

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EXPERIENCIA DEL PHUBBING EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Interpersonal Communication and experience of phubbing in university students

SAMAR MARULANDA

Escuela de Psicología de la Universidad Rafael Urdaneta (Maracaibo, Venezuela)
E-mail: samamarulanda@hotmail.com

GABRIELA VALLEE

Escuela de Psicología de la Universidad Rafael Urdaneta (Maracaibo, Venezuela).
E-mail: gabavallee@gmail.com

CATALINA LABARCA

Escuela de Psicología de la Universidad Rafael Urdaneta (Maracaibo, Venezuela).
E-mail: catalinalabarca67@gmail.com

Fecha de admisión: 31-01-2020

Fecha de aceptado: 27-08-2020

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito general, comprender la comunicación interpersonal y la experiencia del phubbing en estudiantes universitarios. Los informantes fueron estudiantes universitarios de una universidad privada, de diversas carreras profesionales, con edades entre 19 y 23 años, que mantuviesen relaciones sociales cotidianas, y utilizaran frecuentemente el teléfono celular. Siendo estos quienes proporcionaron la información requerida para la investigación, a través de entrevistas semiestructuradas, que generaron la posibilidad de profundizar en el tema a estudiar. Asimismo, se llevó a cabo una investigación que se fundamentó epistemológicamente el paradigma interpretativo, y a su vez, es una investigación cualitativa, teniendo como método, el fenomenológico que permitió la búsqueda de la expresión precisa de cada informante, en donde se concluye que la experiencia del phubbing como respuesta en la comunicación interpersonal de los estudiantes, afectan las relaciones interpersonales, disminuyen la interacción social y perjudica la eficacia de las habilidades sociales causando malestar psicológico.

PALABRAS CLAVE: Comunicación, experiencia, phubbing, estudiantes universitarios

ABSTRACT

The research had as a general purpose, to understand interpersonal communication and the experience of phubbing in university students. The informants were university students of a private university, of various professional careers, aged between 19 and 23 years, who maintained daily social relations, and who frequently used the cell phone. These being the ones who provided the information required for the investigation, through semi-structured interviews, which generated the possibility of deepening the subject to be studied. Likewise, an investigation was carried out that epistemologically based the interpretive paradigm, and in turn, is a qualitative investigation, having as a method, the phenomenological that allowed the search for the precise expression of each informant, where it is concluded that the experience Phubbing as a response in the interpersonal communication of students, affect interpersonal relationships, diminish social interaction and impairs the effectiveness of social skills causing psychological distress.

KEYWORDS: Communication, experience, phubbing, university students

INTRODUCCIÓN

Con la aparición de los teléfonos móviles, se han generado avances tecnológicos de manera acelerada, permitiendo que estos tengan un sistema cada vez más complejo, los cuales constan de diversas herramientas que permite a los usuarios comunicarse y facilitar diversas tareas en la vida cotidiana. En las primeras versiones de los teléfonos, se limitaban solo a comunicar mediante llamadas y mensajes de texto. Hoy en día es tan amplia las opciones que se ofrece, que ha generado reemplazos de diversos aparatos electrónicos y otras herramientas tales como despertadores, agendas, cámara fotográficas, mp3, entre otros. Que quienes los poseen se encuentran absortos en su uso y disfrute, convirtiéndose en una herramienta indispensable para sus vidas.

El teléfono móvil se ha considerado una herramienta valiosa e indispensable en la vida cotidiana debido a su uso multifuncional. Esto ha generado diversos cambios en los usuarios, tanto en la comunicación como en la manera de relacionarse con los demás, siendo notorio en los estudiantes universitarios. Según Fontemachi, (2014) "Es normal, que a medida que estos cambios sociológicos evolucionan, los comportamientos tomen otros caminos, ya que la posibilidad de acceder desde cualquier lugar a una cantidad, casi infinita de información, ha generado importantes cambios en los comportamientos sociales" (p, 26).

Actualmente, se ha visto inmersa en dicha situación, la comunicación interpersonal, observándose en diversos contextos de nuestra sociedad, cómo las personas hacen uso constante del teléfono móvil, el cual puede favorecer o no las relaciones y la comunicación interpersonal. Con el incremento del uso del teléfono móvil se ha generado la aparición del fenómeno denominado *phubbing*, el cual abarca diversos contextos, entre ellos, grupos sociales, organizaciones tales como empresas, colegios, universidades, entre otros. Lo que permite reconocer que es una problemática que involucra una amplia gama de contextos en los cuales se ven implicadas las relaciones interpersonales y vínculos sociales en general.

En relación a esto la Fundación Telefónica (2013) menciona que:

Con la aparición de Smartphone, el uso de aplicaciones de mensajería instantánea, junto con el resto de funcionalidades que aportan estos dispositivos, ha convertido a este aparato en una necesidad, principalmente entre los jóvenes de 18 a 24 años que incluso puede transformar el comportamiento de los usuarios (p. 6)

Asimismo, se considera el *phubbing* como influencia sobre las habilidades sociales en las personas involucradas, especialmente en lo referido a la comunicación interpersonal, actualmente se ha hecho notorio el desplazamiento cuando se trata de la interacción cara a cara en diferentes ámbitos que involucran y alteran los vínculos sociales, los cuales a su vez hacen referencia a los lazos o relaciones afectivas, que se dan por afinidad o intereses, con la necesidad que el ser humano no se aislé y este en constante contacto con los demás.

