

**WhatsApp: un recurso de comunicación intercultural para los dominicanos residentes en
Bayamón**

Marlenis M. Collado Ureña

Sometido a la Facultad de Comunicación e Información de la Universidad de Puerto Rico
Recinto de Río Piedras en cumplimiento parcial de los requisitos para obtener el grado de
Maestría en Artes de la Comunicación con especialización en Periodismo

Submitted to the Faculty of Communication and Information of the University of Puerto Rico,
Río Piedras in partial compliance of the requirements of the degree of Master of Arts in
Communication with specialization in Journalism

12 de mayo de 2024

Rubén Ramírez Sánchez, Ph.D.

©2024

Marlenis M. Collado Ureña
Todos los derechos reservados

Tabla de contenido

Resumen.....	4
<u>I.</u> WhatsApp	5
<u>II.</u> Migración dominicana a Puerto Rico.....	9
<u>III.</u> Usos y gratificaciones de la aplicación.....	11
<u>IV.</u> Voz de la experiencia.....	18
V. Comunicación y cultura	22
Referencias.....	Error! Bookmark not defined. 6

Resumen

WhatsApp, una aplicación de mensajería instantánea, se ha convertido en una de las más utilizadas en el mundo, con 2 mil millones de personas que utilizan el servicio todos los meses. Además, diariamente se envían en promedio 100 mil millones de mensajes y se realizan mil millones de llamadas mediante la aplicación, según el portal web Statista. Según el artículo "WhatsApp, un lenguaje común para millones de inmigrantes", publicado en *The New York Times*, la aplicación de WhatsApp "se ha convertido en un pilar de la vida del inmigrante. Esta investigación periodística se enfoca en la comunidad dominicana residente en Bayamón y el recurso de WhatsApp como mediación de comunicación intercultural. Se parte de la premisa de que los inmigrantes dominicanos que residen en Puerto Rico tienen acceso a facilidades de conectividad a la red por medio de los planes telefónicos que se ofrecen en el país, de modo que esto refuerza el uso de la aplicación, independientemente de los ingresos, la alfabetización y los dispositivos tecnológicos. Esto subraya la centralidad de WhatsApp como dispositivo de comunicación en la vida diaria, lo que convierte la aplicación en la infraestructura de las comunicaciones móviles cotidianas.

Palabras claves: WhatsApp, migración, dominicanos en Puerto Rico, comunicación intercultural, uso y gratificaciones.

WhatsApp: un recurso de comunicación intercultural para los dominicanos residentes en Bayamón



Foto: Pixabay

I. WhatsApp

Todo el día, a todas horas, y en cualquier lugar podemos tener contacto con el sonido o la vibración que nos alerta sobre un nuevo mensaje o una llamada en nuestros teléfonos celulares, y es que estos dispositivos o servicios como medios de comunicación presentan un aumento de consumo cada vez mayor, pues las personas utilizan las alternativas tecnológicas para satisfacer sus necesidades comunicativas. WhatsApp, una aplicación de mensajería instantánea, se ha convertido en una de las más utilizadas en el mundo, con 2 mil millones de personas que utilizan el servicio todos los meses. Además, diariamente se envían en promedio 100 mil millones de mensajes y se realizan mil millones de llamadas mediante la aplicación, según el portal web Statista.

Según el artículo "WhatsApp, un lenguaje común para millones de inmigrantes", publicado en *The New York Times*, la aplicación de WhatsApp se ha convertido en un pilar de la vida del inmigrante. Y ha podido cultivar una audiencia inusual: se ha convertido en la *lingua*

franca de las personas que, por su propia decisión u obligados, han abandonado sus hogares para lanzarse a lo desconocido". Si analizamos esta realidad, estamos frente a un fenómeno de comunicación intercultural, que revoluciona los paradigmas tradicionales de la comunicación. Al respecto, el periodista estadounidense Farhad Manjoo asegura que, más allá de los titulares, lo que a menudo pasa desapercibido en las políticas de migración son las dinámicas de la vida del migrante, en particular las formas sorprendentes y sutiles en que la tecnología, sobre todo los teléfonos inteligentes y las redes sociales, han alterado la experiencia del inmigrante, y es que la percepción de las características tecnológicas varía según los contextos sociales y culturales. En el caso de WhatsApp, la plataforma es parte de ensamblajes sociomateriales que incluyen operadores de telecomunicaciones, dispositivos, intermediarios, proveedores de telefonía celular, sistemas operativos, otras aplicaciones y planes de datos. Por la realidad social, cada persona puede tener una experiencia distinta en el consumo de la aplicación, ya que cada país tiene facilidades distintas en cuanto al acceso a las telecomunicaciones.

Esta investigación periodística se enfoca en la comunidad dominicana residente en Bayamón y el recurso de WhatsApp como mediación de comunicación intercultural. Se parte de la premisa de que los inmigrantes dominicanos que residen en Puerto Rico tienen acceso a facilidades de conectividad a la red por medio de los planes telefónicos que se ofrecen en el país, de modo que esto refuerza el uso de la aplicación independientemente de los ingresos, la alfabetización y los dispositivos tecnológicos. Esto subraya la centralidad de WhatsApp como dispositivo de comunicación en la vida diaria, lo que convierte la aplicación en la infraestructura de las comunicaciones móviles cotidianas.

