco hablo los puede interpretar diferente.

*No, muchas les tienen un significado diferente a los emoticones.

*Pues yo pienso que no, porque me ha pasado que quiero decir algo a través de un emoticón y he sentido que la persona entiende algo diferente.

Análisis pregunta 4. Los jóvenes manifiestan que los emoticones no siempre ofrecen un significado general, es decir, las personas pueden no interpretan lo mismo con un emoticón. Lo que implícitamente refiere que dichos símbolos no reemplazan las relaciones de la comunicación que se ofrecen en la comunicación presencial.

Análisis del axioma 2. Los estudiantes reconocen que en una comunicación usando un Smartphone ya sea vía textos, audios o videos no logra transmitirse el contenido emocional que se transmitiría y observaría personalmente y que no puede ser remplazado ni siquiera por emoticones, que no son confiables porque pueden ser interpretados de una manera distinta a la que se emite y de distintas maneras según quien lo reciba. Es importante señalar que reconocen que la comunicación mediante el Smartphone adquiere cierto nivel de deshonestidad debido a que el Smartphone les da la oportunidad de pensar antes de escribir, es decir le resta espontaneidad a la comunicación. De modo que reconocen implícitamente que el modo en que se transmite el mensaje puede alterar la comunicación.

Axioma 3: La puntuación de la secuencia de hechos.

Pregunta 1. Usted cree que por medio de un Smartphone se puede comunicar con la misma espontaneidad y fluidez que cuando lo hace cara cara. Explique su respuesta.

*Eeeee, digo que sí, pero dependiendo de la persona, ooo si porque puede que tu digamos con alguien que nunca haz compartido o que han compartido muy poco tiempo cara a cara te expresas con fluidez y todo y haya como más confianza, pero yo creo que hay como más fluidez y así cuando uno está frente a frente.

*No, porque pues la verdad el Smartphone no me da tanta confianza que como estar en persona con alguien, desde el Smartphone puede tomar un pantallazo y pueden burlarse de uno con las demás personas o alguien, en cambio si usted lo dice cara a cara no se va a poder.

*Pues la verdad yo creo que sí, porque es más fácil uno comunicarse y expresarse, porque bueno todo depende si es una persona que le guste a otra que usted quiere expresarle lo que siente, usted por medio de un Smartphone usted expresa todo porque no le va a dar pena, pero si la ve de frente no va hacer lo mismo se le va a trabar la lengua, al no ser de que, pues ya se anime, pero creo que si más facilito por un Smartphone.

*Pues yo creo que eso depende de la persona si por ejemplo me estoy comunicando con una persona la cual en realidad no conozco solo sé de ella por redes sociales por medio del celular surge mejor la conversación, pero sí en cambio estoy hablando con una persona conocida, de confianza las conversaciones fluyen muy bien.

*No, cuando hablo con una persona cara a cara la conversación fluye más, en cambio cuando lo hago con el smartphone me da pereza preguntar tantas cosas pregunto lo esencial.

*No, hablar cara a cara es mejor tú puedes preguntar, la otra persona te contesta hay respuestas más largas y sinceras.

*No, pues siempre lo he dicho la comunicación por un smartphone es más aburrida uno pregunta y la otra persona le contesta, como por contestar.

*Depende de la persona, si le estoy echando los perros a una chica pues fluye más por smartphone, porque así no me da pena preguntar cosas que estando cara a cara me daría pena preguntar.

*Si, uno puede comunicarse con una fluidez buena, la misma que cuando lo hace cara a cara, el smartphone hoy en día tiene muchas herramientas las cuales las podemos utilizar.

*Eso depende mucho de la persona con la que esté hablando.

*Creo que cara a cara se interpreta mejor y hay más fluidez.

*Si por un Smartphone uno utiliza la misma espontaneidad y fluidez, se apoya de las herramientas que brinda el Smartphone para poder hacerlo.

*No porque con el celular se dan interrupciones.

*No muchas veces uno por medio del celular está conversando con varias personas, y uno le contesta a una persona, a la otra y muchas veces eso hace que me olvide de contestarle a la otra persona.

*No las conversaciones por el celular no siempre son tan fluidas, por varias razones, entre ellas que algunas veces se cae el internet, que uno se ocupe en otras cosas, que se descargue el celular, que tenga que salir, eso hace que algunas veces las conversaciones queden inconclusas.

Análisis pregunta 1. En cuanto al axioma número 3 los estudiantes distinguen implícitamente entre la comunicación cara a cara y la comunicación que se da mediante un Smartphone, mediante las diferencias que se reconocen en los estímulos- respuestas y refuerzos de cada tipo de comunicación.

Pregunta 2. ¿Qué diferencias encuentra usted entre una comunicación por Smartphone

y una comunicación que se da cara a cara?

