

ESKIBEL

El impacto de WhatsApp en la vida cotidiana de las personas- ¿Hace la sociedad más humana?

Trabajo de investigación para Excellence

Marta Celaya, Ane Chacón, Ainoa Chacón y Elisa Urrutia

07/03/2015



Dirigido por: Luisa de Orbe y Henar Parra

Índice

<u>Apartado</u>	<u>Página</u>
-Resumen.....	2
-Introducción.....	3
+ ¿Qué es una buena comunicación?.....	4
+ ¿Qué es una sociedad humana?.....	4
+ Historia del WhatsApp.....	5
-Metodología.....	7
-Resultados.....	9
-Conclusiones.....	12
-Bibliografía.....	15

Resumen

En primer lugar, elegimos el tema de nuestro trabajo, que decidimos enfocar hacia la comunicación y las nuevas tecnologías, ya que se trata de un tema muy actual del que podríamos agrupar información de forma sencilla. A partir de ahí, sacamos nuestra hipótesis: ¿hace el WhatsApp la sociedad más humana? Para investigar esto lo primero que hicimos, fue informarnos sobre ello, aparte de reflexionar sobre los datos que podíamos extraer de nuestra propia experiencia al utilizar la aplicación todos los días. Llevamos a cabo una encuesta que nos ayudó a obtener datos concretos sobre diversos aspectos que se veían afectados por el uso de WhatsApp. Obtuvimos una serie de datos a través de encuestas y de tesis de diversos autores relacionadas con el tema. Con esto sacamos nuestras propias conclusiones y realizamos el trabajo dividiéndolo en distintos apartados: Índice, Introducción, Resumen, Metodología, Conclusiones y Bibliografía.

Introducción

Este trabajo de investigación pretende ahondar en las distintas maneras en las que el uso del WhatsApp, una de las mayores herramientas de comunicación de hoy en día, influye en nuestra sociedad. Tiene como objetivo analizar la repercusión que tiene en la comunicación y en nuestra comunidad este tipo de mensajería instantánea y ver si estos nos ayudan a alcanzar una sociedad más humana o no. Para lograr dichos objetivos, recopilaremos información mediante encuestas a jóvenes de San Sebastián y elementos bibliográficos.

Las personas, por naturaleza, son seres sociales, es decir, precisan vivir en sociedad. Esto implica una necesidad de relacionarse con las demás personas. Esto tiene un valor incalculable porque nos ayuda a intercambiar información, sentimientos, ideas y pensamientos y nos permite alcanzar un enriquecimiento personal. Para ello surge el lenguaje, por eso, dado que el hombre es un ser social, cuanto mejor sea la comunicación entre los individuos más inscrita estará su naturaleza humana en su ambiente social, por lo tanto la sociedad será más humana.

Hoy en día la forma en la que nos comunicamos está sufriendo un profundo cambio tras la aparición de los medios de comunicación y de las nuevas tecnologías. Entre ellas se ha de destacar el uso de los teléfonos móviles, que tras la aparición de los Smartphone son una herramienta indispensable en nuestro día a día. Los usos de los Smartphone son diversos pero entre ellos el esencial es el de comunicarse con otras personas. Se ha llegado a un punto en el que gran parte de nuestras interacciones sociales se dan por medio de los Smartphone, en concreto, por medio de aplicaciones como WhatsApp. La aparición de este tipo de mensajería ha supuesto asimismo un gran cambio en la forma en la que interactuamos con los demás. La aparición de tecnologías como intermediario del acto comunicativo puede suponer a su vez un obstáculo para el mismo o una vía más eficaz, pero ¿Afecta también a la naturaleza social del hombre? Al ser la comunicación un aspecto tan propio de la naturaleza social del hombre, la aparición del WhatsApp interfiere, ya sea de forma negativa o positiva, en el ejercicio de la naturaleza social del hombre (Lucía Jiménez Iglesias).

La comunicación es el proceso para la transferencia de mensajes tanto ideas como emociones, mediante signos comunes entre el emisor y el receptor, que tiene como consecuencia una reacción. Dicha comunicación puede abarcar sentimientos, ideas, emociones, pensamientos, etc.

Además los propósitos principales de la comunicación son dos, proporcionar datos, es decir, con un propósito informativo y transmitir sentimientos o emociones, con un fin emocional.

