

**Uso de plataformas de comunicación digitales e interacciones sociales de estudiantes
universitarios de Cali**

Diago Mejía, Valentina
Segura Benavides, Laura Isabella

Directora de trabajo de grado:
Ana Marcela Uribe Figueroa

Pontificia Universidad Javeriana de Cali
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales
Departamento de Ciencias Sociales
Programa académico Psicología

Santiago de Cali
14 de enero del 2025

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todos los que de alguna manera han sido parte de este proceso.

A Dios y a nuestras familias, quienes han sido la base firme en la que hemos construido nuestros sueños, siempre detrás de cada paso que hemos dado, acompañándonos con su apoyo, sacrificio y amor incondicional.

A nuestros profesores y tutores, especialmente a la profesora Ana Marcela Uribe Figueroa, por su orientación experta, paciencia y dedicación, guiándonos en el camino académico y mostrándonos la importancia de la ética y la excelencia.

A nuestras mascotas Bonnie y Copito, quienes, aunque ya no están con nosotros, dejaron una huella imborrable en nuestras vidas. Fueron fundamentales en cada paso de este recorrido. Sin decir una palabra, nos ofrecieron su compañía incondicional y nos recordaron la importancia de los pequeños momentos de descanso y alegría en medio del trabajo constante.

Tabla de Contenido

	Pág.
Introducción.....	1
Método.....	11
Diseño.....	11
Participantes.....	11
Categorías de análisis.....	12
Instrumento.....	16
Procedimiento	17
Análisis de datos	18
Consideraciones éticas.....	19
Resultados	21
Discusión	46
Referencias.....	53
Anexos.....	61

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorías y subcategorías.....	12
Tabla 2. Características sociodemográficas de los participantes.....	20

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Chat de mensajes eliminados y llamadas perdidas	34
Figura 2. Sujeto exponiendo ante personas de manera presencial.	35
Figura 3. Dos personas en una videoconferencia.	37
Figura 4. Mensajes emotivos por mensajería instantánea	38
Figura 5. Personas reunidas de manera presencial, pero con atención en el celular.....	40
Figura 6. Reunión de personas de manera presencial.....	42
Figura 7. Bandeja de entrada de un correo electrónico.....	43

Lista de anexos

Anexo A.....	
Anexo B.....	
Anexo C.....	

Resumen

Objetivo: Este estudio analizó la influencia de las plataformas digitales en las interacciones sociales y emociones de estudiantes universitarios. **Método:** Se realizó un estudio cualitativo, de diseño fenomenológico, con el objetivo de explorar las experiencias de los estudiantes universitarios en relación con las interacciones sociales mediadas por plataformas de comunicación digital. Se aplicó una entrevista semiestructurada a 10 participantes, acompañada de una adaptación de la técnica interactiva foto lenguaje, para profundizar en las percepciones y vivencias de los participantes. Se exploraron categorías como interacciones sociales, plataformas de comunicación y el impacto emocional de las interacciones digitales. **Resultados:** Las plataformas digitales facilitan la comunicación académica y social al permitir un intercambio rápido y eficiente de información, la coordinación de actividades y el mantenimiento de vínculos. Sin embargo, las dinámicas en estas plataformas se caracterizan por la ausencia de comunicación no verbal, lo que puede dificultar la interpretación de emociones y generar malentendidos. **Conclusión:** Las plataformas digitales han transformado profundamente las dinámicas de interacción social al ofrecer herramientas útiles para la comunicación y la organización. Sin embargo, el impacto de estas herramientas se evidencia en las limitaciones que presentan para la expresión emocional y la interpretación de sentimientos, debido a la falta de elementos no verbales. Esto genera, en algunos casos, un aumento en sentimientos de estrés y ansiedad. Aunque las interacciones digitales permiten el contacto y la eficiencia, no pueden sustituir completamente las relaciones presenciales. El impacto es tanto positivo como negativo, dependiendo del contexto en el que se utilicen.

Palabras clave: Plataformas digitales, Interacciones sociales, Emociones, Estudiantes universitarios, Bienestar emocional.

Abstract

Objective: This study analyzed the influence of digital platforms on the social interactions and emotions of university students. **Method:** A qualitative study with a phenomenological design was conducted to explore the experiences of university students regarding social interactions mediated by digital communication platforms. A semi-structured interview was conducted with 10 participants, accompanied by an adaptation of the interactive photo-language technique to delve into participants' perceptions and experiences. Categories such as social interactions, communication platforms, and the emotional impact of digital interactions were explored.

Results: Digital platforms facilitate academic and social communication by allowing quick and efficient information exchange, coordination of activities, and maintenance of connections. However, the dynamics of these platforms are characterized by the absence of non-verbal communication, which can hinder the interpretation of emotions and lead to misunderstandings.

Conclusion: Digital platforms have profoundly transformed social interaction dynamics by offering useful tools for communication and organization. However, the impact of these tools is evident in the limitations they present for emotional expression and the interpretation of feelings due to the lack of non-verbal elements. This generates, in some cases, an increase in feelings of stress and anxiety. Although digital interactions allow contact and efficiency, they cannot completely replace face-to-face relationships. The impact is both positive and negative, depending on the context in which they are used.

Keywords: Digital platforms, Social interactions, Emotions, University students, Emotional well-being.

Introducción

Actualmente, el uso extendido de herramientas digitales impacta de manera significativa las interacciones sociales entre estudiantes universitarios. Este fenómeno plantea desafíos y oportunidades en el desarrollo de habilidades comunicativas, así como en la construcción de relaciones interpersonales (Baron et al., 2021; Rodrigo-Moriche et al., 2022; Theben et al., 2021). Este cambio se debe al crecimiento exponencial en el uso de estas herramientas, reflejado en importantes cifras a nivel global y nacional.

De acuerdo con el Banco Mundial en el 2023 el 90% de la población de los países de ingresos altos como; Alemania, Arabia Saudita, Estados Unidos, entre otros, contaban con acceso a internet en el 2022, por el contrario, solo 1 de cada 4 personas en los países de ingresos bajos como; Haití, Nicaragua, Camerún, entre otros, tienen acceso a internet (Desarrollo Digital, 2023).

Según el (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTIC], 2023) para el año 2023, y teniendo en cuenta las proyecciones del DANE, Colombia cerró el tercer trimestre con más del 84% de hogares colombianos con internet en su hogar, por lo que se aprecia un impacto significativo en la sociedad y la cultura, donde año tras año crece el número de personas que se acercan al uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

El reporte global de conectividad 2022 (Global Connectivity Report 2022) emitido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU) indica que los jóvenes entre 15 y 24 años son los más activos en internet que otros grupos de edad.

La Encuesta sobre Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (ENTIC) revela que en promedio las personas que utilizan internet dedican 5,9 horas al día de uso en total a nivel

nacional. A nivel departamental, en el Valle de Cauca se registró que el 79% de la población vallecaucana contaba con acceso a internet en el hogar, y en promedio estas personas dedican 5,6 horas de uso al día (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2021).

En el año 2021, las actividades más frecuentes realizadas a través de Internet fueron las videollamadas o mensajería instantánea, con un 85,4% del total de usuarios de Internet mayores de 5 años a nivel nacional. (DANE, 2021).

Partiendo del panorama presentado, a continuación, se expondrán los aportes de los estudios realizados recientemente sobre las interacciones sociales y el uso de plataformas de comunicación digitales y demás recursos afines, todo esto parte del contexto y población en el cual se aborda en el presente estudio, pues los aportes académicos son fundamentales para comprender cómo han evolucionado las dinámicas sociales y tecnológicas.

En primer lugar, Hernández y Pérez (2019), destacan el término “integración social” como algo fundamental para la interacción social en entornos universitarios, señalando que está estrechamente relacionado con este concepto. Lo definen como el proceso mediante el cual los estudiantes se sienten parte de la comunidad universitaria a través de la interacción y conexión con sus compañeros, lo que, a su vez, contribuye a su permanencia y éxito en la educación superior.

Asimismo, las vivencias o experiencias universitarias se ven matizadas por múltiples variables que influyen en la interacción social de los estudiantes, tales como: actividades universitarias, contacto profesor-estudiante, relaciones entre pares y, también importante, la relación familia-hijo durante este período (Hernández & Pérez, 2019).

Por otro lado, es importante presentar la incidencia que tienen las interacciones sociales

frente a la salud mental, para esto, Gómez-Ortiz et al. (2020) ha demostrado que existe una relación significativa entre el nivel de interacción social y la salud mental, pues en su estudio se encontró que la reducción de contacto social ha sido vinculada con un aumento en los síntomas de ansiedad, estrés y depresión, particularmente entre jóvenes adultos en transición hacia la vida adulta.

Estudios realizados por Rodríguez y Moreno (2019) y Smith y Anderson (2018) revelan un vínculo entre el uso intensivo de redes sociales y dispositivos móviles y el aumento de la ansiedad en estudiantes. Encontraron que uno de cada cuatro estudiantes de secundaria es susceptible a desarrollar ansiedad y depresión con el uso frecuente de estas plataformas, especialmente en aquellos con altos niveles de estrés preexistente. Asimismo, afecta la calidad del sueño y eleva la ansiedad, evidenciando el impacto ambivalente de las redes sociales en la salud emocional.

En la misma línea, el incremento en el tiempo que se dedica al uso de las redes sociales está asociado con una sensación de aislamiento del entorno real, lo cual puede favorecer el desarrollo de trastornos mentales (Abjaude et al., 2020).

Un ejemplo de ello fue la pandemia causada por el virus COVID-19, en el año 2020, donde se implementaron medidas de seguridad como el confinamiento y el distanciamiento social. Esto resultó en cambios en los estilos de vida de las personas mediante el uso de las TIC (Berrocal y Aravena, 2021).

Actualmente, la sociedad se desenvuelve en una era digital que ha transformado la vida cotidiana de todos, incluyendo a los estudiantes universitarios. Este entorno trasciende las limitaciones físicas de las aulas, permitiendo el uso generalizado de plataformas digitales que se

han vuelto parte de la educación para el aprendizaje. Estas herramientas no solo son fundamentales para adquirir conocimientos académicos, sino que también desempeñan roles diversos que van desde la gestión del tiempo hasta disminuir las barreras de comunicación con personas alrededor del mundo (Ahlstrom y Nambisan, 2020; Huerta, 2022; Tamayo y Otero, 2020).

La interacción social en entornos digitales ha demostrado ser crucial para mantener la motivación y el compromiso de los estudiantes, facilitando un entorno de apoyo y colaboración (Barber, 2021). Estas interacciones permiten a los estudiantes compartir conocimientos, resolver problemas de manera conjunta y crear una sensación de comunidad, lo cual es fundamental para el éxito del aprendizaje en línea.

En la actualidad, las personas se relacionan simultáneamente en el entorno offline y online. A través de la pantalla, acceden al ámbito digital, donde las interacciones que realizan impactan en su estado emocional y en su identidad. En el entorno online, se produce constantemente un proceso de reconocimiento y negociación del estatus (Yang et al., 2021).

En este contexto, durante la adolescencia, las redes sociales juegan un papel fundamental en la formación de la identidad, la comunicación y las relaciones interpersonales. Estas plataformas permiten a los jóvenes expresar su identidad, mantener amistades y explorar intereses, impactando significativamente en su desarrollo social y educativo (Sánchez-Valtierra, 2024).

Por otro lado, estas interacciones sociales pueden verse significativamente afectadas por circunstancias que restringen el contacto directo entre individuos. Estas situaciones pueden abarcar desde el trabajo remoto hasta eventos inesperados como desastres naturales, conflictos

bélicos o situaciones de violencia (guerras, disturbios civiles, violencia estructural), cierres o restricciones gubernamentales, pueden alterar drásticamente la capacidad para interacciones presenciales.

Por lo tanto, estos cambios se pueden evidenciar en un estudio realizado por Hernández y Chaparro (2021), en el cual se observó un incremento en el uso de las redes socio digitales (RDS) durante la pandemia, lo cual modificó algunos hábitos de sociabilidad. Los resultados mostraron cambios en el uso de internet antes y durante la pandemia, donde hubo un aumento en las horas dedicadas al uso de internet y aplicaciones digitales, especialmente académicas y laborales, siendo WhatsApp, Facebook e Instagram las aplicaciones más utilizadas.

Por su parte, Ángel et al. (2024) realizaron un comparativo de las percepciones de estudiantes universitarios latinoamericanos a través de una red social, analizando más de 3.000 comentarios, y evidenciaron que el retorno a la presencialidad fue motivo de alegría para la mayoría de los estudiantes. El entorno universitario se configura como un factor protector para la salud mental, al promover interacciones sociales entre compañeros y profesores, y al ofrecer un cambio de rutina a través de actividades de ocio, deportivas y culturales organizadas por las universidades.

Ahora bien, el uso intensivo de plataformas de comunicación digital puede influir negativamente en la capacidad cognitiva, especialmente en la atención, lo que a su vez afecta la calidad de las interacciones sociales y el rendimiento académico. El fenómeno conocido como "demencia digital" describe cómo el uso excesivo de la tecnología puede afectar la memoria y la atención, habilidades esenciales para mantener relaciones sociales saludables (Manwell et al., 2022).

Otra razón es la diversificación social, ya que, según Simmel (1927), las interacciones sociales contribuyen a la complejidad de la sociedad. A medida que los individuos interactúan, surgen nuevas formas de organización social, estructuras y normas culturales. Además, estas interacciones generan dinamismo social, pues crean cambios en la sociedad. A través de ellas, se generan nuevas ideas, prácticas y relaciones sociales, lo que impulsa el progreso y la evolución de la sociedad.

En esa misma línea, la psicología social menciona que el ser humano es inherentemente social, y que su identidad y desarrollo se ven moldeados por las interacciones con otros individuos y grupos (Pérez, 1994). Por lo tanto, es esencial explorar cómo las herramientas digitales influyen en estas interacciones y en los procesos de construcción y mantenimiento de relaciones sociales.

En consecuencia, la transformación digital ha influido en todas las esferas de la sociedad, incluida la educación superior, donde las plataformas de comunicación digital han pasado de ser simples herramientas auxiliares para convertirse en elementos clave de la experiencia universitaria (Chuquihuanca et al., 2021; Cueva, 2020; Vital, 2021).

El estudio de la conexión entre el mundo digital y las interacciones sociales es crucial, ya que las plataformas digitales no solo influyen en la comunicación entre estudiantes, sino también en su experiencia académica y social en la universidad. Las plataformas digitales se han convertido en un rasgo distintivo de esta generación, y comprender cómo los jóvenes las utilizan para relacionarse es esencial para su desarrollo personal y académico (Ashraf et al., 2021).

