

01

Fecha de presentación: Abril, 2021
Fecha de aceptación: Julio, 2021
Fecha de publicación: Septiembre, 2021

INFLUENCIA DE LA UTILIZACIÓN DE LAS REDES SOCIALES EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

INFLUENCE OF THE USE OF SOCIAL NETWORKS IN THE INTERPERSONAL COMMUNICATION PROCESS

Danaysi Brito Hernández¹

E-mail: dbrito@ucf.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8442-4323>

Jany Yasmin González Duarte¹

E-mail: jduarte@ucf.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1185-1540>

Vivian Bárbara González Curbelo¹

E-mail: vgonzalez@ucf.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4171-6489>

Martha Preciado Martínez¹

E-mail: mpreciado@ucf.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8268-0307>

Jorge Luis Abreus Mora¹

E-mail: jabreus@ucf.edu.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1733-7390>

¹ Universidad de Cienfuegos "Carlos Rafael Rodríguez". Cuba.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Brito Hernández, D., González Curbelo, V. B., Preciado Martínez, M., & Abreus Mora, J. L. (2021). Influencia de la utilización de las redes sociales en el proceso de comunicación interpersonal. *Revista Científica, Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 6(3), 6-13

RESUMEN

Para la realización de este trabajo se empleó la revisión bibliográfica, con el objetivo de valorar la influencia de la utilización de las Redes Sociales en el proceso de Comunicación Interpersonal. En la sociedad actual, la cantidad de información disponible es enorme y los medios por los cuales se puede intercambiar dicha información son múltiples con los adelantos tecnológicos. Los mensajes ya no son solo hablados o escritos, sino también en forma de imágenes, tanto estáticas como animadas. La última incorporación al mundo de las comunicaciones es el medio informático, concretamente Internet, que integra todas las formas de comunicación ya conocidas. Este trabajo se centra en el análisis de la influencia de la utilización de las Redes Sociales en el proceso de Comunicación Interpersonal, además de analizar las ventajas y desventajas del empleo de las Redes Sociales sobre este tipo de comunicación, a través de la revisión bibliográfica y su influencia sobre la comunicación interpersonal.

Palabras clave:

Comunicación interpersonal, redes sociales, influencia.

ABSTRACT

To carry out this work, a bibliographic review was used, in order to assess the influence of the use of Social Networks in the Interpersonal Communication process. In today's society, the amount of information available is enormous and the means by which this information can be exchanged are multiple with technological advances. The messages are no longer just spoken or written, but also in the form of images, both static and animated. The latest addition to the world of communications is the computer medium, specifically the Internet, which integrates all known forms of communication. This work focuses on the analysis of the influence of the use of Social Networks in the Interpersonal Communication process, in addition to analyzing the advantages and disadvantages of the use of Social Networks on this type of communication, through the bibliographic review and its influence on interpersonal communication.

Keywords:

Interpersonal communication, social networks, influence.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de recibir y transmitir información ha adquirido importancia tal, que se ha llegado a definir el mundo como sociedad de la información. De hecho, las comunicaciones forman parte de la estructura misma de la sociedad, relacionadas con su desarrollo y progreso.

Una de las grandes cuestiones de la humanidad era el desarrollo de procedimientos y sistemas que permitieran el intercambio de información a distancia. A medida que las personas quisieron ampliar el ámbito de la comunicación extendieron sistemas cada vez más complejos: señales de humo, señales luminosas, entre otras.

A partir del siglo XIX, con la invención de aparatos como el telégrafo, el teléfono y la radio, tuvo lugar el espectacular progreso de las telecomunicaciones. Este avance continúa con otros inventos e innovaciones como: fax, correo electrónico, chat y televisión digital, y más recientemente, la aparición de Internet que incluye las redes sociales y ha permitido transmitir cualquier tipo de información, a cualquier parte del planeta, de manera prácticamente instantánea.

El adelanto de la tecnología no solo ha concedido novedades en los medios que se puedan esgrimir con mayor o menor significatividad en nuestro día a día: la evolución de la tecnología ha modificado el concepto de persona y condiciona, incluso, el modo de pensar (Junquero, 2017).

El avance vertiginoso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), desde las últimas décadas del pasado siglo XX, ha puesto al servicio de la sociedad poderosos instrumentos de comunicación que favorecen su desarrollo en todas sus dimensiones, transforman la sociedad y las relaciones humanas que se adaptan a la organización del contexto histórico y, asumen características psicosociales propias que definen a las personas que nacieron en esa etapa: se establecen así categorías generacionales que las tipifican y ubican en torno a determinados sucesos (Calva, et al., 2019).

Lo anterior explica la influencia de las tecnologías en el comportamiento de las personas durante el proceso comunicativo. Específicamente Internet representa un salto cualitativo de impacto tecnológico en la comunicación social contemporánea, a partir de la interconectividad entre la mayoría de las redes sociales existentes, las personas buscan contactos con otras personas en tiempo real y a escala mundial. De acceso fácil y rápido a múltiples servicios, entre ellos las redes sociales, sin lugar a dudas, se ha convertido en un hito en el comportamiento humano.