Para el escritor alemán Wulf Oesterreicher, "el sistema de mensajería WhatsApp es una muestra más de lenguaje virtual, instantáneo, dentro de la categoría de lo hablado y escrito". A

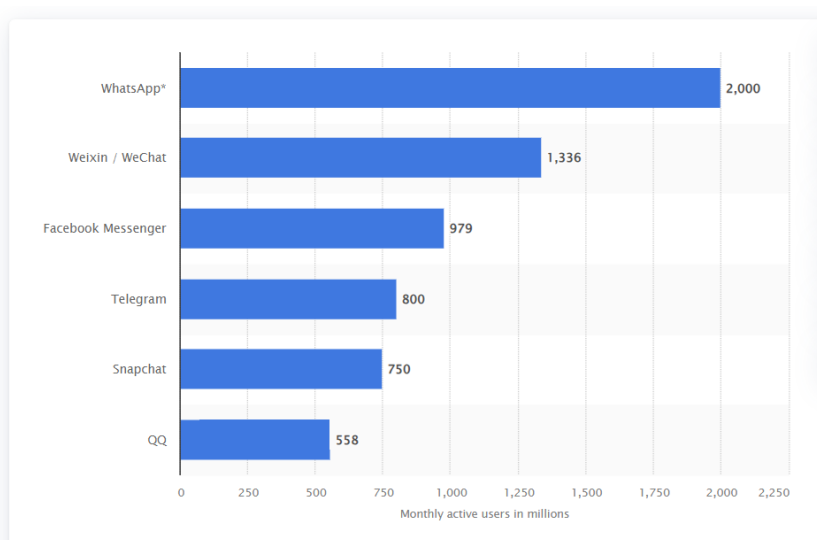
estas especificaciones se suma la transmisión de imágenes y vídeos. Esta aplicación, diseñada inicialmente para teléfonos móviles, permite al usuario enviar mensajes al instante, sin generar un costo adicional a la renta del teléfono móvil.

WhatsApp Messenger se destaca por su amplio uso. Esta aplicación ha tenido éxito gracias a las características que ofrece: admite contenido multimedia, posibilita las llamadas de voz y videollamada, no es necesario iniciar y cerrar sesión cada vez que se utiliza y se pueden enviar mensajes a todas partes del mundo de forma privada o a grupos, entre un gran número de características propias de la aplicación.

En los tiempos actuales, es utilizada a nivel mundial, y es considerada como la principal herramienta de comunicación virtual, superando a los mensajes de textos tradicionales. En enero de 2023, dos mil millones de usuarios accedían mensualmente al mensajero de WhatsApp. El alcance y penetración de uso de la aplicación es particularmente fuerte en mercados fuera de los Estados Unidos y es una de las aplicaciones sociales móviles más populares en todo el mundo. A modo de contexto, para 2023, WeChat tenía más de 1,300 millones de usuarios y Facebook Messenger alrededor de 980 millones de usuarios en todo el mundo.

La mensajería instantánea es un tipo de chat en línea que ofrece transmisión de texto en tiempo real a través de Internet. Desde la aparición de los teléfonos inteligentes y la posterior explosión de las aplicaciones móviles, las aplicaciones de chat y mensajería social gratuitas o de bajo costo han demostrado ser una alternativa barata a la mensajería de texto vía SMS basada en operadores. Muchas aplicaciones de mensajería ofrecen funciones como chats grupales, intercambio de mensajes gráficos, de vídeo e incluso de audio, así como pegatinas o emoticones.

Aplicaciones de mensajería móvil más populares a nivel mundial en enero de 2024, según el número de usuarios activos mensuales:



Fuente: Statista

Esta aplicación permite a los interlocutores el intercambio de mensajes, vídeos, audios musicales o de voz, archivos e imágenes. Además, el sistema de WhatsApp facilita información a los demás usuarios que se tienen agregados. Un elemento distintivo de esta plataforma es la disponibilidad multiplataforma en una amplia gama de dispositivos, incluidos teléfonos inteligentes Android, iOS y Windows Phone. También se puede acceder a través de la web en computadoras. Esto permite a los usuarios comunicarse fácilmente sin importar el dispositivo que estén utilizando.

WhatsApp ofrece cifrado de extremo a extremo en todas las conversaciones, lo que significa que los mensajes están protegidos y no pueden ser interceptados por terceros. Esto proporciona un nivel adicional de seguridad y privacidad para los usuarios. Un elemento distintivo de las conversaciones de WhatsApp es que la plataforma no impone un formato a

seguir en el diálogo: el sistema permite que cada interlocutor tome el turno libremente, intercambiándose de manera dinámica y abordando varios temas en una misma conversación.