*Eeee, Que en la del Smartphone tú puedes expresar cosas que puede que no estés viviendo en ese momento, en cambio en la de cara a cara la persona te ve como realmente estas, en cambio tú puedes como colocar en el Smartphone otra cara de ti.

*Que uno por Smartphone no está viendo la persona uno le puede decir muchas cosas, pero puede que en persona no sea capaz de decírselas, no es capaz de decirle las cosas

que está diciendo por el Smartphone. La comunicación que se da por el Smartphone es menos confiable, uno tiene menos confianza con la persona, uno no le puede decir todo así libre a la persona por medio de un Smartphone que cara a cara.

*De que uno por un Smartphone puede aparentar muchas cosas en cambio de frente a frente no, cara a cara ya es más diferente que uno aparentar por el teléfono por ejemplo las mujeres o los hombres que Photoshop por decirlo así y uno los ve ya de frente y ya realmente como que no son y uno como que enserio eres la misma persona que tengo aquí en mis contactos.

*Que a través de un Smartphone uno puede decir cosas muy diferentes a las que siente, o dice cosas que de frente no diría, en cambio cara a cara uno se limita más, es más recatado, se comunica con ciertas personas, no con todas las que habla a través de las redes sociales.

*La diferencia es que, con el smartphone, la otra persona puede mentir mientras que cuando lo hacemos cara a cara la otra persona le va a dar como cosa mentir. Otra diferencia es el contacto que se da con la persona.

*Una de las diferencias es la fluidez, fluye más cara a cara que por smartphone.

*La mentira, pues creo yo que por la comunicación cara a cara es más complicado que a uno le mientan.

*Por smartphone se puede fingir, en cambio por la comunicación cara a cara es más complicado.

*Por el Smartphone no puedo ver lo gestual de la otra persona.

*Por Smartphone uno piensa antes de escribir.

*Cara a cara uno puede observar los gestos que tiene la otra persona.

*Desinterés de la persona, cuando uno por el smartphone uno no se sabe si la persona si quiere hablar con uno o no, mientras que por una comunicación cara a cara uno si se puede dar cuenta de esos detalles.

*Son varias, que con el celular hay interrupción otra sería que mediante el celular no se puede dar una comunicación directa, lo cual permite percibir como se está sintiendo la persona, si la conversación es de agrado, entre otras cosas.

*A través del celular se pueden ocultar muchas cosas de la realidad, en cambio directamente es más complicado ocultar.

*Mediante el celular uno tiene espacio para pensar la respuesta, decir otra cosa diferente a la que se quiere de verdad decir.

Pregunta 3. ¿Qué limitantes encuentra usted en una comunicación a través de un Smartphone?

*Yo creo que las mismas, pues eeh hay personas que no se prestan como para tener una comunicación así súper larga o como que tu no le tienes la confianza de expresarle lo que tu sientes, entonces yo creo que es dependiendo de la persona, y ese es como el limitante las personas.

*Primero que uno no puede ver a la persona cara a cara y segundo pueden tomar pantallazos y burlarse con otras personas y enviarlo, en cambio si tú lo dices cara cara no podrá hacer eso creo yo, y además estas cara a cara lo puedes decir lo que sientes, digamos si usted le va a decir algo a una persona de que no le gusta si usted se lo dice cara cara no va hacer lo mismo que decírselo por un chat.

*Que limitantes a ver, si es como difícil saberlo porque realmente si hablamos de limitantes, uno puede ser la señal que uno este mandando un mensaje que sea importante o no y que se le vaya la señal ahí se queda el mensaje y hasta ahí llevo la conversación iniciemos por ahí; la otra si uno necesita saber algo con urgencia y no hay señal hasta ahí llega y uno como que queda en blanco, la única limitante que le encuentro es ese la señal.

*Que muchas veces no es seguro una conversación por allí pues no se sabe si la persona está sola, o acompañada y le podría mostrar la conversación a otra persona o le podría tomar una captura... no es muy segura una conversación por allí.

*Las limitaciones son bastantes una de ellas es el contacto con la persona, no responden cuando uno necesita que respondan, la señal, si la persona no tiene datos no me puedo comunicar.

*Para mi es el contacto no es lo mismo uno hablar cara a cara, que puede haber abrazos, besos, miradas etc., que por un smartphone.

*La señal hay veces es muy mala y uno no puede hablar bien.

*Poder percibir los gestos de la otra persona.

*Los datos eso es otra limitación hay veces necesito un favor de x compañero y no me contesta que por que no tiene datos.

*En ocasiones depende donde uno esté en ese momento no hay señal.

*Que tenga datos y se le terminen cuando ibas a enviar un mensaje.

*Todo queda evidenciado cuando se habla por Smartphone.

*Que las personas le pueden difundir las conversaciones y hacerlas públicas.

*Que mediante los celulares no se puede saber con seguridad si las personas dicen la verdad, no se pueden ver los gestos reales de las personas.