Las nuevas generaciones experimentan novedosas formas de socialización, generadas a través de los medios virtuales, no ajenas a potenciales riesgos que deben considerarse. La solución no puede ser sustraerse a los beneficios de estos recursos tecnológicos, las tecnologías no son buenas ni malas en sí, todo depende de su empleo y la formación del usuario (Calva, et al., 2019).

Es necesario entender los posibles peligros que representa el indiscriminado e inconsciente empleo de las TIC. La reflexión en torno a las siguientes preguntas: ¿cuáles son las consecuencias de la Comunicación Interpersonal que surgen por Internet?, ¿qué influencia posee la utilización

de las Redes Sociales en el proceso de Comunicación Interpersonal?, ¿cuáles son las ventajas y desventajas de la utilización de las redes sociales que inciden en el proceso de comunicación interpersonal?

Las redes sociales facilitan la comunicación, pero también la alteran, pues una relación basada únicamente en ellas ocasionaría carencias sociales y emocionales. Por otra parte, el usuario compulsivo de las redes sociales suele sentir miedo a estar **desconectado**, lo que le hace estar permanentemente activo (Calva, et al., 2019).

Se impone un acercamiento a este interesante tema, en aras de favorecer la toma de conciencia sobre los nuevos contextos en los que se producen estas relaciones, por lo que este estudio asume como Objetivo: Valorar la influencia de la utilización de las Redes Sociales en el proceso de Comunicación Interpersonal.

DESARROLLO

Para adentrarse en el tema es necesario referirse antes a algunos de los conceptos necesarios que se utilizan en este trabajo: comunicación, comunicación interpersonal, comunicación tecnológica, redes sociales.

Comunicación

El acto o proceso de la comunicación radica en la transmisión de información, ideas, emociones, habilidades, mediante el empleo de signos y palabras.

Consiste en el intercambio de información, entendida por información cualquier elemento que aporte un conocimiento. Puede ser de naturaleza diversa, así, las personas comunican ideas, sucesos, datos, estados de ánimo y lo hacen a través de sonidos, imágenes, etc.

La comunicación es el proceso de interacción social democrática, basado en el intercambio de signos, mediante el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación (Beltrán, 2007).

Comunicación Interpersonal

González (2005), define que la comunicación interpersonal es: **la interacción que tiene en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas y en la que pueden utilizarse los cinco sentidos con retroalimentación inmediata. Una interacción que implica intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más participantes en un contexto cara a cara.**

Es de doble dirección, próxima, y en ella los emisores y receptores intercambian alternativamente sus roles: **es el diálogo, la interacción directa en tiempo real. Sin embargo, también la comunicación interpersonal posee otra dimensión, siempre igualmente bidireccional, interactiva, pero ahora caracterizada por la distancia física entre comunicantes.**

Es una intercomunicación lejana en la cual no hay cara a cara y el contacto personal requiere mediadores técnicos y sistemas interpuestos como el teléfono, el correo postal o electrónico u otras formas de interacción mediadas tecnológicamente. En ambas dimensiones hay un elemento común: la interacción recíproca entre los actores del proceso.

Es un arte y una ciencia obtener éxito en las relaciones con los demás, pues el conocimiento adquirido a lo largo de la vida no es una garantía para una forma de comunicación correcta.

Comunicación tecnológica

La cantidad de información disponible, en la sociedad actual, es enorme y los medios por los cuales se puede intercambiar dicha información, son múltiples. A través de la radio y la televisión llegan noticias de todo el mundo, casi en el mismo instante en que se producen y gracias al teléfono, la comunicación es instantánea con cualquier parte del planeta, pero más recientemente la aparición de la Internet y con ella las redes sociales aceleraron el proceso.

Redes Sociales

Según la definición ofrecida por Orihuela (2008), **generalmente, las redes sociales se consideran como servicios basados en la web que permiten a sus usuarios relacionarse, compartir información, coordinar acciones y en general, mantenerse en contacto.**

Kaplan & Haenlein (2010), definen una red social como grupo de aplicaciones disponibles en Internet, construidas y basadas tecnológicamente e ideológicamente en la Web 2.0 que permiten la creación e intercambio de contenido generado por el usuario.

Las redes sociales conocidas como: **Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, WhatsApp** y otros, en verdad son **medios o plataformas sociales**, sitios que permiten crear dentro de ellas una red social si se parte del principio de que una red social se crea al unir un grupo de personas que se reúnen para hablar temas afines, por tanto, estos medios sociales están diseñados para trascender del espacio físico al espacio virtual.

