

**Representaciones sociales del uso de la comunicación icónica en los chats de mensajería
en un grupo de jóvenes**

Por.

**Catalina Fernandez Buitrago, Daniel Andrés Cárdenas Salamanca, María Fernanda
Gutiérrez Rincón**

Director

Luis Felipe González Gutiérrez

Universidad Santo Tomás, Bogotá

División de ciencias

Psicología

2024

Contenido

Introducción.....	7
Justificación	9
Problematización	11
Pregunta de Investigación y Objetivos	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos	14
Marco Teórico	15
Marco Disciplinar	15
Representaciones Sociales.....	15
Narrativa Psicológica.....	16
Juventud.....	18
Teoría de la Comunicación Humana.....	19
Marco Multidisciplinar	20
Psicología	20
Sociología	21
Marco Paradigmático.....	22
Metodología.....	24
Descripción de Instrumentos	29
Entrevista	29
Consideraciones Éticas	31
Investigación con participantes humanos	31
De Los Deberes Y Obligaciones Del Profesional En Psicología	32
Sobre la investigación psicológica	33
Pertinencia Ética	33
Resultados.....	35

Comunicación	35
Inclusión	35
Lenguaje	35
Libre Expresión	35
Representaciones Sociales (RRSS)	35
Participante A	62
Lenguaje	62
Comunicación	62
Estado de ánimo	62
Redes Sociales	62
Participante B	62
Lenguaje	62
Comunicación	62
Estado de ánimo	62
Redes Sociales	63
Participante C	63
Lenguaje	63
Comunicación	63
Estado de ánimo	63
Redes Sociales	63
Participante D	63
Lenguaje	63
Comunicación	63
Estado de Ánimo	64
Redes Sociales	64
Discusión de Resultados	65

Expresiones y Conversaciones	65
Lenguaje	65
Comunicación.....	67
Percepción Afectiva.....	69
Estado de Ánimo	70
Representaciones Sociales.....	75
Conclusiones.....	80
Aportes, Alcances, Limitaciones Y Sugerencias.....	83
Aportes	83
Alcances y limitaciones	84
Sugerencias	85
Referencias	86

Resumen

En el entorno digital actual, los emojis y stickers juegan un papel fundamental en la comunicación entre jóvenes universitarios en plataformas como WhatsApp. Esta investigación explora las representaciones sociales del lenguaje del chat a través del análisis del uso de estos elementos visuales por cuatro jóvenes de la Universidad Santo Tomás en Bogotá. Inspirado en el concepto de Serge Moscovici sobre representaciones sociales, el estudio busca entender cómo los emojis y stickers son utilizados para expresar emociones, construir identidades y facilitar la inclusión en contextos digitales. Se llevaron a cabo entrevistas en profundidad para categorizar y analizar el lenguaje, las dinámicas comunicativas y la expresión emocional en las interacciones en línea. Los hallazgos revelaron que los jóvenes utilizan estos recursos visuales no solo para mejorar la claridad y eficacia de la comunicación, sino también para fortalecer vínculos sociales y afirmar identidades personales dentro de sus grupos digitales. Además, se identificaron tensiones potenciales cuando no se cumplen las expectativas sobre el uso de emojis, lo que puede afectar la dinámica de las relaciones en línea. Este estudio no solo documenta cómo los emojis y stickers enriquecen la comunicación digital, sino que también proporciona una visión profunda sobre cómo estos elementos moldean las interacciones sociales y la percepción de la identidad en un entorno tecnológico en constante evolución. Los resultados contribuyen al entendimiento de cómo la tecnología influye en la construcción de significados compartidos y la configuración de comunidades virtuales entre los jóvenes en la era digital.

Palabras Clave: Comunicación, Emojis, Expresión Emocional, Jóvenes, Representaciones Sociales

Abstract

In today's digital environment, emojis and stickers play a crucial role in communication among university students on platforms like WhatsApp. This research explores the social representations of chat language through an analysis of the use of these visual elements by four young adults from Universidad Santo Tomás in Bogotá. Inspired by Serge Moscovici's concept of social representations, the study seeks to understand how emojis and stickers are used to express emotions, construct identities, and facilitate inclusion in digital contexts.

In-depth interviews were conducted to categorize and analyze language, communicative dynamics, and emotional expression in online interactions. Findings revealed that young adults use these visual resources not only to enhance communication clarity and efficacy but also to strengthen social bonds and affirm personal identities within their digital groups. Moreover, potential tensions were identified when expectations about emoji use were not met, which could impact online relationship dynamics.

This study documents how emojis and stickers enrich digital communication and provides deep insights into how these elements shape social interactions and identity perceptions in a constantly evolving technological environment. The results contribute to understanding how technology influences the construction of shared meanings and the formation of virtual communities among young people in the digital age.

Keywords: Communication, Emojis, Emotional Expression, Social Representations, Youth

Introducción

En la era digital contemporánea, la comunicación entre jóvenes se ha transformado profundamente con el uso extendido de emojis y stickers en plataformas de mensajería como WhatsApp. Estos elementos visuales no solo facilitan la comunicación rápida y efectiva, sino que también juegan un papel crucial en la expresión emocional y en la construcción de identidad dentro de los espacios virtuales. Esta investigación se centra en explorar las representaciones sociales del lenguaje del chat a través del análisis detallado del uso de emojis y stickers por parte de cuatro jóvenes estudiantes de la Universidad Santo Tomás en Bogotá.

El concepto de representaciones sociales, introducido por Serge Moscovici (1981), se refiere a las formas compartidas y socialmente construidas de entender el mundo que guían las interacciones y prácticas cotidianas de los individuos dentro de un grupo o sociedad. En el contexto de esta investigación, se busca identificar cómo los emojis y stickers son utilizados por los jóvenes bogotanos para comunicar significados, emociones y construir identidades dentro de sus redes sociales digitales.

Para abordar esta exploración, se llevarán a cabo entrevistas en profundidad con los participantes, centradas en categorizar y analizar varios aspectos clave de sus interacciones en línea. Se examinará el lenguaje empleado en las conversaciones digitales, las dinámicas comunicativas que se establecen, así como la forma en que los emojis y stickers son utilizados para expresar emociones específicas. Además, se explorará cómo estos elementos visuales facilitan la libertad de expresión y fomentan la inclusión dentro de sus grupos sociales digitales.

Durante el desarrollo de la investigación, se buscará entender cómo los jóvenes perciben la afectividad de la comunicación a través de WhatsApp, incluyendo si sienten que los emojis y stickers mejoran o limitan la comunicación. Esta comprensión no solo ayudará a interpretar el lenguaje utilizado en las conversaciones, centrándose en expresiones, modismos y formas específicas de comunicación en línea, sino que también permitirá establecer el impacto del uso de emojis en la comunicación digital desde la inclusión y expresión emocional.

El análisis de estas entrevistas no solo buscará identificar patrones recurrentes en el uso de emojis, sino también comprender cómo estos elementos contribuyen a la construcción y proyección de la identidad personal y grupal. A través de este enfoque, se espera revelar cómo las representaciones sociales emergen y se mantienen en el uso cotidiano de emojis y stickers

entre los jóvenes universitarios de Bogotá, ofreciendo así una perspectiva profunda sobre cómo estos recursos visuales moldean la interacción social y la percepción de la identidad en el entorno digital.

Los emojis y stickers no solo funcionan como herramientas comunicativas, sino que también actúan como símbolos que reflejan valores, emociones y normas compartidas dentro de una comunidad digital. Este estudio se posiciona en la intersección entre la tecnología, la comunicación y la sociología, explorando cómo los jóvenes interpretan y utilizan estos recursos visuales para crear significado y mantener conexiones sociales significativas en un contexto cada vez más digitalizado.

Esta investigación aspira a no solo documentar el uso de emojis y stickers entre los jóvenes bogotanos, sino también a profundizar en cómo estos elementos contribuyen a la construcción de representaciones sociales dentro de sus interacciones en línea. Al hacerlo, esperamos contribuir al entendimiento de cómo la comunicación digital y la identidad personal se entrelazan en el paisaje cambiante de las redes sociales contemporáneas.

Justificación

El lenguaje es considerado como una herramienta esencial para lograr la comunicación (Xie et al., 2023). A lo largo de los años, han existido investigaciones que afirman que el lenguaje es "una facultad específica del ser humano, convirtiéndose en una propiedad única de dicha especie" (Saussure, 1973, P.36). Además, en otras investigaciones, autores plantean que el estudio del lenguaje se ha realizado desde varios puntos de vista, como el psicológico, genético, biológico, entre otros, interpretándose entonces como un fundamento que sirve de referencia para cualquier acción humana.

Luria (1977) propone que el lenguaje es un sistema de códigos, de los cuales se designan los objetos del mundo exterior, sus acciones, cualidades y relaciones entre ellos. Esta definición es bastante interesante, ya que los elementos que se encuentran explícitos en el lenguaje nos ayudan a visualizar el mundo que nos rodea en gran medida, considerando nuestros preceptos socioculturales.

El lenguaje es progresivo; a medida que los seres humanos interactúan con la realidad, esta realidad aporta elementos que terminan convirtiéndose en conocimiento, donde su nivel de complejidad se vuelve mayor (Herrera, 2010). El lenguaje se transforma cada día. Chomsky (1957) plantea que el lenguaje es un conjunto, ya sea finito o infinito, de oraciones que se construyen a partir de no solo un conjunto de elementos sino también de estructuras que conforman un sistema en el que podemos definir las unidades elementales y estructurales a distintos niveles, según el propósito.

Siguiendo esta lógica, nos damos cuenta del lenguaje visual. El lenguaje visual es un sistema de comunicación que implementa la imagen como medio de expresión, en otras palabras, se encarga de transmitir mensajes visuales. El lenguaje visual debe dar cuenta de los elementos que componen los mensajes, las imágenes, los emojis, etc., con la idea de transmitir. Para edificar correctamente un mensaje, el lenguaje visual ha de implementar dos elementos indispensables: el significante y el significado, donde el significante hace referencia a lo que se ve físicamente en la imagen y el significado al sentido que tiene determinada imagen (Tamara, 2005).

El lenguaje visual tiene como objetivo transmitir información donde esta posea una sola interpretación. De acuerdo con Berlo (2000), además de que el lenguaje incluye un sinnúmero

de símbolos significantes, es un sistema que implica los elementos y las estructuras. Como en todo sistema, podemos definir las unidades elementales y estructurales a distintos niveles, según el propósito. A todo nivel, predomina el lenguaje, el cual comprende un conjunto de símbolos (vocabulario) y los métodos significativos para combinar esas unidades (syntaxis). Una gramática es la descripción de las características de la estructura del lenguaje.

El uso de las diferentes plataformas digitales de comunicación que son informativas y de entretenimiento, como las redes sociales, la mensajería instantánea y los chats, nos ha permitido expandir la comunicación entre las personas como un nuevo método de interacción social. Con esto se le da paso a la llamada cultura digital, donde se destacan estas nuevas herramientas llamadas emoticones o emojis. Estos se han convertido en una herramienta importante a la hora de comunicarnos y actualmente son de los más usados para la comunicación digital (Ortega Guerreros, 2020).

Por consiguiente, Romero et al. (2020) sostienen que el uso de emojis en la comunicación refleja la necesidad de las personas de expresarse de manera clara y rápida. Sin embargo, la interpretación de los emojis está influenciada por la relación entre las partes involucradas en la comunicación y, cuando el emisor incluye un emoji en su mensaje, espera una respuesta con un emoji similar, lo que fortalece la relación y satisface la necesidad social de integración y evasión. Sin embargo, si el receptor no responde con un emoji, puede crear tensión y cambiar la dinámica de la comunicación, creando así una posible discordia en lugar de fortalecer la relación.

En resumen, el uso de emojis en las conversaciones de WhatsApp proporciona a los usuarios herramientas para comunicarse, permitiendo la expresión de identidad a través de una variedad de emoticonos en constante actualización. Contrariamente a la percepción común, los emojis enriquecen la comunicación digital entre las personas ya que por medio de estos se logra crear un encuentro cercano y tal vez colorido con los demás, haciendo la interacción más eficaz a la hora de la comunicación (Jimenez, J. A. G., 2021).

Problematización

Podríamos generalizar las dinámicas comunicativas entre adultos y jóvenes; pero autores como Churches (2014) llega a la conclusión de que el cerebro humano no solo asocia los emoticonos a los rostros humanos, y reacciona a ellos de manera similar, sino que además ambos desencadenan respuestas en las mismas áreas cerebrales localizadas en la corteza occipito-temporal. Posteriormente, se identifica que los jóvenes y los adultos presentan diferentes tipos de interacciones que se permiten asociar con los rasgos relacionados con la edad de la persona. Incluso, las redes sociales tienen un aspecto importante en la vida de cada una de las personas debido a las relaciones interpersonales (Gantiva et al., 2019; Martínez & Martínez, 2016).

Estas investigaciones se centran en la influencia de los emojis y emoticonos en el procesamiento emocional y cerebral. Gantiva et al. (2019) exploraron el efecto de la empatía afectiva en el procesamiento cortical de emojis. Sus hallazgos indican que los emojis son procesados en el cerebro de manera similar a las expresiones faciales humanas, generando estados emocionales subjetivos en las personas. Además, observaron que la empatía afectiva juega un papel en la modulación de la codificación de los emojis, aunque no parece afectar significativamente la atención hacia estos estímulos. En conclusión, los emojis destacan rasgos faciales y generan respuestas emocionales comparables a las expresiones humanas.

Retomando otras investigaciones como las de Martínez, & Martínez (2016), se investigó el impacto de los emoticonos en la actividad cerebral desde la perspectiva de la psicología cognitiva. Sus resultados sugieren que la respuesta cerebral ante los emoticonos no es innata, sino que se adquiere a través de la observación de expresiones faciales humanas. Esta respuesta neural se considera cultural y resultado del aprendizaje asociativo. En síntesis, los emoticonos pueden activar áreas cerebrales relacionadas con el procesamiento de información emocional, de manera similar al rostro humano. Ambas investigaciones destacan la importancia de los emojis y emoticonos en la comunicación digital y su capacidad para evocar respuestas emocionales y cerebrales similares a las expresiones faciales humanas.

Por otro lado, la investigación de Gallo Carvajal y Rojas (2021) se centra en la dinámica de las relaciones amorosas en la era digital, específicamente a través de aplicaciones de mensajería como WhatsApp. Destaca la importancia de las emociones en estas relaciones, que a veces pueden superar la racionalidad. Además, se menciona cómo las competencias en las

relaciones pueden llevar a la manipulación y la comunicación abrumadora. También se aborda cómo las aplicaciones de mensajería han transformado la forma en que las personas se relacionan y cómo las representaciones visuales, como los emoticonos, reflejan las emociones y valores éticos en las relaciones amorosas.

Si nos remitimos al lenguaje de lo amoroso y sentimental en el desarrollo desde la niñez y en diferentes etapas del ciclo vital de una persona, la investigación de Sterpin y Barreyro (2022) se enfoca en el vocabulario emocional de los niños y niñas en educación primaria. Descubren que este vocabulario aumenta con la edad, con un énfasis en el crecimiento de las palabras relacionadas con emociones negativas. También mencionan diferencias de género, donde las niñas tienden a tener un vocabulario emocional más amplio, especialmente en lo que respecta a emociones positivas. Se concluye que el vocabulario emocional es fundamental para el desarrollo de competencias emocionales y la inteligencia emocional en los niños y niñas.

Otro de los temas importantes para esta investigación son las representaciones sociales, ya que se presentan como una forma de comprender y ofrecerse a sí mismo a una cultura o un grupo social. En este caso, la investigación de Samudio Ballen y Laverde Tovar (2022) se centra en las representaciones sociales del sexting en adultos jóvenes. Se identifica un núcleo central relacionado con términos como *sexo* y *fotos*, que se asocian con el envío de mensajes eróticos para excitar al receptor. Además, se exploran elementos periféricos que destacan la influencia de las relaciones de pareja y se mencionan los riesgos asociados con el sexting, como el acoso y la preocupación por la opinión de los demás sobre el cuerpo. Se sugiere la necesidad de educación sobre el sexting para comprender mejor sus implicaciones.

En conjunto, estas investigaciones abordan temas relacionados con la comunicación emocional en la era digital, el desarrollo del vocabulario emocional en niños y niñas, y las representaciones sociales del sexting en adultos jóvenes, destacando la importancia de la educación y la comprensión de estos fenómenos en la sociedad actual.

A medida que avanzamos en la revisión bibliográfica para nuestro trabajo de investigación, encontramos una gran relación en cuanto a la influencia de las redes sociales en la construcción de la identidad de los adolescentes. Lardies & Victoria Potes (2022) mencionan que es importante revisar cómo se aborda la construcción de la identidad del adolescente en las redes sociales, ya que este tema es un factor importante en el desarrollo del ciclo vital de una persona. Además de las redes sociales, se encuentran otros medios de socialización online que

repercuten en la construcción de la identidad, como los videojuegos. Garzón Costumero (2021) menciona en su artículo que estos medios son relevantes cuando se habla del desarrollo de la personalidad, la autonomía y la libertad del adolescente.

Para hablar de la construcción de identidad de los adolescentes y de cómo ellos construyen una versión online en estas plataformas, no podemos dejar atrás una de las plataformas que revolucionó la interacción entre las personas en línea: las aplicaciones de citas. Tello-Navarro & Gómez-Urrutia (2021) mencionaron que los medios digitales han ampliado las oportunidades de interacción, pero también han aumentado el riesgo de exposición personal. Aunque el espacio virtual puede relajar algunas normas sociales, también debilita los mecanismos de control social que podrían minimizar los riesgos percibidos por las mujeres en las relaciones erótico-afectivas.

En conclusión, podemos decir que la tecnología y estas formas de interactuar en línea ejercen una influencia significativa en el desarrollo y la construcción de la identidad del adolescente. Esta construcción puede ser positiva o negativa, ya que en algunos casos se habla de comportamientos y conductas que no son adecuadas, pero sí necesarias para ingresar o pertenecer a una comunidad o subsistema online.

Pregunta de Investigación y Objetivos

Luego de la contextualización que desarrolla el problema de trabajo, se sintetiza en la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las representaciones sociales del lenguaje del chat y sus recursos icónicos (emojis, stickers) en la comunicación de cuatro jóvenes bogotanos?

Objetivo General

Comprender el impacto de los emojis y stickers en las interacciones de los chats de WhatsApp en cuatro jóvenes universitarios de la Universidad Santo Tomás.