*Las conversaciones se pueden interrumpir, por alguna situación personal, se puede caer la señal.

Análisis pregunta 3. En el axioma número 3 a partir de las preguntas formuladas, los estudiantes refieren que la confianza con la otra persona altera la fluidez en la conversación. También reconocen la existencia de una secuencia que puede ser interrumpida.

Pregunta 4. ¿Cuándo usted recibe un mensaje, la rapidez con la que responde es dependiendo el interés que tiene por la persona?

*Si, Si es una persona que ocupa digamos (entre comillas) un lugar muy importante en mi corazón por decirlo así, eee le respondo de una, pero si es otra persona ahí con la que no comparto casi entonces yo lo dejo casi de último, y lo respondo cuando quiero.

*Noo, o mentira si en ocasiones porque hay veces que le escriben a uno a venderle un postre entonces uno lo mira uno lee y uno ahhh ahorita le respondo y después se olvida o algo así, en cambio cuando una persona le escribe en cambio a uno la novia uno no la va a dejar en visto uno le contesta de una, depende de la persona.

*Pues sí, todo depende de que se trate si es algo por molestar o sea puede ser dos horas, cuatro horas si es algo de urgencia pues obviamente pues toca responderlo rápido si eso depende del interés y el contenido que tenga el mensaje.

*Si, muchas veces cuando me escribe gente que, no conozco o que no me cae muy bien, la ignoro, la dejo en visto y le respondo al otro día o a los días o no respondo, en cambio sí me escribe alguien que me interesa en realidad respondo lo más rápido que pueda hacerlo.

*Si, depende de quién es la persona, así mismo yo respondo.

*No, trato de responderle a como me lleguen los mensajes, pero la idea es responderles a todos, y no dejarlos en visto, no le pongo mucho cuidado al interés.

*Depende si la persona me ha contestado rápido yo también le respondo de una, pero si no pues la dejo hasta que me acuerde de responderle, para mí no vale el interés.

*Sí, un ejemplo si es mi mamá la que me está escribiendo y un amigo a la misma hora le contesto primero a mi mamá, y dejo a mi amigo para contestarle después.

*Si claro yo respondo rápido depende de la persona que me escriba.

*Depende porque si en ese momento estoy ocupado y no puedo responder toca dejarlo para después.

*Si miro y si es una persona muy importante para mí le respondo de una.

*Si claro, yo respondo según la persona y la importancia del mensaje.

*Si yo miro quien ha enviado el mensaje y si es por ejemplo un amigo o algún familiar trato de responder lo más rápido.

*Si es una persona cercana, respondo rápido o apenas se me presente la oportunidad.

*Si el mensaje me llega en un momento en el que estoy ocupado respondo tan pronto lo pueda llegar hacer.

Análisis pregunta 4. A partir de las preguntas formuladas, los estudiantes manifiestan implícitamente el sentido opuesto del axioma propuesto por Watzlawich, así mismo los estudiantes ven las secuencias de los hechos como la prioridad que le dan al responder los mensajes.

Análisis del axioma 3. Los estudiantes manifiestan que la comunicación mediante Smartphone tiene la particularidad de que puede ser interrumpida, lo que genera que la puntuación de la secuencia no sea la misma entre el emisor y el receptor, generando mal

entendidos en la comunicación. Es importante señalar que los estudiantes manifiestan que, de acuerdo a la relación con la persona, con la que se comunican mediante Smartphone pueden darle prioridad o no a responderle los mensajes sin interrumpir la secuencia; manifestando entonces la relación señalada en el axioma 3 del autor, pero de manera inversa.

Axioma 4: comunicación digital y analógica

Pregunta 1. ¿Por medio de una imagen como podría usted interpretar el estado de ánimo de una persona?

*Yo digo que es como incierto, porque puede que como te digo puede que la persona suba un estado así de felicidad y por dentro este súper triste; este, así como le decimos nosotros llevado, y pues yo creo que uno no puede ver el estado de esa persona por los emoticones porque puede que nos engañen, entonces no se sabe.

*Se podría interpretar porque digamos que cuando una persona sube una carita llorando o algo así es porque esta como triste y cuando uno sube una cosa riéndose o algo así es porque en ese momento está feliz; bueno supongo no, porque uno no sabe cómo este la persona porque uno no la está viendo, lo que uno trata de transmitir por medio del Smartphone.

*Si la subiera al estado pues viendo la intención con lo que le escribe a la imagen, porque uno siempre a un estado sube una imagen, pero le escribe siempre algo no importa así tenga emoticones uno se da cuenta que la persona se está expresando que se siente triste, yo lo sabría más o menos es por la intención y la forma de la imagen porque ósea cada cosa tiene por ejemplo si una persona sube una foto gris como que ahí, uno ya siente que como que esta triste, ya se le va encontrando la forma de transmitir ese mensaje.