Facebook

La red social por excelencia, creada por Mark Zuckerberg y la más utilizada por los latinoamericanos. La innovación en esta red social se ha materializado en sus constantes actualizaciones. La más significativa en los últimos años ha sido implementar videos en directo con Facebook Live. Esta red ha sido utilizada por más de 1.968 millones de usuarios activos, esta cifra garantiza, sin dudas, que continuará en los primeros puestos de este ranking como ha sucedido desde años atrás.

YouTube

Es una plataforma a la que no solo se recurre para escuchar música. En la actualidad los youtubers han cambiado de rol, antes este término se les asignaba a los usuarios que solamente apreciaban videos, ahora se denomina así a los que producen y publican su propio material audiovisual en esta plataforma. Obtienen mucha visualización y algunos ganan dinero por ello.

A pesar de la innovación de las redes sociales, los usuarios prefieren videos para comunicarse de modo efectivo, por lo que está aplicación, es la segunda red social más utilizada en el mundo.

WhatsApp

Esta red se ha convertido en una herramienta de mensajería con mucho éxito desde su nacimiento en 2009 y, gracias a su fama, ha disfrutado de varias modificaciones que permiten al usuario una mejor experiencia. Es una aplicación en la que se crean grandes grupos que comparten intereses por un mismo tema e interactúan en tiempo real y ofrecen opiniones diversas.

Instagram

Aunque fue una aplicación que solamente se podía utilizar con Smartphone, ahora también rueda en tablets y laptops. Su función inicial era editar, recortar y agregar efectos a las fotos y videos para publicar. Con el tiempo tuvo cambios y actualmente cuenta con lo que ha sido su mayor éxito: Instagram Stories, que permite a los usuarios transmitir en vivo el contenido que les parece pertinente.

Redes Sociales & Ciencia-Tecnología-Sociedad

La generalización del uso de las nuevas tecnologías, el boom de Internet, así como el reciente impacto de las Redes Sociales ha provocado profundas transformaciones en la forma de relacionarse, comunicarse y expresarse.

El uso continuado de las nuevas tecnologías por los adolescentes puede generar aislamiento social al dejar de ejecutar actividades con los grupos sociales de pertenencia y con ello, pueden verse afectadas las habilidades sociales, imprescindibles en muchos contextos.

Las redes sociales y las nuevas tecnologías de la comunicación se han constituido parte del accionar social global, en el que participan numerosos actores, desde ciudadanos comunes, hasta activistas, organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación, gobiernos, entre otros. Se han introducido en las vidas y modificados hábitos de consumo mediático e interacción social, dando nueva forma a la comunicación.

Estas redes sociales han acompañado la evolución de la humanidad, impulsadas por el estímulo gregario o la necesidad de socialización del hombre.

Las redes sociales virtuales establecen vínculos entre personas que no se conocen físicamente y permiten el contacto permanente, muestra de ello son las historias sobre amistades, citas, noviazgos, relaciones de una noche y matrimonios que surgen a través de Internet. Esto se debe a que en los sitios interactivos las personas suelen mostrarse de forma espontánea e intercambiar ideas, sentimientos lo que forja vínculos de confianza que pueden desembocar en algún tipo de relación interpersonal (Calva, et al., 2019).

Los avances en recursos y tecnología de la comunicación obedecen a una sola cuestión: la necesidad de afiliación, la naturaleza del hombre como ser social y su relación con la sociedad actual.

Cada uno de esos avances en tecnología de comunicación, han marcado el estilo de vida de la humanidad. La educación, la cultura, el trabajo, las formas de expresión y hasta el razonamiento del ser humano se ven impactadas por los medios que usa para comunicarse. La tecnología de comunicación y los tipos de comunicación de estos

días, son apenas reconocibles en comparación con la comunicación en el pasado.

Como afirma Rifkin (2000), la revolución de la nueva economía, sucede que, teléfonos móviles, buzones de voz, faxes y correos electrónicos mantienen comunicación instantánea con gente de todo el mundo.

Nuestras redes -tanto sociales como económicas- nos implican en relaciones aún más variadas... No queda apenas tiempo, cualquier momento libre se convierte en una oportunidad para establecer otra conexión. Vivimos en un mundo en el que atraer y mantener la atención resulta primordial, en el que no hay relación sin importancia. Una nueva máxima sustituye al *pienso, luego existo* cartesiano: *Estoy conectado, luego existo* (Rifkin, 2000).

Las tecnologías de la comunicación han de estar, pues, al servicio de la sociedad y gestionar la mayor eficacia en la comunicación, pero a través del conocimiento y la interacción social de los ciudadanos. Los medios de comunicación son, en definitiva, instrumentos de mediación de la dinámica social.

El desarrollo de las redes sociales también afecta a la ciencia, pues se han creado plataformas específicas para investigadores, que operan de la misma forma que las redes de ámbito general, pero en la que solo participan individuos que realizan regularmente proyectos investigativos.