Objetivos Específicos

- Identificar cómo los jóvenes perciben la afectividad de la comunicación a través de WhatsApp, incluyendo si sienten que los emojis y stickers mejoran o limitan la comunicación.
- Interpretar el lenguaje utilizado en las conversaciones, centrándose en expresiones, modismos y formas específicas de comunicación en línea.
- Establecer el impacto del uso de emojis en la comunicación en línea desde la inclusión y expresión emocional

Marco Teórico

Marco Disciplinar

Representaciones Sociales

Las representaciones sociales han obtenido reconocimiento como un objeto científico legítimo, según lo señalado por Jodelet (1989). Este reconocimiento surgió tras la contribución pionera de Serge Moscovici (1961) a través de su obra *El psicoanálisis, su imagen y su público*. En esta investigación, Moscovici se enfocó en analizar cómo las representaciones sociales, concebidas como teorías ingenuas, son construidas y utilizadas de manera colectiva en la sociedad. Estas representaciones desempeñan un papel fundamental al atribuir significado a la construcción de una realidad diaria compartida y estructurada por los grupos sociales en los cuales se originan.

Moscovici (1981) se dedicó al estudio de cómo las personas crean y son influenciadas por la realidad social. A partir de sus investigaciones, propuso una teoría centrada en el conocimiento del sentido común, abordado desde dos perspectivas: su producción en el ámbito social e intelectual, y su papel en la construcción social de la realidad. Las representaciones sociales se refieren a las formas de conocimiento elaboradas y compartidas dentro de un grupo que comparte prácticas sociales comunes y tiene una posición específica en la estructura social. Estas representaciones guían las acciones de los miembros de dicho grupo, influyendo en su comportamiento y en sus vínculos sociales, al mismo tiempo que contribuyen a definir la identidad de los individuos. En otras palabras, lo que las personas creen y piensan está profundamente influenciado por los grupos a los que pertenecen y las interacciones sociales en las que participan.

Estas representaciones sociales conforman el espacio psicológico interno que define los límites dentro de los cuales los individuos tienen libertad para tomar decisiones y actuar. Una de sus funciones clave es familiarizar a las personas con lo desconocido y lo innovador, facilitando la integración de nuevas ideas en los esquemas mentales ya existentes. Este conocimiento práctico, derivado del sentido común, posibilita la racionalización de las prácticas sociales al encajar lo nuevo en las categorías de pensamiento ya establecidas. Esto permite a los individuos tener control sobre su entorno y prever las conductas de otros grupos al anclar lo novedoso en conceptos familiares. En resumen, estas representaciones no solo moldean las acciones y la comunicación de los miembros de un grupo, sino que también contribuyen a la construcción social de la realidad al proporcionar una base para la comprensión y la interacción en el mundo

social (Galam y Moscovici, 1991).

La noción de representación social adquiere relevancia debido a la necesidad de explorar más a fondo las conexiones entre un sistema de conocimiento práctico, que incluye opiniones, imágenes, actitudes, estereotipos, creencias y valores, y los contextos de interacción entre individuos o grupos. Esta idea se ve influenciada tanto en su forma como en su contenido por la posición social o ideológica de aquellos que la emplean. En otras palabras, la noción de representación social está intrínsecamente ligada a factores sociales y determinada por el contexto en el cual se utiliza (Jodelet, 1989).

Las personas comparten su conocimiento con los demás a través de varios medios, como imágenes, modelos, actitudes y creencias, entre otras formas de expresión social. Estas informaciones son transmitidas incluso a aquellos que no se conocen personalmente, a veces heredando este conocimiento colectivo. Las representaciones sociales son vistas como formas de conocimiento, actuando como una especie de modelo del objeto que se puede entender a través de diferentes formas de comunicación, ya sea lingüística, comportamental o material. Según Jodelet, estas representaciones sociales son esenciales para que los individuos comprendan mentalmente la realidad, convirtiéndose así en formas fundamentales de conocimiento social (Jodelet, 1989).

Narrativa Psicológica

La narrativa, según Freeman (2006), es entendida como una estructura o modelo que se implementa para contar historias. Estas narrativas incluyen temas y personajes que interactúan mediante sucesos que conforman un argumento debidamente desarrollado y organizado secuencialmente de acuerdo con el tiempo y el espacio, para finalmente involucrar una consecuencia.

Bochner (2002) plantea que las narrativas son el marco utilizado para construir un significado basado en las experiencias. Estas experiencias son las que las hacen narrativas y, de igual forma, les dan sentido. Las narrativas son interpretadas como instrumentos primordiales tanto para la comunicación como para la construcción de este significado.

Desde una perspectiva narrativa, los significados no son interpretados como representaciones de un objeto específico en el mundo. De acuerdo con esta lógica, Bruner

(2000) afirma que el significado es precisamente una invitación a solucionar los conflictos, ya que hablar de los significados supone que un hecho o un objeto puede adquirir significados distintos en función de las narrativas que le dan sentido.

Gergen (1999) menciona que lo que caracteriza a las narrativas es que son únicas e individuales en la medida en que contienen circunstancias, emociones, sentimientos y motivaciones particulares. A pesar de ello, las narrativas no son exclusivamente personales, tampoco su origen proviene de la mente del individuo exclusivamente. Estas no son naturales, y tampoco pueden construirse voluntariamente ya que no todas las narrativas pueden contarse a todo el mundo, ni tampoco pueden ser contadas siempre de la misma manera. La población a la que se dirigen las historias, así como los lugares y los tiempos en los que se escuchan, influyen en lo que dicen y en cómo se dicen (Smith & Sparkes, 2008). Las historias no son exclusivas de su narrador, ya que también el receptor toma una parte importante de esta; de alguna forma, se convierte en coautor. Con relación a esta lógica, el rol de los investigadores no se centra en encontrar o descubrir narrativas, sino que se enfocan en tomar una participación activa en su creación (Riessman, 2008).

Atkinson et al. (2003) plantean que las personas hacen cosas con las palabras, pero también hacen cosas con las narrativas. Las narrativas terminan por convertirse en una forma de interacción social. Con respecto a la construcción y la comunicación de historias, estas suelen ser manipuladas por las narrativas que circulan en la cultura. Además, también influyen las personas que se encuentran inmersas en el contexto.

Las investigaciones narrativas enfocan su atención en la interpretación y comprensión de las experiencias y acontecimientos presentes en las historias (Ramsay, 1998), por medio de las personas que son quienes se encargan de darle forma a la realidad en la que se encuentran inmersas. Estas narrativas se caracterizan por su capacidad de transformar el mundo, las identidades y la organización de las experiencias.

Para finalizar, además de lo anteriormente mencionado, estas definiciones sobre narrativa contribuyen al análisis y motivación de la acción comunicativa inmersa en ámbitos que tienen que ver con la dimensión relacional, la coherencia, los ciclos vitales y la vivencia corporal de la vida social. Desde el campo práctico, estas narrativas son utilizadas para ampliar el repertorio de las personas y los grupos, explorando varias formas de análisis y procesamiento de resultados.

Juventud

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido el período adolescente como el comprendido entre los 10 y 19 años de edad, y la juventud entre los 15 y 24 años. Más allá de referirnos a la juventud como una franja de edad, podemos decir que es uno de los desarrollos más importantes del ser humano en lo físico, intelectual, psicológico y demás. Es una etapa del ciclo vital llena de cambios hacia una transformación social y psicológica, donde se procesa y se postula hacia una entrada a la vida adulta, dejando a un lado ciertas emociones, ciertos patrones de conducta y algunos hábitos para entrar a otra etapa muy importante en el ciclo vital. Estos reajustes en la vida de la persona son necesarios para un desarrollo óptimo y positivo, en el momento de tomar decisiones correctas, ya que esta es una etapa trascendental en el futuro de una persona (Lozano, 1991).

La juventud, además de ser una transición muy importante, puede ser catalogada como un momento inolvidable en la vida de un individuo, como una de las etapas más bellas, relevantes e interesantes de la vida. En esta etapa se pasa por una construcción de identidad, un logro en la madurez intelectual, emocional, tecnológica y social. Por otro lado, de esta etapa dependerá mucho el modo en que una persona a futuro llegue a actuar y comportarse, tanto en su diario vivir como en aquellas proyecciones, sueños y expectativas que tenga para iniciar el moldeamiento de su vida futura. Cabe destacar que el hecho de ser joven y el significado de juventud se constituyen de diferente manera dependiendo de la sociedad, región o etnia, influenciados por diversos factores como la clase social, cultura, educación y herencia, entre muchos otros (Lozano, 1991).

Desde la perspectiva de varios autores que estudiaron esta etapa del ciclo vital, encontramos referentes como Vygotsky (1979), que relata la importancia del proceso en que el adolescente se permite adquirir conceptos nuevos para apropiarse de sus ideas y pensamientos, para modificar una manera superior de actividad intelectual. Por medio de experiencias propias, pueden llegar a confirmar y crear diferentes puntos de vista personales. Por otro lado, se encuentra Piaget (1977), quien recalca que en esta etapa el adolescente se permite ejecutar operaciones mentales en forma simbólica. Otro punto importante que el autor recalca es la importancia que tiene el adolescente en el momento de pensar en su vida futura, con temas como la residencia, el matrimonio y la educación. También destaca el papel que tiene el joven dentro de la sociedad que lo rodea y que

lo construye.

Esta etapa, de alguna manera, se ve afectada por factores tanto personales como sociales y micro sociales. Uno de los más importantes es el uso de sustancias psicoactivas, ya que es una preocupación en esta etapa del ciclo vital. Existen muchos factores que inducen a los jóvenes a consumir cierto tipo de sustancias psicoactivas, como la satisfacción de su curiosidad, olvidarse de sus problemas y buscar relajarse. Esto lleva a que el joven construya factores de riesgo como bajas calificaciones o fracasos en escuelas y universidades, baja autoestima, dependencia al consumo, entre otros.

Teoría de la Comunicación Humana

Watzlawick, junto a Janet Beavin y Jackson en el Mental Research Institute de Palo Alto, desarrolló la teoría de la comunicación humana, que fue piedra angular para la terapia familiar. En ella, la comunicación no se explica como un proceso interno que surge del sujeto, sino como fruto de un intercambio de información que se origina en una relación.

De esta forma, su teoría de la comunicación posteriormente sería conocida como un “enfoque interaccional”, el cual concibe la comunicación como un sistema abierto en que se intercambian mensajes mediante la interacción. Así, desde esta perspectiva, lo importante no es tanto el modo de comunicarnos o si este es consciente o no, sino cómo nos comunicamos en el aquí y ahora y de qué manera nos influimos unos a otros (Watzlawick et al., 1991).

La comunicación es fundamental en todos los seres humanos y se puede conocer como un proceso esencial para la vida humana. Según el psicólogo Watzlawick, no podemos no comunicarnos. Watzlawick define que la comunicación ejerce un papel fundamental en la vida de cada persona para permitir tener un orden social. Desde el momento que los individuos nacen, participan en el proceso de comunicación en las relaciones, aunque no siempre son conscientes de ello. Con el tiempo, aprendemos cómo y qué decir, así como las múltiples formas de comunicación existentes en nuestro día a día. Parece mentira, pero es un proceso complejo que generalmente pasamos desapercibido y automatizamos casi sin esfuerzo consciente. En conclusión, sin comunicación, el ser humano no hubiese podido avanzar ni evolucionar hasta lo que es ahora (Watzlawick, 1991).

Para Watzlawick et al. (1991), en toda comunicación humana se encuentran los siguientes axiomas:

Es imposible no comunicar. Todo comportamiento es una forma de comunicación en sí mismo, tanto a nivel implícito como explícito. Incluso el silencio de una persona brinda algún tipo de información, lo que implica que resulta imposible no comunicarse.

La comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación (metacomunicación). Esto significa que en toda comunicación no solo es importante el significado del mensaje, sino también cómo la persona que habla quiere ser entendida y cómo pretende que la entiendan los demás. El aspecto de contenido corresponde a lo que transmitimos verbalmente, mientras que el aspecto relacional se refiere a cómo comunicamos el mensaje, es decir, el tono de voz, la expresión facial, etc. Este aspecto influye en el primero, ya que, dependiendo de nuestro tono, el mensaje será recibido de una forma u otra.

La puntuación da significado según la persona. Esto quiere decir que cada uno de nosotros siempre construye una versión de lo que observa y experimenta, y dependiendo de esto, se establece una relación con las personas. Esto es fundamental porque toda la información que nos llega es filtrada en base a nuestras experiencias, características personales y aprendizajes, lo que hace que un concepto tenga diferente significado para cada persona.

Comunicación analógica y digital. La comunicación analógica se refiere a la comunicación no verbal y la forma en que nos expresamos, mientras que la comunicación digital se refiere a lo que se dice a través de las palabras, que son el contenido de la comunicación.

Comunicación simétrica y complementaria. Este axioma pretende dar importancia al modo en que nos relacionamos con los demás. Algunas veces, las relaciones se dan en condiciones de igualdad; cuando la relación es simétrica, nos movemos en el mismo plano, es decir, tenemos condiciones de igualdad, pero no se complementan. En cambio, en una relación complementaria, como la relación madre-hijo, estamos inmersos en condiciones de desigualdad, pero aceptamos las diferencias, permitiendo de este modo el complemento de la interacción (Watzlawick, 1991).

Marco Multidisciplinar

Psicología

Desde la psicología y sus diferentes teorías y ramas se analizan, comprenden y conocen diferentes puntos de vista respecto a la comunicación de las personas por medio de mensajes de texto y emojis en las diversas redes sociales actuales. La tecnología ha facilitado la comunicación, permitiendo satisfacer las necesidades humanas y mejorar la calidad de las

interacciones necesarias y requeridas por el ser humano. Rodríguez y Martínez (2010) destacan los aspectos positivos de esta tecnología. Sin embargo, desde una perspectiva negativa, la psicología nos indica que estamos inmersos en una nueva era tecnológica, denominada la *Sociedad de la Información* o la *Sociedad de Consumo*. En este entorno, todo es inmediato, con lemas como *compre ya* o *llame ya*, donde el diálogo cara a cara ha sido reemplazado por interacciones virtuales que a menudo se confunden con la realidad. El siglo XXI, con su nueva dinámica de interacción, da lugar a cambios de roles, nuevos posicionamientos y la aparición de trastornos psicológicos (Giménez & Zirpoli, 2015).

En la actualidad, el smartphone se ha convertido en un elemento imprescindible en la vida cotidiana de muchas personas. Su uso excesivo ha generado trastornos, especialmente manifestaciones de ansiedad. Este fenómeno no es completamente novedoso; Freud, en su época, señalaba los inconvenientes de llevar una vida acelerada, refiriéndose al extraordinario aumento del comercio y la expansión de redes de telégrafos y teléfonos que transformaron por completo el ritmo de la vida. En este contexto, todo es rapidez y agitación: la noche se aprovecha para viajar, el día para los negocios, e incluso los llamados *viajes de recreo* suponen un esfuerzo para el sistema nervioso (Giménez & Zirpoli, 2015).

Desde otra perspectiva, la exploración de la identidad durante la adolescencia, según las etapas de desarrollo de la personalidad de Erikson (1985), se entrelaza con la era digital, donde los chats de WhatsApp desempeñan un papel significativo. A través de estas plataformas, los adolescentes encuentran un espacio para el autodescubrimiento, compartiendo pensamientos e intereses que contribuyen a la construcción de su identidad. La interacción social en línea les permite enfrentar diferentes perspectivas y desarrollar habilidades sociales. Además, la expresión de la identidad a través de fotos, estados y emojis en los chats refleja la necesidad de afirmar quiénes son. La influencia cultural en la duración y características de la crisis de identidad también se manifiesta en la forma en que los adolescentes se comunican digitalmente. La tecnología, al facilitar la conectividad constante, impacta la velocidad con la que atraviesan esta fase crucial, planteando preguntas sobre cómo la exposición a diversas perspectivas en línea influye en su desarrollo personal. En conjunto, los chats digitales se convierten en un vehículo integral para la expresión, exploración y navegación de la identidad durante la adolescencia.

Sociología

La teoría del sociólogo Berger (1968), centrada en la construcción social de la realidad,

ofrece una lente analítica valiosa para comprender los chats de WhatsApp en el contexto digital. En estos espacios de comunicación, la interacción social se convierte en la piedra angular para la construcción de significados compartidos. Los mensajes, emojis y otros elementos intercambiados contribuyen a la formación de una realidad social específica dentro de cada conversación, reflejando la idea de Berger sobre la pluralidad de realidades. Cada grupo de chat puede desarrollar normas, lenguaje e interpretaciones únicas, evidenciando la coexistencia de múltiples realidades digitales. La comunicación en WhatsApp también ejemplifica la transformación de la experiencia cotidiana, como describe Berger, al introducir nuevas formas de expresión y conexión que han surgido con la era digital. Además, el proceso de externalización e internalización se manifiesta en la creación y compartición de mensajes, fotos y multimedia, influenciando la percepción y experiencia de la realidad para los participantes. La introducción de la tecnología de mensajería instantánea, como WhatsApp, se puede analizar como un factor que afecta la construcción social de la realidad, alterando la forma en que las personas se relacionan y comunican en línea.

Por otra parte, el sociólogo Luckmann (2000), con la teoría de los géneros comunicativos, ofrece un marco conceptual esclarecedor para entender la dinámica de los chats de WhatsApp. En estos entornos digitales, los participantes se adhieren a patrones y estructuras específicas, creando géneros comunicativos que facilitan la comprensión mutua. La negociación activa de significados se manifiesta en la interpretación de mensajes de texto, emojis y otros elementos visuales. La evolución constante de los géneros comunicativos en los chats refleja la adaptabilidad inherente de la comunicación digital. Además, la construcción social de la realidad, central en la teoría de Luckmann, se observa en cómo estos géneros contribuyen a la formación de realidades compartidas en el ámbito digital. La mediación tecnológica también desempeña un papel, ya que la plataforma de WhatsApp actúa como un mediador que influye en la estructura y los géneros de la comunicación.

Marco Paradigmático

El paradigma crítico invita a realizar un proceso de reflexión y análisis acerca del contexto en el que se encuentra inmerso el sujeto, posibilitando los cambios que él mismo pueda generar. Según Freire (1989), este paradigma se basa en el desarrollo de *sujetos* más que de *objetos*, permitiendo que las personas *oprimidas* se involucren participativamente en la transformación sociohistórica y sociocultural de la sociedad en la que están inmersas. Freire

Menciona que este proceso se lleva a cabo desde la educación liberadora, ya que permite a las personas constituirse como sujetos activos de sus propios procesos. Lucio Villegas (2004) reafirma que la educación liberadora es un aprendizaje crítico que busca el despertar de la realidad, considerando el acto educativo como un acto de conocimiento que se crea de forma colectiva mediante la interacción de todos los participantes.