Algunas personas en esta época contemporánea consideran más fácil tener amigos cibernéticos, que amistades reales e interactuar con ellos; con los cuales puedan compartir de manera directa, generando así dependencia al *Smartphone* que con lleva al denominado fenómeno de estudio llamado *phubbing*, en la cual se ve interrumpida la interacción con

familiares, amigos y la pareja. De tal modo, por otra parte que permite y genera el contacto con personas que se encuentran a distancia.

De tal modo es un tema que se debe abordar desde la psicología social, teniendo como apoyo en teóricos de la corriente psicológica humanista, dado que está impactando significativamente la forma como las personas están estableciendo sus relaciones interpersonales y sociales en general. También, la aproximación de la comprensión de este fenómeno se hace desde la perspectiva cualitativa, en la cual lo que se quiere es conocer a profundidad como es la experiencia del fenómeno del *phubbing* en los estudiantes universitarios; dirigida a la población correspondiente a la Universidad Rafael Urdaneta.

En vista de todo lo expuesto anteriormente se presente el siguiente cuestionamiento ¿Cómo es la comunicación interpersonal y experiencia del *phubbing* en estudiantes universitarios?, y asimismo, el propósito de la investigación, el cual corresponde a comprender la comunicación interpersonal y la experiencia del *phubbing* en estudiantes universitarios.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación se fundamentó epistemológicamente en el paradigma interpretativo, el cual buscó profundizar en la información de un proceso activo y sistemática de la interpretación de la interacción entre las personas, conociendo los diferentes significados que le dieron las personas a las diversas situaciones, seguidamente se consideró una investigación cualitativa debido a que se encuentre centrada en una perspectiva interpretativa basada en el entendimiento del significado de las acciones de las personas involucradas. Asimismo, se empleó la metodología correspondiente al método fenomenológico, el cual busco dar a conocer experiencias comunes que se encontraban ocultas.

Por consiguiente dicha investigación tomó una muestra intencional, seleccionando cuatro (4) estudiantes con características correspondientes a edades comprendidas entre 19 y 23 años, de ambos géneros, estudiantes universitarios de la Universidad Rafael Urdaneta de las carreras de psicología, derecho, ingeniera, y arquitectura, quienes han referido que alguna vez se han sentido ignorados por sus amigos por el uso del dispositivo móvil lo que corresponde al término Phubbing.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas, constando de un diseño correspondiente a seis (6) preguntas generadoras, que permitieron la apertura de respuestas por parte de los informantes. Siendo las siguientes: a) ¿Cómo te sientes cuando estas conversando con alguna persona, y esta hace uso de su teléfono móvil?; b) ¿Qué opinas de interrumpir una conversación o encuentro con una persona por estar prestando atención al teléfono móvil?; c) ¿Cómo te sientes cuando alguien deja de prestarte atención por usar el teléfono móvil?; d) ¿Me podrías comentar alguna situación que te haya ocurrido recientemente con algún familiar que te haya ignorado por el uso del teléfono móvil?; e) ¿Nos puedes comentar de alguna situación que te haya pasado recientemente con algún amigo que te haya ignorada por el uso del teléfono móvil?; f) ¿Cómo es tu percepción hacia una persona que apenas vas conociendo y te ignora para usar su teléfono móvil?.

Para esto se utilizó un aparato electrónico de la gama de teléfono inteligente, colocándose en la modalidad “modo avión”, para hacer uso de la aplicación de “notas de voz”, teniendo

cada entrevista una duración de siete (7) minutos, aproximadamente. Asimismo, las investigadoras a medida que transcurría el relato lo transcribían de manera exacta y concisa. Para dicha transcripción se hizo uso de un procesador de palabras en una computadora portátil, en el cual fue plasmado, revisado y organizado el contenido de las mismas, enumerando cada línea, y un margen lateral derecho de 5cm para realizar la categorización de la información.

De tal modo, una vez recolectada y organizada la información proporcionada por los informantes, se procedió a realizar una triangulación teórica, que permitió plasmar las diferentes perspectivas obtenidas por los profesionales que realizaron el análisis, logrando así, ser comparadas. Posteriormente, se empleó como método de graficación de información, el mapa conceptual que permitió tomar los aspectos más relevantes, llevando un orden de ideas, en función al nivel de importancia de la información obtenida de manera más clara y precisa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A través del estudio de la comunicación interpersonal y experiencia del *phubbing* en estudiantes universitarios, surgieron como resultados las siguientes categorías construcción simbólica de la tecnología, contextos sociales de ruptura, actitud frente al otro, el encuentro quebrantado, respuesta emocional, las cuales pueden verse en la Figura 1.



