

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

Mensajeros electrónicos: (mensajeros instantáneos): su aplicación en la comunicación interpersonal y las características de su intercambio comunicativo

Autor: Carlos Ruano Sánchez

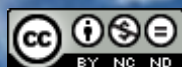
**Tesis presentada para obtener el título de:
Lic. En Ciencias de la Comunicación**

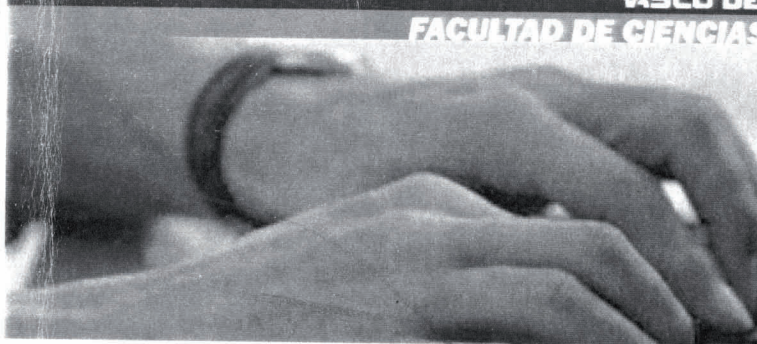
**Nombre del asesor:
José de Jesús Martínez Rodríguez**

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación "Dr. Silvio Zavala" que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

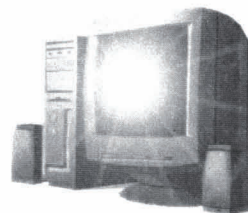
Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo "Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada", se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





Mensajeros Electrónicos (Mensajeros Instantáneos)

*Su aplicación en la comunicación interpersonal y las
características de su intercambio comunicativo*



...Un acercamiento a la inminente y muy poco estudiada realidad de los Mensajeros Electrónicos...

TESIS

obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Presenta

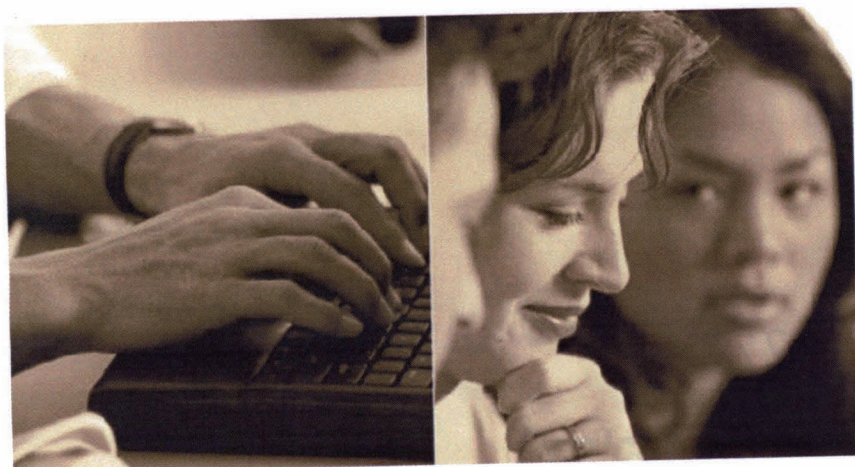
Carlos Ruano Sánchez

Asesor

Lic. José de Jesús Martínez Rodríguez

2005
O ZAVALA





Universidad Vasco de Quiroga
Facultad de Ciencias de la
Comunicación

Tesis

Carlos Ruano Sánchez

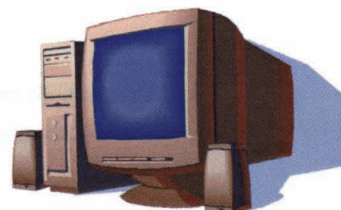
Asesor: LCC José de J. Martínez

No. Acuerdo: LIC00202

Clave: 16PSU00125

Mensajeros Electrónicos (Mensajeros Instantáneos)

***Su aplicación en la comunicación interpersonal y las
características de su intercambio comunicativo***



...Un acercamiento a la inminente y muy poco estudiada realidad de los Mensajeros Electrónicos...

Dedicatorias

A mis padres, Bertha y Juan Carlos, y a toda mi familia, porque me han ayudado a ser quien soy y a superarme día con día.

A mis maestros, porque gracias a ellos, he descubierto el camino para ejercer mi vocación con responsabilidad y sabiduría.

A quienes siempre estuvieron conmigo, Alejandra, Vania, Pilar, Germán, 'Vico', Luis G., Juan, Iván y 'Nacho'. Sin ellos, podría haberme dado por vencido antes de llegar a la meta.

...