Para ello hay tres vías de comunicación, en primer lugar, la comunicación verbal, en la que la utilización de las palabras es imprescindible, de esta manera puede ser oral o escrita. Otro

tipo de comunicación es la no verbal, en la que carecemos del uso de palabras, asimismo se realiza mediante acciones como pueden ser, gestos o movimientos. Por último, la comunicación gráfica que es complementaria a la verbal, en la que se utilizan, mapas, logotipos, iconos, fotografías, obras de arte.

El tipo de comunicación que predomina hoy en día, es la comunicación verbal en la que la forma oral presenta una ventajas respecto a la forma escrita, como pueden ser, la rapidez y la gran cantidad de información que se puede transmitir en poco tiempo.

De esta manera podemos darnos cuenta de que el objetivo de WhatsApp es lograr adaptar las características de una comunicación oral a la escrita, de manera que sea instantánea.

¿Qué es una buena comunicación?

Para saber que es una buena comunicación primero hemos de saber que es: *”Llamamos **comunicación** al proceso por el cual se transmite una información entre un emisor y un receptor”*. (Ministerio de España, Proyecto Cicerros, 2007)

Una buena comunicación es una comunicación en la que el mensaje se transmite de forma efectiva desde un emisor a un receptor, es decir, sin que el mensaje sufra una pérdida de contenido. El acto comunicativo consta de distintos elementos que lo hacen posible:

- El emisor: Se trata de la persona que emite el mensaje.
- El receptor: Se trata de la persona que recibe el mensaje.
- El mensaje: Se trata de la información que se quiere transmitir.
- El canal: Se trata del medio por el que se transmite el mensaje ya puede ser por teléfono, por mensajería instantánea etc.
- El código: Se trata del conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.

Para obtener un buena comunicación es necesario que sea breve, clara y directa (A. Huacón, 2014).

¿Qué es una sociedad humana?

Como ya hemos mencionado anteriormente, conforme a la necesidad de relación de las personas con el resto de la sociedad, una sociedad humana, aplicando el término a nuestro trabajo de investigación, sería aquella que consiguiera una buena comunicación; Una sociedad en la que las personas actúan, hay contacto entre ellas y se reconocen entre ellas, a través de la

vida en común, la convivencia y el aprendizaje. Por lo tanto sería más humana si mejora algún aspecto de la comunicación.

La necesidad de una comunicación más rápida y clara ha impulsado al hombre a crear diversas formas de comunicación. Gracias a los avances tecnológicos de los últimos siglos, se han logrado sistemas de comunicación más eficientes, de mayor alcance y de mayor potencia. Aquí es donde entra WhatsApp ya que es un medio de comunicación relativamente nuevo, de los más completos y extendidos hoy en día, y además el más usado en nuestro entorno. Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente, se puede afirmar que una herramienta de comunicación, como puede ser el WhatsApp, hace la sociedad más humana si conduce a una buena comunicación.

Historia de WhatsApp

Hasta ahora, se había investigado sobre la historia de WhatsApp y su evolución (Catalina Larrondo G., 2014), su papel en las prácticas de intimidad familiar (Lucía Jiménez Iglesias, 2014) y el WhatsApp como complemento de aprendizaje (Ana Morató Payá, 2014) por eso nos ha parecido interesante investigar sobre este tema porque creemos que es necesario contrastar, si los hubiera, los beneficios y los peligros que puede suponer el uso de una aplicación la cual su uso está tan extendido hoy en día.

WhatsApp propone un tipo de comunicación que nunca había tenido lugar a lo largo de la historia, ya que es una aplicación de mensajería “de pago” (con un coste de 0,99€/año) que permite enviar y recibir mensajes mediante Internet (de modo instantáneo). Además los usuarios pueden crear grupos y enviarse mutuamente imágenes, vídeos y grabaciones de audio. La aplicación fue creada en enero de 2009 principalmente por Jan Koum, y el 19 de febrero de 2014 fue comprada por la empresa Facebook por 19 millones de dólares (Catalina Larrondo G.). Consta con más de 600 millones de usuarios en todo el mundo ya que ha tenido mucho éxito por ser de gran utilidad. Esto es fácilmente apreciable en el gráfico 1.