Figura 1. Comunicación interpersonal y experiencia del phubbing en estudiantes universitarios

La categoría de **construcción simbólica de la tecnología** consiste en cómo se elabora el significado del uso de la tecnología mediante la interacción e intercambio de información, el cual se realiza con el teléfono móvil a través de aplicaciones como las redes sociales. Esto permite dar y manifestar su punto de vista de algo o alguien, con el fin de establecer un propósito que podría generar una costumbre con tendencia a la adicción, conllevando a obtener aspectos positivos como el no ignorar a la otras personas o interrumpirlas por utilizar el móvil o aspectos negativos que generan un mal uso reflejando en conductas irrespetuosas hacia los demás. De la misma surgieron algunas sub-categorías.



Figura 2. Construcción simbólica de la tecnología

La *costumbre* hace referencia cuando una acción o situación es considerada usual, siendo esperado que el otro interrumpa la conversación para atender el teléfono móvil, la cual no se considera como una situación imprevista. "Igual habla pero ya uno como que se acostumbra a esperar a que te contesten o sabes que la persona no te está prestando atención al cien por ciento y ya eso es normal". E2, L: 90-93.

La *comunicación* es la interacción e intercambio de información verbal y no verbal entre dos o más personas, la cual al verse interrumpida, pierde el hilo de la conversación, generando cese de la misma. "La conversación que estamos teniendo, y por lo menos personalmente yo soy una persona que no se abre mucho a otras personas, entonces en el momento que lo hago recibir como de respuesta". E1, L: 5-10. "Se pierde el hilo de la conversación, se tiene que repetir cosas o incluso se cambia de tema porque lo que estamos hablando no tiene continuidad que uno espera pues, de estas personas". E1, L: 128-132. "Estoy compartiendo contigo y me estas ignorando, o sea no puedo seguir". E2, L: 5-6.

Las *redes sociales* son sitios de internet utilizados para comunicar e intercambiar información, igualmente sirve como método de distracción que hace pensar que la persona no se encuentra en el aquí y en el ahora. "Realmente lo que están haciendo no es algo como que súper importante o sea, contestan mensajes de whatsapp, revisando instagram, ese tipo de cosas y es como que - se encoje de hombros-, no están en el aquí y el ahora". E1, L: 119-124.

Los *aspectos positivos del teléfono móvil* hacen referencia al modo en que una persona mira las situaciones del uso del teléfono, en donde se ve inmersa la subjetividad y los conocimientos de manera que tiene como resultado características favorecedoras, considerándose una acción beneficiosa del uso del teléfono celular. "Positivos, la forma que si necesitas comunicarte con alguien rápido le puedes reventar el teléfono a llamadas o mensajes y la persona te va contestar porque la gente ahora vive con los teléfonos encima". E3, L: 70-74.

Los *aspectos negativos del teléfono móvil* hacen referencia al modo en que una persona mira las situaciones del uso del teléfono, donde se ve inmersa la subjetividad y los conocimientos de manera que tiene como resultado características no favorecedoras, considerándose el teléfono como un interruptor en el acto de socializar, lo cual le da una connotación negativa. “Los negativos que aja no te prestan atención y se deja de socializar por estar con los teléfonos”. E3, L: 74-76. “Bueno sería a una connotación negativa porque es de para mí una falta de respeto eh y de muy mal gusto”. E4, L: 114-116.

El *propósito de no hacerlo* es cuando una persona se establece el objetivo de evitar usar el teléfono cuando mantenga una comunicación cara a cara con otra persona. “Me pondría, me pondría el propósito de no hacerlo, este... porque para lo importante es siempre a pesar que uno habla por el teléfono es importante igual mantener la comunicación”. E2, L: 42-45.

La *razón de interrumpir* es la justificación por la cual una persona interrumpe una conversación cara a cara para hacer uso del teléfono, la cual desde la perspectiva de quien es interrumpido, está justificada. “Tiene que haber una razón mucho mayor para este... Interrumpir lo que se está hablando”. E4, L: 134-135. “Siempre hay alguien que está usando el teléfono, o sea en verdad es algo que podemos ver en muchas situaciones”. E1, L: 53-55.

La *percepción negativa del uso del teléfono*, se refiere a cuando una persona considera irrespetuoso el uso de éste aparato, distrayéndose del otro o que se esté promoviendo un mal uso de estos. “Pues, considero que es una persona... no diría que es irrespetuosa, pero si como que no tiene una buena educación por así decirlo”. E1, L: 136-138. “Además de que lo que estoy haciendo no es bien visto a mi punto de vista. y creo que también en la sociedad hoy en día a pesar de que se esté promoviendo mucho el uso de los teléfonos”. E4, L: 16-20.

La categoría denominada *contextos sociales de ruptura*, hace referencia a los diversos lugares o áreas tales como el trabajo, sociedad, escuela, universidad, entre otros, donde las personas pueden experimentar el ser ignoradas por alguien, que debido a situaciones apremiantes, decide atender el teléfono en vez de mantener la comunicación cara a cara. Dichas situaciones demuestran como las personas ponen en práctica las normas aprendidas de comunicación y el buen compartir con otros en la sociedad donde se encuentren inmersos, conllevando al desmerito en la conversación.