A Dios, por haberme dado la vida y la oportunidad de perfeccionarme en su Nombre.



Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1: Teorías de la Comunicación Interpersonal y canales existentes.....	7
1.1 La Comunicación Interpersonal.....	8
1.2 La Comunicación Interpersonal a distancia.....	13
Capítulo 2: Del nacimiento de Internet a los mensajeros Instantáneos... 18	
2.1 El Nacimiento de Internet.....	19
2.2 Múltiples funciones de la Internet.....	23
2.3 Surgimiento de la Comunicación Interpersonal vía Internet.....	26
II.III.I El Correo Electrónico	
II.III.II Los Chats	
II.III.III Los Mensajeros Instantáneos	
2.4 Importancia de la Comunicación vía Internet.....	32
Capítulo 3: Estudio de las Características de los Mensajeros Instantáneos y sus Procesos de Información.....	33
3.1 Variables específicas de <i>Interpersonalidad de la Comunicación, a través de la Investigación participante.....</i>	34

3.2 Procesos de Comunicación.....45

Capítulo 4: Estudio de los flujos de comunicación y trascendencia de los contenidos de las conversaciones.....49

4.1 Estudio de flujos y contenidos realizado a través de sondeos.....50

- 4.1.1 Trascendencia de las Conversaciones
- 4.1.2 Importancia del Uso de los ME
- 4.1.3 Flujos de Información
- 4.1.4 Frecuencia de Uso de los ME

Conclusiones.....57

Bibliografía.....61

Anexos.....63



Introducción

La Comunicación Interpersonal, base de la creación y desarrollo de las sociedades humanas ha tomado, con el paso del tiempo, nuevos canales de transmisión que no requieren el contacto presencial y concreto de los sujetos.

Desde el surgimiento del telégrafo eléctrico, desarrollado por Francesc Salvà i Campillo en el año 1795, y del teléfono, inventado por Alexander Graham Bell en 1876, los seres humanos descubrieron la capacidad de transmitir mensajes de persona a persona a través de la distancia por medios electrónicos al dejar atrás el uso de la carta como medio de comunicación no presencial mecánico.

En la actualidad, la Internet, a través del Correo Electrónico, los Chats y los Mensajeros Instantáneos, es la forma más avanzada, completa y comercial de transmitir mensajes de persona a persona.

En este Trabajo de Investigación de Tesis realizado con el fin de obtener el Grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, se analizarán las distintas características del intercambio comunicativo y sus repercusiones sociales de lo realizado a través de los Mensajeros Electrónicos, también llamados Mensajeros Instantáneos.

Planteamiento

Desde su comercialización libre en los años noventas, la Internet ha aportado al mundo de las telecomunicaciones grandes avances en cuanto a la comunicación interpersonal entre sus usuarios.

Primero fue el correo electrónico, después llegó el chat y los últimos en sumarse a esta tendencia son los mensajeros instantáneos, que se presentan como la alternativa más directa, cómoda y veloz para mantener conversaciones en tiempo real con otras personas por medio de texto, audio e incluso vídeo.

Son casi inexistentes los estudios serios sobre el género, en lo que remite a las ediciones publicadas en español, sólo el libro "Género Chat: o cómo la Etnografía puso un pie en el ciberespacio" del antropólogo social español Joan Mayans i Panells trata el tema de la comunicación electrónica vía Internet, y lo hace desde un enfoque sociológico centrado en los chats, antecesores directos de los Mensajeros Electrónicos.

Los estudiosos de las Ciencias Sociales no han centrado aún su atención en la comunicación vía Internet, algunos articulistas publican con cierta frecuencia escritos acerca del medio electrónico a través de foros científicos como el Observatorio para la Ciber-Sociedad, de donde ha surgido el mayor flujo de análisis de la comunicación y sociología de las relaciones cibernéticas en el idioma español gracias a la cooperación de una comunidad de científicos españoles.

Ante la gran aceptación que gozan los mensajeros instantáneos entre los usuarios de Internet en México y el mundo, surge la necesidad de su análisis y mejoramiento a través de la investigación seria.

La escasez de estudios profesionales que vean a los mensajeros electrónicos, más que como un medio de entretenimiento sin importancia, sino como un vehículo de comunicación interpersonal con enormes alcances, gracias a su capacidad de crear encuentros remotos que pueden ser enriquecedores para el ser humano a diferentes niveles, son muestra indudable de la necesidad de su estudio.