*Si, se puede llegar a interpretar, aunque no hay que confiarse, muchas veces las personas suben o subimos imágenes o cosas solo por llamar la atención.

*Si, por medio de una imagen uno puede interpretar como está la persona.

*Si, hay veces unas amigas colocan un estado de triste, ahhh y uno las llama y les pregunta ve, que te pasó por qué colocaste ese estado y ellas le cuentan a uno que tienen problemas con sus padres.

*No, hay veces uno coloca un estado pues con una cara de alegría, pero en si uno esta alegre, solo lo coloca por colocarlo.

*Pues hay veces si uno puede interpretar el estado de ánimo de una persona, pero no es que sea confiable.

*Si, se puede llegar a interpretar los estados de ánimo de una persona, nosotros los jóvenes somos muy expresivos.

*Podría ser algo muy incierto y difícil de saber si de verdad se siente así.

*Si es una persona que uno conoce un poquito si se podría identificar su estado de ánimo en ese momento.

*Pues ahí seria dependido de lo que yo crea que dice la imagen.

*Si claro la mayoría de las personas ponen estados de acuerdo con lo que están llegando a sentir.

*No siempre resulta fácil hacerlo, eso depende de la cercanía que se tenga con la persona.

*Se puede interpretar, pero siempre no resulta confiable.

Análisis de la pregunta 1. A partir de las preguntas formuladas, los estudiantes reconocen que hay un contenido analógico que no se transmite a través de imágenes, en ocasiones podrían ser mal interpretadas y no son veraces.

Pregunta 2. ¿Ha llegado usted a mal interpretar un emoticón?

*Si, pocas veces, pero si me ha pasado, con amigos por ejemplo unas ves me mandaron una foto, así como que de una niña que se había pintado las cejas entonces mi amiga me había dicho no mira tan feo que se ve eso y mando caritas riéndose, y eso me dio un poquito de rabia porque ni ella conoce a la niña, ni la niña conoce a ella, y ella burlándose de la otra, entonces sí.

*Sí, porque en ocasiones uno cuando le mandan una cara como con rabia uno cree que la persona esta brava, pero en ocasiones es como por recocha que manda esa cara.

*La verdad no, porque todo depende de las primeras conversaciones con las que inicie, o sea uno puede mandar un emoticón, pero todo se debe ya a las conversaciones anteriores, si uno empieza hablar por decir temas de deporte y que tales y empieza y que él mande un emoticón por decirlo así un baloncito o algo así uno ya empieza a entender de que esta uno hablando de eso.

*Si, en algunas ocasiones.

*Si, a veces uno interpreta mal los emoticones, y uno después le hace el reclamo a la persona y dice eso significaba tal cosa.

*Si, un día una amiga me mando un emoticón y yo lo mal interprete y me dio una rabia, y dije ehhhh porque me mandaría eso, después le pregunte y dijo eso es recocha.

*No, yo casi no le paro bolas a eso.

*Pues a veces uno tiene personas con las que lo utiliza mucho los emoticones, y hay veces le mandan a uno unos emoticones como muy feos, pero como uno sabe que es recocha no le pone cuidado.

*Si, muchas veces.

*Si en algunas ocasiones.

*Casi no me ha pasado.

*Si en ocasiones si me pasa y hasta le pregunto a esa persona porque me envió eso.

*Si me ha llegado a suceder.

*Algunas ocasiones.

*En alguna vez me llegó a pasar, pero la persona me lo aclaró.

Análisis de la pregunta 2. A partir de las preguntas formuladas, los estudiantes reconocen que las herramientas que da el Smartphone no son suficientes para comunicarse.

Pregunta 3. ¿Los mensajes de voz que recibes a través del Smartphone tienen la misma relevancia que cuando te comunicas cara a cara con otra persona?

*Eee; Sigue influyendo el hecho que por redes o por WhatsApp que es la que estamos hablando, eee yo te mienta y te diga cosas que, y ahí vuelve a funcionar lo de los gestos puede que ya tú escuches mi voz, pero yo creo que influye mucho el tu verme acá y puedes ver como los gestos que hago y puedes como entenderme mejor entonces no va hacer lo mismo.

*Creo que no, no es lo mismo hablar uno cara a cara con una persona a decirle algo por chat uno se puede interpretar mejor con una persona cara a cara y decir mejor lo que siente o lo que uno está pensando de una persona que por un chat.

*Literalmente sí, porque o sea uno habla con una persona por un mensaje de voz y uno así más o menos eso le puede ayudar a uno a darse cuenta como si la persona con la que uno habla se expresa de la misma forma, por lo menos un audio que viéndola cara a cara.

*No, es más importante una conversación cara a cara, porque de esa forma se podría saber la sinceridad de la persona, a diferencia de un audio que sería algo planeado.