El paradigma crítico social se caracteriza por indagar, obtener datos y comprender las realidades en las que se centran las investigaciones, buscando causar transformaciones sociales en los contextos en los que interviene. Melero Aguilar (2012) subraya que este enfoque no solo se centra en la descripción y análisis de la realidad, sino que también tiene como objetivo incidir en la modificación de esa realidad, promoviendo un cambio social que beneficie a los individuos y comunidades oprimidas.

Este paradigma es esencialmente emancipador, ya que no solo proporciona un marco teórico para entender las injusticias y desigualdades sociales, sino que también dota a las personas de las herramientas necesarias para cuestionar y desafiar estas condiciones. La crítica y la reflexión son componentes fundamentales, ya que permiten a los individuos reconocer las estructuras de poder y dominación que influyen en sus vidas y actuar en consecuencia para transformarlas.

En resumen, el paradigma crítico es una poderosa herramienta para la transformación social, enfocándose en la participación activa y consciente de los sujetos en la creación de una sociedad más justa y equitativa. A través de la educación liberadora y el análisis crítico, se busca empoderar a las personas para que sean agentes de cambio en sus propias realidades.

Metodología

Teniendo en cuenta que se conocen los métodos de investigación como un conjunto de procesos ordenados que permiten al investigador orientarse y experimentar para explicar y descubrir alguna realidad y verdad, mediante técnicas, reglas y procedimientos para que el investigador establezca cierta relación con el sujeto u objeto de la investigación.

Por un lado, se encuentran dos métodos que llegan a ser los más utilizados y más importantes por un investigador; estamos hablando del método cualitativo y el método cuantitativo. En lo que esta investigación concierne y lo que quisimos aplicar es el método cualitativo, ya que este método es una herramienta muy fundamental al momento de realizar una investigación. Este nos permitirá obtener información detallada en ciertas investigaciones científicas sociales como lo es nuestra investigación. De alguna manera, este instrumento nos proporcionará información primordial acerca de las características de los grupos sociales, las relaciones que generan en su entorno, interpretar las realidades que se expresan en ciertos fenómenos de investigación, obtener información sobre las creencias, opiniones y valores de una sociedad, indagar sobre el comportamiento de los seres humanos con base a los sistemas y subsistemas que componen un sujeto con una problemática y, por último, poder generar una descripción y analizar la cultura.

Una de las principales ventajas de este método es que los datos recogidos representan las opiniones del público de una manera real y auténtica. Estos datos llegan a ser descriptivos, lo cual ayudará a abarcar mejor todo el contexto. Por otro lado, ayudarán a comprender las motivaciones y las emociones de su público. En cuanto a la psicología, esta investigación se puede decir que se desarrolla de forma conjunta (investigador y participantes) a través de un intercambio de ideas y una comunicación óptima y clara que ayude a describir y comprender la realidad del fenómeno.

Denzin y Lincoln (1994) describen la investigación cualitativa como un proceso interconectado que involucra tres actividades esenciales: teorización, metodología y análisis, también conocidas como ontología, epistemología y metodología. En cada una de estas etapas, la biografía personal del investigador, influenciada por su clase social, raza, cultura y origen étnico, juega un papel crucial. Cada investigador aborda el mundo desde un conjunto único de ideas, creando un marco teórico que guía sus preguntas (epistemología) y la forma en que se abordan (metodología y análisis). Denzin y Lincoln (2011) argumentan que un estudio puede demostrar su validez de varias maneras. En primer lugar, al reconocer y explicitar las diversas

posiciones culturales de los participantes, el estudio se valida como cultura. Al destacar aspectos culturales como el poder y la legitimación social, el estudio se valida como ideología. Además, al abordar las disparidades de poder social desde una perspectiva de género, el estudio se valida como género. Al ser conscientes de que las perspectivas del mundo están inherentemente presentes en el lenguaje, el estudio se valida como lenguaje o texto. Asimismo, al enfocarse en la utilidad de la investigación para los grupos estudiados, el estudio se valida como relevancia. Por último, reconocer la multiplicidad de afirmaciones verdaderas y entender que no se puede depender de un único procedimiento valida el estudio como estándares, mostrando así la riqueza y complejidad de la investigación cualitativa.

Lincoln et al. (2011) proponen varios criterios fundamentales para alcanzar la validez en la investigación. En primer lugar, la imparcialidad se define como un equilibrio entre las perspectivas, valores y preocupaciones de los participantes, asegurando una representación justa y equitativa. La autenticidad ontológica o educativa se relaciona con el nivel de conciencia que los participantes tienen sobre los objetivos y alcances del estudio en el que están involucrados, garantizando su comprensión y participación informada.

Además, se destaca la autenticidad catalítica y tácita, que se refiere a la capacidad de la investigación-acción para empoderar a los participantes y permitirles implementar mejoras significativas en su entorno. Por último, la ética desempeña un papel central, ya que cada forma de conocimiento implica una dimensión moral. Respetar los principios éticos es esencial para asegurar la integridad y la confiabilidad de la investigación, garantizando así su validez y relevancia en el contexto social y humano. Esta investigación se enmarca en la investigación narrativa, investigación que integra en las ciencias humanas y describe el desarrollo del análisis y la recopilación de los relatos y las historias que cuentan las personas sobre sus experiencias y cómo piensa la persona sobre el fenómeno de investigación, todo esto para la ayuda en la interpretación de los datos narrativos recogidos en el transcurso de la investigación, se tiene muy en cuenta que este método se trabaja de forma conjunta (investigador y sujeto) a través de una buena y clara conversación.

Es así como el relato y la narrativa se pueden unir a través de la interpretación cultural, tal como lo introducen autores del paradigma interpretativo como Clifford Geertz. Geertz desarrolló la idea de la 'descripción densa', un enfoque que va más allá de una mera descripción superficial de las prácticas culturales para ofrecer un análisis profundo y matizado de los significados que subyacen a estas prácticas (Geertz, 1973). Según Geertz, la

comprensión del conocimiento local debe ser interpretada dentro de sus propios contextos, es decir, dentro de sus propias narrativas. Este enfoque se basa en la idea de que para entender verdaderamente una cultura, es necesario interpretar los significados simbólicos que sus miembros atribuyen a sus acciones y prácticas cotidianas. Geertz amplía este concepto al señalar que la interpretación de las prácticas culturales debe fundamentarse, en primera medida, en la perspectiva de quien cuenta el relato y en el relato en sí mismo (Geertz, 1983). Esto implica que la interpretación cultural no puede ser separada del contexto en el que ocurre y debe tener en cuenta las perspectivas y experiencias de los individuos que participan en ella. De esta manera, la 'descripción densa' no solo captura las acciones observables, sino también los significados simbólicos y emocionales que estas acciones tienen para las personas involucradas.

El enfoque de Geertz enfatiza la necesidad de interpretar las acciones humanas dentro de sus contextos culturales, considerando los significados y significados compartidos que los individuos atribuyen a sus comportamientos. Este paradigma se basa en la idea de que la realidad social es construida y comprendida a través de procesos interpretativos y simbólicos. En otras palabras, la manera en que las personas entienden y experimentan su mundo está mediada por el contexto cultural y los significados compartidos que emergen de sus interacciones sociales. Geertz y su enfoque interpretativo han sido altamente influyentes en las ciencias sociales, proporcionando un marco para comprender la complejidad y la riqueza de la vida cultural y social. Este paradigma ha permitido a los investigadores explorar cómo las narrativas y relatos individuales y colectivos dan forma a las identidades, prácticas y relaciones sociales. Al centrarse en las interpretaciones de los actores sociales y los significados que ellos atribuyen a sus experiencias, el paradigma interpretativo ofrece una visión profunda y matizada de la vida social que reconoce la importancia de la subjetividad y el contexto cultural. El paradigma interpretativo de Geertz subraya la importancia de una comprensión detallada y contextualizada de las prácticas culturales, abordando no solo lo que las personas hacen, sino también lo que esas acciones significan para ellas dentro de su propio contexto cultural. Esta perspectiva ha enriquecido enormemente el campo de las ciencias sociales, permitiendo una exploración más profunda de la diversidad y complejidad de las experiencias humanas.

Por un lado, la recolección de los datos puede adoptar diferentes formas como lo llegan a

hacer las transcripciones de entrevista, narración de historia, notas de campo, registros de diarios, escritura biográfica y algunas grabaciones de video, todo esto para facilitar un buen trabajo con una muy buena recolección de datos y un buen proceso reflexivo. La investigación narrativa se centra en analizar la experiencia humana como un relato, con un enfoque claro: que busca comprender y dar sentido a dicha experiencia. La investigación narrativa trata de entender la experiencia como una historia, en su esencia, es una manera de reflexionar sobre la experiencia humana. Esta metodología implica una perspectiva específica que considera la experiencia como el objeto de estudio y optar por la investigación narrativa significa adoptar este enfoque narrativo particular para analizar los fenómenos (Blanco, 2011).

La investigación narrativa va más allá de simplemente recopilar historias y relatos, en realidad, como cualquier investigación en ciencias sociales, demanda evidencia con interpretación plausible y un enfoque disciplinado para analizar los datos obtenidos. La justificación para la promoción y aplicación de la investigación narrativa se basa en la premisa de que los seres humanos, tanto a nivel individual como social, experimentan la vida como una narrativa, la naturaleza humana está intrínsecamente vinculada a contar historias, una característica que se origina principalmente en el entorno social y cultural en el que vivimos; la naturaleza humana como narrador de historias ha abierto puertas para el uso de la narrativa en dos ámbitos distintos: como método de investigación y como herramienta terapéutica (Domínguez y Rojas, 2013).

La convergencia de estas posibilidades, especialmente al tratar con individuos cuyas necesidades difieren de las del investigador, plantea un intrigante terreno para explorar. Es esencial examinar y definir los aspectos fundamentales que conceptualizan la narrativa como método de investigación y como terapia. Se ha observado que estas funciones se entrelazan en las interacciones entre investigadores y actores sociales, dando lugar a relatos que luego se convierten en las narrativas empleadas en la investigación (Domínguez y Rojas, 2013).

Según Clandinin et al., (2007). La investigación narrativa se configura como un proceso dinámico de exploración fundamentado en supuestos epistemológicos y ontológicos. Estos supuestos están presentes desde las etapas iniciales de la concepción y diseño del estudio hasta la forma en que se procesan y analizan los resultados obtenidos.

White (2000), nos invita a considerar nuestras vidas como historias en constante evolución, construidas y reconstruidas a través de las interacciones sociales. Estas narrativas no

son estáticas ni universales; son moldeadas por las experiencias personales y sociales. Al dialogar con nuestras familias y comunidades, internalizamos y adaptamos las creencias y valores compartidos, transformándolos en los bloques de construcción de nuestras propias historias personales.

Además, al incorporar elementos de los discursos culturales y científicos dominantes, las narrativas se enriquecen y complejizan, permitiendo la interpretación de nuestras experiencias a la luz del conocimiento colectivo. Este proceso narrativo no solo es una forma de expresión, sino también una herramienta poderosa para abordar los problemas que se enfrentan, al relatar las vivencias como problemas a través de estas historias, estamos contextualizando los desafíos en relación con las normas y valores que se comparten con los demás. Esta contextualización proporciona una base sólida para determinar acciones y buscar soluciones que sean cultural y socialmente relevantes, en este sentido, las narrativas no solo son una forma de entender el mundo, sino también una guía para la acción informada y reflexiva.

Descripción de Instrumentos

Entrevista

La entrevista es una técnica crucial para la adquisición de información, no solo en contextos de investigación, sino también por su valor intrínseco. Su relevancia persiste tanto cuando se integra en un proceso investigativo estructurado como cuando se lleva a cabo de forma independiente, manteniendo características distintivas y siguiendo una serie de pasos específicos inherentes a esta estrategia de recolección de datos. Esta versatilidad demuestra que su importancia trasciende los límites de la investigación formal, siendo una herramienta valiosa en sí misma para obtener conocimientos profundos y significativos (Bertomeu, 2016).

Respecto a esta investigación, la entrevista en el enfoque cualitativo es de gran utilidad para recolectar información y datos que permitan una mejor interpretación de la realidad social, las ideologías, los valores y las costumbres del tema y del proceso de investigación. Este tipo de entrevista suele sostener un formato y criterio más personal en contraste con otros enfoques, lo que facilita el conocimiento minucioso y preciso del participante, estableciendo así una confianza que favorece la apertura y la obtención de información detallada.

Por un lado, Taylor y Bogan (1986) entienden la entrevista como una serie de encuentros cara a cara entre el entrevistador y los informantes, diseñados para explorar las perspectivas de estos últimos sobre sus vidas, experiencias y circunstancias. Este proceso continuo de interacción proporciona una plataforma única para comprender profundamente las narrativas individuales, permitiendo al entrevistador obtener una visión detallada y contextualizada de las experiencias y percepciones de los informantes. La riqueza de estos intercambios cara a cara radica en su capacidad para capturar matices, emociones y detalles esenciales para la comprensión completa de la realidad vivida por los informantes.

Alonso (1994) sostiene que la entrevista se configura como un discurso en el cual el entrevistado desempeña un papel central, aunque las intervenciones del entrevistador también tienen un significado específico. Estas interacciones se definen a través de un contrato de comunicación y se moldean en función del contexto social en el que se desarrollan. En otras palabras, la entrevista es un proceso dinámico donde las contribuciones tanto del entrevistador como del entrevistado se entrelazan de manera compleja, influenciadas por las expectativas sociales y las circunstancias particulares en las que tienen lugar. Este enfoque resalta la importancia de considerar no solo el contenido de las respuestas, sino también el contexto y la dinámica de la comunicación en el estudio de las entrevistas.

El propósito primordial de una entrevista radica en la obtención de información de manera oral y personalizada, enfocándose en los eventos, vivencias y opiniones de los individuos involucrados. Esta interacción, fundamentalmente interpersonal, implica al menos dos participantes: un entrevistador y un entrevistado, quienes dialogan sobre temas específicos de estudio. Es importante señalar que cuando intervienen múltiples personas como entrevistados, se clasifica como una entrevista grupal. La definición y naturaleza de la entrevista también se ven influenciadas por el número de participantes involucrados, lo que subraya la diversidad de enfoques y dinámicas que pueden surgir en este proceso de obtención de información (Bertomeu, 2016).

La entrevista semiestructurada se distingue por la predefinición de la información necesaria y la creación de un guion de preguntas antes del encuentro. Sin embargo, a diferencia de la entrevista estructurada, las preguntas se formulan de manera abierta, lo que posibilita la obtención de datos más enriquecidos y matizados. Este tipo de entrevista requiere que el entrevistador adopte una postura abierta y flexible, siendo fundamental para permitir la adaptación dinámica durante la entrevista. Esto incluye la posibilidad de incorporar nuevas preguntas en función de las respuestas proporcionadas por la persona entrevistada. La flexibilidad del entrevistador se convierte así en un elemento clave, ya que le permite profundizar en áreas específicas que puedan surgir de manera espontánea durante la conversación, contribuyendo a la captura de información más completa y detallada. En resumen, la entrevista semiestructurada no solo se diferencia por la planificación previa de temas a abordar, sino también por la capacidad del entrevistador para adaptarse a la dinámica del diálogo, maximizando así la riqueza y profundidad de la información recopilada (Bertomeu, 2016).

Consideraciones Éticas

Entendiendo que la psicología, como una profesión de carácter humano, se debe a sí misma y a la comunidad con la que trabaja, unos principios que están consagrados en primera medida en el código deontológico, el cual a su vez se da a partir de la Ley 1090 de 2006, se precisan las siguientes consideraciones importantes a la hora de desarrollar el presente trabajo.

Investigación con participantes humanos

Al desarrollarse una investigación, depende del juicio del equipo de trabajo determinar la mejor manera de contribuir al avance de la Psicología y al bienestar humano. Desde allí, los esfuerzos y recursos deben orientarse al alcance de los objetivos, pero respetando la dignidad y el bienestar de los participantes, y actuando con pleno conocimiento de las leyes y estándares profesionales que regulan la conducta en investigaciones con seres humanos. Por eso es importante comprender la relación entre los derechos y deberes de los participantes y cómo estos son asegurados por parte del profesional a la hora de ejecutar dichas investigaciones. En primera medida, se deben contemplar los riesgos que toda investigación pueda conllevar.

De acuerdo con la Resolución 8430 de 1993, Art. 11, esta investigación está catalogada como de riesgo mínimo porque son estudios prospectivos que emplean el registro de datos a través de procedimientos comunes como pruebas psicológicas a grupos o individuos en los que no se manipulará la conducta del sujeto. En segunda medida, entender que el marco del desarrollo de la investigación a partir de este riesgo debe marcarse en los principios de responsabilidad, competencia, confidencialidad y bienestar. Esto quiere decir que, en el desarrollo de la investigación, los psicólogos en formación responderán con los más altos estándares de su proceso académico y se han formado en las competencias necesarias para el desarrollo tanto de la interacción con los participantes como del análisis de la información, y que estos procesos están enmarcados en la confidencialidad bajo las premisas del consentimiento informado que el participante haya aceptado. Además, la relación de los psicólogos en formación hacia los participantes parte del respeto y la búsqueda en todo momento del bienestar del mismo, entendiendo las dinámicas en las cuales sea necesario pausar o parar el proceso con un participante si este no se siente en disposición de continuar.

Es por ello que se debe constatar y asegurar que el participante haya recibido la información plenamente consciente; esto implica que todo participante debe encontrarse en unas condiciones mínimas para poder participar del ejercicio, como lo son la independencia, la no

coacción y la libertad de participación, así como la capacidad de comprender los alcances de la información que se les suministra sobre el estudio. Ya con la información del procedimiento específico del cual será partícipe, también es importante que tenga claridad sobre el alcance, objetivo y uso de la información del estudio, como por ejemplo el tiempo que la información será guardada y determinar si esa información solo se va a utilizar para la presente investigación o si abre la puerta para futuras profundizaciones.

A pesar de haber sido firmado un consentimiento informado, se debe procurar mantener la confidencialidad y la reserva, de modo que la información sensible que el participante haya suministrado no se pueda colinear con el individuo en otros ámbitos de sustentación o de presentación de dicha información.