En un principio, se utilizaba para añadir un estado, como en el gimnasio, poca batería, disponible...visible a tus contactos. Más tarde fue añadiendo distintas funciones hasta llegar a la aplicación de la que disponemos hoy en día. Lo que distinguía a WhatsApp de BlackBerry Messenger (otra aplicación que cubría la mayoría de las funciones actuales de WhatsApp) era que el método de registro no era sólo mediante un código asociado a un teléfono móvil de la marca, sino que se realizaba a través de los números de teléfono haciéndolo accesible a todo tipo de terminales móviles.

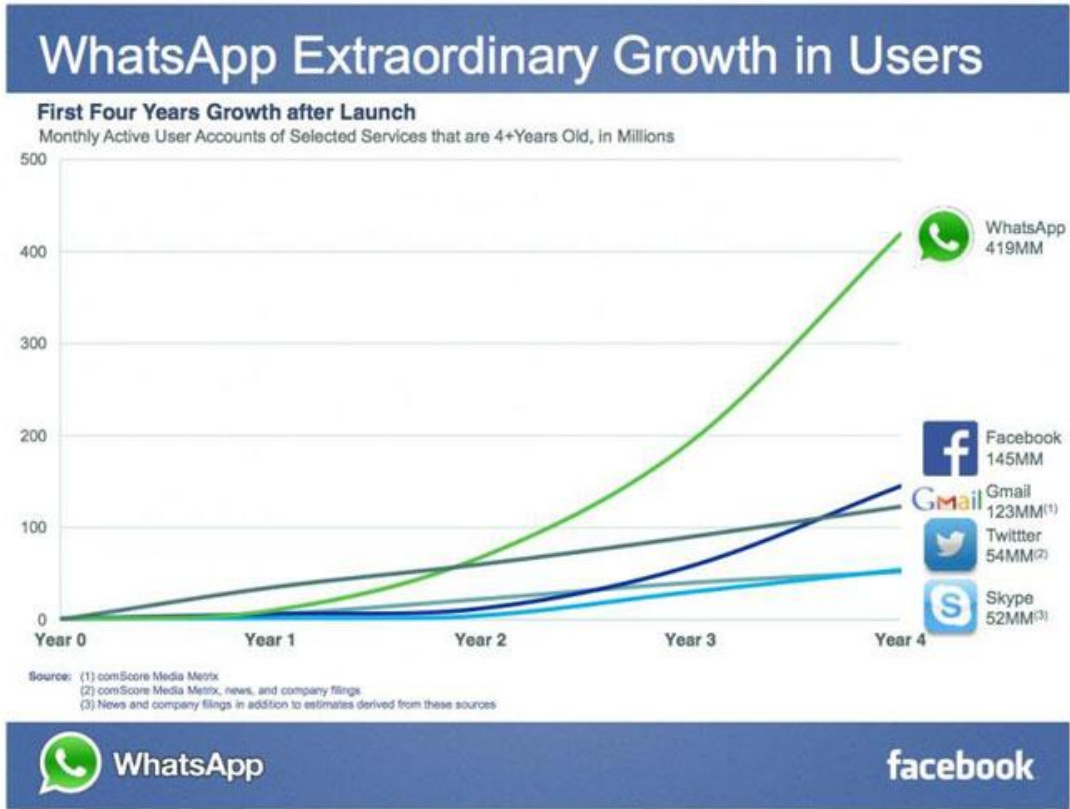


Gráfico 1. Extraordinario aumento de usuarios de WhatsApp (fuente: movilzona)

Como podemos apreciar en la gráfica, WhatsApp tuvo un gran éxito, y el número de usuarios aumentó masivamente hasta llegar a los 400 millones en sus primeros cuatro años de actividad. Quienes se ven más afectados, positiva o negativamente, por los cambios que conllevan los nuevos medios de comunicación son aquellos que han nacido, o están desarrollando su personalidad, al mismo tiempo de su implementación en la sociedad. Por eso hemos querido investigar el impacto de WhatsApp, en la vida de aquellos que se ven más afectados, los jóvenes de entre 13 y 23 años.

Un dato importante que podemos saber antes de realizar el trabajo es que el uso de WhatsApp puede desencadenar conductas adictivas y estrés, pues ya se ha realizado un estudio sobre el apartado recogido en el artículo El impacto de la mensajería instantánea en los estudiantes en forma de estrés y ansiedad para el aprendizaje (Dr. Joan Francesc Fondevila Gascón, Marta Carreras Alcalde, Pedro Mir Bernal , Dr. Josep Lluís del Olmo Arriaga, Dra. María Jesús Pesqueira Zamora, 2014).