La automatización y digitalización de los intercambios de información a nivel mundial, cobra importancia conforme los países avanzan económicamente y su gente tiene acceso a la "Red de redes", entre las distintas opciones de búsqueda de información, entretenimiento y socialización destaca la aparición de los "Chats" (por su significado en inglés "pláticas" vía Internet -con sujetos conocidos o desconocidos-) los cuales han revolucionado el mundo de las telecomunicaciones y se vislumbran, en su modalidad de mensajeros instantáneos como el próximo medio universal de comunicación al cumplir las funciones que normalmente hacen aparatos como el teléfono y otros, diseñados para la realización de videoconferencias, intercambio de archivos vía Internet y otras funciones en las que se profundizará más adelante.

Ante la masificación ya mencionada del uso de los ME nos planteamos las siguientes preguntas:

¿De qué manera los Mensajeros Instantáneos son útiles en la Comunicación Interpersonal?

¿Cumplen los Mensajeros Instantáneos con las funciones y características de la Comunicación Interpersonal?

¿Qué tan útil, confiable, personal y enriquecedor puede ser un encuentro comunicativo a través de los Mensajeros Instantáneos?

¿Cómo puede ser mejorado el proceso de Comunicación Interpersonal a través de los Mensajeros Instantáneos a futuro?

Ante la relevancia que los Mensajeros Instantáneos han adquirido mundialmente, que contrasta con la escasez de estudios serios en su papel como canales de comunicación, señalan la importancia del análisis de su efectividad como medio de comunicación interpersonal, sus características y sus perspectivas a futuro en cuanto a la mejora de sus funciones.

Se trata de programas gratuitos, que permiten crear la comunidad personal del usuario y un directorio de aquellos a quienes el usuario autoriza el acceso para comunicarse constantemente con ellos. (Varios Autores. Mensajeros Instantáneos, 2000).

Se analizarán los distintos flujos de información que se vierten en los Mensajeros, además de las consecuencias sociales y personales que incluye su uso a través de los siguientes objetivos de trabajo:

- Describir la utilidad de los mensajeros instantáneos como vehículos de comunicación interpersonal.
- Distinguir los distintos tipos de flujos de información que se intercambian a través de mensajeros instantáneos.
- Analizar las distintas características de los mensajes y las consecuencias que provocan en sus emisores y receptores así como en la sociedad en general.

Marco Teórico

La Comunicación Humana, entendida como el intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor que a través de un canal determinado, intercambian sentimientos, ideas, puntos de vista, etc. puede dividir su estudio en tres vertientes fundamentales como lo son la sintáctica, semántica y pragmática (Watzlawick, 1997) establecidas por Morris y Carnal a través de la historia del estudio de la Comunicación Humana.

Según los autores, el área sintáctica abarca los problemas relativos a transmitir información (codificación, canales, capacidad, ruido, redundancia y otras propiedades estadísticas del lenguaje).

El área semántica se centra en los significados de los símbolos-mensaje, dicho de otra manera se centra en el sentido de las ideas que se comunican.

La interdependencia de las dos primeras áreas crea la visión pragmática de la Comunicación, en la que se estudia, no sólo la interdependencia, sintáctica y semántica de los mensajes sino también su influencia en la conducta de los hombres.

Dichos puntos de vista científicos, serán aplicados al proceso de Comunicación Humana a través de los Mensajeros Instantáneos, en ellos podemos distinguir distintos elementos a analizar, que a continuación se definen en Marco Teórico Conceptual:

- **Mensajero Instantáneo:** Medio electrónico de Comunicación Interpersonal a través del cual, usuarios remotos determinados, son capaces de intercambiar información como textos, imágenes, videoconferencias y archivos, entre otras actividades siempre y cuando ambos tengan acceso a Internet y el software indicado para hacerlo.
- **Comunicación Interpersonal:** Intercambio de mensajes entre dos personas o más de manera directa, inmediata y recíproca en la que se basa la conducta del hombre. (Confróntese Coronado, 1992 y Watzlawick, 1997). El significado del término de Comunicación