Por lo tanto, resulta esencial explorar estos aspectos a través de la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo influye el uso de plataformas de comunicación digital en las interacciones

sociales de los estudiantes universitarios? Los resultados obtenidos podrán ser utilizados por futuros investigadores, así como por instituciones educativas y responsables de políticas, para desarrollar estrategias que fomenten una integración positiva de estas tecnologías en la vida universitaria.

La presente investigación tiene como objetivo caracterizar las dinámicas de la interacción social que ocurren a través de plataformas de comunicación digital como el correo electrónico, la mensajería instantánea y las videollamadas. Se busca aportar conocimientos significativos sobre cómo estos espacios digitales influyen en las relaciones humanas, la cooperación, el intercambio y las emociones. Para lograr este objetivo, se han establecido tres objetivos específicos que guiarán el desarrollo del estudio: (1) Describir las interacciones sociales de los estudiantes con sus pares en la universidad. (2) Conocer el uso de plataformas de comunicación en las interacciones sociales con pares. (3) Explorar aspectos emocionales relacionados con las interacciones sociales presenciales y digitales.

El valor social de este estudio radica en su capacidad para ofrecer una visión más profunda de las vivencias de los usuarios en plataformas digitales. Esto podría ayudar a mejorar las herramientas y estrategias que promueven una comunicación más efectiva y empática en estos entornos. Además, los resultados de esta investigación pueden ser valiosos para diseñadores de plataformas, psicólogos, educadores y otros profesionales que buscan fomentar interacciones sociales más saludables y significativas en el ámbito digital. Al comprender mejor estas dinámicas, los participantes podrán desarrollar estrategias más efectivas para gestionar sus interacciones en entornos digitales, promoviendo así un mayor bienestar emocional y social.

Finalmente, este trabajo ofrecerá a los participantes un espacio para reflexionar sobre sus propias vivencias y experiencias para finalmente cómo las plataformas digitales pueden impactar

sus relaciones interpersonales. La investigación se inscribe en la psicología de la salud, que se centra en cómo los factores biológicos, psicológicos y sociales interactúan para influir en la salud y el bienestar de las personas. Este enfoque es relevante en el contexto de las plataformas digitales, ya que han impactado profundamente en la vida estudiantil, afectando tanto el rendimiento académico como el bienestar emocional de los estudiantes. La psicología de la salud aborda precisamente esta interacción, como señala Guzmán (2024), quien destaca que esta disciplina "busca un equilibrio entre los aspectos físicos, mentales y sociales que afectan el bienestar humano, proporcionando herramientas para manejar la salud de manera integral" (p. 74).

En este sentido, Lee et al. (2022) destacan que las interacciones sociales mediadas por tecnología pueden tener tanto efectos positivos como negativos en la salud mental de los jóvenes, sugiriendo que, si bien pueden facilitar el apoyo emocional, también pueden aumentar la ansiedad social y la soledad, lo que resalta la importancia de un uso equilibrado de estas tecnologías en los entornos educativos. Además, la necesidad de comprender estos efectos es crucial para desarrollar intervenciones que promuevan un uso saludable de las tecnologías digitales, especialmente en contextos universitarios, donde la presión académica y social puede ser intensa (Piteo & Ward, 2020).

La gestión de la vida digital influye directamente en la salud general de los estudiantes. Los resultados de esta investigación podrían guiar acciones para promover y fortalecer interacciones sociales saludables dentro de la comunidad universitaria. La relevancia de este enfoque se apoya en intervenciones centradas en mejorar la calidad de las relaciones digitales, lo que puede tener un impacto significativo en el bienestar estudiantil (Lattie et al., 2019).

Para ampliar este análisis, es útil considerar cómo las interacciones digitales pueden fortalecer las redes de apoyo entre los estudiantes, creando un entorno colaborativo que favorece tanto su salud mental como su rendimiento académico. El estudio de Marciano y Viswanath (2023) muestra que, cuando se utilizan adecuadamente, las plataformas digitales pueden ser un recurso invaluable para mejorar la integración social y el apoyo entre pares.

Finalmente, este estudio se centró en investigar los efectos de las redes sociales en la creación de comunidades de aprendizaje en línea que trascienden las barreras físicas del campus universitario. Sus resultados sugieren que dichas comunidades pueden ofrecer un espacio vital para el intercambio de ideas, el soporte emocional y el desarrollo de un sentido de pertenencia, que son fundamentales para la salud emocional y el bienestar de los estudiantes (Abulfaraj et al., 2024).

La transformación de las interacciones sociales y académicas de los estudiantes universitarios mediante el uso de plataformas de comunicación digital es notoria. Estas herramientas digitales no solo facilitan nuevas formas de comunicación, sino que también remodelan las dinámicas tradicionales de interacción en el entorno educativo. Según Al-Marroof et al. (2021), las plataformas digitales brindan una comunicación más accesible y flexible, permitiendo a los estudiantes colaborar de manera más efectiva y acceder a una variedad más amplia de recursos educativos, lo cual resulta fundamental para su desempeño académico y bienestar emocional (Al-Marroof et al., 2021).

Adicionalmente, la teoría de la presentación de la persona en la vida diaria de Erving Goffman (1959) sigue siendo pertinente en la era digital, ya que las plataformas digitales crean nuevos "entornos" donde los estudiantes pueden gestionar y presentar versiones cuidadosamente

seleccionadas de sí mismos. Este fenómeno afecta tanto la manera en que los estudiantes son percibidos por otros como la forma en que perciben a sus pares, influyendo significativamente en sus interacciones sociales y autoestima (Goffman, 1959).

Ben Youssef et al. (2020). destacan que estas herramientas no solo han facilitado la continuidad educativa en tiempos de crisis, sino que también han modificado fundamentalmente la forma en que los estudiantes interactúan con sus maestros y compañeros, promoviendo un aprendizaje más inclusivo y accesible. Finalmente, es crucial considerar el impacto emocional del uso de plataformas digitales. Investigaciones como las de Smith y Anderson (2020) y Huang y Zhao (2020) revelan que, aunque estas plataformas pueden ofrecer apoyo emocional y crear un sentido de comunidad, el uso excesivo está asociado con niveles más altos de ansiedad y estrés.

Método

Tipo de diseño

Este estudio se plantea desde una perspectiva cualitativa con un enfoque fenomenológico, cuyo propósito es explorar, describir y conocer las experiencias de las personas en relación con un fenómeno, descubriendo los elementos comunes de sus vivencias (Hernández et al., 2014). En particular, se adopta la fenomenología empírica, que se centra en describir las experiencias de los participantes, minimizando la interpretación del investigador para obtener una comprensión más precisa de las vivencias de los individuos (Hernández et al., 2014). El análisis de los datos se realizó mediante el enfoque análisis de contenido, que permite identificar patrones recurrentes y extraer significados relevantes. El diseño de este estudio es transversal, ya que se recolectó información en un único momento sin establecer relaciones causales, buscando una representación detallada de las características del fenómeno estudiado.

Participantes

En este estudio participaron 10 estudiantes de pregrado de la Universidad Privada de Cali. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo voluntario, también conocido como muestreo autoseleccionado, que ocurre cuando las personas se proponen como participantes o responden a una invitación (Battaglia, 2008). Los criterios de inclusión fueron los siguientes: (1) ser mayor de edad, (2) estar oficialmente matriculado en la universidad durante el periodo académico 2024-2, y (3) utilizar plataformas digitales para interacciones sociales, tales como plataformas de comunicación, correo electrónico, mensajería instantánea y videollamadas. Esto implica tener habilidades básicas en el uso de dispositivos móviles y computadoras, como enviar correos electrónicos, usar aplicaciones de mensajería o publicar en redes sociales.

En cuanto a los criterios de exclusión, se consideraron los siguientes: (1) no hablar ni entender el idioma español, en el que se desarrolló la investigación, (2) tener condiciones cognitivas que afectaran la capacidad de comprender y participar de manera significativa en la entrevista, y (3) estar bajo los efectos de sustancias psicoactivas al momento de la entrevista.

A continuación, se presentan las categorías y subcategorías que ayudaron a llevar a cabo la investigación con el instrumento utilizado. Las categorías principales incluyen interacciones sociales, plataformas de comunicación digital y emociones, cada una con sus respectivas subcategorías que permitieron un análisis más detallado.

Categorías de análisis

Tabla 1

Categorías y subcategorías

Categorías	Subcategorías
<i>Interacciones Sociales:</i> es un aspecto central del comportamiento humano y se refiere a los procesos a través de los cuales las personas actúan y reaccionan ante las acciones de otros donde se encuentra la interacción de intercambio y cooperación (Goffman, 1959).	<p><i>Intercambio:</i> Proceso social donde las acciones se realizan en busca de un beneficio (Goffman, 1959).</p> <p><i>Cooperación:</i> Trabajo en conjunto para lograr metas compartidas (Goffman, 1959).</p>
<i>Plataformas de Comunicación:</i> Son estructuras digitales que facilitan la	<i>Correo Electrónico:</i> Servicios como Gmail y Outlook que permiten la comunicación formal

interacción y el intercambio de información entre usuarios a través de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Youssef et al., 2022).

entre estudiantes, profesores y administradores. El correo electrónico es esencial para enviar avisos, tareas y recibir retroalimentación (Youssef et al., 2022).

Mensajería Instantánea: Aplicaciones como WhatsApp y Telegram que facilitan la comunicación rápida e informal entre los miembros de la comunidad educativa. Estas herramientas son útiles para coordinar actividades y resolver dudas inmediatas (Youssef, et al., 2022).

Videollamadas: Herramientas como Zoom y Google Meet que permiten la realización de clases en línea y reuniones virtuales. Las videoconferencias son esenciales para mantener la interacción cara a cara en entornos de aprendizaje a distancia (Youssef et al., 2022).

Redes Sociales: funcionan como un escenario donde los jóvenes negocian su pertenencia a grupos sociales, expresan sus valores y construyen una imagen pública deseada (Pérez, 2024).

Emociones: Experiencias afectivas complejas que se originan a partir de la combinación de factores psicológicos y fisiológicos. Los cambios en el estado de ánimo, respuestas fisiológicas y comportamientos suelen ser manifestaciones de estas experiencias, que pueden ser provocadas tanto por eventos internos como externos. Las emociones juegan un papel fundamental en la vida de los estudiantes, afectando su bienestar global, sus relaciones sociales y su desempeño académico (Smith y Anderson, 2020).

Emociones Positivas: aquellas experiencias afectivas que resultan en sentimientos de bienestar, satisfacción y felicidad. Estas emociones contribuyen a la salud mental y el desarrollo personal, facilitando la resiliencia y la motivación (Smith y Anderson, 2020).

Emociones Negativas: aquellas experiencias afectivas que conducen a sentimientos de malestar, tristeza, ansiedad o estrés. Estas emociones pueden afectar negativamente la salud mental y el bienestar de los estudiantes, interfiriendo con su capacidad para manejar las demandas académicas y sociales (Smith y Anderson, 2020).

Emociones Ambivalentes: aquellas experiencias afectivas que contienen simultáneamente

elementos tanto positivos como negativos. Estas emociones son complejas y pueden generar conflictos internos, ya que los estudiantes pueden sentirse felices por un aspecto de una situación, pero al mismo tiempo experimentar ansiedad o preocupación por otro (Smith y Anderson, 2020).

Nota. Elaboración propia.

Instrumento

Como técnica de recolección de información en la presente investigación, se utilizó una entrevista semiestructurada, un instrumento que consiste en un conjunto de preguntas que se comparan entre las respuestas de los participantes (Chasteauneuf, 2009). Dentro de la entrevista, se presentaron preguntas abiertas, donde no se limitaron las alternativas de respuestas. La entrevista comenzó con preguntas sobre datos sociodemográficos y luego se abordaron preguntas relacionadas con las categorías. Estas preguntas se dividieron en tres categorías fundamentales: interacción social, plataformas de comunicación y emociones. Esta última se abordó utilizando una técnica interactiva de la investigación cualitativa llamada fotolenguaje, la cual facilita textualizar el significado que tienen los espacios donde transcurre la cotidianidad de los sujetos, sus experiencias y vivencias (Chacón et al., 2002). Además, se hizo una modificación a la

técnica, incorporando el círculo de emociones de Plutchik, 1980, citado en Abbasi & Beltiukov, 2024, el cual originalmente incluye 8 emociones básicas, 24 emociones primarias y 36 emociones secundarias. En esta adaptación, se tomaron en cuenta 6 emociones básicas y 12 emociones primarias, excluyendo las emociones secundarias, con la intención de reducir una posible complejidad en la técnica para los participantes. Esta adaptación se presentó junto con imágenes preseleccionadas. El objetivo de la técnica adaptada fue que los participantes, mediante las imágenes, pudieran identificarse con una o varias emociones en particular.

Esta técnica interactiva estuvo acompañada por preguntas orientadoras. Las preguntas para la entrevista semiestructurada y la técnica interactiva fueron validadas por jueces expertos (Anexo A) en el área de psicología de la salud con amplia experiencia en adolescentes e interacciones sociales. Después de la validación de los expertos, se realizaron los cambios sugeridos por estos, para posteriormente realizar una prueba piloto a un estudiante y finalmente realizar los últimos ajustes para tener el instrumento final de entrevista semiestructurada y técnica interactiva para la recolección de datos.

Análisis de los datos

En este estudio, se utilizó ATLAS. Ti como herramienta para apoyar el análisis de los datos debido a sus capacidades para gestionar grandes volúmenes de información cualitativa, permitiendo organizar, codificar y analizar la información de manera eficiente. Esta herramienta fue fundamental para codificar las respuestas de los participantes en las entrevistas semiestructuradas y las observaciones de foto lenguaje, facilitando la identificación de patrones temáticos y relaciones entre las interacciones sociales, emociones y el uso de plataformas de comunicación digital.

Para analizar la información obtenida, se implementó la técnica de análisis de contenido, que, como señala Piñero-Naval (2020), implica describir y cuantificar fenómenos específicos a partir de elementos orales, visuales o escritos, explorando tanto los significados como los significantes que se encuentran en los datos. Esta técnica se eligió por su capacidad de ir más allá de la simple categorización del contenido, permitiendo una comprensión más profunda de las experiencias y perspectivas de los participantes.