Figura 3. Contextos sociales de ruptura

El *desarrollo* significa la evolución o desenvolvimiento de las actividades cotidianas, las cuales se ven obstaculizadas por el uso de los teléfonos móviles. "Por ejemplo yo estoy haciendo las pasantías en el colegio Altamira y todas las profesoras utilizan el celular, y es algo que esta como que entorpeciendo el desarrollo normal de nuestras actividades del día a día". E1, L: 56-61.

Las *situaciones apremiantes* son aquellas acciones en las que inevitablemente se hace uso del teléfono móvil aun cuando se esté conversando con alguien, dado a la necesidad de atender alguna emergencia, no obstante, es una situación muy incómoda, que genera desmerito en la conversación. "Que hay situaciones que uno debe estar pendiente por alguna emergencia o alguna llamada que está esperando, o pues si una situación importante". E1, L: 22-25. "En verdad es algo que podemos ver en muchas situaciones, en muchos contextos de nuestras vidas". E1, L: 54-56. "Me pone en una situación muy incómoda, estem... por ejemplo alguna situación o conversación importante con alguien y que esté utilizando el celular y no te conteste o conteste vagamente". E1, L: 160-164. "Es algo que esta como que entorpeciendo el desarrollo normal de nuestras actividades del día a día". E1, L: 59-61.

Los *contextos de interrupción* son los diversos lugares o áreas como la sociedad, el trabajo, la universidad, etc, donde se produce la interrupción de la comunicación producto del uso del teléfono. "Es algo que podemos ver en muchas situaciones, en muchos contextos de nuestras vidas, y pasa incluso en el trabajo". E1, L: 54-56. E1, L: 55-56. "Por ejemplo me pasa muy seguido con mi mamá, cuando llega del trabajo; ellos pasan todo el día en el trabajando". E1, L: 79-81. "Creo que también en la sociedad hoy en día a pesar de que se esté promoviendo mucho el uso de los teléfonos". E4, L: 18-20.

El *compartir con otros* hace referencia al tiempo y espacio significativo de relacionarse con las personas con las que se tiene una conexión afectiva, y que se ve afectado por el uso del teléfono móvil. "Teníamos muchísimo tiempo que no nos veíamos, estábamos como contando

todas las cosas, las anécdotas que ha pasado en este tiempo". E1, L: 108-111. "Pierdo el interés de seguir hablando o de seguir compartiendo con esa persona". E2, L: 30-32. "Yo salí a comer y no estaba usando el teléfono lo puse a un lado para poder compartir con la persona que estaba comiendo". E3, L: 61-63

La *educación* son las normas aprendidas para que se pueda dar la comunicación de manera eficiente, de lo contrario esta se verá entorpecida por el uso del teléfono móvil, siendo favorecedora o por el contrario, siendo desfavorecedora para los usuarios, ésta dependerá del uso que se le da al dispositivo, generando una mala impresión, lo cual hace referencia a la primera imagen superficial que dan las personas, al tener contacto con el otro. "No tiene una buena educación por así decirlo, porque son las normas básicas del buen hablante y el buen oyente". E1, L: 137-140. "La gente tiene que aprender a ser más educada, incluyéndome, para que no nos siga sucediendo esto porque si no los teléfonos nos van a consumir". E2, L: 36-39. "Hacer contacto visual y prestar atención se supone si es bien educado para que no pregunte ¿QUE? ¿QUE? ¿QUE?". E3, L: 34-36. "Conociendo a alguien no puedes estar con esas, tienes que dar una buena impresión porque si no como dije, eres mal educado". E2, L:101-103.

Otra categoría fue la *actitud frente al otro*, consiste en la disposición que tienen las personas ante otra, al momento de comunicarse entre sí, en donde se ignora a la otra persona y se demuestra falta de atención al otro, ya que se le da poca importancia a la conversación, por algo que parece más interesante. Con esto se hace sobre entender que la información no escuchada es irrelevante, generando posible sentimiento de desplazo y pérdida del sentido de la comunicación, alterando y distanciando a las personas, ya que lo catalogan como falta de respeto por la preferencia al teléfono móvil.



Figura 4. Actitud frente al otro

Ignorar al otro significa que la persona no haga caso o no preste atención ya que se encuentra distraído por algo que parece más interesante en su teléfono celular, el cual genera sentimiento de desplazo y de no ser importante para el otro. "Es cuando no me presta atención, o cuando tiene su atención no en mi sino en otra cosa, que no me mire que no me responda

em... que sea tanto personalmente como a través del celular por así decirlo” E1, L: 14-18. “O sea que si yo estoy hablando contigo, tu no me estas prestando atención, o sea estas distraído con algo más y eso para mí es ignorar”. E2, L: 25-27. “También de que lo que le estoy diciendo no tiene alguna importancia o relevancia en su en la plática o en la conversación que tengamos”. E4, L: 7-9.