- Interpersonal, sus funciones y características son ampliados en el Capítulo I de este trabajo de Investigación.
- **Funcionalismo:** es una doctrina antropológica que tiende a explicar el funcionamiento de las actividades de un grupo, como conjuntos estructurados y jerarquizados entre si. Surge en EUA a mediados del siglo XIX, nace en la sociología y en la Psicología conductista, sus principales exponentes son: Emile Durckheim y Malinowski, sociólogos y antropólogos.
 - **Sistema no presencial de Comunicación:** Son mecanismos en parte materiales y en parte humanos cuyo oficio es emitir señales electrónicas de gran alcance para transmitir mensajes manipulados por el hombre.
 - **Encuentros:** Acciones a través de las cuales dos hombres se aproximan hasta hacer algún tipo de contacto y se dividen en acercamientos, casuales, biográficos y temporales. Todos ellos forman parte de la esencia de la Comunicación Interpersonal fundamentándola. (Coronado, 1992.)
 - **Experiencias:** Impacto que los encuentros provocan en sus actores y enriquecen la vida de los hombres.
 - **Observación Participativa:** Técnica de investigación aplicada a la Comunicación por investigadores de la corriente crítica en Latinoamérica y otras latitudes en la segunda mitad del siglo XX que consiste en la observación y recolección de datos en un grupo donde el investigador forma parte activa con el fin de lograr una experiencia profunda y vivida del objeto de estudio.
 - **Entrevista Temática a Profundidad:** Se trata de la aplicación de un cuestionario prefabricado a una persona con fines de investigación acerca de un tema en particular, se denomina "a profundidad" porque busca aprehender la interpretación real y completa de la persona sobre un asunto, por encima del ahorro de tiempo y una cantidad mayor de personas. También se utilizan preguntas libres o improvisadas durante el desarrollo de la entrevista.
 - **Exploración científica:** Dícese del estudio que se realiza por primera vez a un objeto con el fin de describir una o más de sus características a través de las Ciencias con el fin de enriquecer el acervo cultural del hombre o de solucionar un problema concreto.
 - **Internet:** Es una gran red internacional de ordenadores. Se la conoce como la "red de redes", ya que está formada por distintos tipos redes y de ordenadores que abarcan casi todo planeta. Una red es un conjunto de ordenadores conectados entre si para permitir la comunicación entre ellos con unos fines determinados. La finalidad inicial de Internet era facilitar el intercambio de información entre sus usuarios (centros de investigación, militares y educativos), aunque actualmente el uso comercial de la red ha superado este propósito originario. Internet no es un sistema centralizado. Está formada por instituciones y empresas - públicas y privadas- cada una de ellas responsable de su parte de la red, en su ámbito nacional.
 - **Burda emisión de Información:** Se considerará una emisión de información "burda" a los distintos mensajes, que a pesar de contar con un contenido informativo de cualquier magnitud, no reciben una

- retroalimentación adecuada ni sirven en el afán de llevar a cabo una comunicación enriquecedora de sus distintos actores (emisor, receptor).
- **Comunicación Interpersonal que enriquece:** El intercambio de experiencias y conocimientos a través de los Medios de Comunicación Interpersonal, permite a los distintos actores aplicar dicha riqueza en su conducta diaria con lo que se acerca a la noción de ser humano integral.
 - **Medio de Comunicación Interpersonal Efectivo:** Dícese del Medio de Comunicación Interpersonal que facilita, no sólo el intercambio de mensajes rápido, eficaz y claro; sino también el intercambio aculturizador y enriquecedor de experiencias favorable a sus usuarios.
 - **Comunicación Interpersonal de desarrollo:** Concibe a las relaciones en un proceso que va de lo interpersonal a lo impersonal, o viceversa; la perspectiva de desarrollo juzga estas variaciones como resultado de la relación.
 - **Relación Comunicativa Impersonal:** Este tipo de vínculo se establece cuando dos personas mantienen una relación durante largo tiempo sin que se vuelva más estrecha, y sólo la mantienen por las circunstancias en que se encuentran.

Hipótesis

1. Los mensajeros electrónicos son Medios de Comunicación Interpersonal en donde actores remotos usan la vía electrónica a distancia para intercambiar conocimientos, vivencias, etc. en un Acto Comunicativo Concreto, Real y Confiable.
2. No todas las conversaciones vía Mensajero Instantáneo pueden ser consideradas como Actos Comunicativos Concretos, Reales, Enriquecedores y Confiables, muchas de ellas no sobrepasan una burda emisión de información.
3. Se pueden distinguir diversos tipos de intercambios comunicativos en las conversaciones Vía Mensajero Electrónico.
4. La sociedad actual se ve afectada por el uso de los Mensajeros Electrónicos. El uso de dicho medio electrónico de Comunicación Interpersonal enriquece a los individuos y su convivencia.
5. En el futuro, los Mensajeros Electrónicos serán canales más funcionales para la Comunicación Interpersonal.

A través de la *vía exploratoria* se someterán al *juicio científico* las características de los Mensajeros Instantáneos que tienen que ver con la Comunicación entre seres humanos.

Una *visión comparativa* con los *estudios funcionalistas* realizados por Juan José Coronado en su libro "La Comunicación Interpersonal más allá de la Apariencia" ayudará a complementar y establecer las bases del estudio de los Mensajeros Instantáneos desde un punto de vista de las *Ciencias de la Comunicación* con el uso de las *técnicas de investigación documental*.

