



ICADE- Universidad Pontificia Comillas

# **COMUNICACIÓN ENMASCARADA: EL CORONAVIRUS Y SUS EFECTOS EN LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

**TRABAJO FIN DE GRADO**

Autor: Daniel Jacob Andersen  
Clave: 201916148

Directora: Dra. María Eugenia Ramos Fernández

MADRID | Mayo 2022

# **ÍNDICE**

<b>RESUMEN .....</b>	<b>3</b>
<b>CONTEXTO:.....</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGÍA:.....</b>	<b>3</b>
<b>RESULTADOS: .....</b>	<b>4</b>
<b>CONCLUSIONES:.....</b>	<b>4</b>
<b>PALABRAS CLAVE: .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>5</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
<b>ESTADO DE LA CUESTIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>PARTES PRINCIPALES DEL TFG .....</b>	<b>6</b>
<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA/ MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>ESTUDIO DE CAMPO .....</b>	<b>22</b>
<b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:.....</b>	<b>22</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
PARTICIPANTES Y RECLUTAMIENTO.....	22
PROCEDIMIENTO DE LA ENTREVISTA .....	23
DESARROLLO DE LA ENTREVISTA .....	23
<b>UNIVERSO, MUESTRA, Y VARIABLES DE ANÁLISIS:.....</b>	<b>24</b>
<b>CUESTIONARIO .....</b>	<b>26</b>
<b>DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS.....</b>	<b>29</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS.....</b>	<b>30</b>
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>40</b>

## **RESUMEN**

This article examines the effects of the coronavirus pandemic of the past three years on our interpersonal communication. After conducting extensive scientific research on case studies and individual interviews, one can conclude that COVID-19 has produced a scientifically significant change in how we interact and how we perceive these interactions. This paper focuses on how the use of masks, the effects of the confinement period, and the legal precautions implemented to curb the spread of the virus have affected our interpersonal communication and social satisfaction. This work will look into how these precautions have changed the way we interpret facial expressions and body language, our satisfaction in relationships, and changes in the way we interact with our environment.

Este artículo examina los efectos de la pandemia de coronavirus de los últimos tres años en nuestra comunicación interpersonal. Tras realizar una amplia investigación científica sobre estudios de casos y entrevistas individuales, el autor puede concluir que el COVID-19 ha producido un cambio significativo en la forma en que interactuamos y en cómo percibimos estas interacciones. Este artículo se centra en cómo el uso de mascarillas, los efectos del período de confinamiento y las precauciones legales aplicadas para frenar la propagación del virus han afectado a nuestra comunicación interpersonal y nuestra satisfacción social. En este trabajo se verá cómo estas precauciones han cambiado la forma en que interpretamos las expresiones faciales y el lenguaje corporal, nuestra satisfacción en las relaciones y los cambios en la forma de interactuar con nuestro entorno.

**CONTEXTO:** Es necesario evaluar el impacto de la cuarentena en la población general, el uso de mascarillas, y otras precauciones sanitarias implementadas en presencia de la pandemia de COVID-19. Estoy escribiendo sobre las implicaciones de estas precauciones de seguridad y su efecto por nuestra comunicación y las relaciones interpersonales. Enfocaré en los efectos y las percepciones de gente entre 19-27 años en España.

**METODOLOGÍA:** He llevado a cabo una investigación secundaria con base en investigaciones anteriores y publicaciones sobre los efectos de la pandemia en nuestra comunicación interpersonal y las implicaciones de la pandemia en la perspectiva de nuestros hábitos sociales. La investigación se llevó a cabo entre febrero y junio de 2021, y

las entrevistas se realizaron entre abril y junio de 2021. He invitado a los participantes elegibles para entrevistarles y evaluar sus opiniones y percepciones sobre las normas sanitarias del coronavirus y el impacto en sus vidas.

**RESULTADOS:** He dividido los resultados de mi investigación de campo en tres partes: antes de la pandemia; el principio del confinamiento; y en el estado presente de la pandemia para estudiar los efectos en nuestra comunicación y relaciones interpersonales.

**CONCLUSIONES:** Por el momento, las mascarillas han llegado para quedarse, ya que seguimos esforzándonos por detener la propagación del coronavirus. Sin embargo, identificar los problemas y retos que afectan a la comunicación mientras se portan las mascarillas y practicando el distanciamiento social, es vital para adaptarse mejor a la realidad de la situación. Además, el desarrollo de nuevas estrategias y habilidades que puedan facilitar nuestra comunicación con mascarillas es crucial en nuestros esfuerzos para navegar por la pandemia de COVID- 19.

**PALABRAS CLAVE:** comunicación interpersonal, COVID-19, mascarillas, confinamiento, comunicación no verbal, salud pública, redes sociales, desarrollo de relaciones.

## **INTRODUCCIÓN**

### **OBJETIVOS**

El presente trabajo de investigación académica tiene como objetivo analizar cómo el confinamiento, las reglas del uso de mascarillas en público, y otras precauciones de salud pública, han modificado la percepción y la manera en que nos comunicamos en sociedad, con un enfoque en España. Es decir, para investigar los cambios de comunicación interpersonal durante la pandemia de COVID-19 y cómo seguirá modificando la vida social cotidiana de los seres humanos.

Llevaré a cabo una investigación primaria y secundaria para comparar cómo ha cambiado la percepción de nuestra comunicación antes y durante la pandemia. Los objetivos de este trabajo son: (a) explorar los resultados previstos con respecto a nosotros mismos en España, (b) entrevistar al público para comprender mejor su experiencia de la pandemia durante los últimos tres años, (c) describir la percepción general de la interacción interpersonal durante la pandemia, (d) identificar los cambios de socialización y la experiencia individual por las precauciones sanitarias.

La hipótesis es que se percibirá un impacto significativo en nuestra comunicación interpersonal. Se espera que haya una opinión variada sobre cómo ha afectado la pandemia a los individuos entrevistados.

### **METODOLOGÍA**

He llevado a cabo una revisión de literatura extensiva sobre los cambios y las implicaciones del COVID-19 en nuestra sociedad occidental. Encontré artículos y casos relacionados con (1) el uso de mascarillas, (2) el impacto psicológico del confinamiento, (3) los cambios de cómo interactuamos al enfrentar el coronavirus, (4) las implicaciones futuras de relaciones interpersonales para nuestra sociedad.

Primero, he realizado una amplia investigación sobre temas como las implicaciones psicológicas, comunicativas y personales de cómo la pandemia ha afectado a nuestra comunicación interpersonal. Con estos datos, extrapolé las preguntas de una entrevista que se realizó para aplicar el mismo cuestionario en once individuos. Usé las entrevistas para analizar las opiniones públicas de la pandemia. Por último, desarrollé tres conclusiones basadas en mi investigación para resumir los cambios en nuestros hábitos de comunicación.

## **ESTADO DE LA CUESTIÓN**

Desde el primer caso de coronavirus en diciembre de 2019, se han producido una serie de cambios sociales y personales que han afectado a nuestra comunicación interpersonal, consiguientemente, a nuestra percepción de los demás. La mayoría de estos cambios se han producido por las normas sanitarias aplicadas por los gobiernos nacionales de todo el mundo para detener la propagación del COVID-19. No obstante, hay otros factores que también han influido en nuestra comunicación interpersonal a lo largo del último año, y es imprescindible comprenderlos al investigar este tema.

Las normas de seguridad varían en función de cada país, pero el uso de una mascarilla y el distanciamiento social son universales en los entornos públicos. Las investigaciones de los últimos meses han estudiado los efectos de estas normas en nuestra vida cotidiana. Se convirtió en un tema popular para obtener nueva información sobre cómo la pandemia está afectando a nuestros comportamientos sociales. Como mencioné antes, esta investigación se centra únicamente en los efectos de la pandemia en España.

En esta investigación, nos interesan los cambios en la forma en que interactuamos con nuestras comunidades y también en cómo nos vemos a nosotros mismos con respecto a la pandemia. En definitiva, los cambios en nuestra comunicación y percepción de los demás hacen no sólo útil, sino necesario profundizar en el conocimiento de la realidad que está afectando a todo el mundo.

## **PARTES PRINCIPALES DEL TFG**

Este trabajo está estructurado en cinco partes. En la primera, se presenta la justificación, donde se explica los cambios sociales que se han producido a partir de la pandemia de coronavirus. Asimismo, la primera parte anuncia los objetivos concretos de la investigación. El segundo apartado se basa en la literatura y los estudios previos de la coronavirus con respecto a nuestra comunicación interpersonal. El tercer punto hace referencia a la metodología de este trabajo, describiendo las normas utilizadas y la muestra seleccionada para la investigación de campo. El cuarto bloque reúne los resultados del estudio y los separa en efectos de las mascarillas/confinamiento y los cambios en nuestros modos de comunicación. Por último, se extraen las principales conclusiones basadas en todo el estudio.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA/ MARCO TEÓRICO**

La Organización Mundial de la Salud declaró que el mundo estaba enfrentando una pandemia al principio de 2020. Para evitar la propagación del coronavirus (SARS-CoV-2), los gobiernos han implementado varias medidas drásticas como el cierre de lugares públicos, distanciamiento social, uso de mascarillas médicas, y restricciones de viaje (Montalva, 2020). Esas medidas han salvado millones de vidas al mismo tiempo que han transformado nuestra forma de comunicarnos como sociedad. Es obvio que la pandemia de COVID-19 ha alterado las condiciones de vida en cada país, especialmente con respecto a nuestras interacciones interpersonales. Al principio de la pandemia, existía una clara preocupación por los efectos del distanciamiento social y la cuarentena, sobre cómo afectaría a nuestra sociedad y economía, pero nadie estaba preparado para los cambios que han creado en nuestra comunicación interpersonal. En mayo de 2020, el gobierno español implementó el uso obligatorio de una mascarilla en todo momento mientras se está en espacios públicos, a la vez que recomendó cumplir la práctica del distanciamiento social, de dos metros entre las personas. Poco después, el país entero siguió las acciones de muchas otras naciones e instaló un bloqueo en el país que inhibiría estrictamente el movimiento y la actividad de cada ciudadano, para seguir las reglas instaladas por la Organización Mundial de la Salud<sup>1</sup>. Con la investigación actual, estamos empezando a comprender plenamente los efectos de las medidas promulgadas para protegernos del COVID-19 y cómo están afectando a nuestra percepción de cómo nos comunicamos. Aunque las dos mayores quejas por llevar la máscara tienen que ver con la dificultad para respirar y la incomodidad, es importante estudiar su efecto sociológico en nuestra comunicación (Ong, 2020). Aparte de llevar una mascarilla, nuestra comunicación interpersonal se ha visto drásticamente afectada de maneras sin precedentes.