Una categoría especial de los canales de comunicación son los medios electrónicos, definidos como instrumentos creados para obtener información de forma automática y eficiente que, a su vez, cobran gran importancia porque se puede adquirir todo tipo de información rápidamente por medio de un buscador (Google, Yahoo, entre otros). Ofrecen un mundo virtual donde se puede navegar y encontrar búsquedas en todo momento.

Esto se ha vuelto algo indispensable en las nuevas generaciones, en cuanto a educación, cultura y sociedad. Los medios electrónicos han venido a mejorar, en gran parte, muchas de las utilidades necesarias en la actualidad, pero, como contraparte, también se han utilizado para otros fines que no aportan grandes beneficios a la sociedad.

Las innovaciones en la tecnología de las comunicaciones electrónicas estimularon la *Era de la información*, un periodo con transferencia de información fluida y casi instantánea. El mundo digital ofrece interfaces, tales como: el correo electrónico, la mensajería instantánea y las salas de chat, que ayudan a la transferencia simultánea de información a un gran número de personas.

Para muchas organizaciones la comunicación electrónica se ha convertido en una necesidad para la participación en el comercio moderno. El comercio moderno electrónico ha abierto muchas oportunidades, pues permite la colaboración global a gran escala.

Comunicación interpersonal en Internet

La interacción interpersonal a través del correo electrónico y las conversaciones en línea (chat room) se encuentra entre las innumerables innovaciones que este medio ofrece. En ambos servicios los usuarios mantienen una relación multimediática con otros usuarios, dado que a través del

mismo soporte se pueden intercambiar conjuntos textuales compuestos por mensajes escritos, imágenes, sonidos y animaciones.

Kiss & Castro (2004), plantean en su artículo *Comunicación Interpersonal en Internet* que los recientes avances en telefonía celular, han transformado el intercambio de mensajes auditivos en audiovisuales y han hecho converger distintos lenguajes en un diminuto aparato de comunicación personalizada lo que obliga a los estudios de comunicación a replantearse una vez más las comunicaciones mediadas por las nuevas tecnologías.

La utilización del teléfono celular se ha convertido para el ser humano en una necesidad y es para algunas personas el objeto personal más importante de su quehacer diario. Permite estar localizado en todo momento, además de ser muy manuable para transportarlo; es un medio de comunicación electrónica que permite conectar con el mundo a través de Internet y sus numerosas aplicaciones en el lugar, la hora y el momento que desee la persona, para buscar información de algo tan sencillo como por ejemplo el nombre de una canción.

De ahí se desprende la importancia de la venta de este artículo que permite la conexión a Internet, lo que aumenta de forma considerable la economía de un país.

Álvarez & Rodríguez (2012), comentan que la economía es la que le ha sacado más provecho a la red, al punto de querer apropiarse de ella. Según este autor, no solo la economía se estructura y valoriza gracias a Internet, prácticamente todas las dimensiones humanas están implicadas, y en ellas, la social revalida su existencia y proyección futura en la expansión creciente de lo que se ha denominado ciberespacio.

Los estados, las empresas, la sociedad, la familia, los individuos, han aumentado sus horizontes de intercambio y relacionamiento.

Por eso, las Tecnologías de la Información y la Comunicación han impactado la vida cotidiana del hombre y esta irrupción tiende a socializarse cada día más. El llamado Triángulo de Oro, que es la complementariedad entre las telecomunicaciones, la televisión y la computación, que se integran en Internet, es tan familiar en los hogares, como la televisión (Navales, et al., 2010).

La comunicación electrónica es rápida, rentable y conveniente, pero estos atributos contienen desventajas inherentes de la utilización de las redes sociales. Las redes sociales suscitan el bloqueo de lo distinto y acercan a la uniformidad del consumo. Proporcionan, con la información de sus usuarias, los insumos para convertir en mercancía y cálculo de ganancias todo aquello que despreció el viejo capital. Un nuevo capitalismo, que se sirve del perfil del usuario en las redes sociales, lleva su propia marcha inexorable. Y aquí no se trata de ser tecnófobo, muy lejos de eso, sino de estar alertas (Millán, 2020).

Con el auge de las tecnologías en Cuba y como medio de comunicación electrónica, se podría decir que es joven aún la Internet en todas sus variantes: E-mail, Google, Facebook, Instagram, Messenger, Twitter, entre otros. El país ha avanzado en la utilización de los Medios de

Comunicación Social y ha creado estrategias para la utilización de estos en las empresas, especialmente para el lanzamiento de productos o servicios nacionales a clientes del mercado nacional e internacional.

Ventajas y Desventajas de la utilización de las redes sociales en el proceso de comunicación Interpersonal

Cabe preguntarse: *¿cómo influye la utilización de las redes sociales en el proceso de comunicación Interpersonal?*

Para dar respuesta a esta interrogante es necesario el análisis de las ventajas y desventajas que trae consigo la utilización de las redes sociales y cómo estas influyen de manera positiva o negativa en la comunicación interpersonal.