Metodología

Para averiguar si WhatsApp nos ayuda a obtener una comunicación provechosa, y con ello contribuir a conseguir una sociedad más humana, hemos definido en el apartado anterior lo que supone una buena comunicación y hemos comparado esa definición con la comunicación que WhatsApp nos ofrece realmente. Nos hemos centrado en el servicio de mensajería instantánea y hemos dejado aparte el servicio de enviar notas de voz, imágenes y vídeos, debido a que es para lo que más se usa la aplicación, y por lo tanto, lo que más nos afecta.

Para analizar el papel de WhatsApp en los tres ámbitos en los que se lleva a cabo una buena comunicación (la vida en común, la convivencia y el aprendizaje), hemos procedido a elaborar una encuesta. La hemos realizado concretamente en el centro urbano de San Sebastián encuestando en persona a doscientas veinte personas, jóvenes de entre 13 y 23 años. Veinte personas de cada edad han participado respondiendo sí o no a las cuestiones y en algunos casos dando ejemplos o explicaciones.

La encuesta consta de las siguientes preguntas:

1. ¿Alguna vez has estado con una persona y le has dejado de prestar atención por estar con el WhatsApp?
2. ¿Sientes que el uso de WhatsApp te ha quitado el tiempo o la concentración necesaria para algún tipo de aprendizaje?
3. ¿Crees que el WhatsApp hace que surjan malentendidos?

La primera pregunta (¿Alguna vez has estado con una persona y le has dejado de prestar atención por estar con el WhatsApp?) hace referencia a la convivencia, ya que al utilizar el WhatsApp, puede parecer que tienen más importancia las personas con las que se está hablando por WhatsApp que las personas que se tienen alrededor, con las que se podría establecer una comunicación mucho más rápida, sencilla y efectiva.

La segunda pregunta (¿Sientes que el uso de WhatsApp te ha quitado el tiempo o la concentración necesaria para algún tipo de aprendizaje?) tiene que ver con el aprendizaje. Muchas veces el WhatsApp produce tal dependencia que no podemos estar haciendo otra cosa sin mirar el móvil cada tres minutos. O aunque no miremos el móvil, no podemos concentrarnos porque seguimos pensando en lo que estábamos hablando.

La tercera (¿Crees que el WhatsApp hace que surjan malentendidos?) se refiere a la fiabilidad de la aplicación como medio de transmitir información; probar si la aplicación ayuda a que se transmita un mensaje, si es un canal eficaz en el acto comunicativo.

Las tres preguntas realizadas en la encuesta tienen que ver con la naturaleza humana del hombre. Como personas que somos tenemos la necesidad de comunicarnos (pregunta 1 y 3) y de aprender (pregunta 2) de ahí que eligiéramos estas preguntas ya que están relacionadas directamente con nuestra hipótesis: “¿Hace el WhatsApp una sociedad más humana?”, por lo tanto nos permiten analizarlas de manera que respondan a la pregunta que nos estamos planteando de manera eficaz. A pesar de ser tan solo tres preguntas, estas sintetizan y están relacionadas directamente con la naturaleza del hombre (en su necesidad de relación) siéndonos de gran utilidad.

Resultados

Los resultados recogidos en el gráfico 2.1 de la primera pregunta de la encuesta (¿Alguna vez has estado con una persona y le has dejado de prestar atención por estar con el WhatsApp?) han sido los siguientes. Un 69% de las personas encuestadas han respondido. Se observa un mayor número de respuestas positivas de los trece a los diecinueve años, a partir de los veinte hay más respuestas negativas.