La comunicación interpersonal se ha definido como "el proceso de intercambio de información, ideas y sentimientos entre dos o más personas mediante métodos verbales o no verbales" (Berger, 2008). En su forma más simple, la comunicación es un proceso interactivo con el emisor que produce un mensaje para un receptor. Para que la comunicación sea eficaz, debe haber una clara comprensión de las múltiples variables que la componen. La comunicación cara a

---

<sup>1</sup> Página oficial de la Organización Mundial de la Salud. En línea: [https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_2](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_2)

cara tiene dos niveles definibles: el primero está compuesto por los elementos de morfológico<sup>2</sup> físico- como la voz y el movimiento del cuerpo los cuales trabajan juntos para crear un mensaje completo y decodificable para el receptor. El segundo nivel, los elementos morfológicos funcionales, implica los medios de la transmisión de dicho mensaje al otro individuo, como el ambiente en dónde se hace la comunicación (Rubio y Garcia, 2020). Hoy en día, la mascarilla no sólo dificulta lo fisiológico, sino que el distanciamiento social estorba lo funcional. La comunicación no se produce en el vacío y debemos comprender los efectos del entorno que rodea al receptor y al emisor. Dan J. Rothwell, un experto en la comunicación interpersonal, describe estas variables externas como ruido de la comunicación, que se refiere a las "influencias en la comunicación efectiva que interfieren en la interpretación de las conversaciones [y] pueden tener un profundo impacto tanto en la percepción de las interacciones con los demás como en nuestro análisis de nuestra propia competencia comunicativa" (Rothwell, 2004, p. 214 ). El ruido impregna la transacción comunicativa al primer nivel y puede incluir factores psicológicos, semánticos, físicos y fisiológicos. Según estudios recientes de nuestra comunicación interpersonal, cada vez hay más pruebas de que el uso de una mascarilla y el seguimiento de otras pautas de precaución de seguridad actúan como un ruido de comunicación que poco a poco empezamos a comprender (Rubio y Garcia, 2020).

En el libro de Charles Darwin de 1872, *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, el biólogo inglés menciona la probable relación entre la lectura de las expresiones faciales y la interacción social en forma de una ventaja evolutiva que Darwin argumentaba que ayudaría en el bienestar de los seres humanos y crea mensajes más claros en un entorno social. Se estudia el rostro de forma holística para interpretar las emociones, y tenerlo cubierto con una mascarilla podría restarle la ventaja evolutiva declarada por Darwin. Los ojos y la boca son las dos partes más grandes de la cara para leer la emoción, y cubrir la boca ha creado ciertos problemas de la comprensión y la diferenciación de las emociones y expresiones (Ong, 2020). El uso de mascarilla impide las interacciones interpersonales por la consecuencia de que no deja ver la cara completa (Brewer, 2020). La investigación actual está empezando a revelar los cambios que estas medidas de salud tienen en nuestra percepción de nosotros mismos y de los que nos rodean.

---

<sup>2</sup> Morfología humana es el estudio de forma, estructura y función del ser humano y su organización, desarrollo y relación con el medio externo (Morfofisiología Tomo III, 2015).

Las nuevas formas de ruido en la comunicación- la mascarilla y el distanciamiento social- han ido aumentando el nivel de incertidumbre y ansiedad social al comunicarse (Bonnell, 2020). Como se ha mencionado anteriormente, el ruido en el contexto de la comunicación puede referirse a cualquier variable que inhiba la recepción y la emisión de un mensaje (Rothwell, 2004). Un estudio de Charles Berger y Richard Calabrese en 1975, sobre las ansiedades sociales y la Teoría de la Reducción de la Incertidumbre (TRI), ayudó al inicio de la comprensión de este concepto de ansiedad social y de cómo se puede aplicar a los cambios en nuestros hábitos de comunicación. La Teoría de la Reducción de la Incertidumbre evalúa la interacción inicial entre las personas y el deseo de obtener nueva información y reducir la incertidumbre sobre la otra persona y la iniciación de una relación. El trabajo señaló que la adquisición y el procesamiento de nueva información es integral para reducir dicha incertidumbre y permitir el crecimiento y mantenimiento de relaciones interpersonales. (Berger y Calabrese, 1979).

Es necesario mencionar que hay varias culturas y regiones que velan la cara por motivos religiosos o culturales. Además, las mascarillas quirúrgicas o de tela se llevan en varios países de Asia desde principios del siglo XX. Durante la pandemia de influenza de 1918, las mascarillas se usaban comúnmente en todo el mundo. Tras el Gran Terremoto de Kanto de 1923 en Japón, las tormentas de fuego y el espeso humo y la ceniza en el aire también hicieron necesarias las mascarillas. Singapur y Hong Kong sufrieron pandemias de influenza en las décadas de 1950 y 1960, y el brote de SARS de principios de la década de 2000 fue particularmente problemático para China, Hong Kong y Taiwán (Mheidly *et al.*, 2020). Llevar una mascarilla se convirtió en un signo cultural de respeto y un contrato social hacia los demás.

En Occidente, una mascarilla está limitando una cantidad significativa de nuestras señales de comunicación no verbal, lo que en efecto aumentará el nivel de incertidumbre social que experimentamos en nuestra vida diaria (Bonnell, 2020). Es decir, no poder registrar toda la cara causa más incertidumbre y en efecto incrementará nuestro nivel de incomodidad y ansiedad en nuevos entornos sociales. El uso de una mascarilla interrumpe todos los movimientos faciales de la parte inferior que podemos relacionar con las emociones y las actitudes.

El nivel aumentado de TRI está afectando cómo vemos nuestras relaciones y cómo empezamos otras nuevas (Bonnell, 2020). Más allá de que nuestras expresiones faciales estén cubiertas e inhiban nuestra capacidad de leer las emociones y señales faciales, también utilizamos nuestro lenguaje corporal y nuestro tono de voz como otros métodos de comunicación

interpersonal (Rubio y Garcia, 2020). Estas variables tonales y morfológicas también han experimentado un cambio de estudio dentro de la duración de la pandemia.

Los ojos son el aspecto más importante para distinguir las emociones faciales, y el contacto visual es una herramienta para disminuir el TRI (Cuncic, 2021). Al establecer contacto visual directo con otro individuo, el cuerpo libera una sustancia química llamada feniletilamina, que actúa como un estimulante de nuestro sistema nervioso central que nos hace conscientes de que alguien nos está mirando (Mohammadi, 2020). El choque con el sistema nervioso puede crear varias respuestas e interpretaciones de lo que significa el contacto visual. Aunque se considera cortés mantener el contacto visual mientras se conversa con otra persona en algunas culturas, es importante estudiar la totalidad del rostro para comprender plenamente las emociones más profundas. Sin mascarillas, los seres humanos sólo pueden reconocer correctamente las emociones en un 62,7% de los casos, lo que significa que interpretamos mal las caras una de cada tres veces (Reucher, 2020).

Sin embargo, la mascarilla también ha creado la necesidad de que las personas levanten la voz un poco más de lo normal para hablar, especialmente con nueva gente (Gama *et al.*, 2021). La voz alta altera en última instancia las señales tonales que utilizamos para expresar nuestra emoción, ya sea confusión o excitación, y el receptor del mensaje tendrá que interpretar el mensaje previsto por el emisor con esa información en mente. Hablar con una voz más elevada suele ser interpretado como agresividad, aunque hoy en día puede ser por llevar puesta mascarilla y no necesariamente tiene que ver con la emoción emitida del emisor (Rubio y Garcia, 2020). En una investigación del cambio de voz y parámetros de habla por el uso de cubre bocas, se observó un aumento significativo del esfuerzo y la fatiga vocales, un mayor malestar del tracto vocal y una alteración de la frecuencia de la voz con el uso de las mascarillas (Gama *et al.*, 2021).

En un experimento social, Liskowski *et al.* (2011), estudiaron a niños de siete culturas distintas que aún no tenían la capacidad de hablar para ver cómo interpretaban los gestos conversacionales y los movimientos faciales. Los resultados mostraron que todos los niños del estudio daban muestras de diferenciar y comprender los gestos no verbales de unos y otros, lo que evidencia que los niños pequeños ya participan en la comprensión de las bases de la comunicación. Es importante notar que la cultura y experiencia personal conforman gran parte de cómo interpretamos los signos sociales y las emociones faciales, pero hay seis expresiones universales creadas con una mezcla de cejas, labios, mandíbula, ojos y frente. Estas emociones han sido

estudiado por Darwin en su libro mencionado anteriormente. Según Ekman, esas expresiones están basadas en la misma combinación de la teoría creada por Darwin de que las emociones básicas y sus expresiones tiene validez en cada cultura<sup>3</sup> (Ekman, 1992).

Las seis emociones son: sorpresa, felicidad, ira, miedo, tristeza y asco (Nobilo, 2020). Actualmente, existe tecnología que puede convertir estas seis emociones universales de Ekman a un código de porcentajes que representa el uso de los rasgos faciales mencionados anteriormente, a la misma manera de que los humanos las interpretan y las distinguen (Gu *et al.*, 2019). El lenguaje corporal, al igual que las expresiones faciales, también puede incluir "la postura, el tacto, la mirada, el atractivo físico, y la ropa y los adornos de su apariencia" (Eunson, 2016 p. 287). El COVID-19 ha desempeñado un papel en el cambio de la forma de percibir estos factores y cada vez hay más pruebas de que estamos cambiando no sólo la forma de comunicarnos, sino también la forma de presentarnos en situaciones sociales.

En un estudio realizado por la Universidad de Pittsburg (2010), ha lanzado un conjunto de datos de expresiones faciales de 210 adultos de entre 18 y 50 años para una investigación para crear un código que permitiera entender la expresión facial humana<sup>4</sup>. Los hallazgos de un estudio de la Universidad de California Berkeley (2020) han relevado que sí existe un entendimiento universal de dieciséis<sup>5</sup> expresiones faciales y que las diferentes culturas estudiadas comparten casi 70% de las expresiones faciales usadas en varias situaciones sociales e emocionales. El estudio analizó más de seis millones de videos de 144 países con un algoritmo de inteligencia artificial para categorizar las expresiones y han encontrado que "las expresiones emotivas universales son más complejas de lo que los científicos han creído anteriormente... [las dieciséis expresiones faciales] están utilizado en situaciones sociales parecidos a través del mundo", según Alan Cowen, el autor y investigador principal (Cowen *et al.*, 2020).

Los movimientos faciales de la Universidad de Pittsburg (2010) se separaron en "unidades de acción" o "UA" para separarlos por los rasgos faciales<sup>6</sup> y dirección del movimiento. El rastro humano contiene cuarenta y tres músculos que se activan para crear nuestras expresiones faciales. De todas las expresiones estudiadas, casi la mitad de ellas se ven alteradas por el uso de una

---

<sup>3</sup> La investigación tomó lugar en 1992, y la definición de "universal" no consideraba culturas no occidentales.

<sup>4</sup> En un estudio realizado de gente de los Estados Unidos de diferentes etnicidades.

<sup>5</sup> Las emociones universales según el estudio son ira, admiración, concentración, confusión, desprecio, alegría, deseo, decepción, duda, euforia, interés, dolor, tristeza, sorpresa y triunfo.

<sup>6</sup> Los rasgos utilizados fueron: cejas, mejillas, labios, párpados, nariz, cuello, mandíbula, ojos, y mentón.

mascarilla (Nobilo, 2020). Los resultados de la investigación permitieron crear una tabla para modelar los criterios necesarios para que una expresión facial sea percibida como una emoción específica (y precisa). En efecto, la Universidad ha podido crear una forma de diccionario para clasificar cómo interpretamos las seis emociones de Ekman. Lo más significativo del estudio de Pittsburg (2010) fue que era una de las primeras investigaciones de este tipo en tener pruebas defendibles de las interpretaciones de las expresiones faciales son universales, y la investigación de Berkeley (2020) ha comprobado las conclusiones de su antecedente.