De Los Deberes Y Obligaciones Del Profesional En Psicología

El psicólogo tiene la obligación de mantener estricta confidencialidad sobre las personas, situaciones o instituciones donde intervenga, los motivos de consulta y la identidad de los consultantes, salvo en casos legales específicos. También debe responsabilizarse de la información que su personal auxiliar pueda divulgar sin autorización. Es crucial llevar un registro en las historias clínicas y otros documentos relacionados con los casos consultados, y asegurar que estos se mantengan en un lugar seguro y bajo custodia adecuada. El psicólogo debe registrar por escrito y sistematizar las prácticas y procedimientos implementados en su profesión, y mantener el secreto profesional sobre cualquier prescripción o acto realizado, así como sobre los datos comunicados en el ejercicio de su actividad. Además, debe cumplir con las normas vigentes en áreas como la salud, el trabajo, la educación y la justicia, respetando siempre los principios y valores éticos que rigen su profesión y los derechos humanos.

El ejercicio de la psicología debe guiarse por criterios elevados que busquen enaltecer la profesión, ajustándose al Código Deontológico y de Bioética. Los psicólogos, referidos como "profesionales" en este código, tienen el deber de informar a las autoridades competentes sobre violaciones de derechos humanos, malos tratos o condiciones de reclusión inhumanas que conozcan en su práctica. Deben respetar los criterios morales y religiosos de sus usuarios, cuestionándolos solo cuando sea necesario. Asimismo, no deben discriminar por nacimiento, edad, raza, sexo, credo, ideología, nacionalidad, clase social o cualquier otra diferencia, respetando la vida y dignidad humana. En sus informes, los psicólogos deben ser prudentes para evitar etiquetas discriminatorias.

En situaciones de conflicto de intereses, los profesionales deben actuar con máxima imparcialidad y prestar servicios institucionales considerando y respetando a las personas en conflicto con la institución. Deben rechazar prestar servicios que puedan ser mal utilizados o en contra de los intereses legítimos de individuos, grupos, instituciones o comunidades. La divulgación de casos clínicos debe garantizar el anonimato de las personas, grupos o instituciones involucradas, salvo que se tenga su consentimiento previo y explícito. Finalmente, los registros de datos psicológicos deben mantenerse en condiciones de seguridad y secreto, bajo la responsabilidad del psicólogo, para impedir el acceso de personas ajenas.

Sobre la investigación psicológica

Los psicólogos dedicados a la investigación tienen una responsabilidad integral en cada fase del proceso investigativo. Esto incluye la selección de los temas de estudio, el diseño y la implementación de la metodología, el uso adecuado de los materiales de investigación, así como el análisis, interpretación y divulgación de las conclusiones y resultados obtenidos. Al desarrollar investigaciones científicas, estos profesionales deben adherirse a principios éticos que aseguren el respeto y la dignidad de los participantes, garantizando su bienestar y derechos en todo momento.

Es crucial evitar el uso de información incompleta o encubierta a menos que se cumplan ciertas condiciones estrictas: el problema a investigar debe ser de significativa importancia, no debe haber otra manera de investigar el problema sin recurrir a dicha información, y se debe garantizar que los participantes recibirán información completa sobre las variables y objetivos de la investigación una vez esta haya concluido.

Los psicólogos que llevan a cabo investigaciones científicas deben resistir cualquier presión o condición que pueda comprometer la objetividad de su juicio o distorsionar los resultados a favor de intereses indebidos. Además, los profesionales de la Psicología tienen derecho a la propiedad intelectual de los trabajos que realicen, ya sea individualmente o en equipo, conforme a los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos pueden ser divulgados o publicados, siempre y cuando se cuente con la autorización correspondiente de los autores.

Pertinencia Ética

Finalmente, como reflexión de cierre, se destaca la importancia del enfoque ético del profesional en psicología hacia la comunidad participante, priorizando la relación humana y el principio de no maleficencia. Dado el carácter humano y de salud de esta ciencia, es fundamental

entender las dinámicas sociales y comunicativas de los jóvenes universitarios para ampliar la comprensión de los procesos de cognición y expresión emocional. Esto abre la oportunidad de acercarse a esta población en futuras investigaciones, utilizando sus propios lenguajes. Para obtener resultados fiables, es esencial un acercamiento sincero y honesto a la población, que permita, desde la empatía en la entrevista, resolver de manera pertinente las dudas planteadas en esta investigación.

Resultados

Luego de desarrollar las entrevistas a tres participantes de la población de jóvenes de la Universidad de Santo Tomás de Aquino, se hizo un análisis de las entrevistas para identificar categorías generales. Luego partir de ellas se seleccionaron cuatro para discutir los resultados. Estas categorías fueron:

Comunicación

La comunicación es un sistema abierto en el que se intercambian mensajes mediante la interacción.

Inclusión

Es un proceso por el que se asegura a todas las personas las oportunidades y los recursos necesarios para participar plenamente en la vida económica, social, política y cultural.

Lenguaje

Es un proceso físico y biológico de desarrollo ontogenético y filogenético, a partir del cual los individuos y las especies logran categorizar y conceptualizar el mundo desde su conocimiento, capacidad y habilidad para reconocerse como grupo, con necesidades, motivaciones y sentimientos comunes.

Libre Expresión

Es la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

Representaciones Sociales (RRSS)

Las representaciones sociales se refieren a las formas de conocimiento que son elaboradas y compartidas dentro de un grupo que comparte prácticas sociales comunes y tiene una posición específica en la estructura social.

Tabla 1*Categorías identificadas en las entrevistas*

Partici pante	Lenguaje	Comunicación	Estado de ánimo	RRSS
Partici pante A	Si, sí influyen en mi comportamiento y en mis vínculos sociales impacta de la manera en las como de cómo les hablo y cómo me expreso hacia ellos tanto como en WhatsApp como en la vida cotidiana sí las palabras con las que me refiero a ellos tales como bebé como pana como marica son las que impactan o influyen cuando yo les hablo a ellos y siento que ya tienen ese esas palabras referenciadas en mí. (pr.11.E#3)	Siento que son demasiado importantes ya que como lo dije anteriormente se ahorran muchas palabras y es una muy buena comunicación y se entiende de una manera asertiva y efectiva el cómo se quiera expresar ese emoji o ese sticker mediante la situación que se le esté dando en esa conversación de WhatsApp siento que es muy importante los emojis y los stickers tanto en nuestra vida cotidiana como en nuestras conversaciones de WhatsApp. (pr.9. E #2)	Pues bueno creo que influyen de la mejor manera o pues también depende del nuevamente lo digo de la persona y del chat pero creo que mi estado de ánimo influye súper bien y es como lo dicen preguntas anteriores que pues es depende de lo que uno quiera hacer o cómo lo vale interpretar si tengo que ir a trabajar pues solo ya miró el chat y miró el emoji de trabajo y ya sé que tengo que ir a trabajar entonces mis emociones desde pereza o si me mandan un balón de fútbol mi emoción es de	Pues de gestionar digamos que no se gestiona mucho en este caso digamos que es si es con mi papá con mi mamá con familiares y no están en línea y no me responden digamos que están ocupados y están hablando en sus cosas o están haciendo sus ocupaciones pero sí ya es con digamos con panas con la chica que a uno le gusta o el chico en este caso y no me responde pues ya es digamos de qué importancia eres para esa persona y qué tan importante es la conversación para esa

			felicidad porque voy a ir a jugar fútbol o si me envían una carita de enamorado y responde en mi estado pues mi digamos que mi estado de ánimo me hace subir más el ego porque me dieron más bonito. (pr. 6 E #1)	persona o para ti entonces pues siento que es depende de todo ese ciclo en el que se hace las conversaciones y ahora en el caso de para mantener esa conversación digamos que uno trata de escribirle y si ya se sigue sintiendo la conversación cortante o que no se le ve ningún interés de responder pues ya uno deja de escribirle y pues eso también Es depende la persona y hablo por sí mismo o por mí y pues que el orgullo mata. (pr. 9)
Partici pante B	siendo así siento yo que el emoji sí da una importancia o da una comprensión a un lenguaje, Por medio digamos de los emojis uno siente como es el	- Para mí sí es importante WhatsApp, ya que por medio de esta nos comunicamos con familiares, amigos y demás personas. Además de esto, también	-Para mí esta pregunta es importante y siento que los emojis en un chat de WhatsApp influyen mucho en un estado de ánimo, porque por medio de	-Para mí si existe stikers y emojis que son significativos porque de una u otra manera nos identificamos como amistad, como amor, yo me identifico

estado de ánimo de las personas, o pues cómo están las personas al día de hoy o cómo unas personas nos tratan a nosotros por medio de estos emojis siento yo que cada emoji representa como un valor o un significado de suma importancia, quisiera dar algunos ejemplos de los emojis que para mí son significativos, el rojo, como lo puede ser el corazoncito que es vivo significaba para mí pasión, amor y que uno ama o quiere a alguien de verdad, el emoji blanco siento que es como paz, cómo armonía, cómo estamos en paz, como en amistad, el emoji de diablito me parece que es, se puede

podemos estar como al pendiente del estudio, ya que por ese medio es donde, por ejemplo, una u otra manera nos comunicamos con profesores con personas donde podemos expresarnos, dar como mensajes de amor y apoyo, pues a la gente que nos importa y pues también el WhatsApp sirve y es de suma importancia para comunicarnos, para llamarnos. (parr. 3)

- Gracias, siendo así siento yo que el emoji sí da una importancia o da una comprensión a un lenguaje, Por medio digamos de los emojis uno siente como es el estado de ánimo de las personas, o pues cómo están

los emojis uno interactúa y por medio de ellos se puede llegar a conocer el estado de ánimo de las personas, por medio de un emoji se distingue su estado de ánimo por ejemplo si pone una carita feliz está contento o puede que no, siento que por medio de los emojis uno como que interacciona más, como que se da a entender que es lo que tiene, que es lo que está pasando dentro de esa persona. (parr. 18)

-Bueno ya me queda claro y respecto a eso mi estado de ánimo influye mucho a la hora de interactuar en WhatsApp con personas ya que de una u otra manera hay personas que le

con mis amigas con un corazoncito como el rojo, morado o rosado que significa amistad o con emojis digamos de amor que para mí es amistad o amor, con mi novio me identifico con el corazoncito blanco y con el corazoncito rojo y tiene un significado para mí muy importante ya que el rojo significa el amor y el blanco significa paz, ay Cata antes de que sigas quisiera decirte lo del tiempo, es que ya me debo ir qué pena contigo. (parr. 20)

-Yo creo que WhatsApp si ha cambiado la dinámica de la comunicación interpersonal, porque, ósea yo siento que hablar en

entender mal en el lenguaje o bueno desde mi punto de vista se parece, me parece que se interpreta malo para mí, se interpreta como si fuera algo vulgar, como si le estuvieran diciendo algo vulgar y mandan esa carita con el corazoncito, por decir palabras sexuales, por decirlo así y el corazón opaco siento que es un corazón apagado que pues no siente como esa alegría de hablar con uno o algo así entiendo yo desde ese emoji.(par. 4)	las personas al día de hoy o cómo unas personas nos tratan a nosotros por medio de estos emojis siento yo que cada emoji representa como un valor o un significado de suma importancia, quisiera dar algunos ejemplos de los emojis que para mí son significativos, el rojo, como lo puede ser el corazoncito que es vivo significaba para mí pasión, amor y que uno ama o quiere a alguien de verdad, el emoji blanco siento que es como paz, cómo armonía, cómo estamos en paz, como en amistad, el emoji de diablito me parece que es, se puede entender mal en el lenguaje o bueno desde mi punto de	sacan el malgenio a uno y pues uno responde de manera grosera, hace poco tuve un incidente con un compañero de la universidad, él me estaba coqueteando y de todo y pues yo lo pare le dije que no quería nada con usted, simplemente usted es mi compañero de la universidad, no quiero nada contigo, y pues él me dijo ay deje la estupidez, y pues yo le dije respeto porque yo no le he dado el derecho a usted de que me diga estúpida o que me irrespete, y pus yo obviamente me altere, y también como cuando mis amigas me hablan feo yo les hago saber eso y a veces también me pongo de	WhatsApp no es lo mismo que hablar en persona, yo siento que en persona somos muy tímidos para hablar, en cambio por WhatsApp pintamos pajaritos decimos las cosas como son, en cambio que en la cara a uno como que le da pena, no se expresa de la mejor manera, no muestra sus sentimientos en persona, en cambio que por WhatsApp es diferente porque estamos a través de una pantalla dándonos amor, dándonos afecto a través de una pantalla, entonces siento que es más, que si han cambiado las dinámicas, en persona de una cierta manera no nos comunicamos bien, nos da pena a veces, en
---	--	---	---

emojis o algunas palabras que utilizamos en WhatsApp puede como traer problemas sociales por ejemplo problemas psicológicos o digamos, o como algo muy personal de ellos o de alguna u otra manera podemos herir a las personas con ciertos emojis con ciertas palabras que pues nosotros implementamos en el WhatsApp puede afectarlos de una u otra manera, no hacerlo sentir bien y pues de uno como persona pues con una de una u otra manera, perdón cómo lo digo, como en ridículo delante de los demás, hablando de esa forma y que ellos se sientan cómo ofendidos, eso sí,	vista se parece, me parece que se interpreta malo para mí, se interpreta como si fuera algo vulgar, como si le estuvieran diciendo algo vulgar y mandan esa carita con el corazoncito, por decir palabras sexuales, por decirlo así y el corazón opaco siento que es un corazón apagado que pues no siente como esa alegría de hablar con uno o algo así entiendo yo desde ese emoji. (parr. 4) -Las expresiones o frases comunes que encuentro en WhatsApp son las siguientes, bebé, nené, como palabras groseras como no las voy a nombrar, pero pues palabras groseras y palabras de morbo, eh	malgenio cuando las personas no me responden a tiempo, entonces creo que eso si influye mucho en mi ánimo me da mucho estrés cuando la gente me habla, de una u otra manera me da como ansiedad que la gente no me responda, que la gente no me hable bonito, que la gente sea seca con uno. (parr. 19) -Bueno los emojis y los stikers pueden de una u otra manera ser esenciales para la comunicación de emociones, para comunicar nuestras emociones y pues nuestros estados de ánimo, y pues también puede ser difícil expresar por medio de esta pues a que se refieren las	cambio por WhatsApp si, nos comunicamos mejor en WhatsApp que en persona. (parr. 25) -Bueno, WhatsApp desempeña pues varios roles tanto en la vida como en la sociedad y pues esta actúa como de una manera primaria para facilitar la interacción tanto con individuos y grupos, bueno WhatsApp sirve como una herramienta o plataforma para compartir información o coordinar eventos, planear salida, ponernos en contacto con la sociedad, en este caso los roles sociales que manejo yo dentro de mi WhatsApp es por ejemplo los grupos de la universidad como para
---	--	---	---

puede llegar a alterar como el lenguaje, siento que sí puede afectar mucho tanto en lo social y en lo psicológico. (parr. 5)	canzona es mucho la palabra que repito o que decimos, que qué más palabras, por ejemplo amor, mi vida, entonces esas son las	personas, allí yo he sentido la felicidad, la tristeza, la sorpresa, el amor, la diversión, la ansiedad, el estrés, la amargura, y pues	aclarar temas sobre algunas materias, con mis compañeras, con mi grupo de amigas también tenemos un grupo de WhatsApp para
- Bueno, desde mi punto de vista siento que sí se puede generar un lenguaje por medio de los emojis. En la realidad. Bueno, me gusta dar más como mis palabras en ejemplos. Un ejemplo aquí es, lo que te comentaba de los problemas, el	palabras más comunes que he utilizado últimamente en WhatsApp pero pues ahorita hasta el momento no encontré como más otras también podrían ser como dale, vale y hay creo que serían esas. (parr. 7)	esto son unos elementos visuales pues que se pueden generar una conversación, y pues dependiendo de los emojis o stikers se ve el estado de ánimo de uno, bueno y para ser más general para responder la pregunta creo que es más fácil	hablar sobre la vida personal de cada una de cómo estamos y también para hablar de trabajos, y con la familia para hablar de temas relacionas con La casa o el hogar o sobre mis familiares o estar en contacto con los que viven lejos. (parr. 27)
problema con mi compañera, ese día con mi compañera, bueno, hablamos las cosas ese día en clase, como que no nos sentíamos bien las dos, como que cada uno, por su lado, si me entiende, entonces siento que eso sí a	- Bueno desde mi punto de vista considero que si es importante y si es necesario establecer reglas antes de iniciar una conversación porque motivo, como para que no hayan como malos entendidos, como para que a uno no le	comunicar la tristeza, la felicidad, el amor, el duelo, el desamor o el enojo creo que estos son los que más fáciles se identifican. (parr. 29) -Yo sí he sido testigo de situaciones de exclusión,	-Si con todo lo que me has preguntado me he puesto a pensar que WhatsApp es una plataforma muy amplia porque se ven diversos temas y hasta problemáticas que tal vez ni yo las había pensado. (parr.