No prestar atención es cuando una persona no atiende al otro, logrando no enfocarse en la charla y generando respuestas no esperada, por darle prioridad a lo que se encuentra haciendo en su dispositivo móvil. “Se pierden de ese momento tan importante por no prestar atención”. E1, L: 117-119. “Hay que hablarle como tres veces para que te preste atención y te conteste”. E2, L: 54-56. “Depende, porque a veces yo interrumpo el asunto y le digo a la persona ya va tengo que resolver esto primero déjame meterme en lo que estoy haciendo en el teléfono y después te contesto que eso es lo que debería ser”. E3, L: 102-106. “Soy siempre esa persona que siempre alguien me está hablando y yo estoy con el teléfono, y es como que te estoy escuchando pero como que no estoy completamente prestándote atención”. E2, L: 66-68.

Respeto hacia mí significa que la persona considere a otra digna de su atención, acompañada de la buena educación y normas básicas del buen hablante y el buen oyente, de lo contrario puede generar una mala impresión, siendo ésta la primera imagen superficial que dan las personas, al tener contacto con el otro. “Pues, considero que es una persona... no diría que es irrespetuosa, pero si como que no tiene una buena educación por así decirlo, porque son las normas básicas del buen hablante y el buen oyente, uno debería mostrar respeto por la otra persona, mirarlo mientras habla.” E1, L: 136-141. “Eh Una falta de respeto para dicha persona la cual estoy interrumpiendo”. E4, L: 15-16. “La gente tiene que aprender a ser más educada, incluyéndome, para que no nos siga sucediendo esto porque si no los teléfonos nos van a consumir”. E2, L: 36-39.

La *distancia entre nosotros* significa que la persona tiende a separarse del otro teniendo como causa la poca importancia y generando un sentimiento de incomodidad. “Soy de esos amigos que yo digamos los tengo un poco distante me siento incómodo porque es como si no me respetaran no me dieran esa esa importancia como yo les doy a ellos”. E4.L: 96-100.

La categoría del **encuentro quebrantado**, hace referencia a las interacciones cotidianas entre personas cercanas, en donde el desenvolvimiento de las relaciones interpersonales y sociales entre amigos y familia, que suelen estar basadas en la confianza, cercanía y comunicación constante. No obstante, éstos se ven quebrantados y obstaculizados por el consumo y uso de dispositivos móviles, considerándose así una acción común o de costumbre para las personas, arrojando como resultado el corte de continuidad de la conversación y de la intimidad por parte de ambos.



Figura 5. *El encuentro quebrantado*

Cotidiano significa que para las personas es una situación que se da en el día a día, la cual se ha convertido en algo común y que es visto de forma habitual. “Y aja obviamente que molesta pero ya ahorita como eso es algo cotidiano”.E1, L: 76-77.

La *socialización* consiste cuando una persona se aleja de otra por preferir usar el teléfono móvil, a seguir la conversación con el otro, generando una ruptura en el hilo de la conversación. “Para que no nos siga sucediendo esto porque si no los teléfonos nos van a consumir”.E2, L: 37-39. “Se deja de socializar por estar con los teléfonos”.E3, L: 75-76.

La *relación interpersonal* consiste en la interacción con diversas personas las cuales se ve interrumpidas por el uso del dispositivo móvil. “O sea no puedo seguir, no hay una relación así que uno siga hablando...”E2, L: 6-7.

Los *amigos* en la relación de amigos consiste en un encuentro donde le teléfono siempre está presente, donde a pesar de la necesidad de compartir hay una interrupción constante por la presencia del dispositivo móvil, como un elemento focal en las reuniones. “Con mis amigas cuando salimos siempre hay alguien que está usando el teléfono” E1, L: 52-53. “Un amigo, por ejemplo... hace poco nos reunimos en casa de un amigo y estábamos todos ahí conversando y teníamos muchísimo tiempo que no nos veíamos, estábamos como contando todas las cosas, las anécdotas que ha pasado en este tiempo y hablando de la gente que se fue del país, que no sé qué...”E1, L: 106-112. “Soy de esos amigos que yo digamos los tengo un poco distante me siento incómodo porque es como si no me respetaran no me dieran esa esa importancia como yo les doy a ellos”. E4,L: 96-100.

La *familia* son grupos de personas que están emparentadas entre sí de manera consanguínea, criadas generalmente con las mismas costumbres, las cuales constantemente hacen uso de los dispositivos móviles siendo un factor que interrumpe la socialización, el compartir íntimo y el vínculo. “La gente en vez de compartir con sus familiares o cualquier persona lo que se la

pasa es metido en el teléfono”.E3, L: 54-57. “Por ejemplo me pasa muy seguido con mi mamá, cuando llega del trabajo; ellos pasan todo el día en el trabajando y llegan como... no se 6:30 pm o 7 de la noche, generalmente cenamos y después ya como que cada quien va a cambiarse, asearse y tal, y después hay un tiempo como que nos reunimos todos para conversar de que fue lo que paso en el día, que fue lo que hicimos, como nos fue, etc. Y ella siempre -hace gesto con los ojos- esta con su celular, o sea siempre”.E1, 79-88. “Bueno sinceramente ningún familiar me ha ignorado pero por qué tenemos esa buena costumbre podría decirlo de que cuando estamos compartiendo no usar el teléfono por ejemplo ya sea comiendo o estemos por ahí este...”E4, L: 45-49.