La idea de “emociones universales” ha sido polémica desde su origen. Es necesario mencionar que hay otros estudios que niegan la validez del adjetivo “universal”. *The Expression of the Emotions in Man and Animals* (Darwin, 1857) ha servido para la hipótesis de la universalidad en que las seis emociones básicas mencionadas antes son las mismas en cada cultura. Un estudio para comprobar si verdaderamente existen esas emociones ha concluido que entre quince participantes de origen occidental y quince participantes de origen oriental, solo los occidentales sí han categorizado las emociones entre las seis “universales”. Los participantes tuvieron que analizar cuarenta y uno imágenes de expresiones faciales y organizarlos entre sorpresa, felicidad, ira, miedo, tristeza y asco. Entre los participantes de origen oriental, no existía las mismas respuestas homogéneas como los participantes de origen occidental (Jack *et al.*, 2012). El estudio comenta que la razón por esa diferencia de interpretación proviene de la intensidad emotiva que suele usar en culturas occidentales. Las únicas dos emociones que resultan “universales” eran la felicidad y la tristeza (*Ídem*).

Aunque los resultados fueron un hito para la investigación, las expresiones faciales y su relación con las emociones se han documentado durante cientos de años. Un antropólogo británico publicó un trabajo detallado en el que describía las emociones faciales en relación con sus movimientos, la combinación de movimientos y cómo la astrología influye en nuestros rostros (Saunders, 1671, p. 180-198). A pesar del uso de la astrología, que hoy no se considera como científico, Saunders fue uno de los primeros en estudiar y escribir sus descubrimientos y abrió la conversación y ganó el interés de otros expertos. Esto pone de manifiesto las reacciones calculadas que relacionamos con los rostros y la emoción, una parte clave de la comunicación eficaz. Como se ha mencionado anteriormente, la mascarilla cubrirá la mayor parte de nuestras emociones faciales y nos obligará a cambiar nuestra forma de leer caras.

Un estudio centrado en la mejora de nuestra comunicación cuando llevamos mascarillas concluyó que, para compensar la pérdida de la mitad inferior de la cara para entender las señales no verbales, hemos acentuado la importancia de las cejas, los ojos y la parte superior de las mejillas (Mheidly *et al.*, 2020). No sólo hemos cambiado hacia dónde dirigimos nuestra atención, sino que el mismo estudio sugiere que invertimos más en nuestras conversaciones y prestamos más atención al entorno y a quién estamos hablando (*Ídem*). En fin, hay datos significativos que sugieren que los niños y los adultos tienen un rendimiento más débil en la diferenciación de distintas emociones faciales mientras llevan una mascarilla (Gori *et al.*, 2021).

Aunque las mascarillas son una herramienta útil para detener la propagación del coronavirus, la ONS también ha ordenado el cierre de restaurantes, universidades, oficinas, cines y muchos otros espacios públicos. El confinamiento también desempeña un papel importante en el cambio de nuestras relaciones y la comunicación interpersonal. No sólo se cerraron estos locales, sino que también se restringió la circulación por la ciudad, la provincia o el país entero. La cuarentena controla la posibilidad de propagación de enfermedades infecciosas, pero también nos ha separado de nuestros seres queridos, y ha supuesto en cierta medida la pérdida de nuestra libertad para socializar, el aumento del aburrimiento, y una nueva barrera en nuestras relaciones. Desde el punto de vista sociológico, la pandemia de COVID-19 es un fenómeno extraordinario, ya que la mejor manera de evitar el peligro de contraer el virus es estar solo. Como los humanos son seres sociales, este fue un cambio que exigió mucha adaptación por parte de la sociedad. Durante el comienzo de la pandemia, los psicólogos estaban preocupados por los efectos del aislamiento y por el mayor uso de Internet, que puede afectar a nuestra satisfacción y a nuestro estado mental (Giallonardo *et al.*, 2020). Las implicaciones de la cuarentena afectan claramente a nuestras formas de sociabilidad y comunicación.

Un estudio sobre el brote de SARS en 2004 se centró en el personal del hospital en China que pudo haber estado en contacto con el virus y al que se le pidió que estuviera en cuarentena para asegurarse de que estaba sano. Tras un periodo de aislamiento de sólo nueve días, los enfermeros informaron de síntomas de irritabilidad hacia los demás, mayores niveles de estrés y poca concentración. Este estudio no sólo puso de relevancia los efectos tras el aislamiento, sino que también dio cuenta de las emociones encontradas que los en cuarentena experimentaron durante esos nueve días. El *staff* del hospital informó de una mayor sensación de miedo, nerviosismo y tristeza al no poder interactuar con los demás (*Ídem*). Otros estudios basados en el

brote del virus del SARS concluyeron que los principales factores de estrés durante la cuarentena fueron la duración del aislamiento, el miedo a infectarse, el aburrimiento, la falta de suministros básicos y la desinformación (Brooks *et al.*, 2020). Esta información sigue siendo válida con el brote de COVID-19, con las mismas preocupaciones y observaciones que los estudios descubrieron hace 18 años.

Las consecuencias del autoaislamiento tienen efecto en nuestra salud mental y nuestras relaciones. Junto con esta investigación, Brooks *et al.* (2020) ha integrado otros 24 estudios para compararlos con la pandemia COVID-19. Sus resultados explican que un confinamiento de más de 10 días produce un nivel elevado de estrés, ansiedad, y un desinterés por los demás. No solo han descubierto los cambios psicológicos de uno mismo, sino que han estudiado que después de aislarse al contraer el virus, los participantes reportan una sensación de rechazo por parte de sus compañeros (Brooks *et al.*, 2020). La satisfacción general con la vida y las relaciones fue significativamente menor para los que declararon un mayor aislamiento social (Clair *et al.*, 2021).

La diferencia importante entre el brote de 2004 y el de 2019 es el avance de la tecnología. Tras un periodo de adaptación al principio de 2020, el trabajo, la escuela e incluso las actividades sociales se trasladaron a Internet por culpa del virus. We Are Social, Hootsuite y Kepios, fueron tres empresas de análisis de datos que elaboraron un informe sobre el cambio de las audiencias y usuarios digitales durante la pandemia. Las tres empresas son conocidas por sus analíticas de datos de gran escala en Europa, Canadá, y los Estados Unidos y actualizan la investigación anualmente (Kemp, 2020). La investigación compara abril de 2019 con abril de 2020 para ver cómo ha cambiado el uso digital en el mundo durante la primera parte de la cuarentena. El estudio concluye que se produjo un aumento de 82 millones en la población mundial en 2020, y la cantidad de usuarios activos de los medios sociales aumentó 304 millones en el mismo año. Una encuesta creada por el mismo equipo en la que se preguntaba por el tiempo dedicado a los dispositivos digitales en las primeras semanas de la cuarentena, el 76% de las personas informaron que pasaban más tiempo en sus teléfonos móviles, y el 34% de las personas indicaron que ha aumentado su uso de comunicar vía una pantalla (Kemp, 2020). Cuando se preguntó a las mismas personas cómo utilizaban su teléfono después de la pandemia, las principales actividades fueron: ver programas y películas en un servicio de *streaming*, el uso prolongado de los medios sociales, y enviar más mensajes y tener más llamadas telefónicas, y una cantidad significativa de tiempo para ver y leer la cobertura de noticias (Kemp, 2020).

Ahora que no podemos socializar presencialmente, ha surgido un movimiento a favor de contacto digital. En otro estudio, también realizado en abril de 2020, se llevó a cabo una encuesta a más de 1.000 personas en la que se les preguntaba por el uso que hacían de la comunicación digital ahora en comparación con antes de la pandemia. La encuesta concluyó que el 43% de las personas enviaron más mensajes de texto, el 36% hicieron más llamadas de voz y el 35% aumentaron su uso de las redes sociales durante el comienzo de la pandemia (Nguyen *et al.*, 2020). En resumen, el uso de la tecnología y servicios online se ha transformado cómo pasamos nuestros días y la manera en que comunicamos. La forma de interactuar con nuestros amigos, familiares, compañeros de trabajo y colegas, experimentó un cambio digitalizado. Desde la llegada de la comunicación digital de fácil acceso, como los correos electrónicos y los teléfonos móviles, la introducción de nuevas plataformas y canales de socialización durante la pandemia ha permitido conocer gente nueva, mantener relaciones y explorar socialmente sin salir de casa de una manera más fácil que nunca.

El internet es una herramienta creada para conectarnos y se ha convertido en un factor principal de nuestra comunicación y en una forma clave de cómo interactuamos durante la pandemia. Empresas y organizaciones han ido creando y ampliando sus funciones en sus aplicaciones digitales. Con Zoom, Google Classroom, Hangouts, Microsoft Teams, las empresas han ido mejorando las videollamadas grupales para reuniones, charlas, y aún citas románticas socialmente distanciados (Koeze *et al.*, 2020). Nuevas formas de comunicación en línea se han disparado durante estos tiempos, como la plataforma para compartir vídeos, TikTok, y un sitio de transmisión de videojuegos, Twitch, que ha experimentado un aumento del 20% en el tráfico de su servicio en los dos primeros meses del confinamiento (Koeze *et al.*, 2020). Efectivamente, hemos transformado nuestras formas de comunicación y dependencia por la tecnología, pero eso no cambia el efecto que el confinamiento tiene sobre nuestra comunicación y satisfacción.

Una encuesta realizada en los Estados Unidos y Europa ha mostrado que entre personas que practicaban el autoaislamiento también experimentaron una acentuación de la depresión, la soledad, la ansiedad, el consumo de sustancias, la disminución de la satisfacción vital e incluso el estrés postraumático (Dagnino *et al.*, 2020). Esto desafía la cuestión de si la tecnología será capaz de satisfacer plenamente nuestras necesidades de socialización, y da pruebas de que podría no ser un verdadero sustituto. El Centro de Investigación PEW exploró si la tecnología será capaz de compensar por la falta de interacción presencial, y ha deducido que a pesar de un 81% de los

entrevistados dicen que las videollamadas o el internet han sido esencial para su cotidiano, 40% se sienten un nuevo fenómeno de *internet fatigue*<sup>7</sup> por usar sus dispositivos (McClain *et al.*, 2021). La creación y el uso de estas plataformas, así como el aumento general del uso de Internet, han tenido efectos diferenciales en nuestra percepción del mundo y comportamiento (Sigurvinsdottir *et al.*, 2020).

Ahora nos enfrentamos a los problemas de satisfacción de vida social que han provocado el confinamiento y el cambio brusco de nuestras sociedades. Es ahora que decir “no” a los planes sociales es un “sí” para el bien estar de uno mismo y para con quienes se conviva. La Dra. Leana Wen, una profesora de política y gestión sanitaria en la Escuela de Salud Pública del Instituto Milken de la Universidad George Washington, ha recomendado la prudencia de reevaluar los planes sociales y calcular los riesgos sanitarios, o mejor cancelarlos (Hetter, 2021). Es decir, el tiempo que pasamos a solas ha acrecentado significativamente. Múltiples organizaciones han realizado numerosas investigaciones sobre la utilidad de la acción individual en la mitigación del COVID-19. A la vez que publican informes epidemiológicos más profundos sobre el virus y extrapolan más pruebas sustanciales sobre la eficacia del autoaislamiento/confinamiento, los consejos de la ONS y de los gobiernos nacionales se han refinado para reflejar la evolución de los conocimientos actuales del virus (McCloskey *et al.*, 2020).