hablar con esa persona, con las personas, con las personas, por medio de emojis, si puede generar como un mal lenguaje. Por ejemplo, en el caso del muchacho cuando él me dijo esa palabra obscena y ahí mandó ese emoji de diablito siento que pues sí se entendió para mal y pues yo con ese muchacho no me volví a hablar y es más lo miro en la calle y no interactuó con el siento que por medio del idioma de emoji se puede traer a la realidad y puede traer como consecuencias, las consecuencias que nombre anteriormente. (parr. 6) -Bueno ya me queda	hablen como con cosas obscenas, con malas palabras, es siempre importante desde un inicio dejar claro si es netamente para estudio, netamente hablar para salir o hacer algo, plan de amigos, cuando son amigos si se hablan bien, cuando son otros creería que se deben tener ciertas reglas o claridad a la hora de conversar porque si teniendo estas reglas claras cuando uno va a iniciar una conversación puede ser con libre expresión y uno se podrá expresar como uno quiere o como uno es o como uno vea las cosas que pasen. (parr. 10) -Bueno pues	o en este caso a mí me paso, yo tenía un grupo de amigas antes en el colegio y bueno también en la universidad ahora, que solamente se hablaban para temas de la universidad y lo dejaban a uno por fuera de los grupos me excluían de los grupos de WhatsApp y me cambiaron por otra compañera, y también he visto situaciones de exclusión en WhatsApp, que de una u otra manera no me tiene en cuenta en grupos, como en esas, como mi punto de vista no me lo respetan a veces, me humillan y pues yo agacho la cabeza, me dicen cosas por WhatsApp yo tengo que dejarme de una u otra manera	28) -Bueno los emojis y los stikers pueden de una u otra manera ser esenciales para la comunicación de emociones, para comunicar nuestras emociones y pues nuestros estados de ánimo, y pues también puede ser difícil expresar por medio de esta pues a que se refieren las personas, allí yo he sentido la felicidad, la tristeza, la sorpresa, el amor, la diversión, la ansiedad, el estrés, la amargura, y pues esto son unos elementos visuales pues que se pueden generar una conversación, y pues dependiendo de los emojis o stikers se ve el estado de ánimo de uno,
---	--	--	--

claro y respecto a eso mi estado de ánimo influye mucho a la hora de interactuar en WhatsApp con personas ya que de una u otra manera hay personas que le sacan el malgenio a uno y pues uno responde de manera grosera, hace poco tuve un incidente con un compañero de la universidad, él me estaba coqueteando y de todo y pues yo lo pare le dije que no quería nada con usted, simplemente usted es mi compañero de la universidad, no quiero nada contigo, y pues él me dijo ay deje la estupidez, y pues yo le dije respeto porque yo no le he dado el derecho a usted de que me diga estúpida o que	realmente me gusto la dinámica de que me preguntas por este tema sobre los chats, emojis o stikers de la aplicación de WhatsApp, uno cree que no es importante eso pero cuando me hacías las preguntas hay muchas cosas que tienen sentido y que son temas muy importantes que se abordan desde esa aplicación, por lo menos uno se pone a pensar los emojis son muy importantes porque te puedes expresar por medio de ellos, o también por WhatsApp se pueden presenciar diversas problemáticas, entonces me parece un tema interesante que te hace ver más allá de	para no ser irrespetuosa y no irrespetar al grupo y no hacer sentir mal a nadie, bueno como he abordado este tema, pues la verdad me he sentido super mal, a veces me he sentido con ansiedad por este mismo tema cuando me siento excluida por los grupos porque siento que las personas no me quieren y de una u otra manera no me demuestran su amor en WhatsApp, siento que no me quieren en sus vidas ya que me lo hacen saber, entonces he sabido sobrellevar las cosas, simplemente ya no me importa lo que simplemente digan mis compañeras o algo así. (parr. 32)	bueno y para ser más general para responder la pregunta creo que es más fácil comunicar la tristeza, la felicidad, el amor, el duelo, el desamor o el enojo creo que estos son los que más fáciles se identifican. (parr. 29) -Yo considero que los estereotipos en WhatsApp varían y también creo que tanto los emojis o stikers que uno utiliza son personales pero también uno los va utilizando dependiendo lo que veamos, pues los emojis tenemos claro que son los mismos de siempre de las emociones algunos sen de objetos o símbolos, en cambio los stikers si se han
---	---	--	---

me irrespete, y pus yo obviamente me altere, y también como cuando mis amigas me hablan feo yo les hago saber eso y a veces también me pongo de malgenio cuando las personas no me responden a tiempo, entonces creo que eso si influye mucho en mi ánimo me da mucho estrés cuando la gente me habla, de una u otra manera me da como ansiedad que la gente no me responda, que la gente no me hable bonito, que la gente sea seca con uno. (parr. 19)

las cosas. (parr. 15)
 - La importancia de los emojis y los stikers dentro de una comunicación de WhatsApp es importante, ya que pues por medio de esta nos expresamos de una u otra manera, nuestros sentimientos, nuestras actitudes y nuestros ósea como digamos si tenemos un problema, entonces nosotros como que ponemos stikers o emojis cómo bravos cómo desilusionados, los emojis dan como de una u otra manera una comunicación. que puede resaltar el sentimiento de cada uno, en cómo están las emociones de cada uno según pues el emoji que uno utilice. (parr. 16)

puesto un poco más de moda porque ya hacen stikers sobre los memes, de algunos artistas o hasta uno mismo los puede hacer con imágenes de nuestros amigos o de uno mismo, yo tengo unos stikers que yo utilizo bastante que es el de un muñequito blanco ese me gusta mucho y es de los que más utilizo y he visto que muchas personas también los utilizan. (parr. 30)

- Bueno esta pregunta para mí las señales no verbales en la comunicación de WhatsApp son por ejemplo cuando no le responden a tiempo a uno, cuando le escriben a uno muy seco, eso da a entender que no quieren hablar con uno, eso da a entender pues simplemente no quieren hablarle a uno, y pues hay varias formas de uno dar una charla en WhatsApp no verbal por ejemplo digamos cuando no quieren responder o simplemente responden por salir del paso y ya o son muy simples al responder o cortantes como con palabras como bueno, ok, aja, bien y muchas más, y pues no se

toman la tarea de decir como
oye estoy ocupado no puedo
responderte más tarde
hablamos, en este caso yo
soy así, si yo no puedo
responder le escribo a las
personas y les digo oye que
pena no puedo responder
estoy ocupada o les digo la
actividad que estoy haciendo
en el momento que es por lo
que no puedo responder.
(parr. 17)

-Yo creo que
WhatsApp si ha cambiado la
dinámica de la comunicación
interpersonal, porque, ósea
yo siento que hablar en
WhatsApp no es lo mismo
que hablar en persona, yo
siento que en persona somos
muy tímidos para hablar, en

cambio por WhatsApp
pintamos pajaritos decimos
las cosas como son, en
cambio que en la cara a uno
como que le da pena, no se
expresa de la mejor manera,
no muestra sus sentimientos
en persona, en cambio que
por WhatsApp es diferente
porque estamos a través de
una pantalla dándonos amor,
dándonos afecto a través de
una pantalla, entonces siento
que es más, que si han
cambiado las dinámicas, en
persona de una cierta manera
no nos comunicamos bien,
nos da pena a veces, en
cambio por WhatsApp si, nos
comunicamos mejor en
WhatsApp que en persona.
(parr. 25)

-Bueno, WhatsApp desempeña pues varios roles tanto en la vida como en la sociedad y pues esta actúa como de una manera primaria para facilitar la interacción tanto con individuos y grupos, bueno WhatsApp sirve como una herramienta o plataforma para compartir información o coordinar eventos, planear salida, ponernos en contacto con la sociedad, en este caso los roles sociales que manejo yo dentro de mi WhatsApp es por ejemplo los grupos de la universidad como para aclarar temas sobre algunas materias, con mis compañeras, con mi grupo de amigas también tenemos un

grupo de WhatsApp para
hablar sobre la vida personal
de cada una de cómo estamos
y también para hablar de
trabajos, y con la familia
para hablar de temas
relacionas con La casa o el
hogar o sobre mis familiares
o estar en contacto con los
que viven lejos. (parr. 27)

-Ay si Cata jaja te
entendí mal, considero que el
uso de emojis y stikers para
promover la inclusión en
WhatsApp implicaría tal vez
reconocer las diversas formas
en que las personas se
expresan emocionalmente o
se comunican, si bien creería
que el texto es suficiente en
muchos casos, pero tal vez el
uso de imágenes, figuras o

símbolos puede mejorar
expresión en la
comunicación por chat. (parr.
35)

	Bueno, digamos que	Considero muy	Quizás en un horario	Sí claro, y no solo en
Partici pante C	un estereotipo puede ser una persona a la cual se le dificulte generar una conversación ya sea por problemas psicológicos o físicos. Ejemplo: Una persona que no pueda relacionarse fácilmente con las demás personas quizás se le facilite más enviar un mensaje o comunicarse por medio de emojis y de esta manera puede ir solucionando su problema de comunicación o una persona con discapacidad una persona que no tenga la	necesario expresar los sentimientos, porque como te decía anteriormente muchas veces las palabras son malinterpretadas.... pero siento o por lo menos en mi círculo, los emojis tienden a alivianar un poco las cosas quizás voy a ir como el fragmento de lo que uno siente y demás y con unos emojis al final o dentro de la misma conversación quizás genere otra perspectiva al mensaje que se están viendo. (prr.5 E#3)	o sea tipo 10 de la mañana, ... o al mediodía, podría interpretar que tengo el emoji con el sudor en la frente , el emoji con la cabecita a explotar, la muñequita con la mano en la cara, por qué es una hora en mi trabajo que es muy congestionada , donde es muy difícil la convivencia tanto con los compañeros, como con los usuarios, entonces son momentos en los que uno siente cansancio, siente estrés, como que ya no quiero estar en el lugar,	conversación de WhatsApp sino a nivel social, se han estigmatizado los emojis y los stickers. Ejemplo: La mano con el pulgar levantado hace referencia según la sociedad a un enojo o simplemente que la persona no quiere continuar con la conversación y quizás también el emoji de ciertos personajes de película, de acuerdo a las situaciones o a la personalidad de cada persona también se envían para relacionar alguna situación en la sociedad.

capacidad de hablar se le va a limitar un poco la comunicación porque muchas veces las personas no tienen el lenguaje de señas o no se lo saben no lo saben interpretar entonces por medio de un mensaje o por medio de emojis o stickers para la persona va a ser mucho más fácil comunicarse y para el resto de personas va a ser mucho más fácil entender la situación o el mensaje que quiere dar la persona. (pr.24 . E#3)

entonces siento que en esos horarios del día es como donde más me comunico con esos emojis, como ya no quiero saber nada , ya estoy estresada, ya estoy sudando, ya no puedo más. (pr.8 E #2)

Otro ejemplo claro es el sticker del gato con botas haciendo como una cara JajajLa cara que hacía para manipular a sus enemigos...

De pronto cuando una persona quiere pedir un favor o cuando alguna persona simplemente quiere hacer un poco más amena la conversación lo envía y ya se volvió como parte de la sociedad digamos que ese tipo de cosas de acuerdo a lo que dices porque consideras que esto es así desde cuándo o en qué momento se empezó a implementar este uso de de emojis y de stickers y que estos empiezan a tener un significado social

digamos que no hay como una regla o no hay un tiempo específico para declarar este tipo de situación simplemente a medida que la sociedad y la virtualidad fue avanzando nos generó esa necesidad de de estigmatizar los los stickers o los emojis quizás también las redes sociales tengan mucho que ver ya que estás con sus memes y con sus publicaciones han generado digamos que ese tipo controversias digamos que en su momento un pescado mojarra era una comida una comida típica de Colombia en los últimos tiempos ahora significa que la persona está muy tomada entonces la

misma sociedad es la que nos ha llevado como o los mismos memes son los que nos han llevado a estigmatizar los stickers y los emojis. (Prr. 8 E #3)

Partici pante D	Yo si considero esta pregunta ya que para mí hay personas que tienen una diversidad, un lenguaje universal muy amplio y que pueden llegar a entender, que entienden el significado de cada emoji, aunque creería que se debe tener cuidado con lo que enviamos ya que hay emojis que se pueden mal interpretar o como los emojis de doble sentido o por ejemplo las frutas que tienen doble sentido, para mí son simples emojis de frutas pero	Yo si considero esta pregunta ya que para mí hay personas que tienen una diversidad, un lenguaje universal muy amplio y que pueden llegar a entender, que entienden el significado de cada emoji, aunque creería que se debe tener cuidado con lo que enviamos ya que hay emojis que se pueden mal interpretar o como los emojis de doble sentido o por ejemplo las frutas que tienen doble sentido, para mí son simples emojis de frutas pero	Si se pueden tanto interpretar o interactuar en la realidad los emojis ya que estos son usados para expresarnos o dialogar, también para demostrar nuestros sentimientos o poder identificar como se siente la persona de acuerdo a lo que nos envía y además con ellos podemos complementar nuestros textos que escribimos, por ejemplo si un día estamos enojados o algo nos molestó de un chat enviamos un	Las emociones o estados de ánimo que considero que son más fáciles de comunicar a través de esta plataforma son como la alegría, la tristeza, la rabia, el enojo, los chistes ya que estos los podemos expresar por medio de las caritas riéndose, el amor que considero que es el corazón rojo, la amistad en mi caso pues muchos corazones los de colores y dependiendo la persona ya que los elegimos, el desamor que es el corazón

para otras perdonas pueden tener un significado diferente como a lo sexual como lo es el caso de la berenjena y el durazno. (parr. 4)

Si se pueden tanto interpretar o interactuar en la realidad los emojis ya que estos son usados para expresarnos o dialogar, también para demostrar nuestros sentimientos o poder identificar como se siente la persona de acuerdo a lo que nos envía y además con ellos podemos complementar nuestros textos que escribimos, por ejemplo si un día estamos enojados o algo nos molestó de un chat enviamos un emoji enojado o diciendo

para otras perdonas pueden tener un significado diferente como a lo sexual como lo es el caso de la berenjena y el durazno. (parr. 4)

El tipo de expresiones o frases más comunes que encuentro son como un hola, como estas, como te ha ido, que haces, una de las palabras que de pronto para mi grupo de amigos o conocidos tiene un significado como para expresar un asombro o algo chebre a la persona con la que está hablando es el iss que es la i y tres S que es un asombro a algo, hay muchas palabras significativas que utilizamos sobre todo en nuestro entorno social con

emoji enojado o diciendo algo y la carita enojada, o en el caso cuando se está enamorado uno solo mandan caritas sonrojadas o corazoncitos rojos y si escribimos algo bonito a esa persona siempre lo complementamos con los emojis de corazoncitos o las caritas sonrojadas. (parr. 5)

Si considero que expresar los sentimientos mediante los emojis ya que hay personas que son de muy pocas palabras o se les dificulta expresar sus sentimientos y lo único que hacen es expresarlo con un emoji ya que los emojis hay algunos que son sobre las emociones creo que son muy

partido a la mitad, enamorado que es el corazón flechado, por ejemplo creo que sanado heridas esto me refiero a lo emocional y mental podría ser el corazón vendado, y hay mucha diversidad de emociones que se pueden comunicar para mí esas son las principales. (parr. 21)

algo y la carita enojada, o en el caso cuando se está enamorado uno solo mandan caritas sonrojadas o corazoncitos rojos y si escribimos algo bonito a esa persona siempre lo complementamos con los emojis de corazoncitos o las caritas sonrojadas. (parr. 5)

El tipo de expresiones o frases más comunes que encuentro son como un hola, como estas, como te ha ido, que haces, una de las palabras que de pronto para mi grupo de amigos o conocidos tiene un significado como para expresar un asombro o algo chévere a la persona con la que está hablando es el *iss* amigos hasta sobrenombres o apodos nos ponemos, sobre todo cuando tenemos grupos de WhatsApp con amigos. (parr. 6)

Si influye ya que uno tiene variedad de conversaciones con las personas y también depende de lo que nos dicen, un ejemplo puede ser si me peleo con alguien ajeno a lo digital ósea en persona, puedo quedar de malgenio o molesto y al responder en mis chats puedo sonar de mal humor ya que responderé muy seco o con palabras simples y con quienes hablo lo notaran, o en este caso si alguien me trata mal por WhatsApp esto va a influir importantes para esas personas pues ya que les permite expresarse por medio de ellos, o también nos sirven para complementar los textos que escribimos sobre cómo nos estamos sintiendo. (parr. 8)

Si influye ya que cada uno pues ya tiene su significado como el de enojado, que feliz, que triste, el de corazón partido que puede ser como el desamor, creo que los emojis pueden ser parte de nuestra vida ya que representan nuestras emociones o el cómo nos sentimos en lo digital, y por ende influyen en nosotros que tanto así que los utilizamos todo el tiempo o

que es la i y tres S que es un asombre a algo, hay muchas palabras significativas que utilizamos sobre todo en nuestro entorno social con amigos hasta sobrenombres o apodos nos ponemos, sobre todo cuando tenemos grupos de WhatsApp con amigos. (parr. 6)

Si claro de muchas formas se pueden dejar influencias, creo que por WhatsApp las personas pueden ser más convincentes que en persona, y tal vez nosotros nos influenciamos más fácil o porque nos dicen ciertas cosas como un ejemplo si hay una salida y yo no puedo y me empiezan a decir cosas como hay vea

en mi estado de ánimo ya que me pondré triste o desanimado, o al contrario si me hablan bonito o todos los días alguien me deja un mensaje por decirlo así de buenos días y que me vaya bien hoy pues quien no se pone feliz y pes mi estado de ánimo estará mejor. (parr. 12)

Creo que son muy importantes ya que mediante ellos uno se puede expresar más, por ejemplo, el de la carita roja que es de furia el de la sonrisa que es de alegría y diversidad de stickers y emojis y como ya lo había mencionado creo que la primera sesión que nos ayudan a complementar

no se si no es el caso de los demás, pero yo siempre los utilizo. (parr. 11)

Si influye ya que uno tiene variedad de conversaciones con las personas y también depende de lo que nos dicen, un ejemplo puede ser si me peleo con alguien ajeno a lo digital ósea en persona, puedo quedar de malgenio o molesto y al responder en mis chats puedo sonar de mal humor ya que responderé muy seco o con palabras simples y con quienes hablo lo notaran, o en este caso si alguien me trata mal por WhatsApp esto va a influir en mi estado de ánimo ya que me pondré triste o

que todos van no sea mal amigo ya nos va dejar solo vea que nosotros siempre salimos con usted, no se algo si y creo que al final siempre terminan convenciendo a las personas, y muchas veces por estas razones algunas personas dejan sus obligaciones a un lado por esas situaciones (parr. 20)

nuestros textos es como ese complemento esencial que necesitan los textos o lo que escribimos para que tengan un mejor sentido o se den a entender mejor. (parr. 13)

Yo como gestiono esa parte, pues yo a veces respondo muy rápido pero la persona se demora mucho a veces en responder y a uno le da como rabia porque se ve de pronto la persona en línea y así uno se siente como evadido y ahí se va perdiendo la comunicación, por mi parte yo no soy así si puedo responder trato de comunicar eso o al iniciar la conversación digo como bueno tal vez me demore en dar respuesta ya que estoy

desanimado, o al contrario si me hablan bonito o todos los días alguien me deja un mensaje por decirlo así de buenos días y que me vaya bien hoy pues quien no se pone feliz y pes mi estado de ánimo estará mejor. (parr. 12)