Figura 1 Muestra de niveles de interacción

II. Migración dominicana a Puerto Rico

Al hablar de migración, debemos poner en contexto el recurso de WhatsApp como canal de comunicación intercultural que ofrece posibilidades de conexión a distancia al instante a sus interlocutores. Según la investigadora María E. Enchautegui, la región del Caribe se distingue por su alta tasa de emigración en comparación con otras zonas del mundo. En las últimas décadas, Puerto Rico ha jugado un papel importante como receptor de la migración caribeña. La isla está acogiendo a un creciente y diverso número de emigrantes del Caribe, y la representación

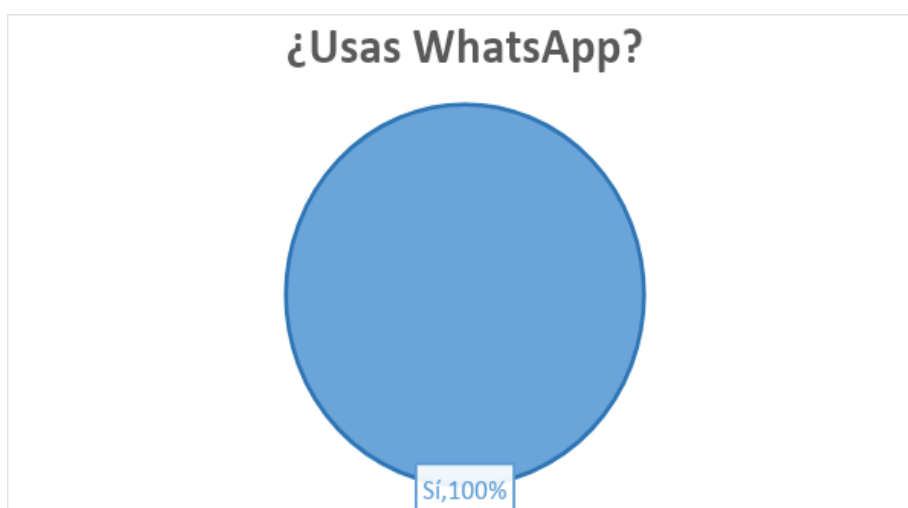
de dominicanos residiendo en Puerto Rico va en aumento. Esto queda evidenciado en el estudio del registro sociodemográfico de los dominicanos residentes en el extranjero realizado por el Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX), en el cual esta población está representada por 59,286 inmigrantes dominicanos, constituyendo una parte importante en el desarrollo social, económico y cultural de la isla.

La historia sobre migraciones no es nueva, siempre ha existido y se ha abordado en diversas circunstancias. La antropóloga María Margarita Estrada Iguíniz entiende que, por años, la segunda concentración de dominicanos en el exterior se ha ubicado en Puerto Rico, un territorio de los Estados Unidos con un nivel de vida superior, pero con una geografía, una historia y una cultura semejantes a las de la República Dominicana. Los dominicanos comenzaron a emigrar en masa después del asesinato del dictador Rafael Leónidas Trujillo (1961), el golpe de Estado contra el presidente constitucional Juan Bosch (1963), y la guerra civil y ocupación militar de Santo Domingo por los Estados Unidos (1965). Estos sucesos políticos pusieron en marcha una densa madeja de fuerzas socioeconómicas que llevaron a decenas de miles de dominicanos a Puerto Rico en las últimas cuatro décadas.

A raíz de esta realidad sociocultural de migración dominicana, surge el interés en saber el comportamiento que tiene la comunidad migrante dominicana residente en Bayamón con el recurso de WhatsApp para mantenerse conectados con su nación de origen y constituirse en el país al cual migran. La población dominicana residente en Bayamón no está exenta de la realidad del consumo de la aplicación de WhatsApp, y la han convertido en parte de la rutina diaria. Esto lo demuestra el resultado de una encuesta realizada para el presente artículo, por medio de la aplicación de WhatsApp, a un total de 50 personas de nacionalidad dominicana residente en Bayamón, entre las edades de 19 años a 76 años, sin distinción de género ni oficio, en la que el

100 por ciento de los encuestados aseguraron usar la plataforma de WhatsApp para comunicarse con sus allegados, familiares, amigos, compañeros de labores y comunidad cercana en general.

La pregunta inicial de la encuesta estuvo relacionada con el consumo de la aplicación, de modo que los encuestados respondieron a la interrogante ¿Usas WhatsApp?, a la que todos respondieron afirmativamente, quedando evidenciado que esta comunidad consume en su totalidad la aplicación como recursos de comunicación.



III. Usos y gratificaciones de la aplicación

Para acercarnos a la realidad migratoria y su método de comunicación por medio de la aplicación de WhatsApp, hay diversas teorías que abordan el tema y la relación del consumo con las necesidades de cada persona. Es por esto que nos afianzamos en la teoría de Usos y Gratificaciones para sustentar los hallazgos de una encuesta relacionada con esta plataforma y los migrantes dominicanos en la consecución de su residencia en un nuevo territorio.

Al conectar el fenómeno de la migración dominicana y el consumo del recurso digital WhatsApp, es interesante partir del supuesto que plantea la socióloga Edith Sánchez sobre la teoría de Usos y Gratificaciones, el cual establece que no importa cuán poderoso sea un medio, si no satisface las necesidades de un determinado usuario, no tendrá impacto en éste. Esta afirmación puede confirmar que, si existe una necesidad comunicativa latente en la comunidad migratoria para echar raíces en territorio extranjero, ésta hará uso del recurso de manera que conecte con su experiencia única y diferencial, tomando en consideración factores educativos, socioeconómicos, culturales y demográficos.