La transición que supone ajustarse al confinamiento ha acabado por cambiar la forma en que algunas personas interactúan con su entorno y sus preferencias sociales. Ahora hay más personas que, comentan, han experimentado una bajada en la satisfacción en su vida diaria debido al aislamiento (Giallonardo, 2020). Lo importante no tiene que ver con la autopercepción de introvertido o extrovertido, sino el cambio identificable de nuestras relaciones. Un introvertido se define cómo alguien que obtiene más energía mientras está solo, mientras que un extrovertido encontrará su energía en un entorno social (Bedingfield, 2021). La diferencia entre los introvertidos y los extrovertidos puede describirse como el lugar de donde obtienen la energía. Es interesante observar que las personas que antes del confinamiento se consideraban introvertidas han tenido una experiencia diferente a las que se consideran más extrovertidas<sup>8</sup> (Bedingfield, 2021). En entrevista con Bedingfield, Jason Rentfrow, profesor de psicología en la Universidad de

---

<sup>7</sup> *Internet fatigue*- la sensación de sentirse agotado por pasar un periodo de tiempo prolongado al utilizar una pantalla.

<sup>8</sup> Esa declaración viene de una encuesta creada por la revista WIRED UK

Cambridge, quiso explicar que hay varias formas de identificarse como “introvertido” o “extrovertido”, y con “un evento disruptivo” como el confinamiento sí tiene el potencial de transformar la personalidad de uno mismo (Bedingfield, 2021). Es decir, hay evidencia de que el confinamiento ha disminuido el deseo general para estar con otras personas durante un periodo de tiempo prolongado (Giallonardo, 2020). El cambio repentino en la forma en que nos percibimos a nosotros mismos está cambiando la forma en que elegimos interactuar con los demás y ha disminuido el deseo de contacto social y de mantener relaciones (Bedingfield, 2021).

Es imperativo reconocer que una percepción no significa necesariamente que sea cierta, y nuestras percepciones cambiarán continuamente a medida que retengamos nueva información y experimentemos nuevas situaciones. Bedingfield comenta en su artículo que este cambio es el resultado de nuestra adaptación a la cantidad aparentemente ilimitada de tiempo libre que muchos tienen ahora durante el confinamiento. La interpretación de los cambios de identidad no es precisa, sino que solo es un vistazo de la actualidad de nuestras personalidades. Bedingfield terminó su artículo con una cita de una entrevistada que sí se considera una introvertida por efecto del confinamiento, “Cuando la situación empieza a volver a lo ‘normal’, quizás sí voy a buscar más oportunidades de conversar con los demás... me he disfrutado estar a solas, pero tengo antojos de bailar con mis amigas [de nuevo]” (Bedingfield, 2021). Eso plantea la pregunta, ¿Habrà una nueva normalidad de cómo interactuamos con los demás cuando de acabe la pandemia?

Desde los meses del confinamiento y el uso de una mascarilla mientras estamos en público, el COVID-19 ha tenido un enorme efecto en nuestra comunicación interpersonal y en nuestra percepción de la misma. Las investigaciones de Bonnell (2020), Gama *et al.* (2021), Mheidly *et al.* (2020), y Reucher (2020) han demostrado los efectos negativos de llevar una mascarilla en la forma en que interpretamos a los demás y de los cambios de nuestra comunicación interpersonal. Tal como las investigaciones de Brooks *et al.* (2020), Dagnino *et al.* (2020), y Giallonardo *et al.* (2020) demuestran, la cuarentena ha cambiado nuestras preferencias y percepciones sociales. Mientras nos proponemos volver a la normalidad, también debemos estudiar cómo hemos cambiado como seres sociales con los efectos que la privación de la interacción social ha tenido en el mundo.

Aunque excede los límites de la investigación que he planteado, otra cuestión integral para analizar detenidamente es si "la nueva normalidad" resultará ser lo que considerábamos normal antes de la pandemia. Una vez que nuestras sociedades se normalicen, ¿se mantendrá la expansión

del Zoom y el trabajo en nuestros hogares cuando se eliminen las leyes y regulaciones del COVID-19? Y si la pandemia nos ha cambiado de alguna manera socio-psicológica, ¿podremos volver a nuestras costumbres anteriores? Esa idea de una “nueva normalidad” resulta un tema bastante grande, hay que hablar de los efectos políticas, económicas, sociales, y personales para entender si es posible.

Mientras escribo este trabajo, los gobiernos están abriendo restaurantes, centros turísticos, gimnasios, campus universitarios y otras áreas de reunión social que siguen estrictas directrices para garantizar la mayor seguridad posible, al tiempo que comienzan a crear una nueva vida social "normal". En España, el gobierno ha estado trabajando para volver a abrir lentamente y ponerse en marcha de nuevo. De hecho, el estado de alarma ha expirado en mayo de 2021 y ha quitado limitaciones de circulación y el confinamiento estricto (El País, 2021). España decidió quitar el uso obligatorio de mascarillas en el aire libre en febrero 2022, y las empresas están decidiendo si será viable regresar a las oficinas (El Local, 2022). Sigue en pie una serie de medidas urgentes de la prevención y contención del virus. Continuamos con la práctica de llevar mascarilla en los espacios públicos cuando haya mucha concentración de gente, como el transporte público, conciertos, y en las universidades.

Los efectos de la pandemia serán diferentes para cada individuo, sin embargo, ha habido cambios observables en nuestra percepción y uso de la comunicación interpersonal creada por la pandemia. Ha habido momentos difíciles en los que hemos alterado nuestra forma de comunicarnos mientras practicamos el distanciamiento social (Brooks *et al.*, 2020), nos hemos adaptado a un confinamiento que ha reconstruido nuestras escuelas, nuestros lugares de trabajo y nuestras relaciones (Dagnino *et al.*, 2020), e incluso la forma en que interactuamos entre nosotros a nivel digital (Kemp, 2020). El resultado de mi revisión de literatura ha destacado que hay una relación significativa entre la satisfacción en la universidad con la autoeficacia (She *et al.*, 2021). Dicha autoeficacia también tiene una relación positiva con la interacción con profesores, otros estudiantes, y el contenido *online*. (*Ídem*).

Estos efectos sobre nosotros mismos y nuestra comunicación no tienen fecha de caducidad, y es necesario seguir investigando cómo transformar nuestras sociedades en entornos más inclusivos por las repercusiones sociales del COVID-19. A través de la investigación de campo, tal y como detallaré en los siguientes epígrafes de mi trabajo, la pandemia también ha sido un momento de autodescubrimiento y maduración para algunos. Hemos encontrado una admiración

más profunda por estar con las personas que nos importan y un aprecio por tener una abundante cantidad de tiempo libre.

De los estos estudios de Brooks *et al.* (2020), Dagnino *et al.* (2020), Giallonardo *et al.* (2020), McCloskey *et al.* (2020), y She *et al.* (2021) se desprenden que la pandemia tiene un impacto masivo en las personas, especialmente en su comunicación, que incluye diversos sentimientos y preocupaciones futuras. Identificarlas es muy importante para tomar medidas que mejoren la transición de vuelta a la normalidad. Todos debemos entender nuestro papel en la sociedad y la importancia de crear relaciones saludables no sólo con el entorno, sino también con uno mismo. Los efectos del COVID-19 pueden durar más tiempo de lo que duran las normas de seguridad, por lo tanto, para que encontremos nuestra nueva normalidad, debemos analizar cómo el último año nos ha cambiado a todos a nivel psicológico y sociológico. He descubierto a través de mi investigación que existe la oportunidad de fortalecer nuestras relaciones entre nosotros y con la tecnología, y ese tema merece su propio estudio futuro. Esta investigación es importante para permitirnos tener una conciencia más profunda de lo que significa una sociedad pos pandémica.

El COVID-19 y la pandemia han creado muchas cuestiones en una multitud de disciplinas que van desde la economía hasta la psicología. Es más importante que nunca reflexionar sobre la investigación realizada acerca de cómo COVID-19 ha cambiado debilitado nuestro forma de expresarnos y entender a los demás, ha añadido un nuevo nivel de estrés en nuestras relaciones, y ha afectado negativamente nuestra satisfacción social y de vida en general. En este marco teórico, he introducido temas sobre los efectos del uso de la mascarilla en nuestra comunicación, las implicaciones de la cuarentena en nuestro bienestar social, el aumento de nuestro consumo de medios sociales y el cambio de la sociedad para moverse en línea. Según las conclusiones de She *et al.* (2021), Dagnino *et al.* (2020), Nobile (2020), y Brooks *et al.* (2020) los efectos de la pandemia pueden continuar afectándonos negativamente en términos de nuestra comunicación y relaciones interpersonales.

Para comparar los resultados de mi estudio de campo, estoy utilizando los resultados de Dagnino *et al.* (2020) y Nobile (2020). También estoy incluyendo datos e información descubierta a lo largo de mi investigación, pero encontré que estos dos recursos son los más relevantes para mi investigación. Incluyo una tabla con los efectos producidos y el porcentaje de personas que los han experimentado según los resultados de Dagnino *et al.* (2020).

Tabla 1 Resultados de los efectos del aislamiento social en Chile (Dagnino et al., 2020)

<b>Informe sobre el impacto actual percibido y las preocupaciones futuras de la pandemia</b>				
	No Impactados		Impactados	
	# de participantes	%	# de participantes	%
<b>Impacto actual</b>				
Miedo	2.648	67,6	1.271	32,4
Preocupación	1.288	32,9	2.631	67,1
Frustración	2.898	73,9	1.021	26,1
Aburrimiento	2.556	65,2	1.363	34,8
Ansiedad	1.556	39,7	2.363	60,3
Angustia	2.324	59,3	1.595	40,7
Sentirse atrapado	2.991	76,3	928	23,7
Soledad	3.283	83,8	636	16,2
Incapacidad de relajarse	2.962	75,6	957	24,4
Pérdida de libertad	2.716	69,3	1.203	30,7
Falta de concentración	2.476	63,2	1.443	36,8
Irritabilidad	2.370	60,5	1.549	39,5
Intranquilidad	2.281	58,2	1.638	41,8
<b>Preocupaciones futuras</b>				
Empleo	1.837	46,9	2.082	53,1
Estudios	3.365	85,9	554	14,1
Problemas financieras	1.966	50,2	1.953	49,8
Salud mental	2.654	67,7	1.265	32,3
Salud general	1.751	44,7	2.168	55,3

La investigación fue una muestra de 3.919<sup>9</sup> participantes en Santiago de Chile, y examinó el impacto psicológico de la pandemia COVID-19. El 60,3% de las personas encuestadas experimentaron un aumento de ansiedad. En la misma encuesta también se descubrió que el 67,1% de las personas se sentían una preocupación de lo que llevará la pandemia<sup>10</sup>. Nobilo centró su investigación en los efectos del distanciamiento social y las mascarillas en nuestra comunicación interpersonal. Sus hallazgos apoyan su argumento de que las mascarillas crean una diferencia notable en nuestra comprensión y conexión personal que tenemos con otras personas.

El esperado fin de la pandemia abrirá nuevas oportunidades en la forma de interactuar con los demás. Si los efectos se producen a largo plazo, es aconsejable analizar las normas sociales y el uso de los medios de comunicación antes y después de la pandemia. Estas tendencias deben estudiarse bajo varios prismas -educativo, médico, social, político- para tener una idea más clara de las implicaciones durante los últimos años. A medida que los medios digitales y la reintroducción en las interacciones sociales adquieren mayor importancia en la vida cotidiana, el estudio de cómo nos comunicamos y nuestros comportamientos exigirán una mayor investigación.

---

<sup>9</sup> 80% de los participantes fueron mujeres, 20% fueron hombre

<sup>10</sup> La encuesta se realizó en 2020, a menos de diez meses del inicio de la pandemia

## **ESTUDIO DE CAMPO**

### **ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:**

En diciembre de 2019, el brote de la enfermedad por coronavirus dio comienzo a una era de aislamiento, de uso obligatorio de mascarillas, y de un cambio total en la forma en que nuestra sociedad interactúa en el día a día. La pandemia global que siguió ha alterado drásticamente la forma en que nos comunicamos entre nosotros y la frecuencia con la que podemos comunicarnos con los demás.