Consumo de tecnología hace referencia cuando una persona se ve muy adentrada y ensimismada en el uso del teléfono, logrando alejarse del contexto presente. “Con mi mamá, con mis amigas, pero con Adrián es como más intenso, es el que más se la mantiene metido en el teléfono”.E3, L: 45-47.

La **Respuesta emocional**, consiste en el resultado o solución que le da cada persona a las situaciones o interacciones experimentadas, que generan diferentes perspectivas, y a su vez, diversos sentimientos como la tristeza, rabia e inseguridad, los cuales se manifiestan ya que las personas no se sienten importantes para el otro o consideran que es de poco interés el mensaje que se está intercambiando.

Provocando dos polos, el negativo, conformado por la agresividad, impulsividad e incomodidad, y en el polo positivo, conformado por la confianza y disfrute de ser atendido por el otro.



Figura 6. *Respuesta emocional*

La *tristeza* es cuando la persona se siente mal, siente que no tiene importancia suficiente ante el otro por el uso del teléfono móvil. “Me siento mal, porque siento que me está ignorando”. E1, L: 4-5. “Siento tristeza, siento rabia, siento inseguridad, siento que quizás no soy lo suficientemente importante o interesante”. E1, L: 65-67.

La *rabia* hace referencia a que la persona se sienta enfurecida por la falta de importancia a su presencia. “Me da rabia porque se supone que para mí es importante y sentir que para la otra persona es no igual de importante”. E1, L: 158-160. “Depende, porque si me ignora me provoca agarrar el teléfono y estrellárselo”. E3, L: 4-6. “Bueno la rabia va desde quererle de decir oye mira respeta que estamos hablando estamos debatiendo hasta decirle pues sus cuatro cosas o dejarla bien sentada en su lugar”. E4, L: 138-141

La *inseguridad* significa que la persona siente duda o temor frente a lo que está expresando, debido a la falta de importancia que le da el otro por el uso del teléfono móvil. “Siento inseguridad, siento que quizás no soy lo suficientemente importante o interesante o que lo que digo no vale la pena”. E1, L: 65-68.

Ser de poco interés se da cuando la persona no desea seguir la conversación al sentir que no tiene ningún sentido para el otro. “La persona se interese, de repente como que tu realmente quieres decirle deja de tener importancia hasta para ti”. E1, L: 69-72. “Te estoy hablando y uno pierde el interés de seguir contando porque ya pa qué?” E2, L: 18-20. “No todavía no me ha pasado que he perdido el interés de dejar de hablar porque yo hablo mucho”. E2, L: 84-86.

La impulsividad es la forma en que las personas reaccionan ante las diversas situaciones de una manera drástica. “Son unas ganas impulsivas de agarrarlo y tirárselo por la ventana –simula lanzar el teléfono”. E3, L: 15-17. “Me provoca agarrar el teléfono y pasarle con la camioneta por encima –se pone a reír-.” E3, L: 19-20.

La agresividad se da cuando la persona siente un conjunto de emociones, que lo conlleva a reaccionar de manera impulsiva. “Que estoy hablando con la persona y te responde o no te para bolas, me provoca agarrar el teléfono y estrellarlo”. E3, L: 6-9. “Depende si estoy con Adrián en la camioneta y no me está parando bolas me provoca agarrar el teléfono y pasarle con la camioneta por encima –se pone a reír-.” E3, L: 17-20. “Le pego cuatro gritos, ya simplemente cuando veo a una persona con un teléfono no me presta atención”. E3, L: 94-96.

El disfrute de ser considerado hace referencia a que la persona se siente a gusto junto a las personas con las que se relaciona, sintiéndose atendido y respetado. “La vida, la gente deja de disfrutar con sus seres queridos por estar metidos en el teléfono”. E3, L: 79-80.

La alteración anímica significa que la persona cambia su estado de ánimo a uno alterado y agresivo, provocado por la falta de atención debido al uso del teléfono móvil. “Le pego cuatro gritos, ya simplemente cuando veo a una persona con un teléfono no me presta atención la primera vez no le sigo preguntando”. E3, L: 94-97.

La experiencia del phubbing como respuesta en la comunicación interpersonal de los estudiantes universitarios de la Universidad Rafael Urduñeta, ubicada en Maracaibo, estado Zulia- Venezuela. Se consideró un factor de costumbre, al momento de llevarse a cabo la comunicación interpersonal, en la cual el uso de las redes sociales, tiene como principal propósito expresar, tanto aspectos positivos como aspectos negativos, siendo estos influenciados por la percepción y razón de cada una de las personas, y de los diversos contextos sociales que pueden provocar la ruptura de la comunicación en dichas situaciones y actividades, así como en el trabajo, la sociedad y la educación, evitando la posibilidad de compartir con otras personas.