Muchas veces, debido a las largas distancias, las largas horas de trabajo y el cansancio diario, el hombre se olvida de proporcionar atención necesaria a las personas que lo rodean o forman parte de su vida cotidiana. No cabe duda alguna que hace falta el contacto humano y cara a cara, las charlas en persona, los encuentros espontáneos, las invitaciones a tomar café con los amigos o las visitas familiares a la hora de la cena.

En ocasiones, se pasa más tiempo pendiente del mundo virtual y de los contactos de la Web, en lugar de invertir tiempo valioso en relaciones de calidad con las personas que forman parte de nuestro quehacer diario.

Se puede decir que las redes sociales contradictoriamente han alejado a las personas de la verdadera vida social, crean un mundo ficticio en el que algunos se sienten más a gusto y por medio del cual buscan cubrir sus inseguridades.

Ventajas

No se debe negar el desarrollo de la tecnología, de la sociedad ni de la manera en que han cambiado las formas de comunicación.

Las redes sociales han proporcionado oportunidad a muchas personas de comunicarse y expresarse de manera libre.

Su utilización permite: conocer personas nuevas, intercambiar opiniones e incluso reencontrarse con alguien a quien el tiempo o la distancia había alejado, estar en contacto con amigos o familiares que viven en otros países, para de alguna manera, formar parte de su día a día virtual. Con las redes sociales las personas interaccionan de una forma que en otro contexto no sería posible. Antes existían las cartas en papel, ahora con un simple WhatsApp la conexión es al instante.

Ofrecen inmediatez y una comunicación virtual capaz de alcanzar a muchos receptores. Las redes sociales a través de la tecnología e Internet, permiten a las personas mantenerse en contacto en todo momento y con todo el mundo, se acorta el tiempo de comunicación y el mensaje llega de inmediato a cualquier parte del mundo.

Se debe reconocer que, tristemente, el correo escrito y llevado a la puerta de la casa por los carteros, ha quedado obsoleto, a pesar de ser uno de los medios de comunicación más antiguos e importantes en las sociedades

antiguas y luego en nuestros días, hasta la aparición del Internet y los medios electrónicos.

Este tipo de comunicación es conveniente y casi instantánea. Se prescinde de la necesidad de enviar por correo o fax, los documentos que pueden ser respaldados de forma segura en línea o en dispositivos electrónicos portátiles para proteger contra pérdida o robo.

Estos atributos facilitan la investigación y el aprendizaje. Una persona con un problema de salud complicado podría obtener información muy valiosa desde un sitio web médico autorizado.

Las universidades pueden ahorrar tiempo y dinero mediante la publicación de materiales de estudio en los sitios web de la Universidad y son muchas las oportunidades de las personas para estudiar online.

El gerente o director de una empresa puede enviar un correo electrónico a todos los públicos internos desde la computadora o el teléfono celular en cualquier parte.

Mediante estos medios las personas pueden viajar a cualquier parte del mundo y conocer las maravillas modernas, en un viaje virtual que llega a parecer real con el desarrollo de las tecnologías.

Son, a su vez, un medio de aprendizaje muy útil, siempre y cuando se utilice para la superación y el estudio de diversos temas.

Ofrecen la posibilidad de intercambiar mensajes no solo hablados o escritos, sino a través de imágenes tanto estáticas como animadas.

Se asume la idea de que las redes sociales, no obstante, el origen difuso y difícil de detallar exactamente, iniciaron un crecimiento acelerado desde el mismo momento en el cual nació internet cuyo objetivo era interconectar varios usuarios y permitir el flujo de información en línea en tiempo real (Martínez & Cortéz, 2017).

Según estos autores así es como surge Facebook, WhatsApp, YouTube entre otros, estos portales y redes sociales permitieron la intercomunicación global y facilitaron una interacción entre los usuarios según el público y la temática (Martínez & Cortéz, 2017).

Según Cruz 2003, citado en Patiño (2020), *el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.*

Indica que la clave para una sana relación interpersonal es la comunicación, por lo tanto, según la calidad manejada serán las relaciones interpersonales (Patiño, 2020).

Los usuarios de las redes sociales pueden, con un apropiado empleo, lograr la comunicación instantánea con amigos, conocidos o desconocidos de cualquier parte del mundo con el que se compartan intereses.

Son facilitadoras del establecimiento de relaciones laborales, sirven de carta de presentación, pueden ser consideradas como currículum; muchas empresas buscan a los posibles candidatos en las redes sociales profesionales como LinkedIn.

Desventajas

Es necesario que la sociedad, y en particular la juventud, tome conciencia de que en las relaciones interpersonales surgidas a través de Internet están presentes potenciales riesgos, por lo que se deben asumir precauciones para evitar ser víctimas de nautas digitales inescrupulosos. Para ello, es necesario conocer cuáles son los beneficios (expuestos anteriormente) y cuáles los peligros de las relaciones interpersonales logradas a través de estos medios, para una conducta adecuada.