WhatsApp se conoce por su interfaz de usuario intuitiva y fácil de usar, lo que la hace popular entre usuarios de todas las edades y niveles de habilidad tecnológica. Es por esto que, como muestran los resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía dominicana residente en Bayamón, WhatsApp es una poderosa herramienta para esta comunidad, que dentro de los atributos resaltados por los consumidores se encuentran la facilidad del uso y la inmediatez que representa, sin importar los niveles académicos que identifican a esa población, pues el recurso de nota de voz e interactivo que posee la aplicación les permiten lograr el resultado más común: comunicarse con sus familiares.

Evidentemente, según la encuesta, la facilidad de usar la aplicación incide en su consumo, pues al ser cuestionados sobre cómo aprendieron a usar WhatsApp, el 86 por ciento respondió que, por cuenta propia, sin seguir un protocolo. El otro 14 por ciento reveló que le fueron explicando y ya forma parte de su rutina.



Según los datos más recientes del Instituto de Estadística de la UNESCO, en todo el mundo hay, al menos, 763 millones de adultos que no saben leer ni escribir, y la muestra estudiada en la encuesta visibiliza esta realidad porque los resultados indican que 10 por ciento no sabe leer ni escribir y un 4 por ciento solo sabe leer, enfatizando que, a pesar de no tener habilidades de lectoescritura, pueden hacer uso del recurso WhatsApp en el formato de audio, video, uso de emojis y *stickers*, imagen y asistencia de terceros. Y es que, los elementos visuales se han vuelto omnipresentes en las comunicaciones móviles contemporáneas, debido a que ofrecen la posibilidad de transmitir mensajes complejos de manera sencilla y accesible. Además, el uso de elementos audiovisuales es esencial para comprender el éxito de aplicaciones como WhatsApp en lugares donde la alfabetización es relativamente baja, explica el investigador brasileño Juliano Spyer.

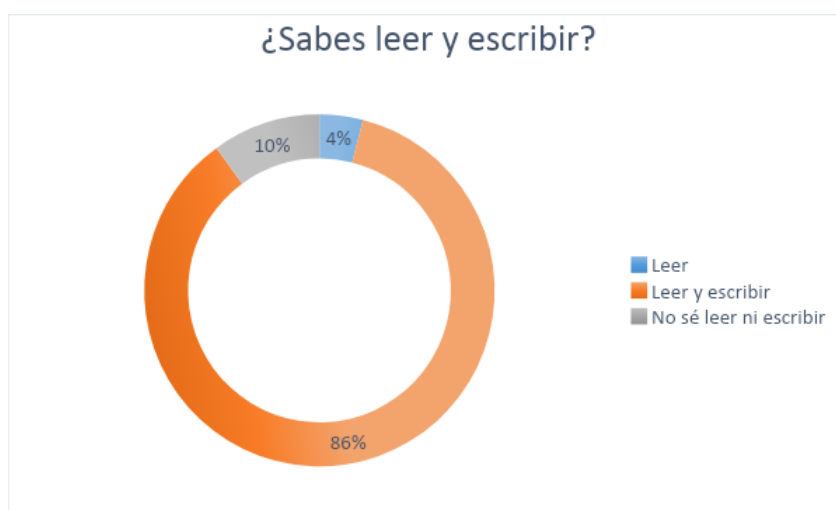
Con la comunicación audiovisual los usuarios pueden asimilar rápidamente la información y retenerla mejor cuando se presenta, ejemplo de estos son las notas de voz, los emojis, los gifs, las imágenes o los videos; esto es especialmente importante en un entorno

digital donde la atención es limitada, y la información debe ser fácilmente digerible, sobre todo si el nivel educativo es bajo.

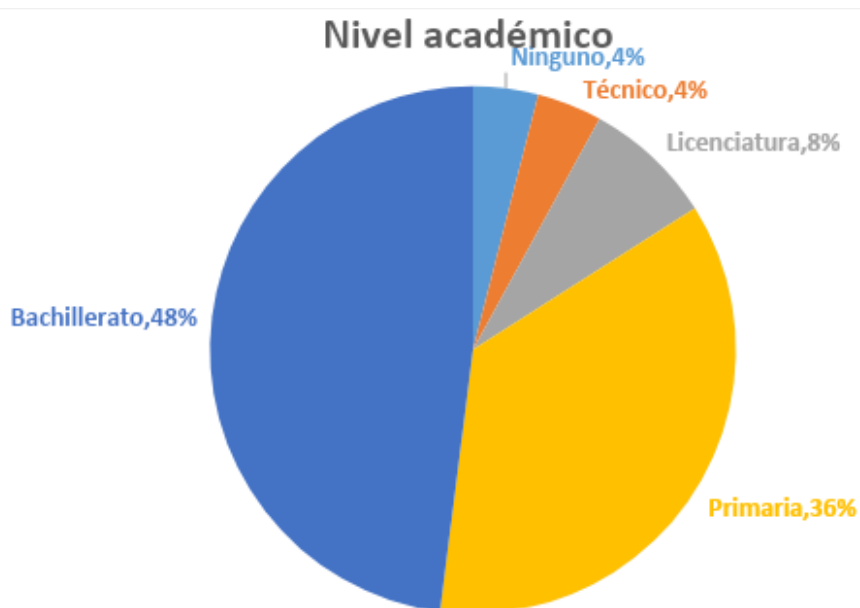
La comunicación visual tiene el poder de generar conexiones emocionales en los usuarios. Una imagen o video que evoca emociones como la felicidad, la nostalgia o la empatía puede tener un impacto duradero en la percepción del mensaje.