*Sí, los mensajes de voz si tienen la misma relevancia que cuando uno se comunica cara a cara.

*No, pues no hay nada mejor que hablar cara a cara, ver los gestos que hacen las personas eso es lo más satisfactorio de una conversación.

*Pues sí, eso es lo mismo, en fin, uno escucha la voz de la persona y eso es lo más importante en una conversación.

*No, mira que para mí no tiene la misma relevancia, cuando uno tiene una conversación por mensajes de voz, esa conversación es planeada, haaaa yo pregunto tal cosa y si se me dio que no era prudente preguntar eso, entonces uno los borra o los elimina antes de enviarlos.

*Sí, para mí tiene la misma relevancia una conversación cara a cara que por mensajes de voz.

*Pues si un mensaje de voz deja mucho que decir, y escuchando el tono de voz de la persona, eso transmite mucho.

*Por un mensaje de voz uno planea que va a decir.

*Sí porque por medio de su tonalidad de voz puedo identificar mucho, sin necesidad de estar cara a cara.

*Yo pienso que las conversaciones directas son más importantes y surgen mejor.

*No siempre, hay temas que son muy delicados y se busca la manera de decirlos directamente.

*Para mí siempre va a tener más importancia y confianza las conversaciones cara a cara.

Análisis pregunta 3. A partir de la pregunta formulada, los estudiantes validan la importancia de la comunicación analógica, expresan “no es lo mismo hablar uno cara a cara con una persona a decirle algo por chat”.

Análisis del axioma. Los estudiantes reconocen dos tipos de contenido en la comunicación, el que hace referencia al contenido verbal del mensaje como tal, y otro que hace referencia a lo que no es verbal, reconocen que la comunicación mediante Smartphone los priva de este último contenido, y las alternativas que ofrece el uso del Smartphone no son siempre veraces y en otras palabras hay conversaciones que pueden tener personalmente.

Axioma 5. Interacciones simétricas y complementarias

Pregunta 1. ¿Cuándo usas un Smartphone con quién crees que se da una comunicación más abierta; padres, amigos o un familiar? Explica tu respuesta.

*Con los amigos, o bueno en gran parte los amigos y bueno en mi caso un poquito mi mamá, porque ellos te brindan como esa confianza y ya tú te expresas como realmente lo eres, cambio por ejemplo con mis familiares yo no haría lo mismo que hablo con mi mamá o mis amigas porque son como que no te han dado ese espacio para abrirme.

*Con los padres; porque uno a los padres les tiene mucha más confianza y uno puede hablar de lo que siente con los padres por chat, que ellos no van a tomar un pantallazo a reírse con los demás o algo así porque son nuestros padres, están para escucharnos.

*Con mis amigos, claro porque ahí, pues uno a los padres los tiene literalmente cerca siempre, en cambio los amigos como viven lejos y que tales entonces uno siempre interactúa más con ellos, y uno se puede expresar con otro tipo de palabras más abierto.

*Con mis amigos y con mis primas pues son las personas a las que uno les tiene como confianza, y le siguen el hilo a uno y entienden las cosas.

*Amigos, porque con ellos tengo confianza para decir las cosas muy íntimas.

*No, pues con mis amigos uno con ellos habla sin tanto tapujo, y ellos lo entienden más a uno.

*Con mis padres, especialmente mi mamá, pues ella uno le cuenta cosas y ella no lo regaña, si no que le da consejos.

*Con mis primas, pues yo a ellas le cuento todo y ellas también me cuentan sus cosas.

*Con mis amigas.

*Con mis amigos puedo tener una conversación más abierta.

*Con mis padres me han dado confianza para hacerlo.

*Con mis amigos me puedo expresar libremente.

*Con algunos de mis amigos y algunos familiares, los que son de mayor confianza.

*Con mis amigos se da una conversación de forma abierta.

*Con mi mamá, yo sé que si le digo algo ella no lo va a envías a alguien más.

Análisis de la pregunta 1. Los estudiantes reconocen que hay una diferencia entre la comunicación con personas con las que refieren una interacción complementaria en la autoridad que le trasfiere la relación que mantiene con ellas.

Pregunta 2. ¿Cree usted que los mensajes a través de un Smartphone podrían cambiar de sentido según quien lo transmita?

*Sí, claro bastante, puedo dar un ejemplo, eee, digamos las niñas que envían una foto digamos de sus partes íntimas que le dan como la confianza a otro digamos a un niño, al novio y que ese lo transmita a otros usuarios pero él le cambia el sentido y empieza a decir como que la niña lo envió solo para que él lo transmitiera a sus otros amigos y ahí es donde empiezan que él le cambia el sentido lo que para la niña fue una muestra de amor para él es como ah no la trata ya como de cualquiera y le cambia el sentido y dice que es para enviárselo a los demás.