Procedimiento

Una vez establecidas las bases teóricas, se procedió a crear el instrumento de recolección de datos, que consistió en la entrevista semiestructurada y una sección interactiva utilizando el círculo de emociones de Plutchik adaptado, con el propósito de que los participantes identificaran sus emociones al observar imágenes relacionadas con sus interacciones en plataformas digitales. Los ajustes se realizaron tomando en cuenta las sugerencias de los jueces expertos y los resultados de la prueba piloto. Se perfeccionaron las preguntas y se adaptó la técnica de foto lenguaje para asegurar que fueran claras y cubrieran adecuadamente las subcategorías clave definidas en el estudio.

Posteriormente, se compartió una imagen en redes sociales invitando a los estudiantes de pregrado a participar en el estudio. Las personas interesadas fueron contactadas a través de mensajería instantánea para coordinar los detalles y verificar que cumplieran con los criterios de inclusión previamente establecidos.

Antes de realizar las entrevistas, se presentó a los participantes un consentimiento informado que fue explicado detalladamente. Cada participante firmó el consentimiento, aceptando las condiciones establecidas, incluyendo la grabación de la entrevista, con el fin de

garantizar la fidelidad de las respuestas, por otra parte, se les informó sobre el plan de intervención en crisis psicológicas, donde lograron reconocer dicho protocolo.

Las entrevistas se programaron según la disponibilidad de los participantes y se realizaron de manera individual y presencial, en espacios tranquilos y adecuados que favorecieron la libre expresión de los participantes. Durante las entrevistas, se siguió el guión establecido de la entrevista semiestructurada, pero se permitió flexibilidad para explorar temas emergentes, lo cual enriqueció la recolección de datos. Estas entrevistas fueron grabadas y luego transcritas de manera literal. Las transcripciones fueron organizadas y codificadas utilizando el software ATLAS. Ti, lo que facilitó la gestión y análisis de los datos cualitativos.

El análisis de los datos se llevó a cabo mediante la técnica de análisis de contenido, este análisis se centró en explorar la relación entre el uso de plataformas digitales, las interacciones sociales y las emociones experimentadas por los participantes, tanto positivas como negativas.

Finalmente, se redactaron las discusiones y conclusiones en función de los resultados obtenidos. Como parte del proceso de validación interna, se socializará la investigación con los evaluadores para recibir retroalimentación y obtener la aprobación final del estudio y posteriormente se citará a los participantes para socializar los resultados obtenidos de manera grupal.

Consideraciones éticas

El presente estudio se rige por el código deontológico y bioético del profesional en psicología No 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, así como por la ley 1090 del 2006 del Congreso de la República de Colombia, que establecen las normas éticas y legales pertinentes

para la investigación en psicología. Se ha obtenido el consentimiento informado de los participantes, que detalla el objetivo de la investigación, la naturaleza voluntaria de la participación, la duración de la entrevista y la libertad de retirarse. Para garantizar la confidencialidad, el anonimato y el bienestar de los participantes, se emplearán pseudónimos que no revelen su identidad, y las entrevistas se realizarán en un entorno privado y seguro. Todo esto, asegurando la dignidad y el bienestar de los participantes y cumpliendo con las normas legales que rigen la investigación con seres humanos. Se han identificado riesgos mínimos para los participantes y se ha establecido un protocolo de atención en caso de situaciones de crisis derivadas de la investigación.

Resultados

En primer lugar, se presentarán las variables sociodemográficas de los participantes y posteriormente los resultados basados en las categorías de análisis previamente definidas. Asimismo, de manera transversal a la presentación de los resultados, se integrarán los hallazgos obtenidos a través de la técnica de Foto lenguaje en la categoría de emociones.

Tabla 2

Características sociodemográficas de los participantes

Seudónimo	Edad	Género	Periodo académico de ingreso	Semestre actual	Programa académico	Trabaja actualmente	Personas con las que vive actualmente
P1	21	F	2021- 2	7	Nutrición y dietética	No	Madre, padre y hermana
P2	26	M	2021-2	7	Psicología	Si	Solo
P3	19	M	2022-2	4	Ingeniería civil	No	Madre y padre
P4	20	F	2022 - 1	8	Derecho	No	Hermana
P5	22	F	2021-1	8	Psicología	No	Sola
P6	18	F	2024-2	1	Gastronomía y artes culinarias	No	Padre, madre y hermana

P7	22	M	2020-1	9	Medicina	No	Dos amigos
P8	22	F	2021-2	7	Psicología	No	Madre, padraastro y hermano
P9	21	F	2022-1	6	Diseño de comunicaci ón visual	No	Padres
P10	24	F	2020-1	10	Psicología	Sí (Práctica profesiona l)	Padres y hermana

Nota. Elaboración propia.

Interacciones sociales

Se evidenció que la mayoría de los participantes destacó variaciones en su comportamiento dependiendo del contexto. Algunos participantes mencionaron que prefieren la interacción virtual, ya que se sienten menos presionados o más cómodos para participar activamente. Por otro lado, dos participantes señalaron que, en las interacciones presenciales, la timidez y la incomodidad se ven exacerbadas, especialmente cuando la otra persona también muestra signos de nerviosismo o pena, lo que hace que la conversación fluya con más dificultad.

"Sí, la verdad, sí. Porque en virtual, siento que hay menos presión. Entonces puede que aporte más." P10.

“Yo soy muy buena para mandar mensajes y poder establecer una conversación de forma virtual. Pero al momento de con esa misma persona establecer una conversación de forma cara a cara, como que me cuesta, pero es porque la otra persona como que también le da pena, entonces también yo soy una persona que es muy penosa.” P4

En esta categoría de interacciones sociales se resaltan varios patrones comunes, así como diferencias en las dinámicas de interacción de los participantes en el contexto universitario, familiar y personal. Dentro de estos patrones, se lograron identificar rutinas establecidas que los participantes generalmente siguen de forma constante, tanto en sus lugares de vivienda como en escenarios recreativos. Esto sugiere que la mayoría de las interacciones están estructuradas alrededor de sus responsabilidades y compromisos diarios en los cuales están involucradas otras personas.

“Depende del día, pero por lo general pues me levanto, voy a la u o a la clínica, almuerzo a veces con mis compañeros, en la tarde voy a la universidad a entrenar, a veces me quedo en la u haciendo trabajos hasta las 6 o 7 más o menos y de ahí pues llego a la casa.” P1
“Me levanto (...) entrenamos, después del entrenamiento regreso a mi casa para poder desayunar, alisarme para ir a la universidad, veo clases de natación y ya, después mi día termina a las 6 de la tarde más o menos, que ya regreso a mi casa para desatrasarme, hacer tareas o todos los trabajos que tenga.” P3

Por otro lado, los estudiantes suelen distinguir entre interacciones formales en el contexto universitario, que se generan con profesores y compañeros, y sus interacciones informales, las que mantienen con amigos y familiares. Las formales tienden a centrarse en temas académicos o laborales, mientras que las informales giran en torno a temas personales o de ocio.

“En la universidad sí tendemos a reunirnos dentro de la universidad como de forma académica, o sea, casi siempre es como de forma académica”. P1
“Pues en la universidad con mis compañeros de clase, que no todas son mis amistades”. P2

En cuanto al uso de plataformas digitales para interactuar con otras personas, especialmente a través de WhatsApp e Instagram, las cuales consideran cruciales para mantener relaciones cercanas con amigos y familiares. Todos los participantes mencionaron la frecuencia con la que se comunican mediante mensajes instantáneos. Siete participantes enfatizaron en relaciones muy cercanas con familiares o amigos específicos, indicando que las interacciones más significativas ocurren con pocos individuos.

“La verdad soy una persona muy apegada a mi celular, entonces veo historias, ahí ya he hablado con mis papás, los buenos días por mensaje instantáneo. Hablo con dos amigos que tengo fuera del país también por mensajes instantáneos”. P4

“Por la noche cuando estoy cenando hablo con algún familiar por videollamada, normalmente con mi mamá, o con mi abuela.” P7

Ahora bien, ocho participantes afirman que interactúan constantemente con personas a lo largo del día, ya sea en la universidad, el trabajo o el gimnasio, mientras que dos participantes indican que sus interacciones son más limitadas o superficiales, centradas solo en lo necesario. Dos participantes mencionaron que no tienen muchos amigos en la universidad, lo que reduce la frecuencia y calidad de sus interacciones presenciales y tienden a ser más estructuradas y formales, mientras que en el hogar o en contextos donde realizan actividades recreativas, las interacciones son más relajadas y espontáneas.

“Con mis compañeros de la universidad casi no interactúo, no tengo amigos, solo como con dos, uno interactúa una hora y ya cada uno se va para su clase”. P4

“En el trabajo, diría que son muy formales, como para lo necesario. Solo sobre temas del trabajo (...) Pero son como muy formales y de lo necesario. En casa, sí, con mi familia si hablamos más de cosas personales o de cómo me siento, al igual que con mis amistades”. P10

Interacciones sociales por Intercambio

Ocho participantes mencionaron que prefieren la interacción presencial, ya que se sienten más cómodos en conversaciones profundas o al mostrar emociones y personalidades extrovertidas, las cuales consideran que no se reflejan de la misma manera en las plataformas digitales.

“Para mí es mucho más fácil hablar en persona. O sea, me siento más cómoda como hablando con esas personas como aquí (...) cuando vas a hacer como conversaciones más profundas prefieres hablar así presencial.” P1

“(...) me caracterizo como una persona muy extrovertida, a veces pues, con mis personas más cercanas, que es algo como que uno no lo puede demostrar tanto en modalidad virtual porque al final uno puede encontrar detrás de una pantalla al que uno puede encontrar en persona” P3.

En cuanto a los beneficios de las interacciones sociales en el rendimiento académico, todos los participantes coincidieron en que las interacciones sociales son esenciales para su éxito académico, ya que brindan apoyo emocional y motivación, lo que influye positivamente en su rendimiento.

“Empezando por salud mental, porque uno siempre tiene, o sea, por mucho que le guste la carrera, uno siempre tiene ese impulso de, bueno, voy a dejar la carrera, (...) siempre hay compañeros que dicen no, venga, hablemos, venga, dale cosas así, el rendimiento académico ayuda también a la motivación que te den tus compañeros.” P1

“En la interacción social, no importa, ya sea digital o presencial. Siento que es muy importante porque uno adquiere conocimientos de las demás personas, uno puede ayudarse con las otras personas (...)” P4

Ahora bien, respecto al impacto de las plataformas digitales en las interacciones sociales por intercambio, los participantes mencionaron algunas ventajas de las plataformas digitales. La mayoría valoró poder mantener el contacto con amigos y familiares lejanos, lo que les hace sentirse más cercanos emocionalmente. También destacaron la inmediatez de estas herramientas

para comunicarse rápidamente, utilizando emojis y stickers para expresar emociones. Se identificó que, además de ser un medio de comunicación, fomentan la cercanía y el mantenimiento de relaciones a distancia.

“Me ha ayudado a acercarme mucho a mi familia, que se encuentra en otra ciudad, y a mis amistades, que siempre viven un poco lejos de mí.” P2

“Uno se puede comunicar instantáneamente donde sea con cualquier persona y puede expresar emociones o expresiones por medio de las herramientas como emojis gifts stickers.” P5

Interacciones sociales por Cooperación

En cuanto a las interacciones sociales por cooperación de los estudiantes, se observa que la cooperación es un pilar fundamental en la construcción de relaciones dentro del ámbito académico. Los estudiantes, a través de sus respuestas, han destacado la relevancia de factores como la comunicación clara donde la mayoría de los participantes mencionan que la comunicación es fundamental para lograr una cooperación eficiente en el grupo. Se menciona la importancia de la escucha activa y de mensajes directos, transparentes y honestos. Para favorecer una buena comunicación evita malentendidos y permite la coordinación de las tareas de manera efectiva.

“Considero que los elementos fundamentales para un buen trabajo en equipo es la comunicación, esta es vital si queremos que varias personas que piensan de manera diferente puedan compenetrarse y así mismo trabajar de la mejor manera buscando un mismo objetivo.”

P3

“La direccionalidad pienso que debe ser un mensaje directo, una información directa, y la honestidad y la transparencia del mensaje. Y yo diría que también, para trabajar en equipo, la escucha mutua”. P2

Todos los participantes refirieron esperar que cada miembro en un equipo de trabajo esté

enfocado en las tareas asignadas y respeten los tiempos de trabajo. El compromiso está vinculado a la dedicación, concentración y responsabilidad compartida, asimismo, elementos como la confianza, donde se resalta la credibilidad en las capacidades y responsabilidades de los demás miembros del equipo. Esto implica confiar en que los demás miembros del equipo harán su parte y estarán preparados para las tareas asignadas, lo cual es vital para que el equipo funcione de manera fluida y sin distracciones.

“El compromiso es que cuando estamos trabajando en grupo es trabajando, o sea, yo me conecto a la llamada con ella o en caso tal nos reunimos y es que estemos conectadas en lo que estamos haciendo en ese momento”. P1

“Tienes que confiar en la capacidad de tu de tu compañero al trabajar, así tú estás más concentrado en lo que estás haciendo y también tranquilo por lo que el otro esté haciendo”. P6

Además, la disposición de los miembros para coordinar y respetar horarios es fundamental para asegurar que todos participen activamente en las actividades. La flexibilidad también se refleja en la capacidad de adaptarse a los tiempos y horarios de los demás.

“que tengamos como un horario y que lo respeten para cuadrar todo en ese tiempo estipulado”. P8

Ahora bien, las herramientas digitales juegan un papel importante en la cooperación, tanto facilitando (como dificultando el trabajo en equipo) pues estas plataformas permiten que los grupos se coordinen, compartan documentos, y trabajen de manera colaborativa sin necesidad de estar en el mismo lugar físico. Estas herramientas también permiten la edición simultánea y la comunicación constante, lo que mejora la cooperación.

Estas herramientas aceleran los procesos y ayudan a superar las barreras de la distancia o las diferencias de horario, facilitando el trabajo colaborativo. Herramientas digitales como

WhatsApp, Zoom, Google Drive o Canva permiten una rápida coordinación y una comunicación constante entre los miembros, por lo que la ausencia de estas herramientas digitales afectaría la cooperación en un equipo. Sin embargo, también se mencionaron desafíos que podrían dificultar la interacción, como; la conexión a internet inestable o los límites de tiempo en las plataformas de videoconferencia (como Zoom) dificultan la fluidez del trabajo en grupo, falta de concentración de algunos miembros del equipo por el uso de dispositivos digitales con otros fines, podría dificultar el progreso del equipo.