El enfoque de la investigación será: (1) el efecto de la mascarilla en como entendemos y percibimos la comunicación interpersonal, (2) el efecto socio-psicológico del confinamiento, (3) el efecto del cierre de lugares públicos en nuestras relaciones, y (4) el uso de tecnologías como medios de comunicación.

El impacto social de la cuarentena se ha estudiado durante toda la duración del brote, e incluye el aumento de la soledad, la pérdida de amistades/relaciones, menos satisfacción en la vida social. Utilizaré mis conclusiones y las de los estudios anteriores para comparar y contrastar los resultados. Mientras que el impacto de las mascarillas disminuye nuestra comprensión de las emociones, aumenta la ansiedad social y dificulta la transmisión de mensajes (Nobilo, 2020).

La presente investigación se llevó a cabo en Madrid, España. Sus objetivos son (a) explorar los resultados previstos con respecto a nosotros mismos en España, (b) entrevistar al público para comprender mejor su experiencia de la pandemia durante los últimos tres años, (c) describir la percepción general de la interacción interpersonal durante la pandemia, (d) identificar los cambios de socialización y la experiencia individual por las precauciones sanitarias.

## **METODOLOGÍA**

### **PARTICIPANTES Y RECLUTAMIENTO**

La muestra estaba compuesta por once participantes, que actualmente viven en Madrid, España. La muestra proporcionó participantes con orígenes en Argentina, México, España, Reino Unido, Estados Unidos y Venezuela. Las edades de los participantes se sitúan entre los 19 y los 27 años. Para la muestra, sólo consideré a participantes mayores de 18 años. El 91% de los

participantes son estudiantes y el 36% están empleados. De la muestra, el 63% eran mujeres y el 37% hombres.

Los participantes potenciales se basan en los siguientes criterios 1) residir actualmente en Madrid, España, 2) poder responder a la entrevista en inglés o español, 3) estar disponibles para ser entrevistados en persona o *online*.

El proceso de reclutamiento comenzó en abril de 2021 y terminó en junio de 2021.

### PROCEDIMIENTO DE LA ENTREVISTA

He realizado entrevistas individuales con 11 participantes, ya sea presencial o por videollamada. La opción de una entrevista presencial o digital dependía del participante, así era prudente llevar una mascarilla durante la entrevista. La mayor parte de los participantes ha sido reclutada a través de un anuncio publicado en Instagram. Sin embargo, hubo una proporción de los participantes que solicitó hacer la entrevista después de hablar con otro entrevistado.

18% de las encuestas han sido realizado por videollamada.

82% de las encuestas han sido de forma presencial.

El cuestionario se realizó en inglés o en español según la preferencia del participante. En el siguiente apartado se encuentra el cuestionario completo. Los participantes tuvieron libertad para ampliar cada pregunta a su gusto, así como para añadir cualquier tema nuevo que la encuesta no cubriera necesariamente de forma explícita. La entrevista tiene una duración media de entre cuarenta y cinco minutos y una hora para responder adecuadamente a cada tema. Al final, pedí que me aclararan las respuestas y utilicé este tiempo para hablar más de su experiencia personal que pudiera estar relacionada con la entrevista, pero que no había sido elaborada.

### DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

Como resultado de la necesidad de comprender los efectos sociales de la pandemia coronavirus, los elementos de la entrevista se desarrollaron centrándose en la comunicación interpersonal. Los temas de la entrevista se elaboraron a partir de investigaciones y encuestas anteriores relacionadas con COVID-19. Todas las preguntas están relacionadas con la pandemia y el entorno cambiante de la comunicación interpersonal. La investigación realizada por Brooks *et*

*al.* (2020) creó una base para las preguntas relacionadas con las percepciones de la comunicación interpersonal y los efectos personales de la pandemia. Además, los trabajos de Ong (2020) y Mohammadi (2020) han introducido preguntas que giran en torno al uso de mascarillas y nuestra satisfacción al estar en situaciones públicas antes y durante la pandemia. Por último, Nguyen *et al.* (2020) y la investigación de Kemp (2020) han vinculado el uso de los medios digitales y la tecnología con nuestros hábitos de socialización.

Además, era importante separar las preguntas de forma que se agruparan las relacionadas para permitir una conversación más natural y profunda. La entrevista se separó en cinco partes distintas relacionadas con los objetivos de la investigación. En primer lugar, el efecto de la pandemia en los hábitos sociales. En segundo lugar, la cuarentena y sus implicaciones en nuestras vidas y relaciones. A continuación, la percepción y los efectos de llevar una mascarilla en nuestra comunicación. La última parte estructurada de la investigación es la satisfacción general de las relaciones a lo largo de la pandemia. Por último, la entrevista finaliza con una conversación sobre otros efectos percibidos de la pandemia.

### **UNIVERSO, MUESTRA, Y VARIABLES DE ANÁLISIS:**

La siguiente tabla incluye a los once participantes en esta entrevista en orden cronológico de sus entrevistas. El proceso de selección permitía la participación de cualquier persona dentro de Madrid, España, pero se dirigió a los estudiantes universitarios por la forma de dar a conocer la investigación. Los requisitos para ser elegible están recogidos en la metodología del estudio de campo.

Las variables de análisis se separan en tres periodos de tiempo para dividir las respuestas y compararlas con el participante a principios de marzo de 2020 hasta junio de 2021 y también realizar un análisis transversal entre cada participante.

He suprimido los nombres de los entrevistados por motivos de privacidad, y he dado a cada participante la etiqueta E, junto con el rango en el que tuvo lugar su entrevista. La E significa "entrevistado". Sus géneros se clasifican "M" de mujer y "H" de hombre para identificarles.

Tabla 2: Información de los participantes

<u>ETIQUETA DEL PARTICIPANTE</u>	<u>EDAD</u>	<u>GÉNERO</u>	<u>OCUPACIÓN</u>	<u>INFORMACIÓN RELEVANTE</u>	<u>MODALIDAD DE ENTREVISTA</u>
<b>E1</b>	21	M	Estudiante (ICADE <sup>11</sup> )	Español no es idioma nativo Hizo confinamiento en EEUU por 3 meses	PRESENCIAL
<b>E2</b>	26	H	Estudiante (UCM <sup>12</sup> )	Se mudó a Madrid en Septiembre 2020	PRESENCIAL
<b>E3</b>	19	M	Estudiante (UCM)/ Camarera		VIDEOLLAMADA
<b>E4</b>	22	M	Estudiante (UAM <sup>13</sup> )	Español no es idioma nativo	PRESENCIAL
<b>E5</b>	22	H	Estudiante (UCM)		PRESENCIAL
<b>E6</b>	23	H	Estudiante (ICADE)/Becario	Español no es idioma nativo Hizo confinamiento en EEUU por 3 meses	PRESENCIAL
<b>E7</b>	21	M	Estudiante (ICADE)/Becaria	Hizo confinamiento por 5 meses en Vitoria, España	PRESENCIAL
<b>E8</b>	19	M	Estudiante (IE <sup>14</sup> )	Español no es idioma nativo	VIDEOLLAMADA

---

<sup>11</sup> ICADE- Universidad Pontificia Comillas

<sup>12</sup> UCM- Universidad Complutense Madrid

<sup>13</sup> UAM- Universidad Autónoma de Madrid

<sup>14</sup> IE Business School (Madrid)

<b>E9</b>	22	M	Estudiante (SLU-Madrid <sup>15</sup> )	Español no es idioma nativo	PRESENCIAL
<b>E10</b>	23	M	Estudiante (UAM)	Vivía en París al principio de la pandemia (3 meses)	PRESENCIAL
<b>E11</b>	24	H	Fotógrafo		PRESENCIAL

## CUESTIONARIO

[EMPIEZA]

Hola, me llamo Daniel Andersen, y estoy realizando entrevistas individuales para conocer mejor cómo nos ha afectado la pandemia no sólo como individuos, sino como una comunidad interactiva. La encuesta se dividirá en cuatro categorías y terminará con una breve conversación para cerrar posibles últimos comentarios. Te haré preguntas sobre tus hábitos sociales antes de la pandemia, cómo has vivido el confinamiento, las mascarillas y sus implicaciones en la comunicación interpersonal y, por último, la satisfacción de tus relaciones durante la pandemia.

Para empezar con una introducción:

1. ¿Cómo te llamas? ¿Cuántos años tienes? ¿Cuál es tu ocupación (trabajas, estudias, estás de sabático)? ¿Dónde vives y de dónde eres originalmente?

Intentemos trasladarnos a marzo de 2020, cuando la propagación del COVID-19 empezaba a cerrar escuelas, ciudades y fronteras, y los expertos seguían descubriendo los efectos del virus y sus peligros. La primera serie de preguntas pretende explorar tu vida social en esta época para crear una comparación con cómo están las cosas ahora.

2. ¿Cómo recuerdas los tiempos anteriores de marzo de 2020?
3. ¿Antes de la pandemia, cómo te describirías? (aficiones, amistades, vida familiar, influencias, uso de redes sociales)

<sup>15</sup> SLU- St. Louis University (Madrid Campus)

4. ¿Antes de la cuarentena, cómo describirías tus preferencias sociales? Extrovertido/Introvertido? ¿Dónde encuentras energía: a solas/con otra gente?
5. ¿Podrías describir cómo pasabas tiempo con otra gente en los meses recientes? ¿Crees que estarías haciendo estas cosas ahora si no hubiera una pandemia?
6. ¿Cómo ha cambiado tu relación con redes sociales a través del año pasado? ¿Cuáles redes sociales usas? ¿Cómo estabas utilizándolas antes de la pandemia?
7. ¿Ves un cambio en cómo interactúas con redes sociales hoy en día?
8. ¿Durante la pandemia te ha sentido más/menos conectado con tus amigos y grupos sociales?

Gracias por participar en esta entrevista, y continuemos. La siguiente sección va a tratar sobre cómo pasaste la cuarentena y cómo experimentaste el confinamiento. El dramático cambio de nuestras libertades de movimiento nos ha afectado a todos de forma diferente, y me gustaría ver tu perspectiva de este aspecto de la pandemia.

9. ¿Si no estabas viviendo en Madrid al principio del cierre, donde vivías?
10. Explica como recuerdes los primeros meses en cuarentena. ¿Qué restricciones te han afectado más?
11. ¿A qué aspecto de la pandemia en general te ha sido más difícil acostumbrarte? ¿Hubo algún aspecto que te gustara al principio del confinamiento?
12. ¿Cómo te lo afectó en tus relaciones (amistades, familia, compañeros de clase/trabajo, colegas, tú mismo)?
13. ¿Cómo te mantuviste en contacto con otras personas durante la pandemia? ¿Te parece que estas interacciones eran tan satisfactorias como antes?
14. ¿Te resultaba difícil mantener tu vida social? ¿Por qué?
15. ¿A qué has dedicado tu tiempo durante el confinamiento (nuevas aficiones, relaciones, responsabilidades)?
16. Describe cómo ha afectado el confinamiento a tu vida escolar/laboral. Seguiste trabajando/estudiando? ¿Se trasladó en línea y cómo respondiste a eso? ¿Prefieres la forma online, presencial o híbrida?