Técnicas de *observación empírica y comparación de teorías* darán la pauta para el establecimiento de afirmaciones que nos acerquen al conocimiento de los Mensajeros Instantáneos en su papel como vías de Comunicación Interpersonal.

Además se *definirá*, con base en los estudios etnográficos y sociológicos de Joan Mayals en su libro "Género Chat" editado en el año 2002, cuál es la influencia social de los medios electrónicos de comunicación interpersonal, específicamente a través de las conversaciones personales vía Internet.

La Observación Participativa será uno de los métodos a utilizar en la búsqueda de la especificación de los tipos de flujo de información que se intercambian a través de los Mensajeros Instantáneos para diferenciar sus características.

En la búsqueda de la verificación o refutación de las hipótesis número uno y dos "Los mensajeros electrónicos son Medios de Comunicación Interpersonal en donde actores remotos usan la vía electrónica a distancia para intercambiar conocimientos, vivencias, etc. en un Acto Comunicativo Concreto, Real y Confiable". "No todas las conversaciones vía Mensajero Instantáneo pueden ser consideradas como Actos Comunicativos Concretos, Reales, Enriquecedores y Confiables, muchas de ellas no sobrepasan una burda emisión de información", se utilizarán *técnicas de sondeo de opinión* aplicadas a usuarios de los Mensajeros electrónicos seleccionados al azar para, basados en la experiencia del usuario común, definir si los Actos Comunicativos especificados cumplen con las características de un Encuentro Comunicativo especificadas en las hipótesis.

El grupo de estudio atendido en el trabajo de investigación que aquí se presenta, es el de los usuarios de Mensajeros Electrónicos de habla hispana de cualquier punto del planeta.

Capítulo Uno

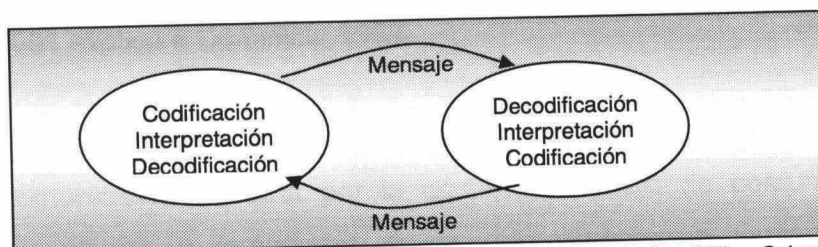
Teorías de la Comunicación Interpersonal y Canales Existentes

Introducción

El estudio de la Comunicación tiene sus orígenes desde tiempos antiguos como *La Retórica de Aristóteles* (escrita hace 2 300 años), autores como Griffin (2000), Pearce y Foss (1990) han hecho hincapié en dicha afirmación que se contrapone a quienes piensan que los estudios hechos antes de 1940 (II Guerra Mundial, estudios propagandísticos de los Nazis) deben ser considerados precientíficos y que sólo a partir de dicho año se considera un estudio serio sobre la materia.

El autor mexicano Fernández Collado (2001) definió a la Comunicación como el "Proceso interpretativo mediante el cual los individuos –en sus relaciones, grupos, organizaciones y sociedades- responden y crean mensajes para adaptarse a su entorno y las personas que los rodean", en esa línea han sido creados modelos comunicativos distintos a través de los años.

Desde Harold Lasswell en 1964, Shannon y Weaver en 1949, entre otros, hasta llegar a teóricos como Wilbur Schramm en 1998, los científicos estudiosos de las Ciencias de la Comunicación han intentado establecer un modelo (esquemas en los cuales se identifican los componentes del proceso comunicativo complejo) que explique de modo claro el proceso de la Comunicación.



El modelo de Emisor-Receptor ha sido mejorado a través de los años. Arriba, Wilbur Schramm, 1998.

1.1 La Comunicación Interpersonal

Las relaciones interpersonales (entre personas) han sido estudiadas por distintas ciencias sociales como psicología, sociología y comunicación. Estudiosos de la Comunicación en todas sus ramas como Watzlawick (1997) y Fernández Collado (2001) optan por analizar a la Comunicación Interpersonal y sus características desde distintas perspectivas.