“si se tiene que presentar algo, no sé, unas diapositivas, siempre va a ser falta como lo que es Canva, PowerPoint o una plataforma. Nunca va a ser lo mismo hacer una cartelera que presentar algo de manera digital”. P10

“Nos pasó una vez que empezamos a trabajar en el caso clínico y uno de mis compañeros (...) estaba jugando Candy Crush en la Tablet entonces, nosotros seguimos trabajando en equipo, y después tocaba exponer ese caso con los médicos, y él seguía jugando Candy Crush (...) yo le dije, o sea, estás perfectamente listo para exponer el caso, si te toca a ti, y me dijo, sí, sí, yo la saco adelante. Pues obviamente no la sacó adelante, entonces claro, ahí el médico nos pegó la regañada, porque no estábamos totalmente preparados para exponer el caso, pero fue porque él estaba jugando y no estaba poniendo cuidado”. P1

Plataformas de comunicación digital

Los estudiantes valoran la facilidad de uso, la simplicidad y el propósito claro de las plataformas. WhatsApp es preferido por su popularidad y facilidad, y los estudiantes buscan herramientas eficientes y rápidas. Además, recurren a estrategias como enviar audios o reescribir mensajes para asegurar la comprensión. En cuanto a la comunicación WhatsApp es la plataforma más mencionada, utilizada para la comunicación diaria, tanto en contextos académicos como sociales. Esto resalta su importancia como herramienta esencial para el intercambio de

información rápida y efectiva.

"La usamos pues todo el tiempo cuando estoy en clínica, haciendo prácticas, es porque por ahí nos comunicamos" P1.

Por otra parte, ocho participantes destacan el uso de plataformas como Instagram y TikTok principalmente para el entretenimiento. Por otro lado, tres participantes mencionaron el uso de esas plataformas para fines informativos, además del uso del entretenimiento. Se menciona que estas plataformas permiten desconectar y distraerse, lo que sugiere un equilibrio entre la vida académica y la necesidad de esparcimiento.

"entretenimiento, la comunicación o simplemente distraerme un rato viendo que han posteado mis compañeros." P3.

"como un canal de noticias para informarme sobre las diferentes problemáticas que se viven a diario en el mundo." P4.

En cuanto a las características al elegir una plataforma de comunicación digital, todos los participantes destacaron la facilidad de uso y la utilidad. La simplicidad es fundamental para los participantes pues prefieren plataformas que no requieran procesos complicados para registrarse. Además, valoran aquellas herramientas digitales con un propósito claro, ya sea para comunicarse, entretener o informar. Buscan aplicaciones que satisfagan sus expectativas y necesidades, lo que indica una tendencia hacia la funcionalidad y eficiencia.

"la plataforma al momento de uno iniciarse sí o no inscribirse sea fácil," P4.

"sea fácil de usar, o sea, que yo la abra y entienda qué hay que hacer," P9.

Correo electrónico

Por otro lado, se encontró que las interacciones de los jóvenes en torno al correo

electrónico, entendidas como un medio formal de comunicación principalmente utilizado para fines académicos y laborales, revelaron patrones y percepciones que destacan su uso y limitaciones. A partir de las respuestas de los participantes, se buscó investigar la naturaleza de sus interacciones a través de este canal, evidenciando diferencias en su comportamiento y preferencias.

Nueve de los participantes destacó que el correo electrónico se utiliza casi exclusivamente para comunicaciones formales. Algunos participantes enfatizaron su preferencia en contextos académicos, ya que lo consideran un medio directo y profesional para gestionar la comunicación con profesores y compañeros.

“Siento que todos los días uno lo está utilizando, revisando información que le llega o que uno envía, pero más que todo es por el tema de la universidad.” P4

“Yo diría que es algo muy, no sé si llamarlo directo, muy formal, porque al final cada uno utiliza el correo electrónico como para ese tipo de comunicaciones más formales.” P3

En esta categoría de uso del correo electrónico, se identificaron patrones como la "formalidad en la comunicación" en donde los participantes suelen utilizar el correo para asuntos académicos, como entrega de trabajos y solicitudes administrativas, convirtiéndolo en una herramienta esencial para sus responsabilidades académicas y gestiones administrativas, como becas y trámites. Sin embargo, su uso para interacciones personales es limitado, ya que prefieren canales más informales como mensajes de texto o aplicaciones de mensajería.

Mensajería instantánea

En la subcategoría de mensajería instantánea que hace referencia a las aplicaciones como WhatsApp y Telegram. Se encontró que estas han tenido un impacto significativo en las

interacciones sociales de los jóvenes, la cual la describen como una herramienta que facilita la comunicación rápida y eficiente entre amigos y familiares. Todos los participantes señalaron que esta forma de comunicación permite realizar intercambios de información de manera inmediata, lo que resulta especialmente útil en situaciones de urgencia o cuando se necesita coordinar actividades rápidamente.

“Me ayuda realmente como a comunicarme de forma rápida lo que necesito” P1.

Asimismo, la mensajería instantánea brinda comodidad y eficiencia a los jóvenes al permitirles resolver dudas rápidamente, sin depender de llamadas. Además, fortalece las conexiones con seres queridos lejanos, rompiendo barreras geográficas facilitando la interacción.

“Me hace sentir un poco más cerca de las personas” P2.

“La tecnología y las redes sociales llegaron como para quedarse... eso es prácticamente como romper barreras” P3.

Los participantes también reconocieron que la mensajería instantánea ha mejorado la forma en que se comunican, la capacidad de enviar fotos, videos y mensajes de voz no solo agiliza la comunicación, sino que también enriquece el contenido de las conversaciones, permitiendo una mejor comprensión de los mensajes

“La comunicación rápida y la posibilidad de enviar fotos o videos facilitan la comprensión del asunto” P7.

No obstante, se evidencian desafíos en el uso de la mensajería instantánea, como la falta de comunicación no verbal, que puede causar malentendidos. Los participantes mencionaron que esta limitación dificulta interacciones importantes que requieren conexión emocional. Aunque la mensajería instantánea es valiosa, su uso excesivo puede desplazar las interacciones presenciales,

las cuales son esenciales para construir relaciones sólidas.

“a veces cuando se tienen problemas o se presentan malentendidos... se necesita de la presencia cara a cara” P2.

“Cuando el mensaje no es claro y se mal entiende o interpreta lo que se quiera decir” P5.

Redes sociales

A partir de las respuestas de los participantes se pudo evidenciar que las redes sociales desempeñan diversas funciones en la vida de los estudiantes universitarios, actuando como herramientas de entretenimiento, información y comunicación. Mencionaron que son útiles para mantenerse al día con temas de interés y para distraerse en su tiempo libre. Además, destacan su papel en la interacción con amigos y familiares, facilitando el contacto inmediato.

"Depende del uso, para informar, como dar información... en mi caso, pues toda la parte de nutrición, recetas, deporte..." P1.

Por otro lado, la personalización del contenido a través de algoritmos también fue identificada como un factor relevante, ya que los participantes destacaron cómo las plataformas muestran contenido alineado con sus intereses. Esto hace que las redes sociales no solo se perciban como herramientas de ocio, sino como una fuente clave de información especializada en temas como ciencia, deportes y noticias.

“El algoritmo te muestra lo que a uno realmente le interesa” P6.

“Principalmente, ocio, también conocimiento, inspiración, interacción con mis amigos” P9.

No obstante, se evidenció que el uso de redes sociales presenta desafíos, todos los

participantes reconocieron que, aunque estas herramientas son valiosas, pueden generar malentendidos por la falta de comunicación no verbal.

“Me comunico con mis amigos, pero a veces siento que hace falta el contacto personal” (P7).

“La verdad, yo no interactúo mucho por redes sociales, siento que a veces es mejor hablar con las personas en persona, porque en redes es fácil que malinterpreten lo que uno dice o que no se entienda bien lo que quieres transmitir” (P3).

Videoconferencias

Se encontró que las videoconferencias juegan un papel crucial en las interacciones sincrónicas en entornos virtuales, especialmente en contextos académicos y laborales. Los participantes señalaron que, aunque esta herramienta facilita la comunicación a distancia, presenta ciertos desafíos a nivel emocional y técnico que afectan la calidad de la interacción. Cuatro participantes mencionaron que la conexión emocional en entornos virtuales es más difícil de lograr, ya que la interacción carece de la cercanía física que facilita el entendimiento y la creación de vínculos significativos.

“Yo no conecto virtual, o sea, realmente no conecto” P1.

“En una videollamada, primero sentirme cómoda porque las videollamadas me parecen demasiado incómodas” P6.

Sin embargo, también reconocen que las videoconferencias permiten una mayor flexibilidad y accesibilidad en la comunicación, lo que resulta útil en situaciones donde no es posible encontrarse en persona.

“Siento que aprendes a conocer más a la persona, pasas más tiempo y creas un vínculo” P2.

Un aspecto clave fue la importancia que le atribuyen a la calidad técnica en las videoconferencias. Una buena conexión a internet y dispositivos con cámaras y micrófonos de alta calidad son esenciales para una comunicación fluida. Los participantes señalaron que las interrupciones técnicas pueden frustrar y dificultar la conversación. También destacaron la necesidad de mantener la atención en las videollamadas, lo cual puede ser complicado por las distracciones del entorno virtual. Mantener la cámara encendida y prestar atención visual y auditiva son fundamentales para asegurar una interacción efectiva.

“Una buena conexión de internet es uno de los factores más importantes” P4.

“La disposición para estar ahí todo el tiempo contestando” P8.

En este apartado de plataformas de comunicación digital, se encontró que las redes sociales como WhatsApp, Instagram y Facebook son las más utilizadas, mientras que las plataformas de videoconferencias Zoom y Teams son menos frecuentes. El correo electrónico sigue siendo relevante, pero menos que la mensajería instantánea. El uso de estas plataformas oscila entre 3 y 6 horas diarias, clasificándose en tres categorías: comunicación, entretenimiento e información. WhatsApp es clave para la comunicación académica y social, mientras que Instagram y TikTok destacan para el entretenimiento.

Emociones

En esta sección del estudio, se presentaron siete imágenes a los participantes para identificar las emociones que cada imagen les generaba. Se utilizó un círculo de emociones adaptado para relacionar cada imagen con una emoción y respondieron seis preguntas para cada imagen con el fin de profundizar en sus respuestas emocionales.

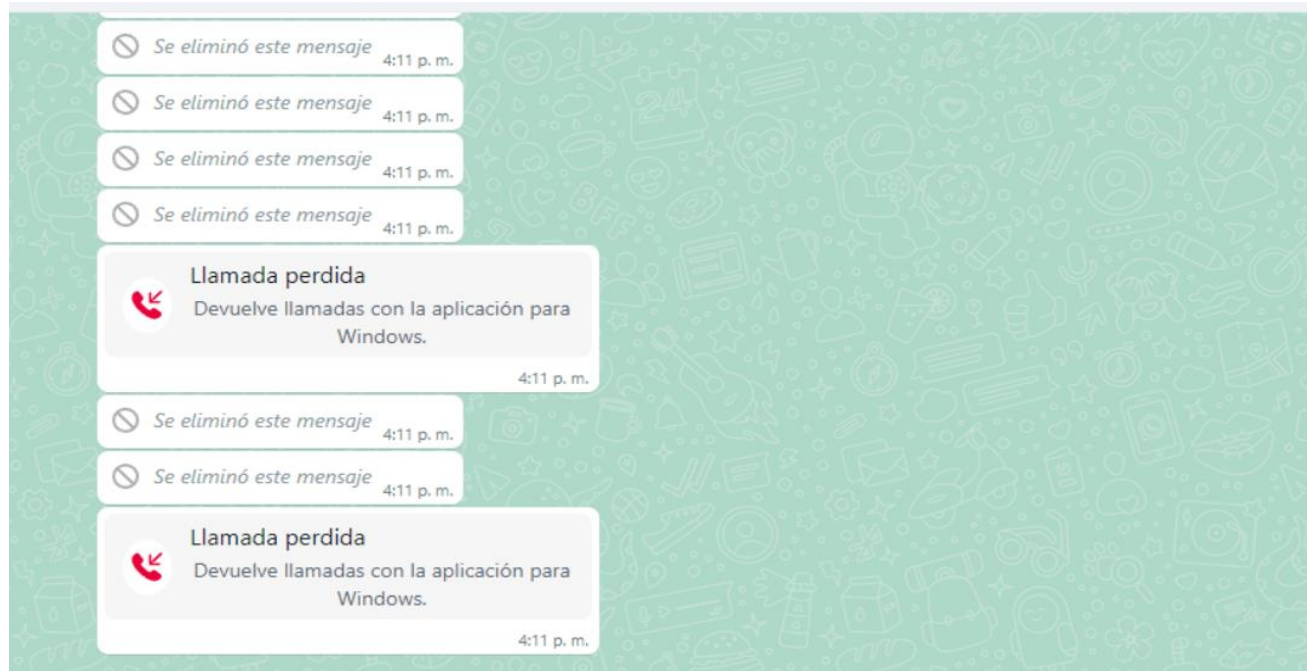


Figura 1. Chat de mensajes eliminados y llamadas perdidas

Esta categoría de emociones muestra patrones y diferencias en la experiencia emocional de los participantes ante comunicaciones ambiguas o conflictivas, mensajes eliminados o llamadas perdidas. Todos los participantes expresaron una o más emociones negativas como; miedo, ansiedad, sorpresa o enojo, derivados de la incertidumbre por la falta de información.

“Ansiedad.” P1

“Miedo y ansiosa.” P10

Las reacciones varían; ocho participantes asocian mensajes eliminados con ansiedad y/o enojo, lo que provoca interpretaciones negativas. La incertidumbre sobre el contenido de los mensajes genera frustración y preocupación, así como la inquietud sobre el nivel de urgencia de los mismos. Además, algunos interpretan la eliminación de mensajes como enojo o frustración del remitente y tras varias llamadas perdidas se asocia a un posible enfado o arrepentimiento por

parte del remitente. Otros sienten curiosidad o desconfianza y manifiestan sentir inseguridad, suponiendo lo peor sobre el contenido eliminado.

“El hecho de no ver qué decían los mensajes, hace que yo no sepa si la otra persona necesitaba una respuesta rápida o si estaba enojada. Esto me genera ansiedad porque no sé qué pudo haber pasado.” P7

“Los mensajes eliminados me generan angustia, porque me da la sensación de que algo no está bien o que tal vez se arrepintió de lo que dijo.” P6



Figura 2. Sujeto exponiendo ante personas de manera presencial.