17. Ahora que la pandemia está disminuyendo poco a poco, ¿has estado en una situación social en grupo? Describe cómo te sentiste al estar allí. ¿Te has sentido más/menos animado después de ese contacto?
18. Volviendo al tema de las redes sociales, ¿cómo ves a las personas que publican contenido que no siguen las normas de seguridad COVID-19 en público? ¿Ha afectado eso a tus relaciones con otros?

Una gran parte de mi investigación tiene que ver con el uso de la mascarilla y los efectos que tienen en nuestra comprensión de los demás. Quiero dedicar algún tiempo a este tema y explorar cualquier cambio en la forma en que nos comunicamos/interpretamos a los demás.

19. ¿Te importa llevar mascarilla mientras sigues las normativas de COVID-19? En tu opinión, ¿cuáles son las ventajas e inconvenientes de llevar mascarilla?
20. ¿Has notado un cambio en tu forma de hablar cuando llevas mascarilla (cambio de tono, cantidad de expresiones faciales, contacto visual)?
21. ¿Crees que puedes formarte una primera impresión completa de alguien con una mascarilla puesta? ¿Crees que alguien puede tener una primera impresión adecuada de ti mientras llevas una mascarilla? Por qué sí/no?
22. Si hablas un idioma extranjero, ¿crees que tu comprensión del idioma ha cambiado mientras los que te hablan llevan una mascarilla?
23. ¿Te ha resultado difícil adaptarte a llevar una mascarilla y ver que todos los demás la llevan? ¿Cómo te hace sentir eso?
24. ¿Podría ser una motivación política el hecho de llevar una mascarilla, o no llevarla?
25. ¿Te importa hablar con tus amigos/familiares sin mascarilla? ¿Con extraños? ¿Con los trabajadores de los establecimientos?

El último grupo de preguntas se centra en nuestras relaciones y nuestra satisfacción con ellas durante la pandemia.

26. ¿Has encontrado alguna diferencia al conocer a la gente ahora en comparación con antes de la pandemia? Explica.
27. ¿Has formado alguna nueva relación importante durante la pandemia?

28. ¿Has perdido alguna relación importante por razones derivadas de la pandemia?
29. ¿Te sientes satisfecho con tu vida social? ¿Te sentías así en el momento álgido de la pandemia?
30. En una escala del uno al diez (siendo diez el grado más alto de satisfacción), ¿Cómo hubieras valorado tu satisfacción de tu vida social antes de la pandemia, durante EL primer confinamiento, ahora?

Con esto concluyen todas las preguntas que he preparado, y te agradezco mucho por tu honestidad y tu participación en mi investigación. Quiero darnos un poco de tiempo para hablar más libremente sobre la pandemia y cómo te ha afectado a tu percepción de ti mismo y a tus hábitos de comunicación. Adicionalmente, te doy el espacio de contar cualquier comentario, historia, duda, o pregunta que tengas sobre nuestra conversación.

[FIN]

*Ilustración 1: Cuestionario*

## DESARROLLO DE LAS ENTREVISTAS

Las entrevistas tuvieron lugar entre abril y junio 2021. Todas las entrevistas se llevaron a cabo en Madrid, España, ya sea en forma personal o virtual. Quiero señalar que mientras realizaba las entrevistas, las vacunas eficaces contra el COVID-19 se estaban popularizando en toda España (Mouzo, 2021). Dos de las personas a las que entrevisté estaban totalmente vacunadas, el resto aún no había recibido la vacuna.<sup>16</sup>

Cada entrevista fue grabada con el permiso del participante. Mientras realizaba las entrevistas, tomé apuntes correspondientes a cada pregunta formulada. Más tarde, utilicé este material para crear un análisis que permitiera extraer los resultados. Todos los participantes fueron entrevistados en un espacio privado. La entrevista se realizó en una sola sesión, y no hubo límite de tiempo para las respuestas.

<sup>16</sup> Al día de 16 de marzo 2022, 84,1% de la población española está vacunada según [Our World in Data](#)

## **PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS**

A partir de la entrevista sobre los efectos auto percibidos de la pandemia en las habilidades de comunicación interpersonal, he separado los datos en tres grupos: antes, durante y el estado actual de la pandemia. He utilizado los tres grupos de datos para comparar las percepciones de la comunicación interpersonal y sus propios hábitos sociales a lo largo de la pandemia para extraer mis conclusiones del estudio.

La mayoría de las variables del estudio se midieron como variables categóricas, por lo que se analizaron sus frecuencias y porcentajes totales. Las respuestas dadas a lo largo de la entrevista se documentaron con una grabación de voz, así como con notas escritas. Empleé estos recursos para crear perfiles de cada participante y comparar sus percepciones de la pandemia sobre sus habilidades y relaciones interpersonales en función de factores como el uso de la mascarilla, el distanciamiento social, el confinamiento y la mayor dependencia de la tecnología.

A partir de ahí, comparé los hallazgos de mi estudio de campo con la información recogida en el marco teórico. Como base de mi entrevista, utilicé las investigaciones de Dagnino *et al.* (2020) y She *et al.* (2021) que se centraron en los efectos psicológicos y sociológicos del confinamiento. También implementé las investigaciones de Nobilo (2020) y Gama *et al.* (2021) para fundamentar los efectos de las mascarillas en la forma de comunicarnos y entendernos.

## **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Después de que los once participantes completaran adecuadamente la entrevista, he extraído información categórica para explicar los efectos de la pandemia en nuestra comunicación interpersonal, separando sus respuestas a las preguntas relacionadas con las experiencias previas a la pandemia, durante la pandemia y al estado actual de la misma. Además, he incluido citas de los participantes para apoyar los resultados. Algunas citas han sido condensadas para mejor comprensión. Voy a separar mis hallazgos en el impacto de las mascarillas, el confinamiento, y también en nuestros métodos de comunicación (presencial o digital) y relaciones interpersonales.

### MASCARILLAS Y SUS EFECTOS

He analizado la perspectiva del uso, el cumplimiento y las opiniones de las mascarillas. Al principio de la pandemia, el 81% de los participantes declaró haber sentido algún tipo de incomodidad al ver a otras personas con mascarilla. Por el contrario, sólo el 9% declaró que seguía sintiendo incomodidad al ver a otros llevar mascarilla. El cambio sobre la pandemia no sólo hizo que la gente sintiera más normalidad al ver a las personas con mascarilla, sino que también hizo que algunos participantes tuvieran una reacción negativa al ver a alguien que no llevaba mascarilla. E1 declaró: "Al principio, nunca pensé en llevar una mascarilla en [público], y ahora nunca salgo de casa sin una".

El participante E2 explicó: "Basamos gran parte de nuestra comprensión de los demás en sus emociones, especialmente en sus emociones faciales. Me he dado cuenta de que gasto más energía en centrarme en otros aspectos de la comunicación, me centro más en el contacto visual, las manos y la postura para intentar descifrar las emociones de la otra persona". Aunque otros participantes tuvieron experiencias similares en la adaptación al uso de mascarillas, dos participantes mencionaron que no habían pensado en cómo las mascarillas afectarían a la lectura de las emociones hasta haber sido entrevistados.

En relación con los efectos negativos de las mascarillas en nuestra comunicación interpersonal, el 45% de los participantes ha notado un cambio en su comunicación no verbal. La mayoría de los comentarios tenían que ver con el hecho de levantar la voz al hablar con gente desconocida. Rubio y García (2020) han explicado que hablar en un tono más alto puede cambiar la emoción emitida con el mensaje. El 40% de los que ha notado un cambio en su tono también ha notado una mayor frecuencia de ser malinterpretado. Curiosamente, el 81% de los participantes admitió haber tenido algún tipo de altercado con otra persona en relación con la dificultad de comprensión mientras llevaban una mascarilla. E10 trabajaba en un bar de París cuando inició la necesidad de llevar mascarilla en público. E10 contó sus dificultades: "Recuerdo que me sentía muy frustrada con los clientes cuando decían que no me entendían. A veces me pedían que me quitara la mascarilla para oírme mejor, y eso me molestaba mucho".

Los que eran hablantes nativos de español notaron un ligero aumento de la dificultad para comprender a los demás mientras hablaban en español, y sentían que se les podía entender al mismo nivel con o sin mascarilla. Los entrevistados que no eran hablantes nativos de español señalaron que les resultaba más difícil entender a las personas que hablaban en español cuando

llevaban mascarilla. La razón principal de la falta de comprensión era que los participantes no podían leer los labios de quienes les hablaban.

Además, los participantes mencionaron que, desde antes de la pandemia hasta ahora, han aumentado activamente el contacto visual mientras hablan con los demás. Tres de los participantes trabajaban en un idioma extranjero durante la pandemia y, para compensar su menor comprensión, se centraron más en el movimiento corporal y el contacto visual para entender mejor la conversación. En su comunicación personal, los que no se sentían tan seguros con su español tuvieron que alterar su pronunciación para que los demás les entendieran mejor. El participante E6 se volvió a mudar a Madrid desde EE.UU. para realizar unas prácticas, y afirmó: "...había algunas palabras que tenía que decir con un acento más castellano, pero con algunas, las tenía que decir con acento americano para que mis compañeros me entendiesen". E1, E6 y E10 trabajaban en lenguas extranjeras y todos tuvieron dificultades para que sus compañeros les entendieran.

A la hora de elegir las interacciones, sólo el 27% de los entrevistados dijo que se sentiría cómodo hablando con un desconocido cuando ambos no llevan mascarilla. Los que dijeron que preferirían llevar mascarilla mientras hablan con extraños mencionaron que el estrés añadido de propagar el virus, así como de recibirlo, jugaba un papel en sus niveles de comodidad. Todos los participantes dijeron que se sentían cómodos sin llevar mascarilla cuando interactuaban con amigos cercanos y familiares, mientras que el 45% dijo que seguiría llevando mascarilla cuando hablara con personas fuera de sus círculos sociales inmediatos.

Más allá de la comunicación, pregunté a los participantes su opinión sobre el efecto de las mascarillas en la primera impresión. Más de la mitad de los participantes creían que alguien no pudiese producir una primera impresión genuina mientras llevaran una mascarilla. Los participantes comentaron que después de establecer nuevas relaciones, cuando se quitaban las mascarillas, sentían una conexión más profunda tras analizar el rostro completo del otro por primera vez. E7 compartió que sentía como si la mascarilla creara un aspecto escondido en la persona con la que hablaba, algo en lo que se fijaba. Cuando alguien se quitaba la mascarilla y podía verle toda la cara, sentía que por fin podía analizar su rostro. No llevar mascarilla con los nuevos amigos, compañeros de trabajo o escuela era un factor común para aumentar la satisfacción en las relaciones durante la pandemia.

Al finalizar el estudio, algunos participantes quisieron comentar que habían notado que eran más reservados cuando estaban en entornos sociales. Antes de la pandemia, tres de los once

participantes se identificaban con alguna forma de ansiedad social, y durante el confinamiento ese número aumentó a siete de los once en la muestra. Es decir, que al medio la pandemia, hubo un aumento de ansiedad social entre los participantes. E8 acababa de empezar su primer año de universidad y definía su vida social como muy activa, y cuando se enteró del virus, le afectó tanto que tuvo que medicarse para la ansiedad. "Creemos que somos invencibles, que no podemos enfermarnos, hasta que enfermamos... Me sentía [extremadamente] ansiosa al estar cerca de los demás, y evitaba el contacto con los demás todo lo posible", compartió E8 sobre su ansiedad social durante la pandemia. Este cambio estaba relacionado con el miedo al contagio y a no estar acostumbrada a estar en entornos de grupos grandes.