Esto significa que, el simple hecho de poder relacionar una imagen a un nombre puede servir de enlace para realizar una llamada por medio de la aplicación, y más que eso, poder enviar una nota de voz permite agilizar el proceso y contribuir a un mejor entendimiento del mensaje, pues al destinatario le resulta difícil entender lo que le quieres decir, y esto le hace perder el tiempo.

La muestra estudiada en la encuesta corresponde a esta realidad de no tener niveles académicos altos, pues no todos los dominicanos residentes en Bayamón saben leer y escribir, sin embargo, usan la aplicación de WhatsApp en su rutina diaria y utilizan los recursos sonoros, gráficos y visuales para poder alcanzar su meta de comunicarse por medio de la aplicación.



Un 48 por ciento de las personas dominicanas residentes en Bayamón entre 18 años y 79 años de edad, sin distinción de género y ni oficio, completó la educación primaria y accedió a niveles secundarios; un 36 por ciento solo cursó algunos niveles de primaria, un 8 por ciento llegó a niveles universitarios, 4 por ciento a niveles técnicos y otro 4 por ciento no estudió; quedando evidenciado que, para utilizar la plataforma de WhatsApp no existe requisito académico, sino más bien una satisfacción de sus necesidades comunicativas.



Otro aspecto relevante de la teoría de Usos y Gratificaciones de McQuail, Blumer y Brown son las cuatro grandes categorías que han vinculado los autores a las redes sociales que sustentan la necesidad latente de la comunidad dominicana para mantenerse comunicados con su lugar de origen y establecerse en su nuevo espacio geográfico. Estas categorías son: diversión, identidad personal o psicología individual, relaciones interpersonales y vigilancia del entorno.

La diversión se refiere al escape de la rutina y la carga de problemas: liberación emocional. La identidad personal o psicología individual a la referencia personal, la exploración de la realidad y el refuerzo de valores. Las relaciones interpersonales tienen como esencia la compañía sustituta, así como la utilidad social. Información útil en conversaciones sociales, y por último la vigilancia del entorno, se refiere a información sobre cosas que podría afectar a una persona o ayudarla a hacer algo o completar algo.



Los hallazgos de la encuesta en torno a la pregunta ¿Por qué utilizas WhatsApp? indican que, en su mayoría, los dominicanos residentes en Puerto Rico usan la aplicación como recurso de relaciones interpersonales, para mantenerse en comunicación con sus familiares, sin importar el lugar donde se encuentren ni la hora. Esto correlaciona con la compañía sustituta, la utilidad social e información útil en conversaciones sociales.

La categoría que representa el segundo lugar de preferencia de uso es la de diversión, que se refiere al escape de la rutina y de los problemas, así como la liberación de las tensiones

emocionales. Dentro de las respuestas más repetidas están la diversión y el entretenimiento a través de la red. Ver contenidos graciosos que le envían por WhatsApp, mirar estados, y subir fotos de su situación actual son estímulos para usar la aplicación en esta comunidad.

Otro de los resultados demuestra que la aplicación también se usa como vigilancia del entorno al servir como mecanismo de ayuda para realizar sus trabajos y tareas, y sirve para mantener actualizada a la persona que la consume. Esto implica conocer información sobre cosas que podrían afectar a una persona, o ayudarla a hacer algo.

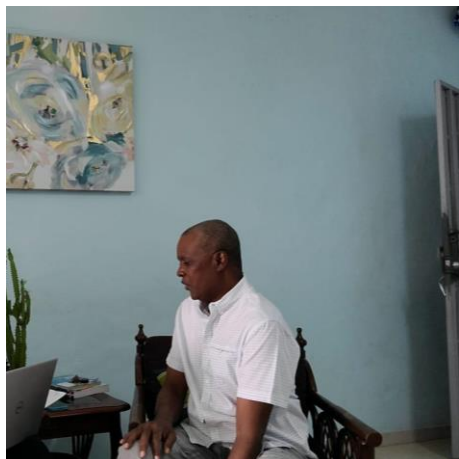
La categoría de identidad personal o psicología individual explica por qué las personas prefieren los contenidos que se relacionan con sus gustos y sistema de creencias. Así que quedó reflejada con la respuesta a la pregunta de la encuesta ¿Por qué te gusta usar WhatsApp?, en la que contestaron que, si al recurso se le da buen uso, puede ser gratificante, distinguiéndose el gusto y el sistema de creencia.

El comunicador Thomas Rugiero entiende que, para analizar el fenómeno del Uso y las Gratificaciones, es vital entender que la audiencia, con el auge de la tecnología, se concibe como activa y, a diferencia de los medios masivos tradicionales, los nuevos medios brindan selectividad, característica que permite a las personas adaptar los mensajes a sus necesidades. Entre estas cualidades que resaltan los dominicanos residentes en Bayamón sobre el empleo de WhatsApp resaltan: rapidez, fácil de usar, gratuito, posibilidad de traspasar fronteras, se comparte contenido multimedia, conversaciones individuales y grupales, llamadas, videos, textos y fotos. Esto evidencia la base de la investigación para este reportaje, la cual busca entender cómo la comunidad residente en Bayamón suplementa, utiliza, o transforma los procesos comunicativos para dar vida a su cultura en un territorio extranjero.