Al analizar las respuestas de los participantes en la imagen se evidenció que las emociones que experimentaron los participantes fueron diversas. Por un lado, tres participantes describieron emociones positivas, como curiosidad, felicidad o interés, asociando la imagen con

un ambiente académico donde se genera aprendizaje. Pero también, seis participantes describieron sentir emociones negativas como; confusión, miedo o ansiedad, especialmente al interpretar la situación desde la perspectiva del expositor que podría estar nervioso o sorprendido por la reacción de su audiencia. La mezcla de respuestas refleja una interpretación diversa y matizada, donde la emoción varía según la perspectiva y experiencia personal de cada participante.

"Me parece que está sorprendido porque a veces pasa que uno está exponiendo y ve que los demás no están entendiendo." P2

"Yo siento que está dando una clase, como cuando el profesor explica algo nuevo y todos lo escuchan." P8

Sin embargo, un participante manifestó sentir dos emociones ambivalentes, lo que resalta el hecho de sentir dos emociones opuestas al mismo tiempo.

"Disgusto o felicidad" P3

En cuanto a las reacciones del público, los participantes ofrecieron respuestas diversas. Mientras algunos sugirieron que las personas en la imagen se veían interesadas o curiosas, otros las describieron como aburridas o confundidas, dependiendo del contexto que percibían. Además, se evidenció que la mayoría de los participantes habían vivido experiencias similares, participando como oyentes en un entorno académico, lo que influyó en la forma en que interpretaron la imagen.

"He estado en situaciones así, a veces cuando estás en clase hay temas que te interesan mucho y otros que simplemente no." P6



Figura 3. Dos personas en una videoconferencia.

Los participantes presentaron una variedad de emociones al relacionarse con la imagen de la videoconferencia. Las respuestas incluyeron emociones como enojo, felicidad, sorpresa, aceptación, disgusto y desaprobación. Esto sugiere una percepción diversa de las interacciones virtuales, donde la distancia emocional parece ser un tema recurrente, especialmente para aquellos que expresan sentimientos de desconexión o frustración con las plataformas digitales. La mezcla de emociones positivas (felicidad y aceptación) con negativas (enojo y disgusto) revelando una notable diversidad en las interpretaciones sobre cómo se sienten las personas durante estas interacciones.

“Enojo, distante.” P2

“Sorpresa, confundido.” P8

“Felicidad y aceptado.” P9

Por otro lado, dependiendo del contexto, estas interacciones pueden ser reconfortantes y ofrecer un sentido de conexión, a pesar de los aspectos negativos. La mayoría de las personas encuestadas han tenido experiencias similares, evidenciando que las videoconferencias son esenciales en tiempos de distanciamiento físico y han cambiado significativamente la forma de interactuar socialmente durante la pandemia, adaptándose a contextos como reuniones, clases virtuales e interacciones familiares.

“Estás en una reunión donde cada persona piensa diferente entonces estás abierto a la escucha y a comprender e interesado por la charla.” P5



Figura 4. Mensajes emotivos por mensajería instantánea.

A partir de las respuestas de los participantes sobre la imagen de un mensaje de WhatsApp emotivo, los participantes mostraron emociones tanto positivas como negativas, con

algunas respuestas que reflejaban una mezcla de ambas, lo que sugiere la ambivalencia que estas interacciones pueden generar. Para siete participantes recibir palabras de aliento o aprecio en un mensaje de texto fue una experiencia gratificante. Unos participantes mencionaron que el mensaje les causaría:

“felicidad de leerlo, si me lo envían” P1

" alegría en general los halagos y el apoyo" (P5).

Estas respuestas sugieren que, cuando los mensajes reflejan cariño o reconocimiento, tienden a ser bien recibidos y pueden mejorar el estado de ánimo de quien los recibe. Además, un participante destacó la peculiaridad, pero también el valor, de este tipo de gestos.

“debe sentirse bien, no es común que alguien te dé apoyo de esa forma tan positiva.” (P10)

Por otro lado, tres participantes manifestaron sentimientos de tristeza, disgusto o incomodidad al recibir este tipo de mensajes por vía digital. Un participante expresó que sentía "tristeza porque no me lo pueden decir como de frente, sino como que tienen que decirlo mediante una pantalla" (P2) Lo que refleja la frustración por la falta de presencialidad que perciben en la comunicación digital.

Otro participante señaló que los mensajes afectivos podían sentirse forzados o incluso incómodos, como lo expresó un participante que dijo “no conecto con ellas, me dan como cringe” (P8). Estas respuestas subrayan que, para algunas personas, las interacciones digitales pueden sentirse menos naturales o sinceras. Por otro lado, algunos participantes experimentaron emociones ambivalentes, mostrando tanto sentimientos positivos como negativos al recibir el mensaje. Un ejemplo fue un participante que expresó una mezcla de felicidad y tristeza al recibir un mensaje emotivo, indicando que:

“felicidad porque hay mensaje lindo, pero tristeza porque no me lo dice a mí, porque me lo tienes que escribir.” P1

Un aspecto interesante es que nueve de los participantes señalaron haber vivido situaciones similares en sus propias experiencias, lo que resalta la frecuencia con la que las interacciones digitales generan esta diversidad de respuestas emocionales, lo cual indica que el uso de plataformas como WhatsApp no solo facilita la comunicación, sino también permite reforzar lazos afectivos y proveer contención emocional. Así, el envío de mensajes motivadores se convierte en una herramienta importante de soporte emocional en el ámbito digital, demostrando cómo estos intercambios pueden proporcionar bienestar emocional.

“comúnmente con mi mejor amiga que siempre me ha hecho sentir muy bien y me ha mandado mensajes pues muy bonitos que uno le llenan mucho el corazón” P3.

“cuando tuve un problema en el trabajo con los jefes, recibí mensajes de apoyo de amigos y familia” P10.



Figura 5. Personas reunidas de manera presencial, pero con atención en el celular.

A partir de las respuestas de los participantes se revela una tensión entre la cercanía física y la desconexión emocional en las interacciones mediadas por la tecnología. Las emociones de rabia, tristeza y disgusto predominan al presentar esta imagen (5). Los participantes tienden a asociarla con emociones negativas, estos sentimientos parecen surgir de la percepción de desconexión presencial entre las personas presentes.

“Rabia, enojo.” P1

“Disgusto o tristeza.” P3

La idea de que todos están físicamente juntos, pero emocionalmente distantes resalta un fenómeno común en las interacciones modernas, donde la tecnología interfiere en la conexión humanizada. Por otro lado, las respuestas de cinco participantes sugieren que hay quienes se sienten cómodos y felices en esta situación, lo que refleja un fenómeno de aceptación y conformismo a este tipo de interacciones en la era digital.

“Yo pienso que se están sintiendo bien, ellos aceptaron esa situación y no hay disgusto en que todos estén en el celular, para ellos están bien...” P2

“Tal vez les da igual yo siento que ni siquiera pienso que estén sintiendo nada, les debe parecer que lo que están haciendo está bien.” P3

Todos los participantes han vivido experiencias parecidas, lo que pone de manifiesto la frecuencia de este fenómeno en la vida diaria. Las vivencias comunes muestran instantes de aceptación y/o incomodidad ante la constante presencia de los teléfonos móviles en situaciones sociales.

“Quizás cuando estoy con mi hermana en la mesa y cada una sentada en su celular y

comiendo.” P6

“Algunas veces he salido con alguien que pasa mucho tiempo en el teléfono, y me genera malestar porque siento que no quieren estar ahí...” P7



Figura 6. Reunión de personas de manera presencial.

La alegría y la felicidad son las emociones positivas predominantes en todas las respuestas. Este consenso sugiere que la imagen evoca una sensación de compañerismo y satisfacción que se asocia comúnmente con el trabajo en equipo en un ambiente informal y divertido.

“Felicidad y alegría.” P2

“Felicidad.” P3

Nueve de los participantes han vivido situaciones similares, lo que refuerza la idea de que la colaboración y la diversión en grupo de forma presencial aún son comunes. Las experiencias compartidas incluyen reuniones con amigos, trabajo en grupo en la universidad y momentos de interacción durante comidas, lo que subraya la importancia de estos contextos en la vida social y académica. Esto indica que los participantes valoran no solo el trabajo colaborativo, sino también la capacidad de humanizar la experiencia a través de la diversión y el compañerismo.

“Pues comúnmente cuando uno hace trabajos pues con los compañeros que no sobran las risas.” P3

“Todos compartimos nuestras ideas opiniones, expresiones y se siente feliz de compartir reírse y estar con gente esté en tu misma sintonía.” P5

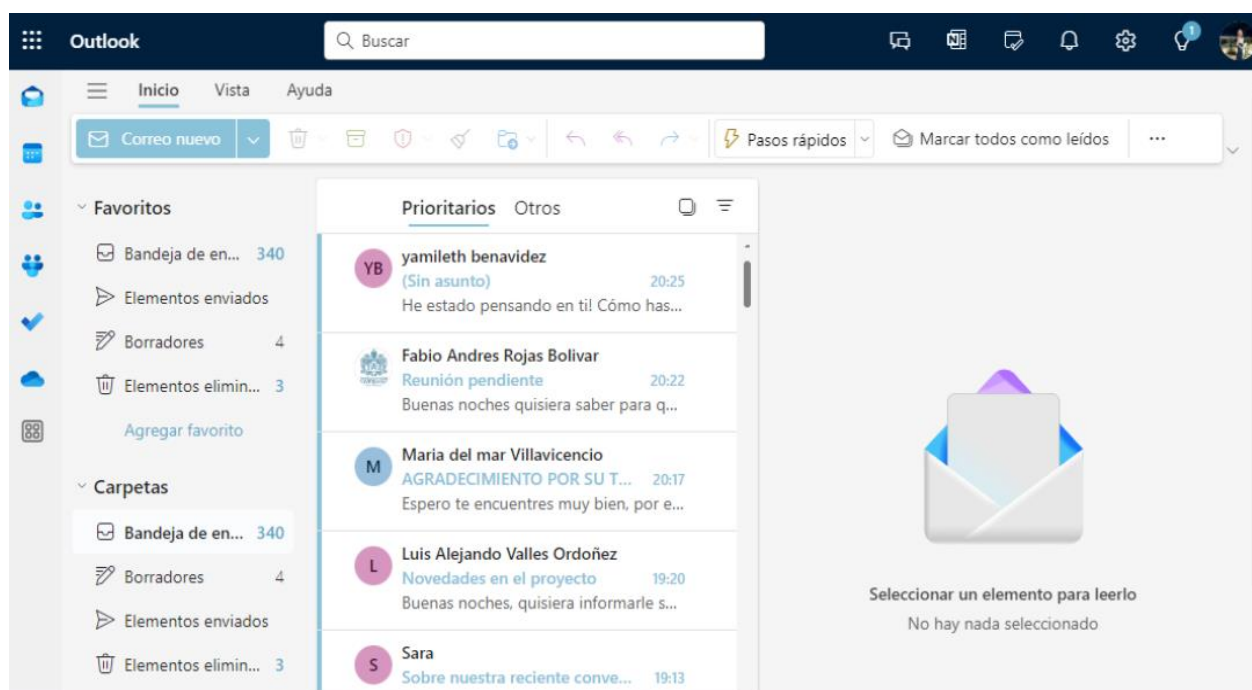


Figura 7. Bandeja de entrada de un correo electrónico

Finalmente, las respuestas de los participantes para la última imagen revelan patrones

emocionales y percepciones comunes entre los usuarios de correo electrónico en un contexto académico. Seis de los participantes experimentan ansiedad, miedo y disgusto al abrir correos, especialmente aquellos que contienen información importante, lo que indica que esta herramienta puede convertirse en una fuente de estrés. Además, se destaca que el ambiente académico intensifica la presión, ya que los correos se asocian con tareas pendientes, generando una sensación de agobio.

“Disgusto.” P5

“Con miedo como ansioso.” P9

Los participantes también comparten sentimientos de estrés y confusión al enfrentarse a numerosos correos no leídos, lo que crea dudas sobre su contenido. La importancia y urgencia de ciertos mensajes aumentan la ansiedad, mientras que otros generan menos tensión. Algunos logran mantener una organización que les ayuda a manejar el estrés.

“Miedo y ansioso, porque yo soy bien TOC, porque yo mi correo jamás he tenido 20 correos sin leer, no me gusta.” P7

“Normalmente lo que llega al correo son cosas académicas o del trabajo y eso me estresa.” P9

Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general caracterizar el uso de plataformas de comunicación digital y su relación con las interacciones sociales en estudiantes de una universidad privada. Para alcanzar este objetivo se plantearon como objetivos específicos (1) describir las interacciones sociales de los estudiantes con sus pares de la universidad (2) conocer el uso de plataforma de comunicación digitales en las interacciones sociales con pares y (3) explorar aspectos emocionales relacionados con las interacciones sociales presenciales y digitales. A continuación, se discutirán los resultados obtenidos en relación con los referentes empíricos y teóricos revisados y se presentarán las conclusiones, limitaciones del estudio y recomendaciones.

En cuanto al primer objetivo específico, se identificó que estas interacciones sociales con pares o compañeros de la universidad desempeñan un papel fundamental en la experiencia universitaria. Las interacciones se distinguen principalmente por el compañerismo y el respaldo académico. Muchos estudiantes señalaron que sus vínculos sociales en el entorno universitario no solo contribuyen a mejorar su rendimiento académico, sino que también les ayudan a formar redes de apoyo emocional. No obstante, algunos estudiantes expresaron que la falta de espacios presenciales en ciertos momentos impactó la profundidad de sus conexiones, lo que generó una sensación de aislamiento en algunas ocasiones. Esto indica que las interacciones presenciales son valoradas por su capacidad de proporcionar una experiencia más completa y enriquecedora.

A partir de estos hallazgos, se considera que la presencia física en los espacios universitarios sigue siendo un factor clave en la construcción de lazos significativos. Aunque las plataformas digitales pueden suplir ciertas necesidades de comunicación, el contacto cara a cara

fortalece la confianza y la cohesión entre los estudiantes, permitiendo una mayor comprensión de las emociones y necesidades del otro.