Yo como gestiono esa parte, pues yo a veces respondo muy rápido pero la persona se demora mucho a veces en responder y a uno le da como rabia porque se ve de pronto la persona en línea y así uno se siente como evadido y ahí se va perdiendo la comunicación, por mi parte yo no soy así si puedo responder trato de comunicar eso o al iniciar la

ocupado o algo así para que	conversación digo como
no se pierda esa	bueno tal vez me demore en
comunicación, y creo que es	dar respuesta ya que estoy
muy importante eso y pienso	ocupado o algo así para que
que todos deberían	no se pierda esa
implementar eso porque a	comunicación, y creo que es
veces he visto y escuchado	muy importante eso y pienso
que muchas personas se	que todos deberían
frustran o se sienten mal	implementar eso porque a
porque no les responden, los	veces he visto y escuchado
dejan en visto o se demoran	que muchas personas se
una eternidad en responder y	frustran o se sienten mal
creo que es responsabilidad	porque no les responden, los
de cada uno así se decir estoy	dejan en visto o se demoran
ocupado para que no suceda	una eternidad en responder y
eso o si no quiere hablar	creo que es responsabilidad
decir como oye hoy no	de cada uno así se decir estoy
quiero hablar o no me siento	ocupado para que no suceda
bien, o si es la persona	eso o si no quiere hablar
explicarle y darle claridad de	decir como oye hoy no
las cosas por qué no quiere	quiero hablar o no me siento
hablar con ella así no dejan a	bien, o si es la persona

las personas con esa
incertidumbre de por qué no
responden. (parr. 14)

La verdad si creo que
WhatsApp ha cambiado la
dinámica de la comunicación
interpersonal ya que la
persona como qué se vuelve
dependiente de esto y no sé y
toma el tiempo de hablar por
llamada o cara a cara o en
caso de que allá un grupo de
personas sentadas en la
mesas uno casi ya no las ve
dialogando si no todos están
pegados a sus móviles
hablando o respondiendo
chat o revisando otras cosas
entonces si se ha ido
perdiendo esa dinámica de la
comunicación interpersonal
cada vez nos estamos yendo

explicarle y darle claridad de
las cosas por qué no quiere
hablar con ella así no dejan a

las personas con esa
incertidumbre de por qué no
responden. (parr. 14)

Las emociones o
estados de ánimo que
considero que son más
fáciles de comunicar a través
de esta plataforma son como
la alegría, la tristeza, la rabia,
el enojo, los chistes ya que
estos los podemos expresar
por medio de las caritas
riéndose, el amor que
considero que es el corazón
rojo, la amistad en mi caso
pues muchos corazones los
de colores y dependiendo la
persona ya que los elegimos,
el desamor que es el corazón

por lo digital lo cual no debería ser así. (parr. 23)

Si considero importante el uso de stickers o emojis ya que en el texto el uso de estos puede ser algo que promueve más la necesidad de que las personas lean los textos o sean más llamativos y creo como ya lo había dicho para mí los emojis o stickers pueden complementar los textos. (parr. 25)

partido a la mitad, enamorado que es el corazón flechado, por ejemplo creo que sanado heridas esto me refiero a lo emocional y mental podría ser el corazón vendado, y hay mucha diversidad de emociones que se pueden comunicar para mí esas son las principales. (parr. 21)

Si la verdad he sido excluido de conversaciones de WhatsApp o me han tratado mal, cuando eso sucede o me tratan así lo único que hago es ponerme de malgenio y peleo con esas personas y los trato mal o a veces a personas que ni si quiera tienen culpa de esas situaciones y ahí es donde yo

pienso que como cualquier
palabra o situación nos puede
afectar tanto que hasta nos
puede descontrola tal vez en
nuestra forma de ser como
que nos alteramos y a veces
los demás se ganan nuestros
malos tratos a causa de esas
situaciones, y soy consciente
que debo mejorar mi manera
de abordar esos temas y no
dejarme afectar tanto por eso.
(parr. 24)

Luego de tomar la información de las entrevistas se pudo sintetizar preliminarmente para su discusión las percepciones y comentarios de cada participante según las categorías propuestas:

Participante A

Lenguaje

Los emojis y stickers son importantes para ahorrar palabras y facilitar una comunicación efectiva y asertiva, tanto en WhatsApp como en la vida cotidiana. Utiliza términos como "bebé", "pana", y "marica" que tienen un impacto en sus interacciones.

Comunicación

Los emojis y stickers ayudan a expresar situaciones y emociones de manera clara y efectiva. La comunicación en WhatsApp se percibe como un ciclo donde la importancia de la conversación depende de la relación con la otra persona.

Estado de ánimo

Los emojis influyen en el estado de ánimo, pudiendo cambiar emociones dependiendo del contexto, como felicidad al ver un balón de fútbol. El estado de ánimo también se afecta por la rapidez de respuesta y el interés mostrado por la otra persona en WhatsApp.

Redes Sociales

WhatsApp es vital para mantener contacto con familiares y amigos, así como para la gestión de estudios. Las dinámicas de comunicación cambian entre WhatsApp y la vida real, mostrando mayor apertura en la plataforma digital.

Participante B

Lenguaje

Los emojis son importantes para comprender y expresar emociones, cada uno tiene un valor significativo (por ejemplo, el corazón rojo para amor, el blanco para paz). La utilización de emojis y ciertos lenguajes puede generar malentendidos y problemas sociales y psicológicos.

Comunicación

La comunicación puede ser alterada negativamente por el uso inadecuado de emojis, llevando a malentendidos y conflictos. Establecer reglas de comunicación en WhatsApp es crucial para evitar malentendidos y conversaciones inapropiadas.

Estado de ánimo

El estado de ánimo influye en la interacción en WhatsApp, afectando cómo se responden los mensajes. La ansiedad y el estrés pueden aumentar cuando las respuestas no son inmediatas o

son secas.

Redes Sociales

WhatsApp es esencial para la comunicación con amigos, familiares y en el ámbito educativo. Los emojis y stickers facilitan la expresión de emociones y estados de ánimo, complementando el texto. Las dinámicas de comunicación interpersonal han cambiado con WhatsApp, permitiendo una mayor expresión detrás de la pantalla que en persona.

Participante C

Lenguaje

Los emojis y stickers ayudan a personas con dificultades de comunicación, facilitando su expresión y entendimiento. Los emojis pueden suavizar el mensaje y cambiar la percepción de las palabras en una conversación.

Comunicación

Los emojis tienen significados estigmatizados a nivel social, y su interpretación puede variar según la sociedad y el contexto. La comunicación no verbal en WhatsApp, como la falta de respuesta o respuestas cortantes, también transmite mensajes claros sobre el interés y el estado emocional.

Estado de ánimo

Utiliza emojis para expresar cansancio y estrés en momentos específicos del día, reflejando sus emociones en esos contextos. Los emojis como el pulgar levantado pueden ser interpretados de diversas maneras dependiendo de la situación social.

Redes Sociales

WhatsApp y otras redes sociales han cambiado las dinámicas de comunicación, incorporando emojis y stickers como elementos significativos que reflejan situaciones y emociones. La evolución de la virtualidad ha llevado a la estigmatización de ciertos emojis y stickers, influenciados por memes y publicaciones en redes sociales.

Participante D

Lenguaje

El participante destaca la versatilidad y los posibles malentendidos en el uso de emojis, que pueden enriquecer la comunicación al complementar los textos y reflejar emociones.

Comunicación

Los emojis y stickers son esenciales para mejorar la claridad y atractivo de los mensajes, influenciando la dinámica de las conversaciones y la gestión de respuestas en WhatsApp.

Estado de Ánimo

El uso de emojis facilita la expresión de emociones y sentimientos, permitiendo a las personas comunicarse de manera más efectiva y afectando directamente su estado de ánimo en la interacción digital.

Redes Sociales

Las emociones y estados de ánimo como la alegría, tristeza, rabia, amor, amistad y desamor se comunican fácilmente en WhatsApp mediante el uso de emojis y stickers.

En las entrevistas destacan cómo los emojis y stickers son herramientas esenciales para la comunicación emocional y la expresión de estados de ánimo, aunque su interpretación puede variar y llevar a malentendidos. Además, WhatsApp ha modificado significativamente las dinámicas de comunicación, permitiendo una mayor expresividad detrás de una pantalla en comparación con la interacción cara a cara.

Discusión de Resultados

Luego de interactuar y ordenar las entrevistas desarrolladas a través de categorías en las cuales se identificaron elementos particulares, pero también en común, a partir de aspectos como el lenguaje, la comunicación y cómo estos permiten expresarse libremente, generar sensaciones de inclusión y desarrollo emocional dentro de los tres participantes, pasamos a esta etapa de discusión de esta información para describir la forma como el uso de los emojis en los chats de WhatsApp impacta a los jóvenes universitarios de la Universidad Santo Tomás.

Expresiones y Conversaciones

En primer lugar, es importante analizar de manera específica el lenguaje utilizado en las conversaciones, centrándose en expresiones, modismos y formas específicas de comunicación en línea. De esta manera, las categorías de lenguaje y comunicación permiten comprender la forma en que se desarrolla este sistema a través del uso de emojis.

Lenguaje

Recordando que el abordaje que se hace en el presente estudio sobre el lenguaje lo considera una herramienta esencial para la comunicación, destacándose como una facultad exclusiva del ser humano (Saussure, 1973). Luria (1977) describe el lenguaje como un sistema de códigos que designan objetos, acciones, cualidades y relaciones del mundo exterior, ayudándonos a visualizar nuestro entorno conforme a nuestros preceptos socioculturales. Además, el lenguaje es progresivo y se transforma continuamente a medida que los seres humanos interactúan con la realidad, generando un conocimiento cada vez más complejo (Herrera, 2010). Chomsky (1957) lo define como un conjunto de oraciones finito o infinito basado en elementos y estructuras que permiten definir unidades a distintos niveles según el propósito.

En esta lógica, también se identifica el lenguaje visual, un sistema de comunicación que utiliza imágenes como medio de expresión para transmitir mensajes. El lenguaje visual debe considerar los elementos que componen los mensajes, como imágenes y emojis, para transmitir correctamente. Según Tamara (2005), es crucial implementar dos elementos indispensables: el significante, que se refiere a lo que se ve físicamente en la imagen, y el significado, que es el sentido que tiene la imagen. Este enfoque asegura que los mensajes visuales sean efectivos y claros. Luego, es de esperarse identificar cómo el uso de los emojis como extensión del lenguaje visual contribuyen a esa progresión y transformación en la comunicación, otorgando nuevos elementos con los cuales percibir la sociedad y construir cultura.

Luego, al comparar el desarrollo del lenguaje, encontramos, por ejemplo, que en el participante A, el tipo de expresiones o frases más comunes son "hola", "¿cómo estás?", "¿cómo te ha ido?", "¿qué haces?". Una de las palabras que para mi grupo de amigos o conocidos tiene un significado para expresar asombro o algo chévere es "iss", que es la 'i' y tres 's', que expresa asombro. Hay muchas palabras significativas que utilizamos, sobre todo en nuestro entorno social con amigos, hasta sobrenombres o apodos nos ponemos, especialmente cuando tenemos grupos de WhatsApp con amigos (part. A, parr. 6). Mientras que el participante B le da importancia a relacionar los emojis con el estado de ánimo de las personas:

Quisiera dar algunos ejemplos de los emojis que para mí son significativos: el rojo, como puede ser el corazoncito, que significa para mí pasión, amor, y que uno ama o quiere a alguien de verdad; el emoji blanco siento que es como paz, armonía, estamos en paz, en amistad; el emoji de diablito me parece que se puede entender mal en el lenguaje, desde mi punto de vista se interpreta como algo vulgar, como si le estuvieran diciendo algo vulgar y mandan esa carita con el corazoncito, por decir palabras sexuales; y el corazón opaco siento que es un corazón apagado que no siente alegría de hablar con uno, algo así entiendo yo desde ese emoji (part. B, par. 4).

Esta percepción del impacto que tiene el uso de los emojis en la comunicación ocurre en los tres participantes: "Sí, influyen en mi comportamiento y en mis vínculos sociales; impacta en la manera en que les hablo y cómo me expreso hacia ellos, tanto en WhatsApp como en la vida cotidiana. Las palabras con las que me refiero a ellos, tales como 'bebé', 'pana', 'marica', son las que impactan o influyen cuando les hablo, y siento que ya tienen esas palabras referenciadas en mí" (part. C, par. 2).

Además, el lenguaje se crea a partir de las necesidades o limitaciones de comunicación de los sujetos, como lo plantea el participante D. Una persona que no pueda relacionarse fácilmente con los demás quizás encuentre más sencillo enviar un mensaje o comunicarse mediante emojis. De esta manera, puede resolver su problema de comunicación. En el caso de una persona con discapacidad que no tenga la capacidad de hablar, la comunicación se limita porque muchas personas no conocen el lenguaje de señas o no saben interpretarlo. Por tanto, para esta persona será mucho más fácil comunicarse mediante mensajes, emojis o stickers, facilitando a los demás entender la situación o el mensaje que desea transmitir.

Lo anterior nos muestra que el lenguaje no solo es una herramienta de comunicación, sino también un medio fundamental para la construcción de la identidad individual y colectiva. A través del lenguaje, los individuos pueden reconocerse a sí mismos y a los demás como parte de un grupo, compartiendo necesidades, motivaciones y sentimientos comunes. Esta capacidad para establecer vínculos sociales y crear comunidades cohesivas es esencial para el bienestar y la supervivencia tanto a nivel individual como a nivel de especie. En resumen, el lenguaje es un proceso dinámico y multifacético que juega un papel fundamental en la forma en que los seres humanos interactúan con su entorno y entre ellos mismos. Al reconocer el lenguaje como un fenómeno que se desarrolla tanto a nivel individual como evolutivo, podemos comprender mejor su importancia en la construcción de la identidad y la sociedad humana. Los adolescentes y jóvenes contemporáneos, influenciados por la modernidad y posmodernidad, expresan nuevas identidades a través de prácticas sociales y lingüísticas que valoran la emocionalidad, la corporeidad, el presentismo y la colectividad, sin excluir completamente la racionalidad y el individualismo (Pérez, 2007).

Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos (Thompson, 2008). Por ello, la comunicación es el puente que conecta a las personas en un momento y lugar específicos, permitiéndoles compartir ideas, información y significados de manera que todos puedan entenderse, mediante los emojis facilitando comunicar cómo nos sentimos o qué queremos expresar en mensajes de texto. Desde la perspectiva de los entrevistados, se puede identificar, por ejemplo, que el participante A destaca que los emojis tienen un significado universal amplio y diverso que puede ser entendido por la mayoría de las personas; sin embargo, también reconoce que algunos emojis pueden ser malinterpretados debido a su doble sentido, especialmente aquellos con connotaciones sexuales. Esto sugiere que, aunque los emojis pueden ser una forma eficaz de comunicación, es importante considerar el contexto y la posible interpretación de cada emoji para evitar malentendidos:

Yo sí considero esta pregunta ya que para mí hay personas que tienen una diversidad, un lenguaje universal muy amplio y que pueden llegar a entender, que entienden el significado de cada emoji, aunque creería que se debe tener cuidado con lo que enviamos ya que hay emojis que se pueden malinterpretar o como los emojis de doble sentido o, por

ejemplo, las frutas que tienen doble sentido, para mí son simples emojis de frutas pero para otras personas pueden tener un significado diferente como a lo sexual como lo es el caso de la berenjena y el durazno (part. A, párr. 4).

El acercamiento que hace el participante B tiene en común con el participante A la sensación de mayor claridad y de comunicación directa a través del uso de los emojis. Para el participante B, los emojis y stickers en WhatsApp juegan un papel crucial en la comunicación digital, permitiendo a los usuarios expresar sus sentimientos y actitudes de manera clara y accesible. Estas herramientas visuales enriquecen las interacciones al transmitir emociones y estados de ánimo que complementan y amplifican el mensaje escrito, facilitando una comprensión más profunda y emocionalmente resonante entre los interlocutores (part. B, párr. 16). De igual manera, se construye el concepto de la comunicación rápida; no solamente se trata de lo directo, sino de la sensación de asertividad a través de la reducción de velocidad tanto en la escritura como en la lectura, como se puede constatar en la respuesta del participante C: “Siento que son demasiado importantes ya que, como lo dije anteriormente, se ahorran muchas palabras y es una muy buena comunicación y se entiende de una manera asertiva y efectiva el cómo se quiera expresar ese emoji o ese sticker mediante la situación que se le esté dando en esa conversación de WhatsApp. Siento que es muy importante los emojis y los stickers tanto en nuestra vida cotidiana como en nuestras conversaciones de WhatsApp” (part. C, párr. 9).

Es así como también la comunicación en plataformas digitales le da preponderancia a la expresión emocional: 'Considero muy necesario expresar los sentimientos, porque como te decía anteriormente muchas veces las palabras son malinterpretadas... pero siento o por lo menos en mi círculo, los emojis tienden a alivianar un poco las cosas' (part. D, párr. 11). Esto permite, desde la perspectiva del participante D, reforzar un mensaje o aligerar la conversación mediante lo visual y lo cómico.

Lo anterior nos muestra que es un proceso esencial que implica la conexión entre un emisor y un receptor en un momento y lugar específicos; en este intercambio, se transmiten, intercambian o comparten ideas, información o significados que son mutuamente comprensibles para ambas partes. Este proceso de comunicación es fundamental para el funcionamiento de las relaciones humanas y la sociedad en su conjunto, facilita la transmisión de conocimientos, la coordinación de acciones y la construcción de significados compartidos, lo que contribuye a la creación de un entendimiento mutuo y al fortalecimiento de los lazos sociales (Thompson, 2008).

Se enfatiza la importancia de los emojis y stickers en la expresión de sentimientos y emociones en las conversaciones de WhatsApp. Los participantes sugieren que estos elementos visuales permiten a las personas comunicar sus estados de ánimo, actitudes y reacciones de manera más efectiva que simplemente con palabras. Esto resalta cómo los emojis pueden complementar y enriquecer la comunicación textual al proporcionar un contexto emocional más claro. También argumentan que los emojis y stickers son herramientas valiosas para una comunicación más asertiva y efectiva en WhatsApp, al permitir que las personas expresen sus sentimientos de manera más directa y visual. Los emojis ayudan a clarificar el tono y la intención detrás de los mensajes, lo que reduce la posibilidad de malentendidos y conflictos.

La comunicación no se restringe solo a la transferencia de palabras o mensajes, sino que abarca elementos no verbales como gestos, expresiones faciales y modulaciones de voz, que influyen significativamente en la interpretación y comprensión del mensaje. Además, la comunicación puede darse en escenarios y mediante medios de comunicación convencionales como la radio o la televisión, o en plataformas digitales y redes sociales en línea. En síntesis, la comunicación es un proceso dinámico y complejo que juega un papel fundamental en la interacción entre individuos y en la creación de significados compartidos. Al concebir la comunicación como un proceso de conexión entre el emisor y el receptor para transmitir ideas y significados comprensibles, podemos valorar su relevancia en todas las esferas de la vida diaria y en la forja de una sociedad unida y participativa (Thompson, 2008).