IV. Voz de la experiencia

La experiencia misma de los usuarios nos ayuda a entender más la realidad del uso de WhatsApp como recurso de comunicación para los dominicanos residentes en Bayamón. En conversaciones con Ysidro Mercedes, de 49 años, comentó que “usa la aplicación por costumbre y que le gusta la herramienta por ser más privada, íntima y confiable al tener agregadas solo personas que conoce”. Desde su perspectiva, Mercedes entiende que WhatsApp es una herramienta para comunicarse, sobre todo, en temas de política, por el círculo de amigos que tiene agregado. También la utiliza para comunicarse con la familia. En cuanto a su uso de la aplicación, no le dedica tiempo a los estados. Además, ésta constituye una necesidad para desenvolverse en el trabajo de jardinero que realiza ya que, por medio de este recurso, envía fotos y videos a sus clientes con los resultados de la labor.

Dentro de sus preferencias de uso, afirma que envía textos para mantener el hábito de la lectura y la escritura, excepto con las personas que no saben leer: en ese caso utiliza las notas de voz. Regularmente, no usa videollamada, excepto con los nietos, para sentirse más cerca por el contacto visual y activar sus emociones. Tiene comunicación con personas de Estados Unidos, Europa, República Dominicana y Puerto Rico. Además, a Mercedes le ha servido como recurso para enterarse de actividades comunitarias, reuniones recreativas de juego de dominó y gestionar documentación.



Ysidro Mercedes

Otro caso es el de Ada García, quien culminó el nivel medio en la escuela. Tiene 32 años y labora en el área de servicio al cliente en una agencia de remesas. En una conversación, relató que aprendió a usar WhatsApp por cuenta propia, por ser la aplicación muy intuitiva. Su finalidad era comunicarse con su familia, y lo podía hacer con facilidad y sin costo adicional. Ella emplea la herramienta todo el día por motivos laborales, puesto que los clientes requieren de servicios por esta vía. En el ámbito personal, es su vía de comunicación en asuntos de contabilidad, pues envía sus documentos y registro a la profesional de Contabilidad. También, se comunica con su familia a diario y cuenta con un grupo familiar. Recibe y envía videos, mira noticias que recibe y escucha audios religiosos y reflexiones.

Es un hecho que para ella que usar WhatsApp representa una necesidad, mayormente a causa de su trabajo. Además, dependiendo de la ocasión, llama mediante audio o por videollamada a personas residentes en República Dominicana y Estados Unidos, principalmente familiares y amigos. Finalmente, por medio de esta aplicación, se integra a grupos escolares, familiares y de trabajo; cubriendo en ella una necesidad de socialización. Este canal le permite interactuar de manera virtual con las maestras de su hijo, saber las actividades que realiza en la

escuela, hablar con sus hermanos residentes en Estados Unidos y sus amistades y familiares en Santo Domingo.



Ada García

Un testimonio interesante es el del dominicano Henry Guzmán, de 38 años y cuyo oficio es el reciclaje. A Guzmán le enseñaron a usar WhatsApp y utiliza la aplicación todo el día. Le gusta porque el proceso es ágil y puede hacer el pedido de su comida a domicilio. La utiliza para hablar con su madre, amigos, para gestionar diligencias, y usa las ubicaciones que le envían por WhatsApp. Le gusta mirar los estados y escuchar audios: “Mando notas de voz porque es más fácil de entender. Por medio de los estados me entero de actividades deportivas y recreativas. Y en cuestión de resolver asuntos legales, se me facilita el envío de documentos ”, resalta.



Henry Guzmán

Según los teóricos Lundberg y Hulten cada miembro de la audiencia decide la pertinencia del medio. Cada receptor decide si el medio le ofrece los usos y las gratificaciones que particularmente requiere. Es el caso de Juan Artilés Lora, quien no sabe leer ni escribir y solo hizo el primer año escolar, a sus 65 años usa WhatsApp por cuenta propia para llamar por audio, principalmente a sus hermanas y hermanos en República Dominicana, por contar con un plan de telefonía con conexión a internet y no tener que recurrir a costos de llamada regulares. No la utiliza tanto, únicamente para llamar y mirar los videos que le envían. También suele abrir la ubicación de los clientes que debe visitar en su trabajo de sellado de techos. Solo sabe llamar de acuerdo con la imagen que ve en el ícono de la conversación, ya que no cuenta con registro de nombres en sus contactos, de modo que su experiencia es más visual y sonora que de lecto escritura.