Perspectiva situacional

Los primeros estudios de la Comunicación entre personas fueron hechos desde este enfoque que se caracteriza por especificar sus características dentro de un espacio determinado, es decir, identificando el medio social en el que se intercambian los mensajes. (Fernández Collado. 2001)

La diferencia entre la Comunicación Masiva y la Comunicación Interpersonal, según Miller (1990) y Dominick (1999) radica en distintos factores como proximidad física, la utilización de un determinado número de canales sensoriales, la posibilidad de retroalimentación, la inmediatez y dirección de los mensajes:

“Si un comunicador, transmite mensajes a millones de personas, como ocurre en la televisión, es razonable suponer que la proximidad física esté limitada, que los canales sensoriales disponibles se reduzcan y que la retroalimentación de parte de los receptores del mensaje se retrase con frecuencia y/o que sea indirecta. En contraste, una conversación entre dos amigos favorece la cercanía gracias a la proximidad física, que les permite el empleo de todos o de la mayoría de los cinco canales sensoriales, y hace posible la retroalimentación inmediata para ambos comunicadores”. (Fernández Collado. 2001 explica a Dominick. 1999)

La perspectiva situacional entonces, mide la “interpersonalidad” de una relación comunicativa humana por la cercanía, número de comunicadores, canales disponibles e inmediatez de la retroalimentación llamando “más

interpersonal” a una que posee mayores cualidades de las antes mencionadas y “menos interpersonal” a la que posee características desfavorables.

Perspectiva de desarrollo

Los estudios modernos de la Comunicación Interpersonal proponen un enfoque de desarrollo para su tratado. Dicho estudio agrega nuevas características al proceso comunicativo entre personas además de las mencionadas en el apartado anterior.

La Comunicación Interpersonal de Desarrollo es definida por Fernández Collado (2001) como la Comunicación que “concibe las relaciones en un proceso que va de lo interpersonal a lo impersonal; la perspectiva de desarrollo juzga estas variaciones como resultado de la relación”.

La Comunicación Interpersonal de desarrollo supone que los mensajes iniciales entre extraños son, por necesidad, impersonales, porque los individuos se relacionan como comunicadores que asumen un rol social y no precisamente como individuos.

A consecuencia de esta adopción de roles sociales impersonales existen: poca diferenciación; los comunicadores se perciben mutuamente como miembros de grupos sociales o culturales particulares, y se atribuyen uno a otro características determinadas, las cuales se perciben como afines y comunes a todos los miembros de los grupos. (Miller, 1988)

Después de realizar los primeros intercambios comunicativos, pueden darse varios resultados: los comunicadores pueden decidir, de manera individual o de común acuerdo, poner fin a la relación, o bien que la relación continúe, ya sea porque los participantes así lo decidan o porque se encuentren en una situación que los obliga a estar juntos.

En algunos casos los participantes continúan la relación por largo tiempo sin llegar a conocerse de manera más cercano; sin embargo, establecen y mantienen una relación comunicativa impersonal. En la práctica cotidiana,

todas las personas mantienen algunas relaciones de este tipo con conocidos casuales. Aunque estos intermedios suelen ser agradables y recompensados pueden mantenerse así durante meses o años sin que ocurra un aumento entre la socialización de los individuos (Relación que va de lo interpersonal a lo impersonal).

Si las partes deciden continuar con el vínculo debido a que las circunstancias en que se encuentran se pueden cambiar, y si sus habilidades interpersonales lo permiten, la relación puede sufrir cambios cualitativos. Cuando estos cambios acompañan a la relación que continua, los intercambios comunicativos se vuelven cada vez más interpersonales. Por ello, como la perspectiva situacional, la comunicación interpersonal de desarrollo señala que las relaciones varían en un proceso que va de lo impersonal a lo *muy interpersonal*, pero a diferencia de aquella sostiene que estas variaciones son resultado de *determinadas características cualitativas* de la relación, no desde el contexto situacional en el que se desarrolla la comunicación.

En este apartado, Fernández Collado (2001), ofrece una nueva perspectiva para analizar la comunicación interpersonal midiendo la calidad de los flujos de información que se intercambian y poniendo en tela de juicio la profundización de las relaciones interpersonales. Nuevas variables como la profundidad de las conversaciones, el tiempo empleado en la relación y la adquisición de la individualidad que suplanta la adopción inicial de un rol social únicamente ayudarán a evaluar la llamada "interpersonalidad" de los mensajes que se transmiten a través de los distintos canales de comunicación a analizar.

Concentrado de las variables

De acuerdo al resultado del estudio de las distintas perspectivas de análisis de la Comunicación Interpersonal pueden identificarse las siguientes variables:

Perspectiva	Enfoque	Variables
Situacional	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Número de comunicadores que participan • Grado de proximidad física • Número de canales sensoriales disponibles • Inmediatez de la retroalimentación
Desarrollo	Cualitativa/Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo empleado en la relación • Profundidad de las conversaciones • Individualidad vs. rol social