*Sí; porque hay ocasiones que los padres le dicen algo que siente de uno digamos que no está bien es porque a uno lo aprecian y este, pero hay personas que lo hacen como por envidia porque uno no haga esas cosas algo así, hay personas que no lo hacen con buen interés.

*Claro, si cambia el sentido, porque a ver pueden dar una información pero la persona lo quiere dar en otro sentido, por ejemplo ellos pueden decir aaah muchachos mañana no hay clases, pero si uno va a preguntarle a otra persona va a decir todo lo contrario, porque puede decir hay clase solamente para unos pero para otros no, entonces le cambia el sentido a la lógica, porque está diciendo no hay clases, pero no está explicando si son para todos o para solamente para el grupo que uno tiene, entonces si le cambia el sentido.

*Sí, porque por ejemplo hay cosas o frases que siempre se utilizan con ciertas personas por confianza, pero si de pronto ese tipo de cosas me las llega a decir alguien mayor o que es distante a mí, me ofende.

*Si se cambia el sentido ejemplo mi papá me escribe que me quiere a través del Smartphone, pero cuando uno está cara a cara no le dicen entonces el mensaje cambiaría por que yo no voy a creer lo que él me dice.

*No, pues yo casi no me fijo en eso.

*Pues sí, a veces

*No, para mí eso no cambia de sentido.

*Si, uno siempre se fija en quien le manda el mensaje.

*Si claro no es lo mismo que mi mamá me escriba a que mi novio me escriba.

*No cambian de sentido solo hablo con conocidos.

*Si por el lenguaje que utilizo con mis amigos y con mis padres, es diferente.

*Si claro.

*Si, eso es dependiendo, la forma en la que uno sabe cómo habla la persona.

*Si claro todo depende de la cercanía que se tenga con la persona.

Pregunta 3. ¿Cree usted que las frases o emoticones que utiliza con sus amigos a través del Smartphone las puede utilizar de igual forma con sus padres y docentes? Explica tu respuesta.

*No, porque hay veces en las conversaciones uno no es así como que muy recatado y uno tiene sus momentos en los que empieza hablar así de forma soez y dice sus palabritas o bueno sus palabrotas y pues obvio es muy feo decirlo como a un docente porque uno les tiene como un respeto en cambio tu amigo que es como tu entonces no, obvio hay respeto, pero hasta cierto.

*No, porque pues uno con los padres y docentes tiene que tener como un mayor respeto y una manera moderada de hablar, uno con los amigos le puede mandar cualquier emoji y ellos no le van a decir nada es en recocha, en cambio para un docente y para los padres puede que sea ofenderte.

*No, porque realmente uno con los padres o con los docentes no puede tener la misma confianza que con un amigo, por ejemplo, uno a un amigo le puede mandar caras enojadas o cualquier cosa fuera de honda, en cambio con un profesor no, pues porque obviamente al profesor no le va agradar porque o sea no tiene la mentalidad como uno joven que recocha y que tales.

*No, porque algunos emojis imágenes o frases, las utilizo para los amigos y no para la familia o docentes a ellos se les tiene más respeto.

*No yo no puedo utilizar las mismas frases ni emoticonos porque a ellos hay que hablarles con respeto y con ortografía mientras que a un amigo yo le hablo como caiga y los emoticonos no los utilizó con mis docentes.

*No, uno a los amigos les manda unos emoticonos muy pesados, y ellos no se enojan por la confianza que se tiene, pero con los padres es diferente.

*No, a los padres y al docente se le habla muy distinto a como uno le habla a sus amigos.

*No, uno con los padres es recatado, en cambio con los amigos uno se le salen unas groserías.

*No, ante todo el respeto con los padres y profesores, y uno a los profesores le escribe con ortografía.

*No, con mis docentes nunca hablaría como hablo con mis amigos.

*No, con mis padres y docentes uno es respetuoso, con mis amigos yo hablo sin respeto, y por la confianza que hay no le interpretan mal.

*No con los padres y docentes si uno va a escribir, enviar imágenes o emoticonos uno revisa muy bien que va a enviar, con los amigos no lo hace.

*No uno con los amigos utiliza muchas códigos y mensajes lo cuales no se podrían compartir con alguien mayor.

*No porque uno con los amigos chacea en cambio las conversaciones con padres o amigos son más serias.

*No uno con las personas mayores se limita uno debe de mostrar respeto.

Análisis de la pregunta 3. Los estudiantes cambian el contenido dependiendo la interacción, de este modo manifiestan que se comunican distinto dependiendo el modo de interacción que tengan con la persona.

Pregunta 4. ¿Cree que el vínculo afectivo que se establece por medio de un Smartphone, llega a ser el mismo que se establece cara a cara?