Los hallazgos de este estudio coinciden con los planteamientos de Ortiz et al. (2020) y Rosell & Pérez (2019), quienes destacan la relación significativa entre el nivel de interacción social y la salud mental, sugiriendo que la falta de interacciones puede incrementar la ansiedad y el estrés. En particular, el concepto de “integración social” en el entorno universitario resulta relevante, ya que sentirse parte de una comunidad contribuye al éxito académico y al bienestar emocional de los estudiantes. Este concepto se observa en los resultados, en los cuales los participantes describieron cómo las interacciones sociales en la universidad, caracterizadas por compañerismo y apoyo académico, no solo facilitan el rendimiento académico, sino que también ayudan a construir redes de apoyo emocional.

Sin embargo, un aspecto distintivo de este estudio radica en cómo las plataformas de comunicación digitales complementan estas interacciones. Los participantes señalaron que herramientas como WhatsApp y Zoom son percibidas positivamente, especialmente en contextos donde las interacciones presenciales no son viables, ya sea por limitaciones de tiempo o circunstancias externas. Estas plataformas permiten mantener la conexión con compañeros y profesores, fomentando el apoyo académico y emocional, aunque de forma mediada. No obstante, los participantes también destacaron que las interacciones digitales, aunque prácticas y funcionales, no sustituyen completamente el nivel de conexión emocional que ofrecen las interacciones presenciales.

Desde esta perspectiva, se resalta la importancia de fomentar un uso equilibrado de las plataformas digitales, reconociendo sus beneficios sin perder de vista la relevancia de la comunicación cara a cara. El desafío radica en integrar ambas modalidades de manera que

potencien el bienestar estudiantil y no generen dependencia exclusiva de un solo medio de interacción.

En relación con el segundo objetivo específico, que busca conocer el uso de plataformas de comunicación digital en las interacciones sociales con pares, la mayoría de los participantes indicaron que herramientas como WhatsApp y Zoom son fundamentales para coordinar actividades académicas y mantener el contacto en su vida universitaria. Este uso constante de las plataformas digitales evidencia su relevancia para la organización y comunicación ágil en el contexto académico, ya que estas facilitan el intercambio rápido de información y permiten una gestión eficiente de sus interacciones sociales.

A partir de estos resultados, se observa que las plataformas digitales han transformado la manera en que los estudiantes gestionan su vida académica, facilitando una comunicación instantánea y una organización eficiente de tareas. No obstante, también se hace evidente la necesidad de establecer límites en su uso para evitar el agotamiento digital y la sobrecarga informativa.

Sin embargo, varios participantes señalaron que la comunicación digital puede llevar a malentendidos debido a la falta de expresiones faciales y tono de voz, aspectos que son esenciales para una interpretación completa del mensaje. Por ejemplo, algunos indicaron que las respuestas no inmediatas en plataformas de mensajería generan incertidumbre o ansiedad, pues interpretan la falta de respuesta como un posible desinterés o conflicto. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Álvarez (2024), quien señala que, aunque plataformas como WhatsApp facilitan la inmediatez de la comunicación, también generan una presión constante para responder rápidamente. Esta expectativa puede intensificar la ansiedad mencionada por los participantes, especialmente cuando las respuestas no son inmediatas.

Álvarez (2024) también advierte que el uso intensivo de estas plataformas puede limitar las interacciones presenciales, lo cual es esencial para el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas más complejas.

Por otro lado, algunos participantes mencionaron que el uso de plataformas de comunicación digital facilita la interacción y promueve un sentido de cercanía con personas que se encuentran a distancia, lo que coincide con estudios previos que señalan que los adultos emergentes, por ejemplo, utilizan cada vez más herramientas digitales para conectarse con amigos y mantener amistades a largas distancias (Manago et al., 2012). Sin embargo, también reconocen que estos medios pueden afectar la calidad de las interacciones en contextos presenciales, en los que la socialización requiere atención plena. La tendencia a revisar dispositivos móviles durante las interacciones en persona interrumpe este proceso, creando una paradoja entre conexión y desconexión como señala Turkle (2015) “cuando estamos separados: hipervigilancia; cuando estamos juntos: falta de atención” (p. 213), lo cual describe esta dualidad en la era digital.

Ahora bien, en cuanto al tercer objetivo específico, los aspectos emocionales que surgen en las interacciones sociales, tanto en entornos presenciales como digitales, varían entre los participantes sobre las emociones que pueden manifestar en una misma experiencia de interacción social.

Estos hallazgos refuerzan la idea de que las emociones desempeñan un papel crucial en la calidad de las interacciones sociales. La incertidumbre generada por la falta de comunicación no verbal en los entornos digitales puede afectar la percepción de las relaciones y generar niveles elevados de ansiedad. En este sentido, es fundamental que los estudiantes desarrollen estrategias

de regulación emocional que les permitan manejar estas experiencias de manera saludable.

En las interacciones presenciales, los participantes se sienten apoyados y con una mayor conexión, lo que refuerza su sentido de pertenencia a la comunidad universitaria y les permite experimentar emociones positivas durante sus encuentros con compañeros. En cambio, las interacciones digitales, aunque cumplen con su función práctica están vinculadas a una ambivalencia emocional, si bien las plataformas digitales permiten mantener un contacto constante, lo que puede generar sentimientos positivos como la cercanía, también surgen emociones negativas debido a la falta de comunicación no verbal y la interpretación ambigua de los mensajes. Esto se intensifica en situaciones donde los mensajes quedan sin respuesta o donde se visualizan los mensajes sin recibir retroalimentación, lo que genera incertidumbre. Esta situación puede dar lugar a la ansiedad y sentimientos de inseguridad en relación con los vínculos con los demás.

Estos hallazgos son consistentes con estudios recientes que sugieren que las interacciones digitales pueden generar una variedad de respuestas emocionales. Autores como Walther y Parks (2002) han discutido cómo la comunicación mediada por computadora puede llevar a interpretaciones ambiguas de las emociones y las intenciones, lo que se alinea con los sentimientos de ansiedad y especulación negativa que experimentaron los participantes ante mensajes eliminados. Por otro lado, la ambivalencia emocional observada en las interacciones digitales se apoya en la teoría de la dualidad emocional de Goleman (1995), que enfatiza cómo las emociones pueden coexistir y afectar las decisiones de los individuos.

El fenómeno de desconexión emocional a pesar de la proximidad física también ha sido explorado por autores como Turkle (2011), quien argumenta que la tecnología, aunque facilita la comunicación, a menudo crea una ilusión de conexión. Esto se refleja en los sentimientos de

frustración y desconexión que algunos participantes reportaron durante las videoconferencias. En contraste, algunos estudios han indicado que las interacciones digitales pueden ser reconfortantes, sugiriendo que la experiencia emocional es altamente contextual y varía según la situación y las experiencias previas de los participantes (Bargh & McKenna, 2004).

En conclusión, los resultados de esta investigación proporcionan una visión comprensiva sobre el impacto de las plataformas digitales y las interacciones sociales en el contexto universitario.

Se considera que, si bien las plataformas digitales han generado beneficios en términos de accesibilidad y conexión, su impacto en las interacciones sociales presenciales debe abordarse con un enfoque crítico. Se destaca la importancia de continuar investigando cómo los estudiantes pueden equilibrar su uso para maximizar los beneficios sin comprometer su bienestar emocional.

En primer lugar, se evidencia que las plataformas de comunicación digital, como WhatsApp y Zoom, juegan un papel fundamental en la interacción social de los estudiantes, facilitando la comunicación continua y la organización de actividades académicas. Este hallazgo coincide con lo que se ha planteado en estudios previos, que sugieren que las plataformas digitales optimizan la colaboración y la gestión del tiempo en entornos académicos (Serrano & Morales, 2020).

Por otro lado, las interacciones presenciales se destacaron por su valor en la construcción de relaciones significativas. Los estudiantes manifestaron que estas interacciones les proporcionan un mayor sentido de apoyo emocional y conexión con sus compañeros, reforzando su pertenencia a la comunidad universitaria y favoreciendo la generación de emociones positivas. Esto refuerza lo que se ha mencionado en la literatura, que destaca que la comunicación cara a

cara favorece la expresión emocional y la empatía, elementos esenciales para establecer relaciones profundas (Gómez-Ortiz et al., 2020).

Finalmente, se identificó que tanto las interacciones presenciales como las digitales provocan diversas emociones en los estudiantes. Mientras que las interacciones presenciales permiten una mayor comprensión emocional, las digitales, aunque convenientes, suelen generar incertidumbre debido a la falta de comunicación no verbal. Este resultado es consistente con estudios previos que han señalado que la interacción digital está asociada a un mayor riesgo de malentendidos y a la generación de emociones negativas, como ansiedad o inseguridad (Rodríguez & Moreno, 2019). Aunque las plataformas digitales ofrecen ventajas en términos de conectividad y accesibilidad, las interacciones presenciales siguen siendo esenciales para el bienestar social y emocional de los estudiantes universitarios.

A modo de conclusión, el contexto académico en Cali, caracterizado por una carga académica significativa y altas expectativas de rendimiento, intensifica la presión emocional que enfrentan los estudiantes al interactuar a través de plataformas digitales. Estos hallazgos subrayan la necesidad de diseñar estrategias institucionales que fomenten un uso saludable de la tecnología y ofrezcan apoyo emocional a los estudiantes, contribuyendo así a su bienestar integral.

Se recomienda fomentar un equilibrio entre las interacciones digitales y presenciales en los contextos educativos, ya que la sobreexposición a la tecnología puede generar efectos negativos en la salud mental, tales como estrés y ansiedad. Para mitigar estos efectos, se podrían implementar campañas educativas sobre salud digital y talleres de desconexión digital que sensibilicen a los estudiantes sobre los riesgos del uso excesivo, proporcionándoles herramientas para gestionar el uso de la tecnología de manera saludable. Este llamado está dirigido a las

comunidades educativas, desde la educación básica primaria hasta los entornos universitarios, así como a los profesionales de la salud mental, quienes deberían considerar estas estrategias en sus programas de intervención y prevención.

Asimismo, la implementación de programas educativos enfocados en la alfabetización digital emocional ayudaría a los estudiantes a interpretar y expresar sus emociones de manera adecuada, mejorando la calidad de sus interacciones y disminuyendo la ansiedad o frustración derivada de malentendidos. Se sugiere, además, profundizar en la relación entre el uso de plataformas digitales y la salud mental, considerando variables como la soledad y factores contextuales como la condición socioeconómica y familiar, lo que permitiría enriquecer la comprensión de cómo el entorno influye en las interacciones digitales.

Entre las limitaciones de este estudio, se destaca que la muestra se centró en una universidad específica y con características homogéneas, lo que reduce la posibilidad de analizar la experiencia de interacciones sociales entre jóvenes con diferentes características sociales, económicas y culturales. Futuros estudios deberían incluir universidades de distintas regiones y contextos culturales, además de un enfoque más detallado en emociones específicas. Los hallazgos de este estudio tienen implicaciones importantes para los profesionales de la salud mental, ya que refuerzan la necesidad de fortalecer los programas de psicoeducación orientados al desarrollo de competencias socioemocionales, habilidades de comunicación efectiva, gestión emocional e interacciones interpersonales saludables, tanto en entornos virtuales como presenciales, desde la infancia y adolescencia. Se espera que futuras investigaciones amplíen la comprensión de los efectos de las plataformas digitales y el uso de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, en el bienestar emocional de los estudiantes universitarios.

Finalmente, el contexto académico en Cali, caracterizado por una carga académica significativa y altas expectativas de rendimiento, intensifica la presión emocional que enfrentan los estudiantes al interactuar a través de plataformas digitales. Investigaciones previas han señalado que el uso intensivo de tecnologías digitales puede contribuir al aumento de la ansiedad y el estrés, especialmente en estudiantes sometidos a altos niveles de exigencia académica (Rodríguez & Moreno, 2019; Smith & Anderson, 2018). Además, la acumulación de correos electrónicos y mensajes puede percibirse como una extensión de estas demandas, generando un ciclo de estrés que afecta tanto el bienestar emocional como el rendimiento académico.

Referencias

Abbasi, M. M., & Beltiukov, A. (2024). Summarizing emotions from text using Plutchik's wheel of emotions. *Theoretical Foundation of Computer Sciences*. Recuperado de <https://www.atlantis-press.com/proceedings/itids-19/125908998>

Abjaude, S. A. R., Pereira, L. B., Zanetti, M. O. B., & Pereira, L. R. L. (2020). ¿Cómo influyen las redes sociales en la salud mental? *Pepsic*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S014829632030179X?via%3Dihub>

Abulfaraj, G. G., Upsher, R., Zavos, H. M. S., & Dommett, E. J. (2024). The impact of resilience interventions on university students' mental health and well-being: A systematic review. *Education Sciences*, *14*(5), 510. <https://www.mdpi.com/2227-7102/14/5/510>

Ahlstrom, D., Si, S., & Nambisan, S. (2020). Technology, entrepreneurship, innovation and social change in digital transformation. *Journal of Business Research*, *112*, 150–161. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S014829632030179X?via%3Dihub>

Al-Marroof, R. S., Alhumaid, K., & Salloum, S. A. (2021). The continuous intention to use e-learning, from two different perspectives. *Education and Information Technologies*, *26*, 6015–6037. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10547-2>

Alvarez, G. S. V. (2024). La Comunicación Instantánea y sus Efectos Lingüísticos: WhatsApp en el Entorno Académico Ecuatoriano. En *CID - Centro de Investigación y Desarrollo eBooks*. https://doi.org/10.37811/cli_w1110

Ángel Gómez, K., Arango Gallego, J. M., García Lopera, I., Herrera Vélez, A., Restrepo

Camargo, Y., Rivera Montoya, Y., Valencia Ochoa, J., & Zapata Gómez, M. A. (2024). Percepción de estudiantes universitarios latinoamericanos: educación antes y después de la pandemia / Latin American university students' perception: education before and after the pandemic. *Cienc. Acad. (Univ. Catol. Luis Amigó)*, 5, 1-XX.

<https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/CYA/article/view/4937/4305>

Ashraf, M. A., Khan, M. N., Chohan, S. R., Khan, M., Rafique, W., & Farid, M. F. (2021). Social media improves students' academic performance: Exploring the role of social media adoption in the open learning environment among international medical students in China. *Healthcare*, 9(10), 1272. <https://www.mdpi.com/2227-9032/9/10/1272>

Battaglia, M. P. (2008). *Sampling: A guide for researchers*. Academic Press.

Barón Pulido, M., Duque Soto, Á., Mendoza Lozano, F., & Quintero Peña, W. (2021). Redes sociales y relaciones digitales, una comunicación que supera el cara a cara. *Revista Internacional De Pedagogía E Innovación Educativa*, 1(1), 123–148.