Definición y ejemplificación de las variables

- **Número de Comunicadores:** Mientras menor sea el número de comunicadores que participan en una conversación, mayor será la interacción entre ellos. *Cuando medios de comunicación masiva como la televisión, radio, etcétera transmiten sus mensajes a audiencias de gran tamaño se vuelven impersonales, mientras una conversación cara a cara entre sólo dos hablantes facilita la intimidad e interacción mutua.*
- **Grado de proximidad física:** Este factor no sólo engloba la proximidad real de los hablantes en lo que a distancia física se refiere, sino también, en el caso de los Medios de Comunicación Interpersonal no Presenciales, la fidelidad con la que se transmiten los mensajes. *La claridad de la voz apreciada por dos personas que hablan vía telefónica, da la apariencia de una mayor proximidad, por lejanos que los hablantes se encuentren.*
- **Número de canales sensoriales disponibles:** A mayor número de canales sensoriales disponibles, más completa es la comunicación interpersonal, científicos señalan que más del noventa por ciento del contenido de los mensajes en una conversación cara a cara es emitido a través de señales *no verbales* por lo que la omisión de canales sensoriales como el visual, olfativo, táctil, etcétera, quitan efectividad a la comunicación a distancia.

- **Inmediatez de la retroalimentación:** Para mantener una conversación activa e interactiva se necesita poseer inmediatez en la retroalimentación o respuesta a los mensajes emitidos, de tal modo que los hablantes no pierdan el interés en las pláticas o los temas pierdan vigencia.
- **Tiempo empleado en la relación:** A mayor tiempo dedicado en el desarrollo de una relación interpersonal, es más frecuente que se rompan las barreras de comunicación entre los sujetos y se encuentren, en el caso de existir, los puntos de identificación además de crear nexos amistosos cada vez más profundos. No sólo es importante el tiempo dedicado a cada encuentro comunicativo entre los sujetos en cuestión, también es de vital importancia fomentar la *frecuencia de los encuentros*, factor que influye directamente en el desarrollo de los lazos entre las personas.
- **Profundidad de las conversaciones:** Las conversaciones en las que se intercambia información personal, puntos de vista, ideas y sentimientos contribuyen a la creación de nexos amistosos profundos que fomentan el desarrollo de pláticas *“más interpersonales”* con aportes reales al enriquecimiento sentimental e intelectual de los hablantes.
- **Individualidad versus Rol Social:** La pérdida o superación del identificador primario (rol social) que distingue a los sujetos que interactúan en conversaciones interpersonales para dar paso a los identificadores individuales permiten la creación de nexos entre los hablantes y facilitan el crecimiento, en lo que a profundidad se refiere, de las conversaciones habituales. *Al inicio del curso, el alumno llama al profesor por el apelativo “maestro” (identificador primario referente al rol social del profesor). Al paso varios meses de interacción el alumno conoce otras facetas del profesor y lo identifica por su nombre (que lo distingue de otros “maestros”) “Luis” o “Maestro Luis”.*

1.2 La Comunicación Interpersonal a distancia

Los avances tecnológicos han permitido al hombre, establecer nuevos nexos para la comunicación interpersonal sin la necesidad de los encuentros cara a cara. Dichas nuevas tecnologías han modificado el modo de comunicarse de las personas a través de la historia siempre en búsqueda de medios más efectivos y presenciales (al menos de modo virtual).

El correo, el telégrafo, el teléfono y la Internet son referentes obligados de la historia de la Comunicación Personal a Distancia que ayudan a entender con claridad la evolución y precedente de la comunicación interpersonal no presencial actual.

El Correo

Todo comenzó con la invención de los telegramas o cartas que actualmente son entregadas por el servicio de correo, institución pública que asegura el transporte y distribución de cartas, paquetería y todo tipo de mensajes.

Los orígenes del correo (o servicio postal) se remontan a los tiempos del Imperio Medio en Egipto, pero su precedente institucional más significativo fue el *cursus publicus*, creado por el emperador Augusto para asegurar la efectividad en el porte de mensajes por todos los territorios del Imperio romano. Durante la edad media, los reyes, los grandes señores feudales y las instituciones religiosas dispusieron de sus propias organizaciones postales.

En 1718, bajo el reinado de Felipe V, se organizó en España el correo como servicio oficial, pero fue en el siglo XIX cuando adoptó su actual estructura. A su vez, el ferrocarril y los buques de carga favorecieron la rapidez en el servicio, que a su vez se veía complementado por los telégrafos.

El Telégrafo

El telégrafo, sistema de comunicación basado en un equipo eléctrico capaz de emitir y recibir señales según un código de impulsos eléctricos hizo más efectiva la entrega de mensajes a distancia. En un principio, la palabra 'telegrafía' se aplicaba a cualquier tipo de comunicación de larga distancia en el que se transmitiesen mensajes mediante signos o sonidos.