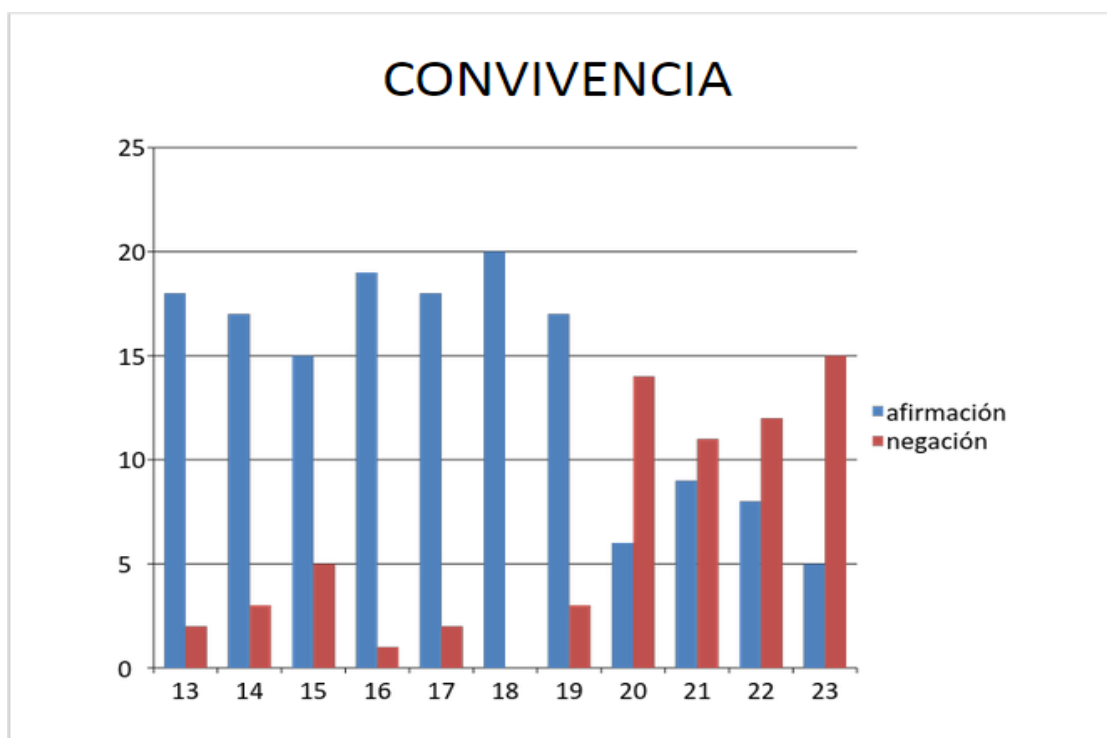


Gráfico 2.1. ¿Alguna vez has estado con una persona y le has dejado de prestar atención por estar con el WhatsApp? (elaboración propia)

En respuesta a la segunda pregunta (¿Sientes que el uso de WhatsApp te ha quitado el tiempo o la concentración necesaria para algún tipo de aprendizaje?), cuyos resultados muestra el gráfico 2.2, un 65% de las personas que encuestamos afirmaron que algún tipo de aprendizaje que realizan se ha visto afectado por una falta de concentración a causa del uso de WhatsApp, aunque se observa que es más frecuente en los más jóvenes. Se observa una dependencia que se ve generada por una de las características atribuidas a WhatsApp; una comunicación continua y sin limitaciones con las personas de nuestro ámbito social. Muchas veces se da por supuesto que al enviar nosotros un mensaje, el receptor tiene la obligación de contestarlas de forma inmediata por la naturaleza instantánea de WhatsApp. Esto genera que se esperen respuestas inmediatas lo que provoca que se esté mirando cada cierto tiempo el teléfono móvil, lo que distrae en ocasiones de actividades que se están realizando en el momento. Este hecho va muy ligado también a las distracciones que WhatsApp causa a la hora de aprender o estudiar pues no permite concentrarse en su totalidad en la actividad que se está realizando. Algunos ejemplos de aprendizaje que nos dieron son los estudios, la música (como lenguaje musical o algún instrumento), los idiomas e incluso la práctica de deportes como el baloncesto o el fútbol del que afirman haberse distraído a causa del WhatsApp. También algunos jóvenes nos aclararon de

qué manera les afecta, algunos no pueden estudiar sin mirar el móvil cada cierto tiempo para ver si alguien le está hablando por WhatsApp, otros se ausentan continuamente de conversaciones reales, e incluso hay algunos que pierden la concentración en clase por depender tanto de la aplicación.