*Creo que no, porque uno cuando esta frente a frente con la persona uno como que se expresa mejor entonces como que hay más comunicación y el vínculo va hacer como más poderoso, en cambio a la hora de uno estar en un celular uno no sabe si lo que en lo realidad siente esa persona ósea es cierto es verdad puede que lo que te esté planteando ahí la persona sea algo falso y en cambio cuando tu estas enfrente de él tú vas a ver como la realidad, entonces uno no sabe si en realidad el siente digamos en un campo amoroso uno no sabe si el en realidad él está sintiendo esas cosas con uno o está colocando otra persona.

*No; porque uno por chat puede decirle a la persona que la ama que la este, pero puede que en persona le dé pena y no le dice nada.

*No, porque puede cambiar muchas cosas uno por medio del teléfono puede hablar cosas y que tales que sí que vos me parece esto y lo otro, como intentar hablar con una persona y conquistarla por decirlo así, pero al momento de que uno decida estar con la

persona cara a cara que te invite que no le agraden las cosas entonces como que ahí empieza a cambiar realmente el sentido.

*No, porque en persona uno demuestra más lo que siente, y en Smartphone sería algo procesado, planeado.

*Pues yo no creo siempre el vínculo afectivo va a ser mejor cuando se establece cara a cara que por un smartphone.

*No, pues no hay nada mejor que estar cara a cara con las personas para establecer un vínculo.

*No, un vínculo afectivo nunca se va a establecer por medio de un smartphone.

*Pues yo creo que no, para que se dé un vínculo afectivo siempre uno necesita estar cara a cara con la persona.

*No.

*En ocasiones no, porque no se sabe si le estén mintiendo o no.

*Es mejor establecer un vínculo afectivo estando cara a cara con la otra persona.

*Por medio de un Smartphone nos pueden engañar.

*No es el mismo hace falta compartir con las personas directamente para crear un verdadero vínculo.

*No llega a ser lo mismo, pues de manera directa uno ve a la persona la percibe mucho mejor.

*Es mejor conocer directamente a la persona, ya me ha pasado que conozco a algún por celular y todo chévere y lo llego a conocer directamente y no es nada parecido a lo que se percibía por el celular.

Análisis pregunta 4. Los estudiantes reconocen que la relación que se maneja por Smartphone es diferente debido a que esta es planeada y procesada que la que se da cara a cara.

Análisis del axioma. Los estudiantes manifiestan mantener una comunicación diferente de acuerdo a la confianza que le genera la persona con la que se comunican, y dicha confianza se ve alterada por el nivel de autoridad de la persona con la que se comunican, de acuerdo a esto deciden usar o no emoticones, buena ortografía, imágenes, etc., incluso algunos estudiantes manifiestan abstenerse de comunicarse por Smartphone con algunas personas que representan cierto nivel de autoridad sobre ellos.

Bitácora

Tabla 1

Bitácora de Observación N° 1

Anotaciones de observación directa	Anotaciones interpretativas	Anotaciones temáticas	Anotaciones personales
El día 13 de marzo del 2019, a las 9:30 am las investigadoras (Lillybeth Daza Lasso, Astrid Carolina Navia Papajoy, Karen Stephany Peña Vergara) y el señor rector (José Aldemar Díaz Muñoz) de la Institución educativa Instituto Técnico, se reunieron con el objetivo de	Se percibió que el señor rector, muestra gran interés y total apoyo, puesto que el tema es novedoso e innovador y va ligado a la manera en la que estos adolescentes hoy en día se comunican por tanto que brindó		Nos sentimos felices puesto que tuvimos gran aceptación y aprobación por parte del rector (José Aldemar Díaz Muñoz) ya que la institución contará por primera vez con una investigación relacionada con el uso

socializar el plan del trabajo de grado, para poder realizar la investigación.	tiempo y espacio para que se pudiera llevar a cabo la presente investigación	del Smartphone y los adolescentes.
--	--	------------------------------------

Elaboración propia. 2020

Tabla 2

Bitácora de Observación N° 2

Anotaciones de observación directa	Anotaciones interpretativas	Anotaciones temáticas	Anotaciones personales
El día viernes 22 de marzo del 2019, a las 11:00 am las investigadoras (Lillybeth Daza Lasso, Astrid Carolina Navia Papajoy, Karen Stephany Peña Vergara) se reunieron con el Coordinador académico Edivar Fernández para darle a conocer sobre la aprobación del rector, referente al proyecto de grado que se iba a realizar en la Institución.	El coordinador se mostró interesado por dicho tema a investigar y procede a brincar información sobre la población con la que se podría trabajar y adicionalmente nos permite un acercamiento con los docentes directores de grupo de esta población.	Se creía que la investigación se iba a realizar con toda la población que estaba cursando grado décimo.	Nos sentimos a gusto con la aprobación y acogida del coordinador y su gestión realizada con los docentes.