Puede ocurrir que el otro sea ignorado ya que se le da prioridad al teléfono, conllevando a una distracción y disminución de importancia, ocasionando o generando falta de respeto,

distanciamiento, alteración o una mala impresión para la otra persona. De tal manera, que se produzca un encuentro quebrantado, en función al desarrollo de las relaciones sociales entre amigos y familias; provocando así la interrupción del encuentro por el consumo de la tecnología. Esto permite obtener una respuesta emocional dada por la situación, la cual puede causar tristeza, rabia e inseguridad, ya que existe un sentimiento de poco interés y de no ser importante, expresándose a través de impulsividad, agresividad e incomodidad, por otro parte, se puede mostrar con acciones de disfrute y confianza al momento de ser considerado.

Lo anteriormente expuesto, permite comprender como es la comunicación interpersonal y experiencia del phubbing en estudiantes universitarios en la época moderna, en donde los diversos factores han sido de gran influencia para llevarse a cabo dicho fenómeno, siendo evidenciado de manera reiterada la interrupción de la comunicación, debido al uso de los teléfonos móviles al igual que otros dispositivos de la misma gama, generando así ruptura y pérdida de interés en el desenvolvimiento de la misma.

Comparando dichos resultados con los antecedentes y teorías, se puede exponer lo referido por Fontemachi (2014) el cual considera normal que a medida que exista evolución en los cambios sociológicos, estos van a servir de influencia en los comportamientos, debido a la obtención de información infinita, generando así cambios relevantes en las personas. Como es el caso, de la utilidad del teléfono móvil el cual converge el uso de las diferentes redes sociales que presentan cambios continuos con el fin de buscar mayores avances tecnológicos.

Las relaciones interpersonales según lo mencionado por Obregón (2015), se han visto disminuidas por la aparición e inclusión masiva de las nuevas tecnologías, y a su vez, según Yax (2018) expone que las personas tienden a restar importancia al hecho de interactuar a través de una conversación cara a cara con amigos o familiares, ya que suelen aislarse en sus teléfonos móviles. Según Aguilar (2013) refiere que la causa principal del fracaso de las reuniones entre familia, amigos y de trabajo, es llevado a cabo por el fenómeno denominado *phubbing*, el cual a lo largo del presente trabajo de investigación se denotó la coincidencia o parecer con las teorías expuestas por dichos autores, de manera que se puede corroborar lo propuesto por las investigadoras.

Existe coincidencia con Alvarado, Cárdenas y Martínez (2014); Obregón (2015); López y Gutiérrez (2016); Chávez y Tóala (2017); Perdomo (2017); Hidalgo (2018) y Yax (2018), se encuentra similitud, ya que la sociedad se ve cada vez más afectada por el fenómeno *phubbing* que de igual manera perjudican las relaciones sociales, causando daños psicosociales severos, a pesar que permite una comunicación virtual, fácil y rápida, para establecer nuevas relaciones interpersonales con el entorno, restan importancia a la comunicación interpersonal cara a cara ya que afecta debido al uso inapropiado de la tecnología, pero no por la tecnología misma, sino por el uso frecuente de ella.

De manera que conlleva a la pérdida de vínculos familiares y amistosos, debido al exceso del uso del teléfono móvil ya que se encuentran inmersos en el mundo digital enfocándose en una sola situación (pantalla) y descuidando su alrededor, evidenciando apego, vulnerabilidad e incluso incumpliendo con tareas por la falta de atención, que genera deterioro de las relaciones interpersonales y las habilidades sociales, para el logro y cumplimiento del establecimiento de relaciones de amistad u otros tipos, siendo estas competencias indispensables para formarnos como personas.

En contraste, para Capilla (2015) el uso problemático del teléfono móvil, no produce malestar, sino bienestar psicológico. Aunque sus resultados resaltan las limitaciones que se encontraron a la hora de llevarse a cabo la investigación.

CONCLUSIONES

El fenómeno *phubbing* se encuentra inmerso en diversos contextos del día a día, lo que ha conllevado a que este a su vez, se vea involucrado con diferentes aspectos y áreas de la psicología tanto de manera social, educativa, organizacional o clínica, ya que en cada uno de estos espacios se ve reflejado cómo a las personas les genera sentimientos, sensaciones o percepciones según sean las situaciones en las que se encuentren. Permitiendo que se pueda profundizar en el malestar que genera en cada persona, para poder así evaluar y brindar las herramientas necesarias para el manejo adecuado de lo que el *phubbing* genera.

Al ser este fenómeno considerado novedoso, son pocas las maneras desarrolladas para su manejo, en cuanto al abordaje de la psicología, que aunque es una acción que se da de manera cotidiana y constante, el término es desconocido en dicha área, a pesar que son notorios los aspectos que se ven inmersos en ella. De tal modo, por ser desconocido el *phubbing*, algunos psicólogos pasan por alto lo causado por éste, pudiendo ser aspectos de relevancia al momento de tratar a una persona que acude a tratamiento psicológico.