### CONFINAMIENTO

El confinamiento fue unánimemente la parte más difícil de la pandemia según las respuestas del cuestionario. Antes del estado de alarma, la mayoría de los estudiantes entrevistados cambiaron su vida social y pasaron de estar rodeados de gente nueva todo el tiempo a estar sólo con sus familias, sus compañeros de piso o solos. El confinamiento debilitó y fortaleció las relaciones según los participantes.

Antes de la pandemia, los encuestados dijeron que se consideraban a sí mismos con redes sociales más amplias, que pasaban tiempo circulando entre diferentes grupos sociales. El cambio reveló que los participantes consideraron que sus redes sociales se habían reducido, pero que también habían fortalecido sus relaciones con las personas con las que mantenían contacto. Todos los participantes declararon haber desarrollado un vínculo más fuerte con otro individuo durante el confinamiento estricto. Esto se explicó porque los participantes dedicaron más tiempo a estas relaciones y las valoraron más.

El participante E11 compartió su transición del deseo de crear la mayor red social posible a contentarse con menos relaciones, pero más significativas. Compartió que con la cantidad de tiempo libre que poseía, E11 centró una gran parte del tiempo ocioso en comunicarse con amigos por teléfono. Este sentimiento fue compartido con otros participantes, que también mencionaron que se sienten más felices con sus relaciones ahora que antes de la pandemia. Se cita a E2: "Ahora me rodeo de gente con la que quiero estar, me siento afortunado de tener los amigos que tengo".

Sin embargo, el confinamiento afectó negativamente a algunas relaciones. Las relaciones más cercanas y con poco tiempo de separación fueron las más impactadas. El contacto constante

dio lugar a tensiones y discusiones entre los individuos. Debido a la pandemia, E10 se vio forzada a vivir con su madre de nuevo en un piso de 20m<sup>2</sup>, y comentó que la falta de privacidad entre ella y su madre provocaba muchas discusiones y dejaba a E10 con la sensación de no poder hablar libremente en su propia casa. La falta de privacidad fue un factor clave en el aumento de las tensiones entre las relaciones. En el momento más intenso de la pandemia fue cuando los participantes notaron que las tensiones eran más significativas. Las relaciones menos cercanas fueron más impactadas que las relaciones estrechas.

Por las entrevistas, descubrí que la mayoría de los participantes asocian las circunstancias en las que habitaron ciertos espacios durante el encierro como parte fundamental de la construcción de sus relaciones. Un participante relacionó la proximidad física con su conexión emocional con los demás: “con menos espacio, me siento más cercano [a un nivel relacional]”. No obstante, cuando dichos espacios se comparten con desconocidos la convivencia se vuelve complicada. E5 vive en un piso compartido con seis personas y mencionó que no se sentía cómodo al salir de su habitación si sus compañeros de piso tenían amigos en el piso, aunque antes de la pandemia pasara gran parte de su tiempo con ellos. La mayoría de los participantes citaron que se distancian con desconocidos más ahora que antes de la pandemia.

Las restricciones del contacto físico sí afectaron las relaciones afectivas de los participantes. Los sujetos con pareja sentimental han mencionado que el impacto de no tocar físicamente al otro, ha tenido un papel negativo en sus relaciones. Lo consideran un factor esencial para su satisfacción, y no recibir el contacto físico les ha provocado ansiedad, soledad y también furia. E7 indicó que se sentía molesta cuando hablaba con su pareja por teléfono porque no tenía la misma reacción, "... sin duda estaba de mal humor con [mi pareja], y sé que no era algo que pudiéramos cambiar, pero me molestaba no poder verlo [tanto como quería]".

El confinamiento nos obligó a cambiar el tiempo de sociabilidad por el tiempo en solitario. Los entrevistados explicaron que dedicaban más tiempo a la introspección, específicamente con temas relacionados a sus relaciones afectivas. 36% de la muestra se sintió más segura en si misma al llegar junio 2021, y el 18% se sintió menos segura. Los que encontraron más confianza afirmaron que también se sentían más cómodos a la hora de detectar las relaciones que ya no les servían positivamente y, en definitiva, mejoraron su satisfacción en otras relaciones.

Muchos de los entrevistados hablaron sobre los altibajos que sufrieron a lo largo del confinamiento con respecto a su confianza. E3 compartió que su nivel elevado de confianza le ha

permitido valorar más su felicidad más que la felicidad de otros, y esto, en efecto, elevó sus niveles percibidos de autoestima, a la vez que puso fin a la comunicación con personas que consideraba "tóxicas". "... mis amigos no me apoyaban en la manera que les necesitaba.... Y yo sabía que eran tóxicos, proyectando su infelicidad en nuestra relación... decidí distanciarme de ellos... y empecé a pasar más tiempo con [otros amigos] y me sentí bastante más aliviada”.

Cuando el confinamiento estricto había acabado, existían opiniones diversas a través de los entrevistados. E11 declaró, “Todos mis amigos y yo nos juntamos, fue la mejor sensación del universo verles de nuevo... se sentía como si hubiese pasado ni un minuto desde que nos encerramos”. A E5 no le parecía una idea segura socializar aún después del estado de alarma, y seguía practicando el autoaislamiento. La tendencia extraída de las entrevistas fue que la mayoría recuperó su vida social, pero no al mismo nivel previo al inicio de la pandemia.

### FORMAS DE COMUNICACIÓN Y REDES SOCIALES

El estado de alarma y el confinamiento han desplazado nuestros medios de comunicación a un nuevo terreno: el internet y las redes sociales. Mientras había pocos participantes que ajustaron sus reuniones para practicar el distanciamiento social, una gran mayoría optó por la digitalización. 8 de los 11 participantes compartieron que hacían videollamadas frecuentes con amigos o familiares para compensar la imposibilidad de comunicación de forma presencial. E7 usaba Houseparty<sup>17</sup> para tener fiestas de cócteles, E6 usaba Zoom para sus reuniones de trabajo, y E3 usaba FaceTime diariamente para “citas románticas” con su pareja.

Aunque todavía había diferentes formas de comunicación disponibles, la satisfacción percibida varió en cada caso. De los once entrevistados, siete eran extranjeros. Cinco de ellos no tienen familia viviendo en España. Los que estaban separados de su familia durante la pandemia, demostraron una mayor dependencia con la comunicación digital y han adaptado nuevos métodos para seguir en contacto, como Zoom y otros servicios de videollamadas. E2 dijo, “Si no existiera la pandemia, no creo que hablaría tanto con mi familia en México como lo estoy haciendo”. E2 dio un listado de sus medios de comunicación con sus seres queridos en México, era videollamada, WhatsApp, Instagram, Zoom (en orden de más a menos utilizado).

De hecho, el medio más popular de comunicación eran servicios de mensajería instantánea para los participantes. No solo comentaron un aumento en la cantidad de personas con quienes

---

<sup>17</sup> Houseparty es un servicio digital para hacer videollamadas en grupo

mandaban mensajes instantáneos, sino que también reportaron menos felicidad en con sus amistades. Sintieron que no podían conversar con la misma calidad que podían antes del confinamiento, causando un impacto negativo y más malentendidos durante esas conversaciones en última instancia. Una razón común de esos malentendidos fue la pérdida de contexto entre el emisor y el receptor.

Al ser interrogados sobre cómo comparan los mensajes de texto con una conversación presencial, E9 dijo que los mensajes de texto le permiten tener un contacto ininterrumpido con todo el mundo, pero no considera que sea una verdadera sustitución de la comunicación. E11, que pasaba mucho tiempo enviando mensajes de texto a otras personas, dijo que al principio le resultaba agobiante mantener el contacto con sus amigos. E10 sólo utilizaba Whatsapp para enviar mensajes a sus amigos, hasta que, alrededor de junio de 2020, se descargó las redes sociales por primera vez en dos años.

Con un enfoque en la percepción de redes sociales, 81% reportaron que pasan más tiempo por redes sociales desde el confinamiento, y un 54% siguen viendo un aumento en el uso de sus plataformas de redes sociales ahora que no existe el confinamiento.

El hecho de que las utilicen con más frecuencia, no significa que lo hagan de la misma manera que antes. La visión general de las redes sociales ha pasado de ser lo que muchos describen como un lugar para alardear sobre lo que hacemos, a un lugar para profundizar las conexiones. E2 describió las redes sociales como "representaciones poco realistas e idealizadas de la vida que la gente quiere vivir". Hubo una tendencia a dejar de seguir a los usuarios que no publicaban información relevante o publicaban demasiado.

Algunos participantes mencionaron que compartieron más contenido por sus redes sociales (Instagram, Twitter, y TikTok eran los más populares), sin embargo, otros han dicho que evitaron publicar sobre sus vidas personales. E4 no quiere publicar mientras está en situaciones públicas porque dijo "no quiero que las personas me vean haciendo algo<sup>18</sup> que no debería estar haciendo". Cinco de los once entrevistados comentaron que le parecían negativo cuando veían gente no seguir el mandato de confinamiento, y tres no tuvieron opinión sobre los actos de los demás en relación con los reglamentos sanitarios. Tres de esos cinco que calificaron negativamente la socialización durante el confinamiento, la asocian con el egoísmo y también con los celos, al ser conscientes de que, aunque no debían hacerlo, sabían de personas que salían de fiesta.

---

<sup>18</sup> "Algo" refiriendo a estar en un grupo de personas durante el periodo de confinamiento estricto.

Los participantes contestaron que suelen usar las redes sociales para mantener las relaciones durante el confinamiento, y también mencionaron que los utilizan para noticias de la pandemia y otros sucesos recientes. E1 dijo, ‘Instagram está lleno de infografías que cambian diariamente, dejé de creer en lo que [los demás dicen] sobre la pandemia’. E4 es un ejemplo que publicaba periódicamente información sobre el virus, e indicó la importancia que sentía por compartirla.

Un hallazgo interesante fue que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que usan sus redes sociales en manera más transparente. Es una contradicción con el hecho de que también confiesan tener menos confianza en lo que ven por sus *feeds*. Sus respuestas indican una tendencia divergente: tener más seguridad en publicar y menos al ver publicaciones de otros. Tres participantes dijeron que consideraban que podían evaluar con mayor precisión el carácter de otras personas a partir de su presencia en las redes sociales. “... a veces puedes mirar el perfil de alguien y saber exactamente quién es”, compartió E1. Aunque esto no está relacionado exclusivamente con la pandemia, sí que cambia la forma en que percibimos e interactuamos con la gente, especialmente porque gran parte de nuestras interacciones han trasladado *online* y a veces son las únicas que tenemos con nuestros compañeros.

“[Todos] estamos experimentando la misma [situación], todos estamos hartos... y creo que la pandemia ha normalizado la conversación de las cosas difíciles de la vida”, compartió E2. Otros participantes tuvieron opiniones similares a las de E2, encontrando consuelo al relacionarse con experiencias de otras personas por redes sociales durante la pandemia. Antes, y al principio de la pandemia, era una creencia común que las redes sociales crearían una desconexión con la sociabilidad innata de la persona, “... la fachada finalmente cayó... me sentí mucho menos presionada para tratar de mostrar a todos lo que estaba haciendo todo el tiempo”, compartió E1.

Los medios sociales han sido una herramienta útil para la gente de confinamiento interactuar con los que no podían ver. La mayoría de los participantes compartió que utilizaban las redes sociales para mantenerse en contacto con sus amistades, familias, colegas, e incluso establecieron nuevas conexiones debido a su mayor interacción *online*. Los participantes afirmaron que dedicar más tiempo a hablar con la gente en línea era una parte integral para la adaptación al confinamiento.

