

# WhatsApp una nueva realidad

Ismael Espinoza

Mayo 12, 2023

*Abstract* – Se busca dar una definición clara y entender la utilización de la red social, tocando puntos de suma importancia para la vigencia que ha tenido esta aplicación, como lo son sus diferentes públicos en cuanto a edades se refiere y como esta red social beneficia a estas personas, cuantas horas al día le dedican, entre otras, para lograr lo mencionado se realizó un estudio etnográfico que ayudó a describir la información deseada. También se hablará sobre WhatsApp Business, sus beneficios, como se aplica y para que sirve en el mundo laboral y en que se distingue del original, también viendo la otra cara de la moneda sobre el mal uso que le dan a este instrumento virtual.

*Palabras Clave* – *WhatsApp, comunicación, rapidez, adaptación.*

## **Problema**

En el capítulo analizado se pueden encontrar múltiples faltantes que han sido y son de suma importancia para el desarrollo y éxito que ha tenido la aplicación a lo largo de su existencia, con esto me refiero a los vacíos de información sobre los temas de código QR, emojis, sticker, WhatsApp Business; también se observa que la información en cuanto a estadísticas se refiere no está completa, puesto que los únicos cuadros que aparecen son sobre la edad y las horas que lo usan al día.

## **Cuerpo del documento**

La red social WhatsApp facilita en gran medida la comunicación entre una o varias personas que deseen intercambiar información, ya sea mediante mensajes escritos o audios de voz; la gran mayoría prefiere esta aplicación, puesto que no tiene costo alguno y es uno de los factores indispensables para su éxito a nivel mundial. Hay que destacar que cuenta con usuarios de todas las edades, algo que no todas las redes sociales pueden presumir; aunque mayoritariamente son jóvenes los que más la utilizan, los adultos mayores se han adaptado y han aprendido a beneficiarse de las ventajas que tiene esta poderosa herramienta virtual, como es comunicarse con seres queridos que se encuentran en situación de lejanía o usarlo para cosas relacionadas al ámbito laboral, adaptándose así a la nueva era digital (Delgado & Morales, 2020).

El objetivo del estudio etnográfico es demostrar el conocimiento que tienen los adultos mayores referente a la utilización de la aplicación, también pretende analizar la percepción de la importancia de WhatsApp y los beneficios con los que este cuenta. Se obtuvo información sobre el método que utilizaron para enterarse de la existencia de esta red, si fue necesaria la participación de terceras personas para que le expliquen el funcionamiento, se preguntó si preferían mensajes de voz o textos y que tipo de contenido

suelen dar a esta información, para finalizar se preguntó a cuantos grupos pertenecen y cuánto tiempo al día le dedican a esta plataforma (Delgado & Morales, 2020).

Ligia Rivera resalta la inmediatez de WhatsApp al momento de comunicarse, además de que no divulga la vida privada como si lo hacen Facebook o Instagram, además de servirle para estar en contacto con sus clientes; Alberto Delgado la ocupa todos los días pero por poco tiempo, ya sea comunicarse con seres queridos, situaciones de trabajo, también considera a esta plataforma como un lujo, puesto que años atrás esto no existía, prefiere comunicarse por mensajes de texto y no audios de voz; Mónica Álvarez lo considera como algo no indispensable, puesto que considera que internet no es un lugar seguro para poner información personal, el mayor uso que le da es para realizar videollamadas con sus familiares que se encuentran en el extranjero, pero prefiere el contacto directo; Luis Rivera lo utiliza por temas de trabajo, para estar en contacto directo con su jefe para ser más exactos, prefiere Facebook, porque considera que su número solo debe tenerlo personas cercanas a el (Delgado & Morales, 2020).

La tabla dos revela que la mitad de los entrevistados utilizan la aplicación de dos a tres horas al día, el 25% lo usa más de cuatro horas diarias y el 25% restante lo usa una hora o menos por día; mientras que el gráfico 1 enseña que los hombres cuentan con una edad promedio de 54 a 60 años de edad y las mujeres entre 48 y 50 años (Delgado & Morales, 2020).

La plataforma virtual WhatsApp es un instrumento fundamental para la compra y venta de servicios y productos, esto debido a que cuenta con una cifra superior a los 2000 millones de usuarios en 180 países diferentes, convirtiéndola en la principal red social relacionada con el comercio. Es fácil de usar y entender por eso su éxito entre personas de todas las edades alrededor del mundo. El uso de las aplicaciones relacionadas con la mensajería inmediata como WhatsApp, representan una alteración positiva en la interacción entre los integrantes de alguna empresa. Mediante la aplicación mencionada anteriormente, la comunicación interna puede llegar a agilizarse y crear cierta cercanía entre compañeros de trabajo (Matute; Eras & Bonisoli, 2021).

WhatsApp Business es una variante del original, facilita la interacción entre consumidor y empresa, es importante para manejar gran cantidad de mensajes de las compañías, que pueden colocarse por categorías, así también pueden promocionar anuncios, cuentan con mensajes automáticos que da una respuesta general sobre la descripción del negocio. En la red social original se puede usar una identidad falsa, mientras que en el Business hay que cumplir con un proceso de verificación, existe la posibilidad de etiquetar a los chats, es decir, separarlos por categorías (Sixto, López & Gómez, 2021).

## **Conclusiones**

No cabe duda que es algo totalmente innovador para la gente mayor, la adaptación de generaciones pasadas es algo necesario para que comprendan el mundo tecnológico en el que se vive hoy en día, también es claro que tiene muchas ventajas para el ámbito laboral y empresarial; sin embargo, hay algo importante que resaltar sobre WhatsApp, y es que no todo es bueno, puesto que existen grupos de personas, denominados ciberdelicuentes, que le dan mal uso a esta plataforma y la convierten en un peligro, realizando mediante mensajes y llamadas las extorsiones. Además del ocio que genera, es decir, que utilizar

WhatsApp, provoca que las personas se vuelvan adictas y pierdan concentración, que dejen de seguir sus objetivos, se vuelvan mediocres y vagos. Por lo que la tecnología es un cuchillo de doble filo y hay que usarla con sabiduría.

## Referencias

1. Alvarez, Rivera, (2020). Conexión constante y directa: WhastApp. En A Torres, En A De Santis.(Coords). *Cuando los instagrammers son los adultos*. (pp.49-60). Abya-Yala.
2. Matute-Quito, A., Eras-Valverde, B., y Bonisoli, C. (2021). *Presencia en las redes sociales de Instagram, Facebook, WhatsApp y YouTube de las empresas de delivery en la ciudad de Machala durante la pandemia*.
3. Sixto-García, J., López-García, X., y Gómez de la Fuente, M. D. C. (2021). La mensajería instantánea como fuente informativa en la comunicación organizacional: WhatsApp Business en México y España. *Comunicación y sociedad, 18*.