Asimismo, permite que se consideren las formas de comunicación interpersonal y las maneras de llevarse a cabo las relaciones interpersonales, ya que por la manifestación de este fenómeno, se encuentran afectadas, disminuyendo las interacciones sociales que perjudica de alguna manera u otra la eficacia de las habilidades sociales, causando malestar psicológico en las personas que se ven involucradas constantemente ante la ejecución del mismo.

Se les sugiere a los informantes asistir a terapia para la búsqueda de tratamiento psicológico de la adicción causada por el teléfono, con la finalidad de que emplee herramientas que le permitan aprender a controlar el uso excesivo del dispositivo móvil. Por otra parte, asistir a terapia para la búsqueda de tratamiento psicológico para conocer y emplear técnicas como la asertividad que permitan a los informantes alcanzar el autocontrol, y así manejar positivamente las emociones que les genera el *phubbing*. Se recomienda para la sociedad promover campañas que busquen la concientización del uso real y moderado de los aparatos móviles en espacios como escuelas, empresas, instituciones públicas o privadas, entre otros, con la finalidad de evitar o controlar el fenómeno *phubbing*.

Finalmente, a los investigadores se les sugiere profundizar el sentimiento de pérdida de relaciones sociales en la época moderna a partir de la aparición del teléfono móvil, para conocer lo que genera el *phubbing* desde dicha perspectiva, mediante la realización de investigaciones cualitativas, cuantitativas o mixtas, que permita promover al estudio y seguimiento del fenómeno *phubbing*, debido que es un término reciente y moderno, poco conocido, que en la actualidad se considera un neologismo, existiendo la posibilidad que en un futuro esté sujeto a cambios en su condición de término. Ampliar el estudio de la comunicación interpersonal y experiencia del *phubbing*, en diversos contextos en los cuales se ve inmerso este fenómeno, con el fin de evaluar de qué manera se encuentra afectadas o beneficiadas las mismas, evitando limitarse únicamente al contexto universitario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, B. (2013, 26 de diciembre). *Phubbing el culpable del fracaso en las reuniones*. Revista *El universal*. <http://archivo.eluniversal.com.mx/sociedad/2013/phubbing-culpable-de-fracaso-en-reuniones-975392.html>
- Alvarado, D; Cardenas, A. y Martínez, J. (2014). *El impacto del phubbing como brecha en las comunicaciones y relaciones interpersonales de la generación de la generación Y*. (Tesis pregrado, universidad Dr. Jose Mathias Delgado). San Salvador, el salvador. <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/03/CMN/0002155-ADTESAI.pdf>
- Capilla, E (2015). *Phubbing: conectados a la red y desconectados de la realidad. Un análisis en relación con el bienestar psicológico*. (Tesis de master, universidad de extremadura) Badajoz, España. http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/3455/TFMUEX_2015_Capilla_Garrido.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, S y Toala Z. (2017). *Incidencia del phubbing dentro de la comunicación interpersonal en los adolescentes de 1ro y 2do de bachillerato de la unidad educativa Ficoa de Montalvo en la ciudad de Guayaquil*.(Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil), Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23075/1/INCIDENCIA%20DEL%20PHUBBING%20DENTRO%20DE%20LA%20COMUNICACION%20INTERPERSONAL.pdf>
- Fontemachi, M. (2014). *Prevención de adicciones telefónicas en adolescentes argentinos (Doctoral)*. Universidad de Valencia, Valencia, Argentina.
- Fundación Telefónica (2013). *La sociedad de la Información en España 2013*. España: Ariel. <http://www.sodercan.es/wp-content/uploads/sites/4/2015/06/TELEFONICA-LA-SOCIEDADDE-LA-INFORMACION-EN-ESPAÑA-2013.pdf>.
- Hidalgo, E. (2108). *Análisis del phubbing y su incidencia en la comunicación interpersonal entre estudiantes de la universidad técnica y católica de los primeros niveles en las diferentes carreras de la ciudad de Ibarra*.(Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra),San Miguel de Ibarra, Ecuador. <https://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/158/1/Tesis%20Ericka%20PDF.pdf>
- López, L. y Gutiérrez, M. (2016). *PHUBBING: CONECTADOS@AISLADOS: Evidencia de una práctica emergente que incide en los procesos comunicativos*. (Tesis de posgrado, universidad Tecnológica de Pereira), Bogotá, Colombia.
- Obregón, M. (2015). *El Phubbing y las relaciones interpersonales en adolescentes Estudio realizado en el colegio Rodolfo Robles, Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar), Quetzaltenango, México.
- Perdomo, L. (2017) *El phubbing y la comunicación familiar en los estudiantes del segundo año de bachillerato de la unidad educativa de personas con escolaridad inconclusa Monseñor Leonidas rpoaño extensión Salcedo*. (Tesis de pregrado, Universidad técnica de ambato). Ambato, ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25980>
- Yax, J. (2018). *Phubbing y habilidades sociales*. (Tesis de grado, universidad Rafael Landivar); Quetzaltenango, México. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/22/Yax-Jacoba.pdf>.