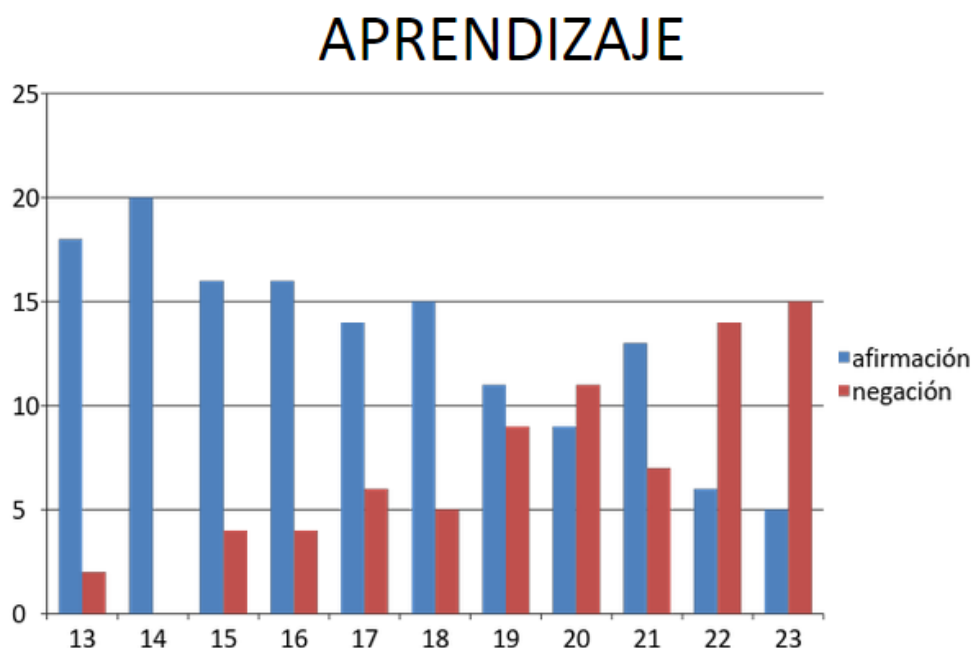


Gráfico 2.2. *¿Sientes que el uso de WhatsApp te ha quitado el tiempo o la concentración necesaria para algún tipo de aprendizaje? (elaboración propia)*

Por último, un 38% (porcentaje considerable) contestaron que sí a la pregunta sobre los malentendidos que pueden surgir con el uso de WhatsApp (¿Crees que el WhatsApp hace que surjan malentendidos?). Malentendidos que surgen a raíz de la síntesis de los mensajes, y también la eliminación de los signos de puntuación (completamente imprescindibles). Estos dos motivos hacen que repetidas veces el mensaje que se envía sea incomprensible o se entienda algo completamente distinto a lo que se pretendía transmitir.

Es importante aclarar lo que pueden ser estos malentendidos con un ejemplo ilustrativo, no es lo mismo decir: “No, iré”, o decir: “No iré”. Lo que ocurre es que la naturaleza instantánea de la aplicación nos incita a mandar un mensaje con el menor número de caracteres posibles, lo que nos lleva a usar la segunda frase del ejemplo cuando queremos transmitir la primera.

MALENTENDIDOS

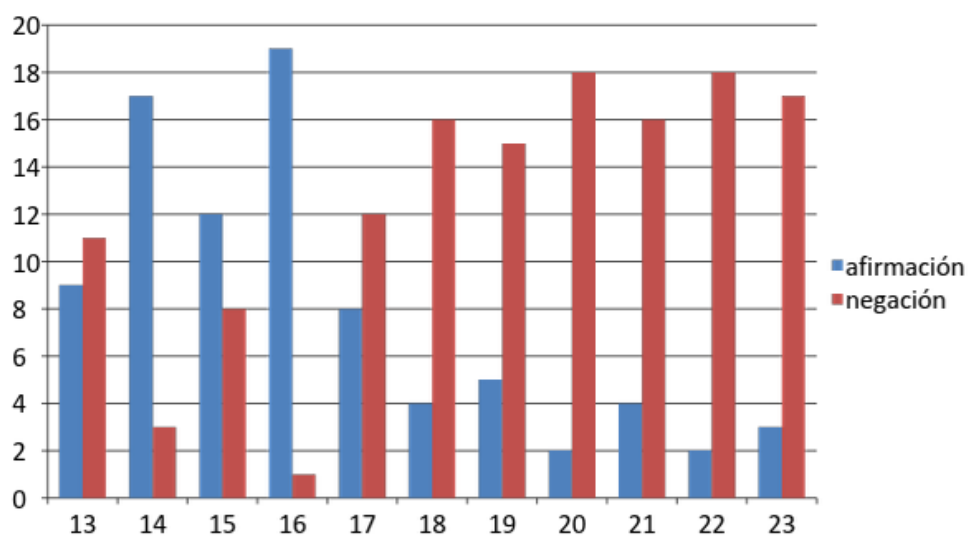


Gráfico 2.3. ¿Crees que el WhatsApp hace que surjan malentendidos? (elaboración propia)