Los participantes sugieren que los emojis pueden aliviar la tensión en las conversaciones y generar perspectivas alternativas al mensaje. Al agregar emojis al final o dentro de una conversación, se puede cambiar la interpretación del mensaje y su tono, lo que puede conducir a una comunicación más fluida y comprensible entre los interlocutores. Por ello, estas respuestas resaltan cómo los emojis y stickers desempeñan un papel crucial en la comunicación digital al ampliar el lenguaje, expresar sentimientos, emociones, facilitar la comunicación asertiva y aliviar la tensión en las conversaciones. Sin embargo, también subrayan la importancia de utilizar estos elementos con cuidado y consideración para evitar malentendidos y conflictos en la comunicación en línea.

Percepción Afectiva

Es así que al relacionar el lenguaje que se inscribe y se modifica con el uso de los emojis con la comunicación que se desarrollan se determina como los jóvenes perciben la afectividad de

la comunicación a través de WhatsApp. Para ello en este Segundo momento seas importante trabajar con la categoría de estado de ánimo que se correlacionó internamente con lo expuesto en las categorías de inclusión y la libertad de expresión.

Estado de Ánimo

Comprendiendo ahora, luego de analizar las expresiones y las conversaciones dentro de WhatsApp a través de emojis como una forma directa y asertiva desde la perspectiva de los jóvenes usuarios, donde narran cómo el uso de los emojis permite representar muchas acciones, situaciones, sustantivos, pero principalmente estados de ánimo. Es aquí entonces donde surge en primer lugar el aspecto de la inclusión, que no solo beneficia a los individuos y grupos marginados, sino que enriquece a toda la sociedad. Cuando se le da la oportunidad a cada persona de desarrollar su potencial y contribuir al bien común, se fortalece el tejido social y se construye una comunidad más justa y cohesionada. Por lo tanto, es responsabilidad de todos trabajar en pro de la inclusión social, promoviendo un mundo donde la diversidad sea celebrada y donde cada voz sea escuchada y valorada (Olvera García, 2018).

La inclusión es vital en el enriquecimiento de la vida de las personas y tiene un impacto significativo en su desarrollo personal, social y educativo. En este caso, la inclusión toma un papel fundamental al utilizar emojis en las conversaciones. Es así como, por ejemplo, para el participante A se convierte en una alternativa al lenguaje escrito: “Sí considero importante el uso de stickers o emojis, ya que en el texto el uso de estos puede ser algo que promueve más la necesidad de que las personas lean los textos o sean más llamativos y creo, como ya lo había dicho, para mí los emojis o stickers pueden complementar los textos” (part A, párr. 25). Destaca la importancia de los emojis y stickers como herramientas que pueden promover la inclusión al hacer que los textos sean más atractivos y fáciles de entender. Sugiere que estos elementos pueden complementar los mensajes de texto y ayudar a que las personas se sientan más incluidas en las conversaciones en línea, al hacer que la comunicación sea más accesible y atractiva.

Sin embargo, cabe destacar que esta situación se puede presentar en doble vía, como lo expresa el participante B, ya que describe cómo los grupos y contactos permiten que, si bien la relación física no suele darse, generan espacios de conexión virtual o, por el contrario, puede interpretarse como un acto de exclusión: “Yo sí he sido testigo de situaciones de inclusión, o en este caso a mí me pasó, yo tenía un grupo de amigas antes en el colegio y bueno también en la universidad ahora, que solamente se hablaban para temas de la universidad y lo dejaban a uno por

fuera de los grupos, me excluían de los grupos de WhatsApp y me cambiaron por otra compañera, y también he visto situaciones de exclusión en WhatsApp, que de una u otra manera no me tienen en cuenta en grupos” (part. B, párr. 32). Es así como el participante B compartió experiencias personales de exclusión en grupos de WhatsApp, donde fue excluido por sus amigas y no se le respetaba ni se le tenía en cuenta. Estas experiencias causaron ansiedad y malestar emocional, lo que demuestra cómo la exclusión puede tener un impacto significativo en el bienestar psicológico y emocional de una persona. A pesar de enfrentar situaciones de exclusión, menciona que ha aprendido a sobrellevarlas y que ya no le importa lo que digan sus compañeras; esta respuesta refleja una estrategia de afrontamiento adaptativa, donde la persona busca preservar su bienestar emocional y no permitir que la exclusión afecte su autoestima y confianza en sí misma. Estos mecanismos de adaptación son importantes durante la infancia y la adolescencia porque permiten desarrollar estrategias de relacionamiento social (Vega, et al., 2018).

Los grupos de WhatsApp también pueden cumplir una función de red de apoyo, ya que permiten una comunicación rápida y determinar a través del uso de los emojis el estado de sus miembros. En el caso del participante C, expresa su compromiso con la inclusión al afirmar que ayudaría a cualquier persona que esté siendo víctima de discriminación o exclusión, brindándoles apoyo emocional y psicológico. Esta actitud muestra una disposición activa para fomentar la inclusión y apoyar a aquellos que pueden estar experimentando dificultades en su entorno social: “Si llegase a pasar alguna situación, la tomaría con la mayor madurez y ayudaría en ese caso a la persona que está siendo víctima de discriminación o exclusión, lo ayudaría con el apoyo tanto emocional como el apoyo psicológico que se necesita en estos casos” (part. C, párr. 3). Esa red de apoyo se da en la complicidad del lenguaje, la forma en la que un par de personas o un grupo desarrollan códigos sutiles que permiten con mayor tranquilidad formar parte de algo. “La comunicación basada en texto, así como el manejo de emojis y stickers, trae exclusividad pero también inclusividad, entonces poco a poco la persona se va a poder ir integrando, digamos, a los grupos” (part. D, párr. 15).

Lo anterior nos muestra cómo se puede crear un ambiente en el que las personas se sienten valoradas y respetadas por quienes son, lo que contribuye a una mayor autoestima y confianza en sí mismas. Cuando las personas se sienten aceptadas y apoyadas en su entorno, están más dispuestas a participar activamente en la sociedad, lo que puede llevar a una mayor satisfacción personal y una sensación de pertenencia. Fernández (2007) menciona que es un

proceso por el que se asegura a todas las personas las oportunidades y los recursos necesarios para participar plenamente en la vida económica, social, política y cultural. Todos los participantes reconocen que la comunicación digital, incluyendo el uso de emojis y stickers, puede tanto promover la inclusión como la exclusión, sin embargo, enfatizan que estas herramientas pueden ser fundamentales para la inclusión al permitir que las personas se comuniquen de manera más fácil y expresiva, facilitando así la integración en grupos sociales y la construcción de relaciones significativas.

La inclusión está relacionada en este caso con la libertad de expresión y esa influye en la forma como los participantes pueden expresar de manera libre su estado de ánimo y, por ende, desarrollar su dimensión afectiva a través de los canales de comunicación digital. La libertad de expresión, según lo definido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), constituye un derecho fundamental que abarca una amplia gama de actividades comunicativas. Este derecho engloba la capacidad de buscar, recibir y difundir información e ideas de cualquier tipo, sin restricciones geográficas o barreras de ningún tipo. Se extiende a diversas formas de comunicación, ya sea oralmente, por escrito, en medios impresos, artísticos o a través de cualquier otro medio que el individuo elija para expresarse. Este principio establece las bases para una sociedad abierta y pluralista, donde se fomenta la diversidad de opiniones y el intercambio de ideas. Es por ello que, aunque parece no hablarse mucho al respecto dentro de la comunidad de usuarios de WhatsApp, la libertad de expresión se usa como forma de difundir la información a través de estos canales.

Para los participantes, el uso de emojis constituye una forma que facilita la expresión asertiva de sus emociones, llegando incluso a casos donde la identificación de la emoción se logra al buscar un emoji adecuado para expresarlo, y cuando se publica, el usuario se da cuenta de lo que está sintiendo, como lo expresa, por ejemplo, el participante A: “Sí considero que expresar los sentimientos mediante los emojis, ya que hay personas que son de muy pocas palabras o se les dificulta expresar sus sentimientos y lo único que hacen es expresarlo con un emoji, ya que los emojis, hay algunos que son sobre las emociones, creo que son muy importantes para esas personas pues ya que les permite expresarse por medio de ellos, o también nos sirven para complementar los textos que escribimos sobre cómo nos estamos sintiendo” (part. A, párr. 8).

Desde luego, el uso de canales de comunicación digital, en este caso usando los emojis dentro de WhatsApp, permite cierto distanciamiento que facilita la libre expresión de las ideas. Si bien el participante A lo expresaba desde el punto de vista de las emociones, también ocurre, como lo expresa el participante B, que se puede dar rienda suelta a la sinceridad y honestidad: “Yo me expreso tal y como soy, digo las cosas como son y pues desde mi punto de vista, si no le gusta a las personas lo que yo digo, pues yo siempre he sido muy sincera y digo las cosas que están pasando... Por ejemplo, utilizo mucho el emoji de aburrida o el emoji mirando mal, me expreso así cuando estoy brava o de malgenio” (part. B, parr. 8). Si bien un extremo puede ser la franqueza que, en algunas ocasiones, raya con la rudeza, en el otro extremo se encuentran las personas que, utilizando la libertad de expresión, pueden ser más cercanas. Esto es gracias a que los emojis tienen una faceta que permite jugar con ellos y presentar situaciones cómicas. Así aborda la libertad de expresar las emociones el participante C: “Digamos que el tema de la risa, el tema de la embarrada o los emojis con expresiones de personas siento que son las más comunes y las frases, digamos, de panas de amigos, esas son las más comunes o las que yo utilizo en el diario vivir. Un ejemplo, pues en mi chat siempre utilizo palabras como bebé, mi pana, marica o qué vamos a hacer hoy jajaja” (part. C, prr. 16).

La distensión de la comunicación como mecanismo de libertad de expresión se da especialmente en ambientes que pueden ser formales, donde la informalidad del emoji aligera la situación para ser franco: “Con mi jefe, dependiendo de la situación en la que me encuentre y esté hablando con él, puedo mandar... no sé... el emoji con la cabeza como explotada, indicándole que ya me siento un poco cansada o que no me siento de la manera adecuada para seguir con mi trabajo” (part. D, párr. 16).

Lo anterior nos muestra que la libertad de expresión es un derecho fundamental que forma la base de una sociedad democrática y pluralista. Al garantizar este derecho, se promueve la diversidad de opiniones, se fortalece la democracia y se protegen otros derechos humanos. Es responsabilidad de los estados y la comunidad internacional garantizar y proteger este derecho, asegurando que todas las personas puedan ejercerlo libremente y sin temor a represalias (Artículos 18, 19 y 20 de la Declaración Universal de Derechos Humanos).

Algunos participantes mencionan que no sienten restricciones en su libre expresión, ya que se sienten cómodos siendo honestos y directos en sus comunicaciones. Este enfoque refleja una actitud de autenticidad y libertad en la expresión de uno mismo, donde las personas se

sienten seguras para expresar sus opiniones y sentimientos sin temor al juicio de los demás. Los emojis se convierten entonces en una extensión natural de esta autenticidad, utilizados para complementar y enfatizar la comunicación emocional.

También se destaca que los emojis son parte integral de la comunicación diaria, especialmente en interacciones informales entre amigos, familiares y colegas. Su uso se ha generalizado y aceptado ampliamente en diversas plataformas digitales, lo que demuestra su relevancia en la cultura digital contemporánea. Los emojis proporcionan un lenguaje visual compartido que trasciende las barreras lingüísticas y culturales, permitiendo una comunicación más fluida y accesible para una amplia gama de usuarios.

Asimismo, se menciona el uso estratégico de los emojis para comunicar estados de ánimo, necesidades o intenciones específicas en diferentes contextos. Por ejemplo, uno de los entrevistados describe cómo utiliza un emoji de una cabeza explotada para indicar a su jefe que se siente cansado o estresado. Esta práctica ilustra cómo los emojis se adaptan y contextualizan según las circunstancias y las relaciones interpersonales, ayudando a clarificar el tono y la intención detrás de los mensajes.

La libertad de expresión no solo es un derecho en sí mismo, sino que también es un elemento esencial para la protección y promoción de otros derechos humanos. Sirve como un mecanismo de control social que permite a los individuos denunciar injusticias, abusos de poder y violaciones de derechos, lo que contribuye a la rendición de cuentas y al fortalecimiento del estado de derecho. Sin embargo, es importante destacar que la libertad de expresión no es absoluta y puede estar sujeta a ciertas limitaciones, como la protección de la seguridad nacional, el orden público o la reputación de terceros. Estas restricciones deben ser proporcionales y estar en consonancia con los principios democráticos y los estándares internacionales de derechos humanos (Artículos 18, 19 y 20 de la Declaración Universal de Derechos Humanos).

Es así como los emojis desempeñan un papel fundamental en la libre expresión en línea al facilitar la comunicación emocional, promover la autenticidad, la sinceridad y enriquecer las interacciones digitales con un lenguaje visual compartido. Su uso generalizado y aceptado refleja su importancia en la cultura digital contemporánea como herramientas clave para la comunicación efectiva y la construcción de significados compartidos en línea.

Representaciones Sociales

Las representaciones sociales (RRSS) construyen una teoría que postula cómo desde el sistema cognitivo se construye una red entre las creencias, valores, pensamientos y estereotipos durante el transcurso de la vida de los sujetos a medida que forman un pensamiento y lógica inherente que le permite sobrevivir y destacar dentro de su ambiente social. La noción de representación social adquiere relevancia debido a la necesidad de explorar más a fondo las conexiones entre un sistema de conocimiento práctico, que incluye opiniones, imágenes, actitudes, estereotipos, creencias y valores, y los contextos de interacción entre individuos o grupos (Jodelet, 1989). Esta idea se ve influenciada tanto en su forma como en su contenido por la posición social o ideológica de aquellos que la emplean. En otras palabras, la noción de representación social está intrínsecamente ligada a factores sociales y determinada por el contexto en el cual se utiliza, ya que es el contexto el que alimenta ese sistema de representaciones y a su vez es el que las exige para permitir que los sujetos puedan interactuar con el ambiente.

Las representaciones sociales son vistas como formas de conocimiento, actuando como una especie de modelo del objeto que se puede entender a través de diferentes formas de comunicación, ya sea lingüística, comportamental o material. Según Jodelet (1989), estas representaciones sociales son esenciales para que los individuos comprendan mentalmente la realidad, convirtiéndose así en formas fundamentales de conocimiento social, son relevantes dado que se puede conectar la experiencia subjetiva con acciones cotidianas sobre el uso de los emojis.

Es así que dentro del uso de los emojis como mecanismo de comunicación no solamente sirven como sistema que reemplaza las palabras, conceptos y oraciones, sino que también permiten identificar a las personas. Así lo plantea el participante A:

Si existen emojis o stickers que tienen cierto significado hay que con algunos amigos tengo o los utilizo para ponerlos en sus nombres o cuando hablo con ellos por ejemplo con una amiga tengo el corazón naranja, con ella elegimos ese que iba a ser como nuestro emoji, que significa la gran y buena amistad que tenemos; por ejemplo, con otro amigo tengo el corazón verde, y lo que los hace significativos es que los escogemos entre nosotros. Es como sentarme con alguien y escoger el emoji que nos va a identificar en nuestra amistad, por decirlo así. Por ejemplo, si un día yo subo una imagen de estado y

digamos pongo el corazón naranja en la imagen o en la nota del estado, pues mi amiga sabrá que es para ella. (Part. A, parr. 16).

Desde luego, el significado que se le otorga a los significantes de los emojis corresponde a un contexto social. Por ejemplo, hay elementos que tienden a universalizarse, como es el caso de los corazones. Si bien el participante A le confirió un significado particular según su color para determinar el grado de amistad, para el participante B los colores implican el tipo de emoción específica en la gama que puede existir la representación del corazón como sinónimo del amor. “Para mí, sí existen stickers y emojis que son significativos porque de una u otra manera nos identificamos como amistad, como amor. Yo me identifico con mis amigas con un corazoncito como el rojo, morado o rosado, que significa amistad o con emojis digamos de amor, que para mí es amistad o amor. Con mi novio me identifico con el corazoncito blanco y con el corazoncito rojo, y tiene un significado para mí muy importante ya que el rojo significa el amor y el blanco significa paz.” (Part. B, parr. 4).

Los participantes revelan cómo los emojis y stickers no solo comunican emociones, sino que también construyen significados compartidos dentro de las relaciones sociales. Por ejemplo, la elección de un emoji específico, como el corazón naranja para representar una amistad especial, o el corazón rojo que representa el amor, implica un proceso de negociación de significados entre las partes involucradas. Esto refleja cómo las relaciones sociales se basan en la creación y el mantenimiento de significados compartidos, lo que a su vez fortalece la conexión emocional entre los individuos.

Además, el uso de emojis y stickers con significados emocionales específicos también refleja las normas y valores sociales de una cultura o comunidad en particular. Por ejemplo, el corazón rojo como símbolo de amor y el corazón blanco como símbolo de paz son ejemplos de cómo las convenciones culturales y sociales influyen en la forma en que se expresan las emociones y se establecen las relaciones. Esta conexión entre el uso de emojis y los valores sociales subyacentes demuestra cómo las representaciones sociales se manifiestan en las interacciones cotidianas en línea. Esto confirma lo que Jodelet (1989) describe sobre la relación de los conocimientos prácticos, que se expresan en una diversidad de narraciones que muestran la representación social específica sobre el uso, en este caso, de emojis. No solo se pueden ver las RRSS en las relaciones de amistad, sino en el seno de las interacciones familiares, como lo afirma el participante C:

Pues de gestionar digamos que no se gestiona mucho en este caso. Digamos que si es con mi papá, con mi mamá, con familiares y no están en línea y no me responden, digamos que están ocupados y están hablando en sus cosas o están haciendo sus ocupaciones. Pero si ya es con, digamos, panas, con la chica que a uno le gusta o el chico en este caso, y no me responde, pues ya es digamos de qué importancia eres para esa persona y qué tan importante es la conversación para esa persona o para ti. Entonces, pues siento que depende de todo ese ciclo en el que se hacen las conversaciones, y ahora en el caso de para mantener esa conversación, digamos que uno trata de escribirle y si ya se sigue sintiendo la conversación cortante o que no se le ve ningún interés de responder, pues ya uno deja de escribirle, y pues eso también depende de la persona, y hablo por sí mismo o por mí, y pues que el orgullo mata. (Part. C, parr. 9).