Es un medio donde no se valora la comunicación interpersonal, se ha perdido hasta la noción de qué es tratar de analizar o resolver un conflicto, se rompen relaciones, se pierden amistades y hasta se destruyen grandes negocios.

Con el transcurso del tiempo las redes sociales han deteriorado la comunicación primaria (cara a cara), ya sea dentro del núcleo familiar o del círculo de amigos porque se confiere mayor atención al uso del celular y se descuidan muchos aspectos que permiten el desenvolvimiento pleno de los diferentes roles que posee el individuo dentro de la sociedad (Martínez & Cortez, 2017).

Una de las primeras desventajas de la comunicación electrónica, en particular las redes sociales y que influye negativamente en la comunicación interpersonal, es la dificultad para resolver problemas complejos, hacer negociaciones y tratar problemas legales de gran magnitud, que requieren de la comunicación cara a cara, y que, si no se utiliza, se pierde la capacidad de captar claves sutiles, no verbales o de inflexión acerca de lo que el comunicador piensa o transmite.

Es muy importante el contacto visual cuando se pretende vender un producto o servicio, porque se captan códigos visuales y verbales que no se advertirían con los medios electrónicos.

Otra de las amenazas a las que se puede estar expuesto con la utilización de los medios de comunicación electrónicos, particularmente de las redes sociales, es que se puede dañar considerablemente el cociente de inteligencia o IQ, según un estudio realizado por Wilson (2006), psiquiatra de la Universidad de Kings College de Londres.

Las personas se sienten obligadas a revisar los mensajes del correo electrónico y de texto, incluso cuando no trabajan son vulnerables a interrupciones por parte de empleadores y compañeros de trabajo fuera de las horas de oficina. En la utilización de estos medios los mensajes de texto, chat, correos electrónicos son consideradas canales de información o tecnologías de información de bajo nivel.

No es menos cierto que cuando se escribe un correo electrónico o un mensaje de texto no hay tono vocal y no se pueden leer expresiones faciales ni estados emocionales. Por ello es fácil equivocarse al interpretar un mensaje y puede provocar que el receptor no entienda la gravedad de la situación. Esto puede llevar a malentendidos importantes.

La utilización de las tecnologías de la información puede llevar, por canales y medios equivocados, a información imprecisa, indebida o incierta. Por ser de fácil acceso para todo tipo de personas, la tecnología del internet permite

que cualquiera publique los contenidos que desee, lo cual lleva a un sinnúmero de fuentes erradas, malintencionadas o distractoras.

Falta de ética, desinformación y canales distractores pueden llevar a la ignorancia y la precipitación en la toma de decisiones erradas en ámbitos académicos, laborales o personales.

Otra de las desventajas de la utilización de los medios de comunicación electrónicos y en particular las redes sociales, es que provocan en las personas diferentes efectos psicológicos, sociales, que en ocasiones pueden ser positivos, pero que casi siempre causan en las personas trastornos psicológicos serios, que provocan grandes complicaciones mentales en las personas.

Su utilización influye negativamente en las personas, pero esencialmente en niños y jóvenes, ejercen un poder en ellos que llega a provocar que no disfruten relaciones sociales y además no practiquen la comunicación interpersonal, tanto así que puede originar enfermedades tan graves en los niños como el Autismo inducido y, en casos extremos, al suicidio por su utilización con el llamado ciberbullying, así como los juegos en Internet que han provocado en jóvenes y niños: suicidios, asesinatos o muertes, por romper un récord.

Por solo citar un ejemplo: el más joven de los casos, Zhang Xiaoyi, un adolescente chino adicto al Internet y a WarCraft, se suicidó el 24 diciembre del 2004, para unirse a los héroes de su juego favorito. Xiaoyi tenía trece años cuando la adicción al juego se le hizo insoportable. Él mismo reconocía su necesidad de jugar constantemente al World of Warcraft, uno de los videojuegos de rol online de mayor masividad en los últimos años. Xiaoyi dejó una nota en la que se refería al reencuentro con sus amigos jugadores de otra vida antes de lanzarse desde el piso veinticuatro de un edificio (Interactive Programmers Community, 2006).

Un aspecto que influye de manera negativa en la visión de la familia, respecto al uso del teléfono móvil, es la terminología utilizada en los mensajes, el lenguaje de los mensajes (SMS) lleva abreviaturas, que aumentan el número de faltas ortográficas.

Se plantea que los niños y adolescentes están en mayor riesgo de sufrir estos efectos negativos, porque son las generaciones que han ido naciendo a la par de este gran desarrollo tecnológico y las que más cautivadas se encuentran por las novedades tecnológicas. Por ende, la adolescencia y la niñez tardía son las etapas de la vida de un ser humano más vulnerables a las adicciones tecnológicas.

La violencia, sexualidad, ejemplos de abuso de droga y alcohol, mundos ficticios e imaginarios, están a un clic de las mentes más inocentes. Los niños y adolescentes son altamente impresionables y pueden asumir todo este tipo de conductas como aceptables y normales.