Conclusiones

En primer lugar, con la aparición de WhatsApp se da la posibilidad de transmitir información tanto fotos, como notas de voz, como mensajes a personas que no se encuentran en nuestro entorno. Esto amplifica la posibilidad comunicativa y por lo tanto la naturaleza social del hombre se ve beneficiada. El hecho de que nos podamos comunicar y mantener en contacto con personas a gran distancia, puede ocasionar en algunas ocasiones relaciones que no serían posibles sin la existencia de aplicaciones como WhatsApp de por medio. En segundo lugar, ofrece una comunicación instantánea, económica y proporciona un contacto continuo. Esta ocasión de comunicación constante y a distancia hace que nuestra posibilidad comunicativa sea mayor. Estos son los interesantes y fructíferos beneficios que nos aporta WhatsApp.

En vista de los resultados de la primera pregunta de la encuesta (¿Alguna vez has estado con una persona y le has dejado de prestar atención por estar con el WhatsApp?), es esa comunicación constante y a distancia la que hace que en muchas ocasiones dirijamos nuestra atención no a las personas con las que estamos, sino a las personas con las que nos podemos comunicar a través de la aplicación WhatsApp. En otras palabras, cambiamos la comunicación más natural que hay (breve, clara y directa), como es la comunicación en persona, por una comunicación artificial. Un hecho que puede derivar en problemas de convivencia y de comunicación en el ámbito familiar y en el entorno social, y que según la encuesta, ocurre en un alto porcentaje de los jóvenes.

Según los resultados de la segunda pregunta (¿Sientes que el uso de WhatsApp te ha quitado el tiempo o la concentración necesaria para algún tipo de aprendizaje?), se puede afirmar que la aplicación distrae de la ocupación principal sin permitir plena concentración en dicha actividad o tarea, en este caso, el aprendizaje (estudio, idiomas, música y todo tipo de actividades que requieren concentración). En muchas ocasiones el WhatsApp es causante de estrés y/o de conductas adictivas. Estas conductas se ven reflejadas en el día a día de las personas, conductas como estar estudiando y no poder leer ni una línea sin mirar el móvil para ver si alguien ha contestado a un mensaje, ausentarse de conversaciones reales mientras se está con otras personas o dejar de prestar atención en una clase. Son ejemplos de conductas que muestran cierta dependencia por parte de la mayoría de las personas, en concreto los jóvenes. Esta condición de dependencia y adicción por parte de los jóvenes está muy generalizada y afecta en gran medida a la vida académica de los mismos y al desarrollo de su personalidad.

En respuesta a la tercera pregunta de la encuesta (¿Crees que el WhatsApp hace que surjan malentendidos), hemos obtenido una cifra considerable de afirmaciones, ya que la aplicación se limita a mandar lo que escribimos. Es verdad que transmite un mensaje, pero en el afán de que la comunicación sea cada vez más ágil, los mensajes se sintetizan y a menudo se llega a tal extremo que las palabras que se reciben no transmiten un mensaje con sentido y se crea así un malentendido, además de empobrecer el lenguaje y la ortografía. También se observa que ocurre sobre todo en los más jóvenes, un hecho especialmente preocupante dado que son los que todavía están adquiriendo una escritura correcta y una buena expresión. Además, no sucede

solamente en la escritura de WhatsApp, sino que se manifiesta de manera cada vez más frecuente en la escritura manual.

Vistos los resultados de las encuestas se puede deducir que el uso de WhatsApp afecta de forma alarmante a los jóvenes de nuestro entorno. Este efecto se ve dirigido de forma perjudicial a los jóvenes de la sociedad actual. En primer lugar su forma de relacionarse con el entorno cambia drásticamente de modo que su naturaleza social se ve afectada a su vez. La naturaleza social del hombre está comenzando, en algunos casos, a depender de instrumentos como el WhatsApp para comunicarnos con las personas de nuestro ámbito social, porque, como ya hemos visto, crea dependencia o adicción. El hecho de depender de una máquina para relacionarnos con las personas muestra de forma evidente que la sociedad se está deshumanizando en este aspecto, pues las interacciones interpersonales se están dejando en muchas ocasiones en un segundo plano. Este hecho se ve claramente reflejado en los resultados de la primera pregunta de la encuesta (¿Alguna vez has estado con una persona y le has dejado de prestar atención por estar con el WhatsApp?).