<https://editic.net/journals/index.php/ripie/article/view/81>

Ben Youssef, A., Dahmani, M., & Ragni, L. (2022). Uso de TIC, habilidades digitales y rendimiento académico de los estudiantes: Explorando la brecha digital. *Information*, 13(3), 129.

<https://www.mdpi.com/2078-2489/13/3/129>

Berrocal Hernández, Á. A., & Aravena Domich, M. A. (2021). Herramientas digitales como recurso de interacción comunicativa en escuelas de Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7302–7320.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/848>

Chacón, B. E. G., Zabala, S. P. G., Trujillo, A. Q., Velásquez, Á. M. V., & Cotos, A. M. G. (2002). Técnicas interactivas para la investigación social cualitativa. Fundación Universitaria Luis Amigó. Recuperado de https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos_virtuales/posgrado/maestria_asesoria_familiar/proyectos_I/m%C3%B3dulo%25202/Tecnicas%2520Interactivas%2520-%2520Quiroz.pdf

Chuquihuanca Yacsahuanca, N., Pesantes Shimajuko, S. M., Vásquez Rodríguez, L., & Vargas De Olgado, E. C. (2021). Cultura digital desde el contexto universitario en tiempos de pandemia Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 802–817. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.22>

Cueva Gaibor, D. A. (2020). La tecnología educativa en tiempos de crisis. *Revista Conrado*, 16(74), 341–348. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000300341&lng=es&tlng=es

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2021). *Acceso y uso de internet en los hogares colombianos*. <https://www.dane.gov.co/>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2021). Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares (ENTIC Hogares). Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/tecnologia-e-innovacion/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic/encuesta-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-en-hogares-entic-hogares>

Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Anchor Books.

Gómez-Ortiz, O., Zea, R., Ortega-Ruiz, R., & Romera, E. M. (2020). Percepción y motivación social: Elementos predictores de la ansiedad y el ajuste social en adolescentes.

Psicología Educativa, 26(1), 49-55.

[https://doi.org/10.5093/psed2019a11​;contentReference\[oaicite:0\]{index=0}​;contentReference\[oaicite:1\]{index=1}](https://doi.org/10.5093/psed2019a11​;contentReference[oaicite:0]{index=0}​;contentReference[oaicite:1]{index=1})

Guzmán, M. O. (2024). Generalidades de la psicología de la salud: Un enfoque biopsicosocial. *Simbiosis*, 4(7), 73-86. Recuperado de

[https://biblat.unam.mx/es/revista/simbiosis-mexico/articulo/generalidades-de-la-psicologia-de-la-salud-un-enfoque-biopsicosocial​;contentReference\[oaicite:0\]{index=0}](https://biblat.unam.mx/es/revista/simbiosis-mexico/articulo/generalidades-de-la-psicologia-de-la-salud-un-enfoque-biopsicosocial​;contentReference[oaicite:0]{index=0})

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Hernández, Y., & Pérez, L. (2019). Integración social en estudiantes universitarios de primer año. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1), 57-66. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v3.1450>

Hernández, R. C., & Chaparro-Medina, P. M. (2021). Transformaciones en los hábitos de comunicación y sociabilidad a través del incremento del uso de redes socio digitales en tiempos de pandemia. *Ámbitos*, 52, 37-51. Recuperado de

https://institucional.us.es/revistas/Ambitos/52/AMBITO_52_03.pdf

Huang, Y., & Zhao, N. (2020). Generalized anxiety disorder, depressive symptoms, and sleep quality during COVID-19 outbreak in China. *Psychiatry Research*. Recuperado de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0165178120306075>

Huerta, A. E. (2022). El impacto de las redes sociales en el aprendizaje colaborativo: Caso de estudio en educación secundaria. *Ingenio Global*, 1(1), 15–24. Recuperado de <https://editorialinnova.com/index.php/rig/article/view/53>

International Telecommunication Union (ITU). (2022, 21 de diciembre). *Global Connectivity Report 2022*. Recuperado de <https://www.itu.int/hub/publication/d-ind-global-01-2022>

Lattie, E. G., Adkins, E. C., Winkvist, N., Stiles-Shields, C., Wafford, Q. E., & Graham, A. K. (2019). Digital mental health interventions for depression, anxiety, and enhancement of psychological well-being among college students: Systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 21(7), e12869. <https://www.mdpi.com/2227-7102/14/5/510>

Lee, Y., Jeon, Y. J., Kang, S., Shin, J. I., & Jung, Y. C. (2022). Social media use and mental health during the COVID-19 pandemic in young adults: A meta-analysis of 14 cross-sectional studies. *BMC Public Health*, 22(1), 1810. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-14172-1>

Manago, A. M., Taylor, T., & Greenfield, P. M. (2012). Me and my 400 friends: The anatomy of college students' Facebook networks, their communication patterns, and well-being. *Developmental Psychology*, 48(2), 369–380. <https://doi.org/10.1037/a0026338>

Marciano, L., & Viswanath, K. (2023). Social media use and adolescents' well-being: A note on flourishing. *Frontiers in Psychology*, 14, 1092109. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1092109>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [MinTIC]. (2023). *Informe de proyecciones de conectividad y uso de las Tecnologías de la Información y las*

Comunicaciones en Colombia (Informe). <https://www.mintic.gov.co/>

Pérez, J. (2024). *Redes sociales y su impacto en la identidad juvenil*. Editorial XYZ.

Pérez, J. (1994). *Psicología Social: Relación entre individuo y sociedad*. En J. F. Morales (Coord.), *Psicología social* (pp. 25-40). Editorial.

Piteo, E. M., & Ward, K. (2020). Review: Social networking sites and associations with depressive and anxiety symptoms in children and adolescents – a systematic review. *Child and Adolescent Mental Health*. <https://doi.org/10.1111/camh.12373>

Piñero-Naval, V. (2020). La metodología de análisis de contenido. Usos y aplicaciones en la investigación comunicativa del ámbito hispánico. *Communication & Society*, 33(3), 1-16.

Rodríguez, A., & Moreno, R. (2019). Adicción a redes sociales y sus efectos en adolescentes mexicanos. *Redalyc: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 4677(467774008002), 139-149.
[https://www.redalyc.org/journal/4677/467774008002/​:contentReference\[oaicite:0\]{index=0](https://www.redalyc.org/journal/4677/467774008002/​:contentReference[oaicite:0]{index=0)

Rodrigo Moriche, M. P., Galán Casado, D., Mampaso Desbrow, J., & Rivera Duque, E. (2022). Diseño universal para el aprendizaje en procesos de investigación participativos e inclusivos. *Prisma Social: Revista de Investigación Social*, 37, 7-35.
<https://doi.org/10.17561/prisma.v37.5550>

Sánchez-Valtierra, J. A. (2024). Integrando la inteligencia artificial en el contexto del bachillerato virtual de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato. *Revista Mexicana de*

Bachillerato a Distancia, 16(31), 87905.

[https://doi.org/10.22201/cuaieed.20074751e.2024.31.87905​;contentReference\[oaicite:0\]{index=0}](https://doi.org/10.22201/cuaieed.20074751e.2024.31.87905​;contentReference[oaicite:0]{index=0})

Simmel, G. (1927). *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*. Revista de Occidente. Recuperado de <https://archive.org/details/simmel-georg.-sociologia-estudios-sobre-las-formas-de-socializacion-ocr-1927>

Smith, A., & Anderson, M. (2018). *Social Media Use in 2018*. Pew Research Center: Internet, Science & Tech. Recuperado de <https://coilink.org/20.500.12592/sbdzx7>

Tamayo, A., & Otero, M. (2020). *Uso de Internet y redes sociales en adolescentes: Riesgos y oportunidades para su desarrollo* [Artículo]. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 52(1), 61-70. <https://doi.org/10.21501/22161201.2979>

Theben, A., Aranda Juárez, D., Lupiáñez Villanueva, F., Peña López, I., & Porcu, F. (2021). *Participación y ciudadanía activa de los jóvenes a través de Internet y las redes sociales. Un estudio internacional*. *BiD: Textos Universitarios de Biblioteconomía y Documentación*, 46, junio. <https://doi.org/10.1344/BiD2020.46.01>

Turkle, S. (2011). *Alone together: Why we expect more from technology and less from each other*. Basic Books.

Yang, C., Zeng, L., & Li, J. (2021). Social media use and its impact on youth's emotional and identity development: A process of recognition and negotiation. *Journal of Youth and Adolescence*, 50(4), 725-738. <https://doi.org/10.1007/s10964-020-01355-4>

Anexos

Anexo A

Consentimiento informado para población mayores de edad

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA POBLACIÓN MAYORES DE EDAD

Estimado(a) participante

Desde la asignatura Trabajo de grado 2 a cargo por la docente **Ana Marcela Uribe Figueroa** las estudiantes **Valentina Diago Mejia** y **Laura Isabella Segura Benavides** pertenecientes a la Pontificia Universidad Javeriana Seccional Cali, están llevando a cabo la investigación titulada Uso de plataformas de comunicación digitales e interacciones sociales presenciales de estudiantes de una universidad privada de Cali, dado que se reconoce la importancia por ello, se planteó el objetivo general de esta investigación es caracterizar el uso de plataformas de comunicación digitales y su relación con las interacciones sociales en estudiantes de una universidad privada en Cali.

Los criterios de inclusión se tendrán en cuenta los siguientes: 1. Los participantes deben ser mayores de edad, es decir, que tengan 18 años o más en el momento de la investigación, 2. El participante debe estar oficialmente matriculado en la universidad durante el periodo académico 2024-2, 3. El participante debe aceptar de manera informada y voluntaria participar en la investigación, 4. Debe tener un nivel de experiencia con herramientas digitales como mínimo básico. Respecto a los criterios de exclusión se tendrán los siguientes: 1. Los participantes que no hablen y entiendan el idioma en el que se llevará a cabo la investigación, 2. Los participantes que presenten alguna condición cognitiva que pueda afectar su capacidad para comprender y participar en la entrevista de manera significativa, 3. Que en el momento de la entrevista se encuentren bajo el efecto de sustancias psicoactivas.

Los posibles riesgos son de menor grado, sin embargo, se tiene en cuenta el protocolo de atención en crisis, por si llega haber una movilización emocional en el participante al momento de responder a la entrevista o participar en él grupo focal. La participación en la investigación consta de la realización de una entrevista en modalidad digital, y una segunda parte donde se hará una actividad grupal, por lo tanto, no se considera ningún reconocimiento monetario. Antes de aceptar o rechazar su participación en la investigación, debe de tener en cuenta lo siguiente:

- La decisión de participar en la investigación es completamente PERSONAL, LIBRE y VOLUNTARIA.
- Sus datos personales y la información obtenida son completamente CONFIDENCIALES, por el contrario, se utilizará un pseudónimo para identificarlo. En tal

sentido, la información no se revelará en la institución, usando nombres propios o datos sociodemográficos que pueda identificarte.

- En el transcurso del estudio usted podrá SOLICITAR información actualizada sobre el mismo.
- En el transcurso del estudio tú podrás RETIRARTE en cualquier momento, sin necesidad de informar tus razones.
- NO recibirá ningún beneficio económico por su participación.
- No tendrá que hacer un gasto económico durante su participación.
- En caso de que los autores de la investigación consideren la posibilidad de escribir artículos para su publicación, los resultados figuran de modo general o particular, sin especificar nombres de los participantes o de la institución.

La investigación se enmarca en los artículos 2, 3, 10, 15, 17, 23, 24, 29, 36, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 52 de la **Ley 1090 del 06 de septiembre del año 2006**, establecida por el Congreso de la República de Colombia, por medio de los cuales se establecen las normas pertinentes frente a aspectos científicos, técnicos y administrativos para la investigación en psicología, y los artículos 5, 8, 10, 11, 12, 14, 15 y 16 de la **Resolución No. 008430 de 1993** que regula de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos en áreas de la salud.

Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede firmar el siguiente Consentimiento Informado.

Una vez leída y comprendida la información anterior en pleno uso de mis capacidades, manifiesto mi participación en la investigación. En tal sentido, la firma del consentimiento informado implica autorización para realizar una entrevista semiestructurada.

Yo, _____, identificado con CC. _____
declaro que he sido informado(a) de los objetivos, fines del presente estudio a realizar por
estudiantes de la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Y obrando en forma **AUTÓNOMA
Y CONSCIENTE, ACEPTO** la participación en esta investigación. Se firma a los días ____
del mes _____ del año 2024.

FIRMA PARTICIPANTE

Nombre:

CC:

Teléfono:

FIRMA DE INVESTIGADORA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Valentina Diago Mejía

CÉDULA DE CIUDADANÍA: 1143871355

CORREO: Valentinadiago@javerianacali.edu.co

TELÉFONO:

FIRMA DE INVESTIGADORA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Laura Isabella Segura Benavides

CÉDULA DE CIUDADANÍA: 1005878962

CORREO: lauraisabellasegb@javerianacali.edu.co

TELÉFONO:

Firma del director/a del trabajo de grado que podrán contactar en caso de tener dudas o comentarios sobre el proceso de investigación o el proyecto.

NOMBRE DEL DOCENTE ENCARGADO/A: Ana Marcela Uribe Figueroa

CÉDULA DE CIUDADANÍA:

CARGO: directora de tesis y profesora de planta.

CORREO INSTITUCIONAL: ana.uribe@javerianacali.edu.co

OFICINA: Universidad Javeriana Cali, Departamento de Ciencias Sociales Edificio Samán.

FIRMA ESTUDIANTE: Laura Isabella Segura Benavides CÓDIGO: 8951223	
FIRMA ESTUDIANTE: Valentina Diago Mejía CÓDIGO: 8940497	
FIRMA DIRECTORA O DIRECTOR: Ana Marcela Uribe Figueroa	

Anexo B

Formato protocolo de atención en crisis.

FECHA:	SEMESTRE ACADÉMICO: 2024-2
PROGRAMA ACADÉMICO: PSICOLOGÍA	
NOMBRE ASIGNATURA: TRABAJO DE GRADO II	
NOMBRE ESTUDIANTE: Valentina Diago Mejía	CÓDIGO: 8940497
NOMBRE ESTUDIANTE: Laura Isabella Segura Benavides	CÓDIGO: 8951223

Elaborado por:

Grupo de Investigación Bienestar, Trabajo, Cultura y Sociedad (BITACUS)

Pontificia Universidad Javeriana de Cali

A continuación, se presenta un plan de apoyo para la intervención en crisis y remisión a soporte profesional, que debe ser desarrollado por los/as investigadores en caso de que alguno de los participantes del estudio, presente una crisis durante el desarrollo de: la aplicación de los cuestionarios, las entrevistas, grupos focales y requiere acompañamiento psicológico.