## **CONCLUSIONES**

La pandemia de coronavirus ha cobrado millones de vidas y ha restringido la manera en que interactuamos en el nivel más básico del ser humano. Desde el principio de 2020, no hemos podido estar físicamente cerca, no poder distinguir el lenguaje corporal de otros, ni ver la sonrisa de nuestros seres queridos. El objetivo de mi estudio presente era examinar los efectos de las mascarillas, el confinamiento, y el uso de tecnología durante la pandemia para detallar los cambios de nuestra comunicación interpersonal y nuestras relaciones.

Este estudio sugiere que el impacto interpersonal de la pandemia es interdisciplinario, sustancial y en constante cambio. En resumen, los hallazgos concluyen un efecto observable en nuestras habilidades de comunicación interpersonal y en nuestras relaciones dadas las circunstancias producidas por la COVID-19. Aunque los grupos sociales se han reducido para algunos, han recibido mayor satisfacción de las personas de las que se rodean, más ahora que antes de la pandemia. He llegado a la conclusión de que las personas se han apoyado mutuamente a lo largo de toda esta experiencia, y esto nos ha ayudado a mejorar nuestra calidad de relaciones.

Sin embargo, privar a las personas de sus libertades por el bien común debe vigilarse con más cuidado. Ha afectado a la salud mental de las personas, a su confianza en los demás y a su vida social de una manera que podríamos haber evitado si se compartiera información precisa con el público a través de canales de noticias y *online*. Si el confinamiento se produjera en el futuro, deberíamos dar mayores pasos para garantizar el menor impacto negativo en nuestra comunicación interpersonal y nuestra sanidad mental.

Las mascarillas sí tienen un papel negativo en nuestra comprensión de los demás, pero no la inhibe. Durante el transcurso de la pandemia, hemos aprendido a detectar señas no verbales (tono de voz, movimientos de las manos, proximidad corporal) para interpretar la información perdida al cubrir la mitad inferior de la cara. Las mascarillas también nos han sensibilizado sobre el nivel de contacto visual que mantenemos al hablar. La mayoría de los participantes en mi investigación de campo no reconocían previamente las limitaciones de nuestra comunicación mientras llevábamos una mascarilla. Crear conciencia y reconocer los retos que surgen como resultado de llevarlas, nos permitirá a todos tener un mejor entendimiento de nuestras emociones e intenciones mientras hablamos. Debemos seguir estudiando estos cambios para entender cómo

nuestras culturas identifican las normas de comunicación interpersonal adecuadas y lo que significará para las generaciones futuras.

De acuerdo con los datos que ha arrojado mi estudio, la era digital genera mayores conexiones entre las personas, sorteando la distancia física. Las redes sociales han sido un aparato aceptado para mantener una relación con nuestros colegas. Usamos esas tecnologías para el teletrabajo, para asistir a la universidad, o para pasar tiempo con nuestros amigos. Interactuamos con más contenido, y somos más conscientes de lo que publicamos, y pasamos más tiempo hablando a través de una pantalla LED, de lo que lo hacemos presencialmente.

Aunque hemos progresado mucho en controlar la propagación del virus, tenemos que seguir llevando mascarillas, ser conscientes de nuestras interacciones sociales, y cuidarnos mientras el COVID-19 sigue impactando las comunidades de todo el mundo. Es imprescindible seguir apoyándonos mutuamente y tener una mentalidad positiva hasta el fin de estos tiempos difíciles.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Bedingfield, Will. "Help, the Pandemic Has Made Me an Introvert!" WIRED UK. WIRED, May 17, 2021. <https://www.wired.co.uk/article/lockdown-introverts>.
- Berger, C. (1979). Beyond initial interaction: Uncertainty, understanding, and the development of interpersonal relationships. In H. Giles and R. N. St Clair (Eds.), *Language and social psychology* (pp. 122-144). Oxford, England: Basil Blackwell.
- Berger, Charles R. (2008). "Interpersonal communication". In Wolfgang Donsbach (ed.). *The International Encyclopedia of Communication*. New York, New York: Wiley-Blackwell. pp. 3671–3682. ISBN 978-1-4051-3199-5.
- Bonnell, Karen H. "Implications of Masks on Interpersonal Communication." University of Southern Indiana, November 30, 2020.
- Brooks, Samantha K, Rebecca K Webster, Louise E Smith, and Lisa Woodland. "The Psychological Impact of Quarantine and How to Reduce It: Rapid Review of the Evidence." *The Lancet*. The Lancet, February 26, 2020. [https://www.thelancet.com/article/S0140-6736\(20\)30460-8/fulltext](https://www.thelancet.com/article/S0140-6736(20)30460-8/fulltext).
- Clair, R., Gordon, M., Kroon, M., & Reilly, C. (2021, January 27). *The effects of social isolation on well-being and life satisfaction during pandemic*. *Nature News*. <https://www.nature.com/articles/s41599-021-00710-3>
- Collazo Silvariño, N., & Cheping Sánchez, N. (2015). Sección I. In *Morfofisiología. Tomo 3* (3rd ed.). essay, Editorial Ciencias Médicas.
- Cuncic, A., 2021. "How to Better Understand Facial Expressions". Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/understanding-emotions-through-facial-expressions-3024851>.
- Dagnino, Paula, Verónica Anguita, Katherine Escobar, and Sofía Cifuentes. "Psychological Effects of Social Isolation Due to Quarantine in Chile: An Exploratory Study." *Frontiers in Psychiatry* 11 (2020). <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.591142>.
- Eunson, Baden. "CHAPTER 8: NONVERBAL COMMUNICATION." Essay. In *Communicating in the 21st Century* 2, 4th ed., 2:284–309. Wiley Direct, 2016.
- Gama R, Castro ME, van Lith-Bijl JT, Desuter G. Does the wearing of masks change voice and speech parameters? [published online ahead of print, 2021 Sep 22]. *Eur Arch Otorhinolaryngol*. 2021;1-8. doi:10.1007/s00405-021-07086-9
- Giallonardo, Vincenzo, Gaia Sampogna, Valeria Del Vecchio, Mario Luciano, Umberto Albert, Claudia Carmassi, Giuseppe Carrà, et al. "The Impact of Quarantine and Physical Distancing Following COVID-19 on Mental Health: Study Protocol of a Multicentric

- Italian Population Trial.” *Frontiers in Psychiatry* 11 (2020).  
<https://doi.org/10.3389/fpsyt.2020.00533>.
- Gori, M., Schiatti, L., & Amadeo, M. B. (2021, May 25). *Masking emotions: Face masks impair how we read emotions*. *Frontiers*.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.669432/full>
- Gu, S., Wang, F., Patel, N. P., Bourgeois, J. A., & Huang, J. H. (2019, April 24). *A model for basic emotions using observations of behavior in drosophila*. *Frontiers in Psychology*.,  
 from <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.00781/full>
- Jack, R. E., Garrod, O. G. B., Yu, H., & Schyns, P. G. (2012, April 16). *Facial expressions of emotion are not culturally universal*. *PNAS*.  
<https://www.pnas.org/doi/10.1073/pnas.1200155109>
- Kemp, S. Report: Most important data on digital audiences during coronavirus. Growth Quarters—The Next Web. April 26, 2020. <https://thenextweb.com/growth-quarters/2020/04/24/reportmost-important-data-on-digital-audiences-during-coronavirus/>
- Koeze, Ella, and Nathaniel Popper. “The Virus Changed the Way We Internet.” *The New York Times*. *The New York Times*, April 7, 2020.  
<https://www.nytimes.com/interactive/2020/04/07/technology/coronavirus-internet-use.html>.
- Lucey, Patrick, Jeffrey F Cohn, and Takeo Kanade. “The Extended Cohn-Kanade Dataset: A Complete Dataset for Action Unity and Emotion-Specified Expression.” University of Pittsburgh, July 2010. <http://www.iamn.com/publications/Lucey2010-The-Extended/paper.pdf>.
- Masks4All, “What Countries Require or Recommend Masks In Public?” *Masks4All*, May 19, 2021. <https://masks4all.co/what-countries-require-masks-in-public/>.
- McClain, C., Vogels, E. A., Perrin, A., Sechopoulos, S., & Rainie, L. (2021, September 1). *The internet and the pandemic*. Pew Research Center: Internet, Science & Tech.  
<https://www.pewresearch.org/internet/2021/09/01/the-internet-and-the-pandemic/>
- McCloskey, B., Zumla, A., Ippolito, G., Blumberg, L., Arbon, P., Cicero, A., Endericks, T., Lim, P. L., & Borodina, M. (2020, April 4). *Mass gathering events and reducing further global spread of covid-19: A political and public health dilemma*. US National Library of Medicine. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7138150/>
- Mheidly, Nour, Mohamad Y. Fares, Hussein Zalzale, and Jawad Fares. “Effect of Face Masks on Interpersonal Communication During the COVID-19 Pandemic.” *Frontiers in Public Health* 8 (2020). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.582191>.

- Mohammadi, Kamim. "The Eyes Have It: Communication and Face Masks." *The Guardian*. Guardian News and Media, May 30, 2020. <https://www.theguardian.com/lifeandstyle/2020/may/30/face-mask-eye-contact-communication-coronavirus>.
- Mouzo, Jessica. "Spain's Covid-19 Vaccination Drive Meets Second Major Target of Immunizing 10m People by First Week of June." *EL PAÍS*, June 8, 2021. <https://english.elpais.com/society/2021-06-08/spains-covid-19-vaccination-drive-meets-second-major-target-of-immunizing-10m-people-by-first-week-of-june.html>.
- Nguyen, Minh Hao, Jonathan Gruber, Jaelle Fuchs, Will Marler, Amanda Hunsaker, and Eszter Hargittai. "Changes in Digital Communication During the COVID-19 Global Pandemic: Implications for Digital Inequality and Future Research." *Social Media + Society* 6, no. 3 (September 9, 2020): 205630512094825. <https://doi.org/10.1177/2056305120948255>.
- Nobilo, Bianca. "Coronavirus Has Stolen Our Most Meaningful Ways to Connect." *CNN*. Cable News Network, 2020. <https://edition.cnn.com/interactive/2020/06/world/coronavirus-body-language-wellness/>.
- Reucher, Gaby. "Look into My Eyes: Communication in the Era of Face Masks." *DW*, May 22, 2020. <https://www.dw.com/en/look-into-my-eyes-communication-in-the-era-of-face-masks/a-53529696>.
- Rubio Guirado, J.A., and M.V. Mateo Garcia. "La Comunicación No Verbal En La Era COVID." *International Bulletin of Applied Linguistics* 1, no. 2 (2020): 199–217.
- Rothwell, Dan J., *In the Company of Others: An Introduction to Communication*. New York: McGraw Hill, 2004.
- Saunders, Richard. *Physiognomie, and Chiromancie, Metoposcopie, The Symmetrical Proportions and Signal Moles of the Body*. 1. 2nd ed. Vol. 1. 1 vols. H. Bragis, 1671.
- She, L., Ma, L., Jan, A., Sharif Nia, H., & Rahmatpour, P. (2021, October 25). *Online learning satisfaction during COVID-19 pandemic among Chinese University Students: The Serial Mediation Model*. *Frontiers*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.743936/full>
- Sigurvinsdottir, Rannveig, Ingibjorg E. Thorisdottir, and Haukur Freyr Gylfason. "The Impact of COVID-19 on Mental Health: The Role of Locus on Control and Internet Use." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17, no. 19 (September 24, 2020): 6985. <https://doi.org/10.3390/ijerph17196985>.