Juan Artiles Lora

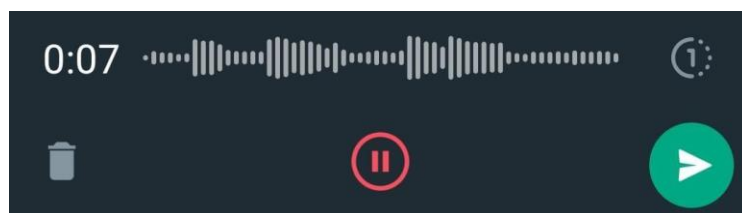
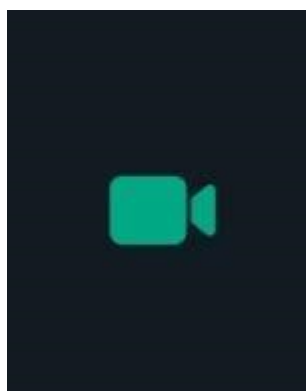
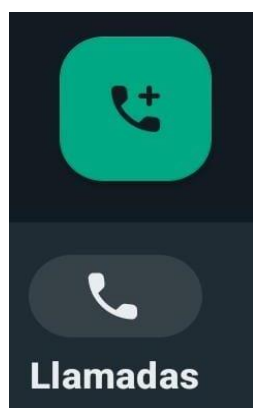
V. Comunicación y cultura

Para entender la coyuntura del fenómeno migratorio dominicano, su sistema de comunicación y los recursos digitales como canales de transmisión de información, hay que entender lo que expone el antropólogo Miguel Rodrigo Alsina, quien explica que, en la actualidad, hay bastantes indicios que apuntan a que el interés por la comunicación intercultural va en aumento. Los especialistas parecen estar de acuerdo en que el incremento de los movimientos migratorios es cada día más importante y éstos, a su vez, implican un sistema de comunicación acorde a la realidad social y cultural.

Hay un elemento interesante al momento de abordar este tema: la cultura que, por su esencia dinámica, tal como plantea el científico social James Lull, ya no se construye solamente a partir de las representaciones locales, sino también a partir de los textos, imágenes y símbolos que se transmiten por los medios de comunicación masivos y medios culturales. En este caso particular, si lo asociamos al recurso de WhatsApp, estamos frente a un medio de transmisión de

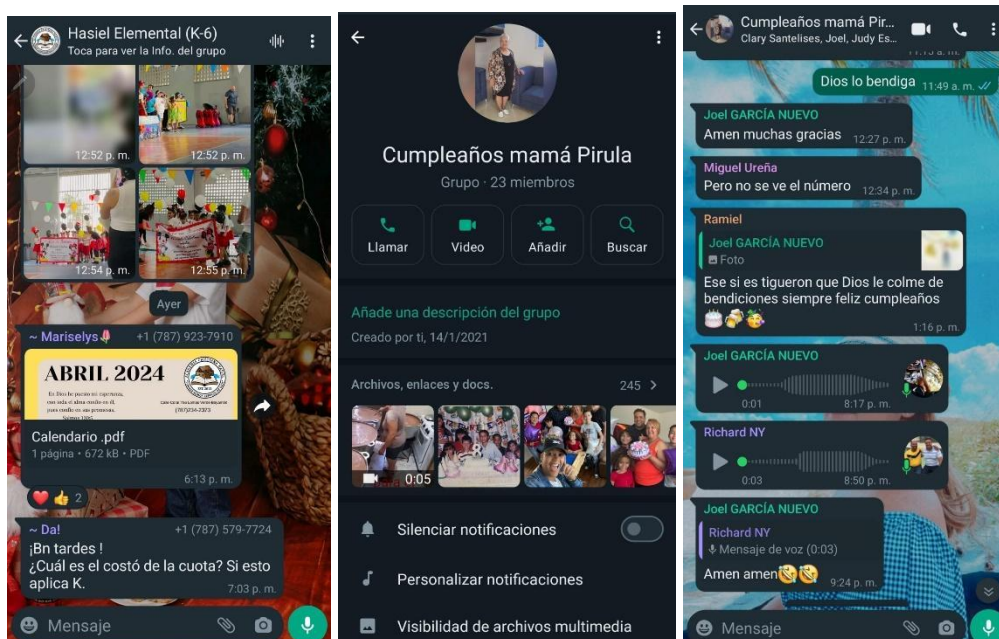
cultura por el nivel de interactividad en el que se incurre. Y, al igual que en los medios masivos, se reproducen elementos comunicativos entre los participantes.

Los dominicanos residentes en Bayamón tienen como principal recurso o formato al momento de utilizar la aplicación de WhatsApp las llamadas directas por medio de la aplicación, seguido de los audios y las notas de voz, luego las videollamadas y, en última instancia, el recurso de textos. Un elemento importante para resaltar es que, pese a que solo un 48 por ciento de los encuestados son partícipes de las comunidades o los grupos virtuales que ofrece la plataforma, este medio le sirve como canal para establecer grupos de distinta índole, entre los que resaltan familiares, deporte, política, ventas, educativos, migrantes de una comunidad, amistades y trabajo.





Al analizar la muestra, vemos una comunidad que se apropia de una aplicación digital para crear una red comunicativa por medio de la tecnología. Esta población no solo se limita a su país de origen y a su país de migración, sino que también expande su comunicación a otras fronteras como Europa y Estados Unidos para crear vínculos familiares y de amistades por su necesidad de relaciones interpersonales.