Elaboración propia. 2020

Tabla 3

Bitácora de Observación N° 3

Anotaciones de observación directa	Anotaciones interpretativas	Anotaciones temáticas	Anotaciones personales
El día viernes 29 de marzo del 2019, procedimos a reunirnos con los docentes, directores de los grados décimo (Gersain, Arles, Mari y Alva Lucia); ellos manifestaron su preocupación por el frecuente uso del Smarfhone, que los estudiantes están teniendo en los salones de clase, debido a que en el manual de convivencia en el artículo segundo se establece. Por lo que estaría incumpliendo con esta normatividad, y esto podría llevar afectar la parte académica de los estudiantes.	Los docentes se muestran interesados por el tema, además dan a conocer la población, que estaría haciendo más uso de los Smartphone en los salones de clase.	Una posible hipótesis de los docentes, era que pensaban que se iba a realizar intervenciones.	No sentimos afortunadas por contar con el apoyo y aporte tan significativo, brindado por los docentes.

Elaboración propia. 2020

Tabla 4

Bitácora de Observación N° 4

Anotaciones de observación directa	Anotaciones interpretativas	Anotaciones temáticas	Anotaciones personales
El día miércoles 21 de agosto del 2019 siendo las 9 am nos dirigimos al salón de clase 201 a observar el comportamiento de los estudiantes del grado 10 A dentro del aula de clase, donde se pudo observar que mientras el docente dictaba la clase, algunos estudiantes utilizaban el celular con diferentes fines; escuchar música, mirar fotos.	Los estudiantes se mostraron tranquilos ante la llegada de las investigadoras, y continúan en su clase normalmente, el docente da un poco de apoyo en cuanto a los estudiantes con mayor uso del celular.	La hipótesis que teníamos era que la población era una buena población con la que se podría trabajar.	Nos sentimos satisfechas porque la investigación porque se corrobora que los estudiantes hacen uso del Smartphone y la investigación arrojaría resultados significativos.

Elaboración propia. 2020

Tabla 5

Bitácora de Observación N° 5

Anotaciones de observación directa	Anotaciones interpretativas	Anotaciones temáticas	Anotaciones personales
El día miércoles 21 de agosto del 2019 siendo las 9 am nos dirigimos al salón de clase 512 a observar el	La mayoría de los estudiantes se mostraron tranquilos, aunque uno de ellos	Una posible hipótesis creíamos que los estudiantes	Nos sentimos satisfechas ya que por medio de este espacio se nos

comportamiento de los le pregunta a una de iban a mostrar permitió
 estudiantes donde se pudo las investigadoras ansiosos ante la información clave
 observar que los estudiantes que con que finalidad presencia de las y útil para
 hacían uso del Smartphone estábamos allí investigadoras investigación...
 en las diferentes redes como
 lo son wasap, ven estados
 envían notas de voz, chatean,
 además realizaban llamadas
 y recibían, también hacían
 uso de le para tomar fotos y
 usaban los audífonos

Elaboración propia. 2020

Tabla 6

Bitácora de Observación N° 6

Anotaciones observación directa	de Anotaciones interpretativas	Anotaciones temáticas	Anotaciones personales
--	---	----------------------------------	-----------------------------------

El día jueves 29 de agosto del 2019 siendo las 10 am nos dirigimos al descanso a realizar nuestra respectiva observación, donde se pudo ver que los estudiantes del grado 10 A estaban reunidos en sub grupos, en los cuales cada uno de ellos hacía uso frecuente del Smartphone, interactuando muy poco entre ellos y haciendo uso de los audífonos.

No se observó ningún tipo de resistencia de los estudiantes, con la presencia de las investigadoras, notaban muy naturales y tranquilos.

Se pensaba que, durante las horas de descanso, los estudiantes iban a ver más interacción entre ellos y no iban a hacer el uso frecuente del Smartphone.

Nos dio mucha emoción al poder analizar a la mayoría de los estudiantes que hacen parte de la investigación, y al tener las puertas abiertas de la institución.

Elaboración propia. 2020

Tabla 7

Bitácora de Observación N° 7

Anotaciones de observación directa	Anotaciones interpretativas	Anotaciones temáticas	Anotaciones personales
---	------------------------------------	------------------------------	-------------------------------

<p>El día viernes 7 de septiembre del 2019 a las 10: 12 am nos dirigimos a observar el comportamiento de los estudiantes del grado 11</p> <p>A durante las horas de descanso, donde se pudo observar poco uso del Smartphone aunque algunos lo usaban con poca frecuencia; se pudo interpretar que lo usaban para responder mensajes y contestar llamadas.</p>	<p>Los estudiantes continúan con sus actividades y no ponen ningún tipo de resistencia.</p>	<p>Se pensaba que iba ser un poco difícil identificar a los estudiantes del estudio</p>	<p>Nos sentimos bien por poder contar con toda la población a estudiar, pero a la vez un poco preocupadas por la dispersión de la población durante el descanso.</p>
--	---	---	--

Elaboración propia. 20