La gestión de las conversaciones digitales, como se menciona en la respuesta del participante C, también está intrínsecamente relacionada con las dinámicas sociales y los roles dentro de las relaciones. Por ejemplo, la interpretación de la falta de respuesta como una muestra de importancia relativa en la relación refleja cómo las personas negocian poder y estatus dentro de sus interacciones en línea. Esta negociación de roles y expectativas sociales influye en la forma en que se desarrollan y mantienen las relaciones en el entorno digital. De igual forma, alternativas en emojis que ofrecen plataformas como WhatsApp al desarrollar reacciones, donde en respuesta a comentarios se puede gestionar un grupo de emojis predefinidos se dan respuestas que impliquen aprobación, desaprobación o emoción. El participante se ahonda en esto al reflejar el uso importante que tiene el pulgar levantado que surgió en redes anteriores como en Facebook para determinar el like y que sea universalizado para designar aprobación: “Sí, claro, y no solo en conversación de WhatsApp sino a nivel social, se han estigmatizado los emojis y los stickers. Ejemplo: La mano con el pulgar levantado hace referencia, según la sociedad, a un enojo o simplemente que la persona no quiere continuar con la conversación” (Part. C, parr. 8).

La construcción se da en medio del contexto y puede iniciar con símbolos que tiene una lectura ya desarrollada en la sociedad y que evolucionan hasta tener su propio valor: “en su momento un pescado mojarra era una comida una comida típica de Colombia en los últimos tiempos ahora significa que la persona está muy tomada entonces la misma sociedad es la que nos ha llevado como o los mismos memes son los que nos han llevado a estigmatizar los stickers y los emojis” (Part. D, parr. 8). Así un emoji representa una situación y convención social.

Lo anterior nos muestra las formas de conocimiento que son elaboradas y compartidas dentro de un grupo que comparte prácticas sociales comunes y tiene una posición específica en la estructura social. Estas representaciones guían las acciones de los miembros de dicho grupo, influyendo en su comportamiento y en sus vínculos sociales, al mismo tiempo que contribuyen a definir la identidad de los individuos. Estas representaciones no solo moldean las acciones y la comunicación de los miembros de un grupo, sino que también contribuyen a la construcción social de la realidad al proporcionar una base para la comprensión y la interacción en el mundo social (Galam y Moscovici, 1991).

El uso selectivo de emojis y stickers para representar diferentes relaciones (por ejemplo, con amigos, familiares o parejas) también revela cómo las personas utilizan estas herramientas para expresar su identidad y pertenencia dentro de diversos grupos sociales. Al elegir emojis específicos que tienen significados culturalmente compartidos, los individuos refuerzan su sentido de pertenencia y afirman su identidad dentro de sus círculos sociales. Los participantes describen cómo asignan emojis específicos a ciertas personas para simbolizar su relación. Esto sugiere que los emojis no solo son elementos visuales, sino que pueden tener un significado personal y emocional para las personas, actuando como símbolos de conexión y afecto. También se destaca que los emojis pueden transmitir sentimientos y emociones de manera efectiva cuando las palabras son limitadas o difíciles de expresar. Esto sugiere que los emojis no solo son complementos visuales, sino que también son herramientas de comunicación emocionalmente ricas y accesibles para aquellos que tienen dificultad de expresarse.

Los participantes reconocen que la interpretación de los emojis puede variar según el contexto y la percepción individual. También mencionan el riesgo de que algunos emojis sean malinterpretados o tengan connotaciones diferentes para diferentes personas, como el caso de las frutas que pueden tener connotaciones sexuales. Por ende, se resalta la importancia de tener cuidado con los emojis que se envían, ya que pueden ser malinterpretados. Esto sugiere una conciencia sobre cómo la elección de emojis puede afectar la comunicación y la percepción del mensaje. Por ende, a partir de la comunicación, la persona crea un nuevo componente donde integra el discurso, el pensamiento y la imagen con el fin de categorizar un fenómeno y poder explicar las características de este actuando en conjunto de su realidad. Las respuestas proporcionadas ilustran cómo los emojis y stickers en las comunicaciones digitales no son simplemente herramientas de expresión, sino que también son medios a través de los cuales se construyen y mantienen relaciones sociales. Así mismo, la construcción de significados

compartidos hasta la expresión de identidad y la negociación de roles sociales reflejan y refuerzan las dinámicas sociales y los valores culturales en juego. Sin embargo, sigue cuestionándose cuál es el papel y la influencia de la comunicación visual respecto a la escrita en los ambientes digitales a pesar de que ambos medios sigan construyendo nuevos ambientes culturales. Ya que a pesar del auge de la comunicación digital y mediática, el código escrito sigue siendo fundamental tanto en la web como en los medios de comunicación masiva, y su importancia perdurará independientemente del soporte, ya que es esencial para el acceso y la interacción en el ciberespacio (Ayala Pérez, 2014).

Conclusiones

El lenguaje utilizado en las conversaciones, especialmente en plataformas digitales, se caracteriza por una mezcla de expresiones cotidianas, modismos y la integración de elementos visuales como emojis y stickers. Estos componentes no solo facilitan la comunicación, sino que también enriquecen el intercambio emocional y cultural entre los individuos. Es así como las expresiones cotidianas y modismos van desde frases comunes hasta el uso específico de letras y símbolos para expresar asombro, demostrando cómo el lenguaje se adapta y evoluciona dentro de sus grupos sociales. Los emojis juegan un papel crucial en la comunicación digital, permitiendo a los usuarios expresar emociones de manera visual. Se relacionan emojis con sentimientos específicos, lo que ayuda a transmitir estados de ánimo y emociones de manera más efectiva y directa. El uso del lenguaje y los emojis influye en los comportamientos y vínculos sociales de los individuos, al asociarse con identidades específicas dentro de sus círculos sociales, reforzando la conexión y el reconocimiento entre los miembros del grupo. El lenguaje digital, especialmente mediante el uso de emojis y stickers, facilita la comunicación para personas con limitaciones, como aquellos con discapacidades del habla. Esto muestra cómo el lenguaje puede adaptarse para ser más inclusivo y accesible, ayudando a superar barreras comunicativas. Todos estos elementos hacen del lenguaje utilizado en las conversaciones en línea algo dinámico y multifacético, reflejando las necesidades, emociones e identidades de los usuarios. La combinación de texto y elementos visuales no solo mejora la claridad y efectividad de la comunicación, sino que también contribuye a la construcción de comunidades más inclusivas y cohesionadas.

El uso de emojis en la comunicación digital representa una herramienta poderosa que va más allá de la mera decoración visual en los mensajes. A través de los testimonios de los participantes, se pueden extraer varias conclusiones significativas sobre cómo los emojis influyen en la inclusión y expresión emocional en las interacciones en línea, donde los emojis permiten a los usuarios expresar sentimientos y actitudes de manera directa y accesible. Esto facilita una comunicación más clara y profunda, ya que los emojis complementan el texto escrito al añadir un contexto emocional que enriquece la comprensión entre los interlocutores. Si bien los emojis pueden ser interpretados de manera subjetiva, en general, ayudan a evitar malentendidos al clarificar el tono y la intención detrás de los mensajes. Los participantes reconocen que algunos emojis pueden tener connotaciones ambiguas o dobles sentidos, por lo que es crucial considerar el contexto al utilizarlos para evitar confusiones. El aspecto visual no

solo acelera el intercambio de información, sino que también alivia la tensión en las conversaciones, generando un ambiente más relajado y receptivo para los participantes. Los emojis son herramientas lingüísticas que no solo complementan el lenguaje escrito, sino que también potencian la comunicación emocional y promueven la inclusión en plataformas digitales. Su uso adecuado y consciente no solo mejora la claridad en las conversaciones, sino que también enriquece la experiencia comunicativa al ofrecer nuevas dimensiones para expresar sentimientos y actitudes en un mundo cada vez más conectado digitalmente.

La percepción de los jóvenes sobre la comunicación afectiva a través de WhatsApp revela varios aspectos importantes relacionados con el uso de emojis y stickers, así como sus implicaciones en la inclusión y exclusión social, ya que se reconoce que los emojis pueden promover la inclusión al hacer que las conversaciones sean más atractivas y comprensibles para todos los participantes. Esto es crucial en entornos donde las personas pueden sentirse excluidas debido a barreras lingüísticas o dificultades para expresar sus emociones verbalmente; sin embargo algunos jóvenes también han experimentado exclusión en grupos de WhatsApp, donde se sienten ignorados o excluidos de las conversaciones. Esto puede generar ansiedad y malestar emocional, destacando la importancia de crear ambientes inclusivos y respetuosos en línea. Entre la línea de estar dentro o fuera de un grupo o conversación está el uso de lo digital como una red de apoyo emocional para muchos jóvenes, donde pueden encontrar solidaridad y comprensión en momentos difíciles. El uso de emojis también se vincula con la libertad de expresión en línea. Los jóvenes sienten que pueden ser más honestos y directos al usar estos elementos visuales para comunicar sus sentimientos y opiniones de manera no verbal, lo que contribuye a una comunicación más auténtica y abierta que trasciende barreras culturales y lingüísticas, permitiendo a los usuarios adaptar su comunicación según el contexto y la relación interpersonal.

Es así como para responder a la pregunta sobre las representaciones sociales del lenguaje del chat y sus recursos icónicos (emojis, stickers) en la comunicación de cuatro jóvenes bogotanos, se puede concluir que los participantes describen cómo utilizan emojis y stickers para comunicar emociones específicas y construir significados compartidos en sus interacciones digitales. Se asocian imágenes con representaciones, lo cual refleja la función de estos elementos como símbolos visuales que refuerzan la identidad y la conexión emocional dentro de sus grupos sociales. Se observa que el uso de emojis y stickers está influenciado por normas y valores sociales específicos. Los participantes utilizan selectivamente emojis y stickers para

expresar quiénes son dentro de sus grupos sociales. Esto indica que estos recursos no solo son herramientas de comunicación, sino también medios para afirmar la identidad y la pertenencia dentro de sus círculos sociales más amplios. Existe una conciencia sobre cómo los significados de emojis y stickers pueden evolucionar con el tiempo y el contexto social. Aunque el código escrito sigue siendo fundamental en los medios digitales, los emojis y stickers complementan la comunicación escrita al proporcionar una capa adicional de expresión emocional y simbólica. Esta interacción entre lo visual y lo escrito enriquece las interacciones digitales al ofrecer un lenguaje visual compartido que trasciende las barreras lingüísticas y culturales. Es así como las representaciones sociales del lenguaje del chat y sus recursos icónicos muestran cómo los emojis y stickers no solo facilitan la comunicación emocional y simbólica, sino que también actúan como herramientas para la construcción de significados compartidos y la expresión de identidad en el entorno digital. Estos elementos son parte integral de las dinámicas sociales contemporáneas, donde las prácticas culturales y sociales influyen en la forma en que se utilizan y se interpretan.

Aportes, Alcances, Limitaciones Y Sugerencias

Luego de desarrollar la actual experiencia de trabajo se determinan los siguientes elementos de cierre de investigación.

Aportes

El ejercicio investigativo ha permitido identificar cómo los emojis, que corresponden a lenguajes visuales, son usados dentro del uso de plataformas digitales como WhatsApp por jóvenes que forman parte de la Universidad Santo Tomás de Aquino. En primera medida, no solo da cuenta del uso de los elementos visuales dentro de la comunicación digital, sino del valor en el lenguaje, la comunicación, la expresión emocional y las representaciones sociales que juegan en la actualidad en un contexto como el colombiano. Es así que, para la disciplina de la psicología, este tipo de propuestas permiten situar la comunicación y el lenguaje que se desarrolla en jóvenes de la capital y la importancia que tiene como un recurso que agiliza la comunicación, pero que permite la libertad de expresión. Da, por tanto, una oportunidad de trabajo con esta población para futuros escenarios investigativos o de intervención, valiéndose del lenguaje visual de los emojis tanto como una forma de interactuar con los jóvenes y como una manera de medir su percepción frente a procesos emocionales que se den en un ambiente de distensión.

La línea de investigación de subjetividades e identidades permite aportar este tipo de estudios al construir perfiles de identidad desde los sistemas de comunicación y lenguaje que los sujetos utilizan. Al explorar cómo los sujetos inmersos en un contexto se valen de los recursos digitales para expresar sus emociones y construir códigos comunicativos con pares de sus edades, nos acercamos a describir los tejidos sociales que desarrollan estos aspectos subjetivos de los jóvenes universitarios tomasinos. Este enfoque no solo analiza el uso de las plataformas digitales como herramientas de comunicación, sino que también profundiza en cómo estas herramientas moldean y reflejan las identidades individuales y colectivas. Los emojis, stickers y otros elementos visuales se convierten en vehículos para la expresión emocional y la construcción de significados compartidos, permitiendo a los jóvenes universitarios desarrollar un lenguaje propio que refuerza su sentido de pertenencia y su identidad social.

Además, este tipo de estudios facilita la comprensión de las dinámicas de inclusión y exclusión que se generan a través del uso de estos recursos digitales. Al observar cómo los jóvenes interactúan en sus entornos virtuales, podemos identificar patrones de comportamiento y relaciones que contribuyen a la formación de sus subjetividades. Así, la investigación aporta una

visión integral de cómo la comunicación digital influye en la construcción de la identidad en la era contemporánea. Finalmente, al documentar y analizar estos fenómenos, se abre la posibilidad de desarrollar estrategias y herramientas que favorezcan una comunicación más inclusiva y efectiva. Esto no solo beneficia a los jóvenes universitarios tomasinos, sino que también enriquece el campo de estudio de las subjetividades e identidades, proporcionando nuevas perspectivas y enfoques para futuras investigaciones.

Durante el desarrollo del ejercicio con los participantes, estos tomaron conciencia del uso que daban a los emojis dentro de su cotidianidad y también recalcaron los vacíos comunicativos que se pueden presentar frente a los malentendidos, así como la exclusión que puede generarse dentro del desarrollo de ciertos grupos; pero también la oportunidad que tienen al expresar más fácilmente sus emociones con el uso de los mismos. Es así como, para los cuatro participantes, el verbalizar lo que significaban los emojis emocionalmente les permitió hacer identificación de situaciones emocionales que habían sucedido en conversaciones anteriores, las cuales tomaron como referencia y ejemplificación, y compartieron con los entrevistadores cómo ese ejercicio trataría de ser imitado en futuras conversaciones, haciendo conciencia de qué emoción iba detrás del uso de una imagen.

Alcances y limitaciones

Los alcances de esta iniciativa permiten identificar la relación que existe entre el uso de las imágenes y la expresión emocional; sin embargo, se evidencia la limitación frente a la muestra, lo que permite la oportunidad de ampliarla trabajando con grupos focales, por ejemplo, de diferentes programas de la universidad o comparativamente con otras poblaciones, para construir una categorización léxica de los significados que se le atribuyen a los significantes de los emojis. Este trabajo permitió relacionar la pertinencia que tiene la construcción de representaciones sociales y cómo estas representaciones de las imágenes, si bien parecen universales, solo se da la universalidad de base, ya que se ven alterados los significados en el contexto en el que se dan. Es entonces otra limitación, por un lado, el contexto en el que se desarrolló el trabajo y, por el otro, la comprensión de que los emojis, junto con el lenguaje textual, el contexto, la relación y la concatenación con otros emojis, surgen en nuevos mensajes que presentan una valiosa oportunidad de indagación y profundización.

Sugerencias

Se sugiere la oportunidad de utilizar softwares que permitan el análisis de las imágenes comparativamente. Esta aproximación a la comunicación desde los ambientes digitales da cuenta de que puede gestionarse en formas novedosas de acercamiento a los participantes, al comparar y contrastar la comunicación verbal que permite la entrevista junto con la que podría haberse dado con las mismas preguntas usando la plataforma de WhatsApp como elemento de comunicación. Es por ello que se sugiere ahondar en la oportunidad, valiéndose de las mismas herramientas digitales para capturar la información y compararla y contrastarla con la comunicación escrita y verbal, así como con los códigos y léxicos que se construyen a partir de la comunicación digital, viendo cómo esta puede afectar tanto positiva como negativamente a los procesos presenciales.

Referencias

- Blanco, M. (2011). Investigación narrativa: una forma de generación de conocimientos. *Argumentos* (México, DF), 24(67), 135-156.
- Domínguez De la Ossa, E., & Herrera González, J. D. (2013). La investigación narrativa en psicología: definición y funciones. *Psicología desde el Caribe*, 30(3), 620-641.
- Folgueiras Bertomeu, P. (2016). La entrevista.
- Gallo Carvajal, N. A., & Rojas Rojas, L. R. (2021). Dinámica de las relaciones amorosas en WhatsApp. Un análisis desde la semiótica. *Informes Psicológicos*, 21(2).
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Cultures*. Basic Books.
- Geertz, C. (1983). *Local Knowledge: Further Essays in Interpretive Anthropology*. Basic Books.
- Gantiva, C., Zarabanda, A., Ricaurte, J., Calderón, L., Ortiz, K., & Castillo, K. (2019). Efecto de la empatía afectiva sobre el procesamiento cortical de emojis. *Pensamiento Psicológico*, 17(1), 7-17.
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Investigación en educación médica*, 2(5), 55-60.
- Huerta, J. M. (1997). *Los grupos focales*. Universidad de Puerto Rico, Recinto de Mayagüez, Colegio de Ciencias Agrícolas, Servicio de Extensión Agrícola.
- Lozano Vicente, A. (2014). Teoría de teorías sobre la adolescencia. *Última década*, 22(40), 11-36.
- Martínez, E., & Martínez, D. (2016). El impacto de los emoticonos en la actividad cerebral. *Ciencia Cognitiva*, 10(2), 53-55.
- Moscovici, S. (1981). *Representaciones sociales*. Universidad Complutense de Madrid.
- Salazar, T. R., Curiel, M. D. L. G., & Jodelet, D. (2007). *Representaciones sociales: teoría e investigación*. Editorial CUCSH-UdeG.
- Samudio Ballen, M & Laverde Tovar, Y.L (2022) Representaciones sociales sobre el sexting en adultos jóvenes
- Sterpin, L. F., & Barreyro, J. P. (2022). El rol del vocabulario emocional y la edad en el etiquetado de emojis. In XIV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXIX Jornadas de Investigación. XVIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. IV Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. IV Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología- Universidad de Buenos Aires.

Torrecilla, J. M. (2006). La entrevista. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid, 1-20.

Watzlawick., Bavelas., Jackson. (1991). Teoria de la comunicación humana. Barcelona: Editorial Herder