Es notorio que existe una dinámica digital que se desarrolla alrededor de este grupo de migrantes instalados en una localidad concreta, en este caso Bayamón, quienes establecen auténticas redes de comunicación, construyendo medios, cultura, normas, idiosincrasia: en definitiva, colectividad, porque los dominicanos residentes en Bayamón utilizan WhatsApp para suplementar, aumentar, o transformar sus procesos comunicativos dentro y fuera de Puerto Rico. Esto queda evidenciado porque el total de los encuestados y entrevistados consumen la aplicación de WhatsApp como recurso de comunicación, sin importar su nivel educativo, puesto que no todas las personas dominicanas residentes en Bayamón saben leer ni escribir, y de todas formas usan la aplicación de WhatsApp en su rutina, quedando en evidencia que para utilizar la plataforma de WhatsApp no existe requisito académico, sino más bien una satisfacción de sus necesidades comunicativas.

Los hallazgos indican que, en su mayoría, los dominicanos residentes en Puerto Rico usan la aplicación como recurso de relaciones interpersonales, para mantenerse en comunicación con sus familiares, sin importar el lugar donde se encuentren ni la hora. También para unirse en la construcción de una cultura en el exterior por medio de los distintos grupos que realizan en WhatsApp en ámbitos deportivos, recreativos, culturales y políticos. Además, la usan como método de diversión, que se refiere al escape de la rutina y de los problemas, así como la liberación de las tensiones emocionales

Otro de los resultados demuestra que la aplicación también la usan como vigilancia del entorno al servir como mecanismo de ayuda para realizar sus trabajos y tareas, y sirve para mantener actualizada del acontecer diario a las personas que la consume. Cabe resaltar que estas distintas funciones hacen de WhatsApp un recurso de comunicación útil y necesaria para sus consumidores.

Referencias

- A. García (comunicación personal, 21 de marzo de 2024)
- Alsina, M. R. (1999). *La comunicación intercultural* (Vol. 22). Anthropos. Editorial.
- Enchautegui, M. E. (2000). *Los determinantes de la inmigración dominicana a Puerto Rico* (Unidad de Investigaciones Económicas, Departamento de Economía, Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras).
- Estrada Iguiniz, M., & Labazée, P. (éds.). (2007). *Globalización y localidad* (1-). IRD Éditions, Plural editores. <https://doi.org/10.4000/books.irdeditions.26804>
- Esquiaqui, J. Figuerero, J. Jiménez, D. (2021). *Usos y gratificaciones en los grupos de migrantes de Facebook durante el confinamiento, desde una aproximación sociosemiótica: el caso de colombianos, mexicanos y brasileños en Sevilla*. Usos y gratificaciones grupos migrantes de Facebook.pdf.
- Equipo Editorial Upnify. (2023b, September 27). *La Importancia de la Comunicación Visual en el Marketing Digital*. Upnify. <https://shorturl.at/puzCE>
- Gómez-Cruz, E., & Siles, I. (2021). *Visual Communication in Practice: A TextMaterial Approach to WhatsApp in Mexico City*. <https://ijoc.org/index.php/ijoc/article/viewFile/17503/3579>
- H. Guzmán (comunicación personal, 22 de marzo de 2024)
- Index. (2022, marzo). *Informe del registro sociodemográfico de los dominicanos residentes en el extranjero*. file:///C:/Users/Marlenis/Downloads/Registro-Sociodemografico-2022-VDigital-2-comprimido%20(1).pdf
- J. Artiles (comunicación personal, 24 de marzo de 2024)

Lara, A. M., & Lara, A. M. (n.d.). *Día Mundial de la Alfabetización. ¿Cuántas personas son analfabetas en el mundo?* <https://www.radionacional.co/actualidad/educacion/dia-mundial-de-la-alfabetizacion-cuantas-personas-son-analfabetas-en-el-mundo>.

Monzant, J. (2016). Teoría de usos y gratificaciones. www.academia.edu.

https://www.academia.edu/22937830/Teor%C3%ADa_de_usos_y_gratificaciones?email_work_card=view-paper

Rubio, J. y Lamo, M. (2015). *El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios*. WhatsApp jovenes universitarios.pdf

Spyer, J. (2017). *Social Media in Emergent Brazil*.

<https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/10025054/1/Social-Media-in-Emergent-Brazil.pdf>

Oesterreicher, W. (1996). “*Lo hablado en lo escrito. Reflexiones metodológicas y aproximación a una metodología*”. <https://core.ac.uk/download/pdf/304708004.pdf>

Sánchez, E. (2022, June 22). La teoría de usos y gratificaciones.

<https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-usos-y-gratificaciones/>

Statista. (2024, February 20). *Ranking de aplicaciones de mensajería según usuarios activos mensuales mundiales 2024*. <https://es.statista.com/estadisticas/599043/aplicaciones-de-mensajeria-mas-populares-a-nivel-mundial-de/>

Statista. (2024b, April 29). *Most popular global mobile messaging apps 2024*.

<https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger-apps/>

The *New York Times* (2016) *WhatsApp, un lenguaje común para millones de inmigrante*.

<https://www.nytimes.com/es/2016/12/27/espanol/whatsapp-un-lenguaje-comun-para-millones-de-inmigrantes.html>

Y. Mercedes (comunicación personal, 21 de marzo de 2024)