Se resalta que la estrategia a implementar contará con el apoyo de la red de servicios de cada una de las instituciones universitarias vinculadas o el servicio personal de cada participante; los investigadores actuarán, en caso de ser necesario, como un canal de orientación para el acceso a estos servicios.

Adicionalmente, se deja claro que el propósito de este protocolo de atención en crisis es tener las instrucciones y ruta de apoyo, para remitir a el participante y que sea atendido en la red de IPS que atienden las EPS, en tal sentido, se informa los contactos de los consultorios Psicológicos gratuitos de la ciudad y el contacto de algunos Psicólogos en caso de ser necesario.

Contactos del Servicio Psicología de IPS

EPS	IPS	Teléfono	Dirección
Sura	Ips vivir	3128524776	carrera 83b #42- 60

Contactos de Consultorios Psicológicos Estudiantiles en la ciudad

Nombre	Universidad	Teléfono	Dirección
Centro de Bienestar	Javeriana Cali	+57 (2) 321 82 00 Ext. 8507	Calle 18 No. 118-250 Cali, Colombia.
Centro de Atención Psicológica (CAP)	Universidad del Valle	+57 (2) 321 2100 ext. 6242	Calle 4B No. 36-00, Cali, Valle del Cauca.
Consultorio de Psicología	Universidad San Buenaventura Cali	+57 (2) 488 2222 ext. 2280	Carrera 122 No. 6-65, Cali, Valle del Cauca.

Contacto de Psicólogos accesibles para los participantes:


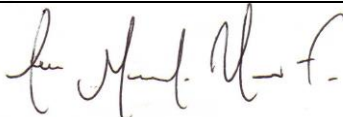
Nombre	Teléfono
Angelica Maria Velasquez De La Cruz	(+57 2) 321 8200 extensión 8505 / 85

Plan de apoyo:

◆ Antes de iniciar la aplicación de los cuestionarios, las entrevistas, grupos focales, los/as investigadores conocerán los centros de bienestar de las universidades que atienden la población externa, si son estudiantes de la PUJ, los investigadores informarán acerca de las características de la investigación y la posibilidad que algunos de los participantes sean remitidos allí en caso de ser necesario. Lo anterior, tiene el propósito de anticipar alguna emergencia y estar preparado para ella.

◆ Durante el desarrollo de la recolección de la información, los/as investigadores estarán atentos a las manifestaciones que puedan presentar los participantes y en caso de observar que la persona requiere alguna atención profesional, seguirá los siguientes pasos:

1. Apagar la grabación de audio o suspender la aplicación del instrumento de recolección de información.
2. Determinar la necesidad prioritaria del participante (observando los signos físicos y psicológicos que requieran atención).
3. Realizar una contención emocional, teniendo en cuenta la necesidad evidenciada (tomar agua, respirar, preguntas de contención).
4. Comunicarse con los investigadores principales para analizar el caso y determinar si el participante requiere o no acompañamiento psicológico y si puede o no continuar con el desarrollo de las entrevistas.
5. En caso de requerir acompañamiento psicológico, se remitirá al participante al Centro de Bienestar de la Universidad sede de la entrevista o se orientará la solicitud a la entidad de salud a la que pertenezca el participante.
6. Se realizará un seguimiento personal o telefónico del proceso.
7. En caso de que el participante manifieste su disposición a continuar en el estudio, y de que el equipo de investigadores lo considere pertinente, se convocará una nueva cita para reanudar el proceso de recolección de información. De lo contrario, la participante puede abandonar el proceso sin que por haya sea expuesta a ninguna repercusión.

NOMBRE ESTUDIANTE: Valentina Diago Mejía CÓDIGO: 8940497	
NOMBRE ESTUDIANTE: Laura Isabella Segura Benavides CÓDIGO: 8951223	Laura Segura
FIRMA DIRECTORA O DIRECTOR: Ana Marcela Uribe Figueroa	

Anexo C

Instrumento de recolección de información

Temática	Guía de preguntas orientadoras
-----------------	---------------------------------------

Rapport

Gracias por su disposición a participar en esta investigación. En esta ocasión, quiero explicarte el propósito del estudio y estoy aquí para responder cualquier pregunta que puedas tener.

El objetivo general de nuestra investigación es caracterizar las dinámicas de la interacción social que ocurren a través de plataformas de comunicación digital, como el correo electrónico, la mensajería instantánea y las videollamadas. Queremos entender cómo estos espacios digitales influyen en las relaciones humanas, la cooperación, el intercambio y las emociones.

Para lograr esto, haremos una entrevista semiestructurada y una técnica interactiva: la rueda de emociones, que estará relacionada a unas imágenes previamente seleccionadas... Durante la entrevista, le haré preguntas que nos ayudarán a profundizar en sus experiencias y percepciones en relación con las plataformas de comunicación digitales. Este formato nos permitirá adaptar la conversación según sus respuestas, creando un ambiente cómodo y relajado para explorar temas.

La rueda de emociones le ayudará a identificar y expresar sus sentimientos en el contexto de las plataformas digitales, mientras que la técnica de foto voz le permitirá compartir visualmente sus experiencias y perspectivas. Ambas técnicas están diseñadas para ofrecer una comprensión más profunda de cómo estos espacios digitales se mueven en sus interacciones y emociones.

Quiero asegurarle que toda la información que proporcione será tratada con confidencialidad.

Utilizaremos un código o pseudónimo para identificarle en lugar de su nombre, y no revelaremos datos que puedan identificarle directamente.

Entendemos que hablar sobre ciertas experiencias personales puede ser incómodo y, en algunos casos, revivir sentimientos no agradables. Quiero que sepa que estoy aquí para brindarle apoyo emocional durante todo el proceso. También puede retirarse de la investigación en cualquier momento si así lo desea.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre el estudio, no dude en contactarme. Estoy aquí para ayudarle en todo lo que necesite.

<p style="text-align: center;">Información general</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué edad tienes? 2. ¿Cuál es tu género? 5. ¿En qué periodo académico ingresaste a la universidad? 6. ¿En qué semestre te encuentras actualmente? 7. ¿Qué carrera estás cursando? 8. ¿Dónde vives? (Ciudad y barrio) 9. ¿Con quién vives actualmente?
<p style="text-align: center;">Interacciones sociales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuéntame como es un día tuyo entre semana generalmente? 2. ¿Donde interactúas frecuentemente? 3. ¿Puedes describirías esa interacción? 4. ¿Puedes contarme una experiencia cuando hacer trabajos en grupo? 5. ¿Qué piensas del trabajo en equipo? 6. ¿En qué modalidad te sientes más cómodo(a) trabajando en equipo? 7. Has notado diferencias en tu forma de interactuar en actividades presenciales frente a las realizadas en plataformas digitales? 8. De que manera consideras que las plataformas digitales mejoran tus interacciones sociales? 9. ¿Qué beneficios crees que tiene la interacción social para tu rendimiento académico? qué elementos, como comunicación, confianza o claridad en los roles, crees que son esenciales para que un equipo funcione bien? 10. ¿Crees falta de elementos digitales podría afectar la cooperación en un grupo? 11. ¿Puedes compartir algún ejemplo donde hayas sentido que estas herramientas digitales facilitaron el trabajo en equipo, o, por el contrario, presentaron algún desafío que dificultó la coordinación y el logro de los objetivos del proyecto? 12. ¿Podrías compartir un ejemplo de una situación en la que una plataforma digital, como un chat, una videollamada o el correo electrónico, haya mejorado o, por el contrario, dificultado tu comunicación o colaboración con otros?

Plataformas digitales

1. ¿Qué plataformas de comunicación digital conoces?
2. ¿Cuándo comenzas a utilizar plataformas de comunicación digital? (Redes sociales, mensajería instantánea, videoconferencias y correo electrónico)
3. ¿En promedio cuántas horas al día utilizas las Redes sociales, mensajería instantánea, videoconferencias y correo electrónico?
4. ¿Con qué fin utilizas todas esas plataformas?
5. ¿Qué características son importantes para ti a la hora de escoger una plataforma de comunicación digital de manera continua?
6. ¿Que haces cuando un mensaje no se entiende como querías?
7. ¿Qué tipo de comunicaciones realizadas principalmente por correo electrónico?
8. ¿Cómo ha influido la mensajería instantánea en tus interacciones sociales?
9. ¿Cuentanos una vez que mensajería instantánea haya facilitado tus interacciones sociales?
10. Cuentanos una vez que mensajería instantánea haya dificultado tus interacciones sociales?
11. ¿Qué es importante para una interacción cara a cara en entornos virtuales?
12. ¿Qué utilidades tienen estas redes sociales para ti?
13. ¿Con quién interactúas en ellas?

<p style="text-align: center;">Emociones</p>	<p>Esta categoría se aborda utilizando una técnica interactiva de la investigación cualitativa llamada fotolenguaje, esta técnica hace posible textualizar el significado que tienen los espacios donde transcurre la cotidianidad de los sujetos, sus experiencias y vivencias (Chacón et al., 2002). Además de esto, se hará una modificación a la técnica, donde se incluirá el círculo de emociones de Plutchik. R, 1980, donde se tuvieron en cuenta 18 emociones, 6 emociones básicas y 12 emociones primarias, esta adaptación se presenta junto con imágenes preseleccionadas, el objetivo de esta técnica adaptada es que los participantes por medio de las imágenes logren identificarse con una o varias emociones en particular. Esta técnica interactiva esta acompañada de las siguientes preguntas orientadoras:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Con que emoción la relacionas? 2. ¿Qué ves en la imagen? 3. ¿Como crees que se esté sintiendo esa o esas personas? 4. ¿Por qué relacionaste esa emoción con la imagen? 5. ¿Has pasado por una situación similar? 6. ¿cuál fue esa situación
<p style="text-align: center;">Devolución de la información</p>	<p>Se llevará a cabo una presentación de los hallazgos y resultados de esta investigación, quienes serán citados a un espacio para la socialización grupal de los resultados. Además, se ofrecerán a las participantes recomendaciones que podrían ser de utilidad para mejorar sus interacciones y manejo de emociones en entornos digitales de acuerdo con los hallazgos y los referentes teóricos y empíricos de esta investigación.</p>
<p style="text-align: center;">Cierre</p>	<p>Se da por finalizada la entrevista, le agradecemos su participación, ya que esta es muy valiosa para la investigación y para futuras investigaciones en el tema. Nos comunicaremos contigo para la socialización de los resultados de manera grupal.</p> <p>Por otro lado, me gustaría saber cómo te sentiste durante la entrevista, si tienes alguna inquietud a partir de la entrevista o si te sientes afectado emocionalmente puedes decírmelo para hacerte un acompañamiento al centro de bienestar ubicado dentro de las instalaciones de la universidad privada, en la cual profesionales del área te atenderán.</p>

Técnica interactiva adaptada de la categoría emociones.

A continuación, te mostraremos una serie de imágenes y un círculo de emociones adaptado.



Después de cada imagen te mostraremos el círculo de emociones y luego te pediré que escojas una emoción que te genere al ver esa imagen. Después de seleccionar la emoción te haré unas preguntas adicionales sobre la imagen para conocer tu opinión e interpretación.

Te aclaro que no hay respuestas correctas o incorrectas lo importante es tu percepción personal

Después de ver cada imagen te haré las siguientes preguntas:

Preguntas orientadoras:

1. ¿Cuál de estas emociones te genera esa situación?
2. ¿Qué ves en la imagen?
3. ¿Cómo crees que se están sintiendo esa o esas personas?
4. ¿Por qué reaccionaste a esa emoción con la imagen?
5. ¿Has pasado por una situación similar?
6. ¿Cuál fue esa situación?

Figura 1

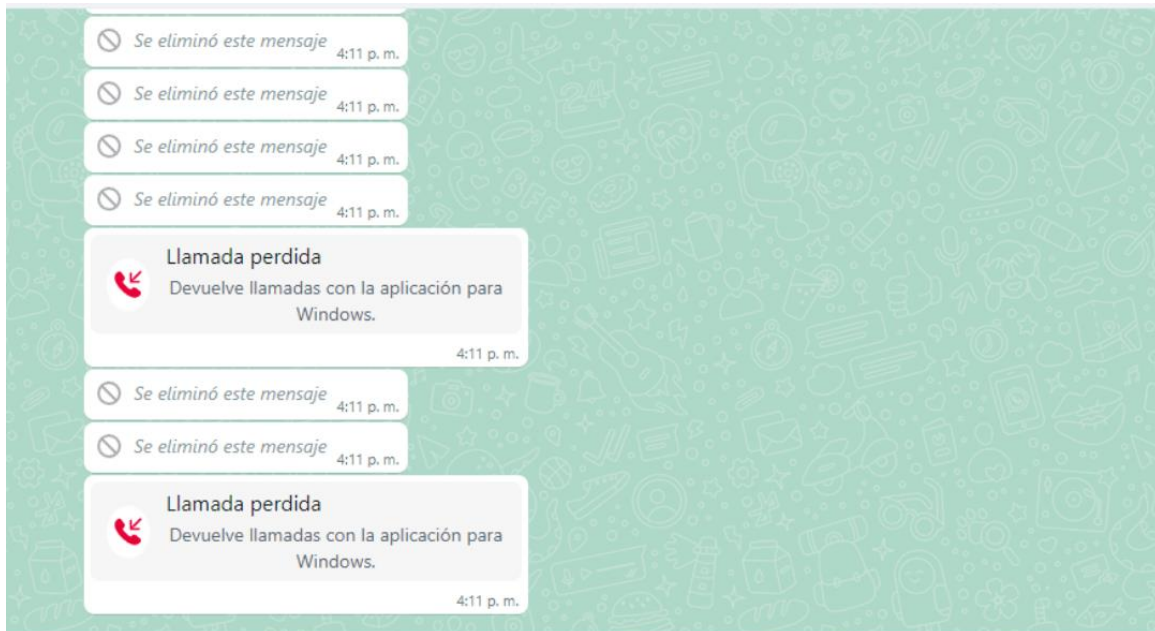


Figura 2



Figura 3



Figura 4



Figura 5



Figura 6



Figura 7