Son muchas las desventajas que podrían ser analizadas y sobre todo la influencia negativa del empleo de los medios electrónicos y las redes sociales y cómo estos atentan contra la comunicación interpersonal.

Rol de la sociedad

Es imprescindible que la sociedad, a través de la educación formal se apropie de los medios masivos de comunicación, especialmente el internet, este poderoso auxiliar cargado de situaciones, que pueden apoyar el aprendizaje. Pero junto a esas posibilidades, los nuevos instrumentos pueden aportar a los jóvenes otros procedimientos formativos, como: la lectura y otros aspectos importantes en la cultura general.

Es incuestionable el predominio que la tecnología de la comunicación adquiere en el área educativa, y el papel que el docente asume para apoyar al estudiante a jerarquizar la información encontrada en las redes sociales para ser utilizada de forma adecuada (Sesento, 2015).

Naval, et al. (2003), realizaron una investigación al respecto y comprobaron que el motivo principal que proporcionan los jóvenes a sus padres para tener ordenador e Internet es su utilidad para el estudio. Sin embargo, el uso principal está vinculado al ocio y los padres lo saben. En este estudio padres y madres afirmaron que los ordenadores e Internet son una herramienta útil para los estudios de sus hijos, pero ven que estos no aprovechan dichas ventajas y lo utilizan más, o únicamente, como ocio. Creen que Internet les hace los trabajos y ellos realmente no aprenden.

Muchas personas todavía piensan que la utilización de estos medios no es el correcto para tratar problemas legales, ni situaciones complejas y mucho menos cerrar negociaciones que tendrían mucha más veracidad si utilizaran la comunicación cara a cara, que ha perdido protagonismo, pero es la más importante.

No se trata de negar el desarrollo tecnológico y mucho menos dejar de utilizar los medios de comunicación electrónicos ni las redes sociales que tanta información brindan, ni tampoco dejar de reconocer sus grandes ventajas, pero hay que tener en cuenta que no es un buen recurso para expresar sentimientos y que, en ocasiones, con su utilización se pierde la relación personal y emocional además de que puede invadir desfavorablemente la privacidad.

Además, la comunicación electrónica deja a las personas vulnerables a ataques cibernéticos y puede representar una amenaza física, sobre todo para los niños.

En el artículo *El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social*, varios autores (2015) plantean que *“el uso que las personas hacen de los medios de comunicación social puede producir efectos positivos o negativos. Estas opciones, medulares desde el punto de vista ético, no se presentan solo para quienes reciben el mensaje —espectadores, oyentes y lectores—, sino especialmente y en mayor grado para quienes controlan los medios de comunicación social y determinan sus estructuras, sus políticas y sus contenidos. El impacto de la comunicación social es enorme. Por medio de ella la gente entra en contacto con otras personas y con acontecimientos, se forma sus opiniones y valores. No solo se transmite y recibe información e ideas a través de estos instrumentos, sino que a menudo las personas experimentan la vida misma como una experiencia de los medios de comunicación*

social. Un papel preponderante en este sentido lo juegan los medios de comunicación masiva, los cuales se han visto desarrollados aceleradamente con la introducción de las TIC” (Molina, et al., 2015)

Según Millán (2020), *“la tecnología ha sido compañera inseparable del ser humano en su desarrollo histórico. No se puede renunciar a ella, pero tampoco permitir que en su afán de cálculo y control (cibernética), bajo la apariencia de bondadosa neutralidad, nos rebase y coloque en la ausencia de decisiones propias. Se deben comprender, simultáneamente, los aspectos positivos y negativos del fenómeno digital”*. (p.60)

En resumen, utilizar las redes sociales posee *ventajas* que inciden en el proceso de comunicación interpersonal, entre ellas se destacan:

- Son una gran herramienta de comunicación difundida a nivel mundial.
- Transmiten información rápida y diversa.
- Permiten intercambiar mensajes no solo hablados o escritos, sino también en forma de imágenes, estáticas o animadas.
- Integran todas las formas de comunicación ya conocidas.
- Constituyen una vía para la creación de materiales de aprendizaje en multimedia.
- Útiles como medios de aprendizaje, para la gestión y la administración académica.
- La comunicación electrónica es rápida, rentable y conveniente.
- Pueden llegar a los lugares menos imaginados y a cualquier hora.
- Medios muy efectivos para crear amistades que pueden llegar a ser duraderas.