En cuanto a la dependencia generada en los jóvenes por parte de WhatsApp, también afecta de modo perjudicial a la naturaleza del hombre pues limita su libertad. El hecho de tener una dependencia a WhatsApp desencadenaría una limitación de la libertad. Este problema se solucionaría apartando el teléfono móvil del lugar en el que estamos trabajando y muchos de los problemas que se dan debido a la utilización del WhatsApp no se dan por la aplicación en sí, sino por la mala utilización de la misma. La mala utilización de la aplicación se da en su gran mayoría por los jóvenes. Esto se debe a que prácticamente los jóvenes han desarrollado sus habilidades sociales a la vez que nuevos medios de comunicación se introducían en la sociedad. Esto se ve reflejado en las gráficas ya que los encuestados de mayor edad apenas se veían perjudicados por el uso de WhatsApp.

Respecto a lo que he dicho anteriormente sobre una mayor posibilidad comunicativa gracias a la aplicación, es un hecho puede dar lugar a relaciones virtuales. Las relaciones virtuales únicamente se dan a través de dispositivos electrónicos. El peligro de las relaciones virtuales es la incertidumbre de la veracidad o falsedad de la información recibida ya que no se sabe si el emisor es realmente quien dice ser o si lo que te dice es cierto o falso.

WhatsApp es una aplicación que ha supuesto una revolución en el modo en el que nos relacionamos con las personas. Ahora mismo WhatsApp está viviendo una época de auge pues es utilizado por millones de personas. Este hecho ha dado lugar a la mala utilización de dicha aplicación pues cuantas más personas la utilicen más posibilidades hay de que alguna utilice WhatsApp de forma perjudicial y más dependencia se genera al haber más posibilidades de interactuar con distintos usuarios. Esta época de adaptación es siempre la más dura pues no se expresan claramente los inconvenientes de la utilización de dicha aplicación.

Después de realizar este trabajo nos hemos dado cuenta de que no se trata de que WhatsApp en sí mismo pueda dar lugar a beneficios o peligros, sino de que el modo en el que las personas lo usan no es siempre el adecuado y por ello surgen los inconvenientes mencionados anteriormente, es decir, la aplicación WhatsApp podría contribuir a una sociedad más humana en el sentido de la comunicación, siempre y cuando su uso fuese el adecuado. También se ha de decir que hay características del WhatsApp que no favorecen al buen uso de la aplicación como puede ser el hecho de que se trate de una transmisión de información instantánea que por el afán de que la comunicación sea más rápida, genera dependencia en las personas. A la vista está que debido a su novedad todavía no se ha conseguido llegar al perfecto uso de la aplicación, por eso hay distintas investigaciones que se podrían realizar siguiendo esta línea, un ejemplo podría ser: Las claves para el buen uso de WhatsApp. Estas investigaciones nos podrían acercar a un futuro en el que la naturaleza social del hombre se viese únicamente beneficiada y no perjudicada por la utilización de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, en el que la gran mayoría de las personas hiciesen un uso correcto de dicha aplicación sin que esta genere dependencia en ellos.

Bibliografía

Ana Morató Payá, 2014. El WhatsApp como complemento de aprendizaje. Revista Foro de Profesores E/LE (vol. 10).

Alejandro Huacón, 2014. Las barreras en el proceso de comunicación. Consultado de: <http://www.monografias.com/trabajos100/barreras-proceso-comunicacion/barreras-proceso-comunicacion.shtml>.

Catalina Larrondo G.,2014 "La historia de WhatsApp y su evolución" . Starterdaily.

Dr. Joan Francesc Fondevila Gascón, Marta Carreras Alcalde, Pedro Mir Bernal , Dr. Josep Lluís del Olmo Arriaga, Dra. María Jesús Pesqueira Zamora, 2014. El impacto de la mensajería instantánea en los estudiantes en forma de estrés y ansiedad para el aprendizaje: análisis empírico. Revista DIM.

Lucía Jiménez Iglesias "El WhatsApp en las prácticas de intimidad familiares máster sociedad de la información y conocimiento UOC".

Ministerio de España, Proyecto Cíceros, 2007. La comunicación. Consultado de: lengua.literatura@atenea.cnice.mecd.es.