El empleo de las redes sociales también posee *desventajas* que inciden en el proceso de comunicación interpersonal, entre ellas:

- Dificultad para resolver problemas complejos, que requieren interacción más amplia, cara a cara.
- La decodificación de los mensajes y la manera de entenderlo que asume el receptor.
- Al analizar el mensaje pueden ocurrir malas interpretaciones.
- La incapacidad para captar claves sutiles, no verbales o de inflexión sobre lo que el comunicador piensa o transmite.
- Pueden crear trastornos psicológicos en las personas que las utilizan sin medida, adictivamente.
- Causantes de muertes por juegos online y las personas más vulnerables pueden ser víctimas de ciberacoso o ciberbullying, sobre todo, en niños sin control por parte de sus padres.
- Pueden impresionar mucho, especialmente a niños y jóvenes y provocar situaciones complejas.

CONCLUSIONES

Las Redes Sociales gozan de gran influencia en el proceso de Comunicación Interpersonal, demostrada en la revisión

bibliográfica de artículos en revistas científicas especializadas, periódicos, libros y diferentes sitios web, pero no se pueden negar sus ventajas ni obviar sus desventajas sobre la comunicación interpersonal.

La utilización de las redes sociales posee ventajas y desventajas que inciden en el proceso de comunicación interpersonal, por lo que deben ser empleadas con sumo cuidado y, en el caso de niños y jóvenes, no se debe descuidar su control.

Las redes sociales y las nuevas tecnologías de la comunicación influyen cada vez más en diferentes aspectos de la vida y modelan las formas de relaciones, aprendizajes y expresiones.

No se pueden desligar los avances de las Redes Sociales y su influencia en el proceso de Comunicación Interpersonal, de los avances científicos y tecnológicos, por ende, de su poderosa incidencia en la sociedad y su desarrollo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, O. J., & Rodríguez, G., E. (2012). *El uso de la Internet y su influencia en la comunicación familiar*. Revista Trilogía, 7(4), 81-101.

Beltrán, L. R. (2007). Un adiós a Aristóteles. La Comunicación Horizontal. *Punto Cero*, 12(15).

Calva Nagua, D. X., Galarza Schoenfeld, A. S., & Sare Ochoa, F. I. (2019). Las redes sociales y las relaciones interpersonales de las nuevas generaciones de ecuatorianos. *Revista Conrado*, 15(66), 31-37.

González, J. C. (2005). *Ambos: Autoexpresión y comunicación interpersonal en la organización*. El Colegio de Tlaxcala.

Interactive Programmers Community. (2006). Chico se suicida después de jugar WarCraft <https://www.lawebdelprogramador.com/noticias/1457/Chico-se-suicida-despues-de-jugar-WarCraft.html>

Junquero, N. (2017). Redes sociales y tecnología. Levante El Mercantil Valenciano. https://www.levante-emv.com/opinion/2017/04/10/redes-sociales-tecnologia_13683982.html

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010) *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. Revista Business Horizons, 53(7), 59-68.

Kiss, D., & Castro, E. (2004). *Los procesos de la comunicación interpersonal en internet*. Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, 11(36), 277-301.

Martínez, J. J., & Cortez, J. M. (2017). *Redes Sociales: Impacto de las Relaciones Interpersonales en estudiantes de la Escuela de Ciencias Sociales*. (Tesis de Pregrado). Ciudad Universitaria San Salvador.

Millán, M. A. (2020). Consideraciones críticas acerca del capitalismo cibernético: redes sociales y transhumanismo. En, M. D. Aguilar, (Ed.) *Para una filosofía de la comunicación*. (pp. 49-61). Ediciones del Lirio.

Molina, A.M., Roque, L., Garcés, B. R., Rojas Mesa, Y. M., Dulzaides, M. E., & Selín Ganén, M. (2015). El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social. *Revista Medisur*, 13(4).

Naval, C., Sábada, C., Bringué, X., & Pérez, A. P. (2003). *Los lenguajes de las pantallas. Impacto en las relaciones sociales de los jóvenes y retos educativos*. (Ponencia). XXII Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Barcelona, España.

Navales, M. A., Omaña O. & Perazzo, C. D. (2010). *Las tecnologías de la información y la comunicación y su impacto en la educación*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Orihuela, J. L. (2008). *Internet: la hora de las redes sociales*. Nueva Revista de Política, Cultura y Arte, 119, 57-65.

Patiño, L. D. (2020). *Revisión sistemática de literatura: la influencia de las redes sociales sobre las relaciones interpersonales en los adolescentes*. (Tesis de Pregrado en Psicología). Universidad Cooperativa de Colombia

Rifkin, J. (2000). La era del acceso: La revolución de la nueva economía. https://www.academia.edu/23465807/La_era_del_acceso_La_revoluci%C3%B3n_de_la_nueva_econom%C3%ADa_Paid%C3%B3s_2000

Sesento, L. (2015). La influencia de los medios de Comunicación en los jóvenes. *Revista CCCSS*. Contribuciones a las Ciencias Sociales. <http://www.eumed.net/rev/cccss/2015/03/informacion-jovenes.html>

Wilson, G. (2006). El E-mail daña más tu IQ que la Marihuana. Seso Libre. <https://sesolibre.com/2006/06/el-e-mail-dana-mas-tu-iq-que-la-marihuana/>