Los primeros equipos eléctricos para transmisión telegráfica fueron inventados por el estadounidense Samuel F. B. Morse en 1836, y al año siguiente por el físico inglés Charles Wheatstone en colaboración con el ingeniero sir William F. Cooke. El código básico, llamado código Morse, transmitía mensajes mediante impulsos eléctricos que circulaban por un único cable. El aparato de Morse, que emitió el primer telegrama público en 1844, tenía forma de conmutador eléctrico. Mediante la presión de los dedos, permitía el paso de la corriente durante un lapso determinado y a continuación la anulaba.

En las décadas de 1950 y 1960, las diferentes operadoras comenzaron a comercializar diversos servicios telegráficos de carácter privado y público.

En 1958 apareció un sistema de intercambio de teleimpresión de llamada directa, denominado télex, que en el plazo de diez años contaba con más de 25.000 abonados. El sistema télex permite a sus abonados enviar mensajes y datos directamente a otros abonados y, a través de redes de operadoras internacionales, a otras muchas partes del mundo. Los abonados de télex también pueden enviar mensajes a los no abonados a través de centros especializados de comunicaciones que hacen llegar los mensajes en forma de telegramas.

El servicio de intercambio por banda ancha, aparecido en 1964, ofrecía a los abonados una serie de canales de radio de alta calidad para la transmisión a gran velocidad de datos en diversos formatos, para facsímil (ahora suplantado por el fax) y otros tipos de comunicaciones, voz incluida. Las diferentes mejoras del sistema permitieron alcanzar transmisiones de alta

velocidad —hasta 5.000 caracteres por segundo— entre computadoras y máquinas de oficina.

El Teléfono

El teléfono es un instrumento de comunicación, diseñado para la transmisión de voz y demás sonidos hasta lugares remotos mediante la electricidad, así como para su reproducción. El teléfono contiene un micrófono (transmisor) que recibe el impacto de ondas de sonido. El micrófono transforma las vibraciones en impulsos eléctricos. La corriente eléctrica así generada se transmite a distancia. Un altavoz (receptor) vuelve a convertir la señal eléctrica en sonido.

En el lenguaje coloquial, la palabra “teléfono” también designa todo el sistema al que va conectado un aparato de teléfono. Un sistema que permite enviar no sólo voz, sino también datos, imágenes o cualquier otro tipo de información que pueda codificarse y convertirse en señal sonora. Esta información viaja entre los distintos puntos conectados a la red. La red telefónica se compone de todas las vías de transmisión entre los equipos de los abonados y de los elementos de conmutación que sirven para seleccionar una determinada ruta o grupo de ellas entre dos abonados.

En 1854, el inventor francés Charles Bourseul planteó la posibilidad de utilizar las vibraciones causadas por la voz sobre un disco flexible o diafragma, con el fin de activar y desactivar un circuito eléctrico y producir unas vibraciones similares en un diafragma situado en un lugar remoto, que reproduciría el sonido original. Algunos años más tarde, el físico alemán Johann Philip Reis inventó un instrumento que transmitía notas musicales, pero no era capaz de reproducir la voz humana. En 1877, tras haber descubierto que para transmitir la voz sólo se podía utilizar corriente continua, el inventor estadounidense de origen escocés Alexander Graham Bell construyó el primer teléfono capaz de transmitir y recibir voz humana con toda su calidad y su timbre. Hoy día los micrófonos de carbono de antaño han sido sustituidos por micrófonos de electretos, que son más pequeños y baratos, reproducen mejor

el sonido y son más robustos que aquéllos. La amplificación de la señal se consigue utilizando circuitos electrónicos (de transistores y/o circuitos integrados). El receptor es normalmente un altavoz de pequeño diámetro, sea de diafragma o de cono vibrante.

La transmisión de voz a distancia a través del teléfono, fue, hasta principios de los noventa, la forma más común y comercial de Comunicación Interpersonal a distancia, sin embargo, la propia búsqueda de mayores canales sensoriales de comunicación en las conversaciones a distancia (ya que el teléfono convencional solo atiende el canal auditivo) llevó a científicos e inventores a desarrollar nuevas formas de comunicación interpersonal a distancia como la Internet y otros dispositivos, como la telefonía celular y otros.

La Internet

En la actualidad, la Internet, a través del Correo Electrónico, los Chats y los Mensajeros Instantáneos, es la forma más avanzada, completa y comercial de transmitir mensajes de persona a persona. En el capítulo siguiente se profundiza en su estudio.

...

Conocer los orígenes del estudio de la Comunicación y las diferentes variables que rigen a la comunicación interpersonal en su conjunto otorgan una base sólida para el análisis del tema a desarrollar en este trabajo de investigación.

Las variables de la perspectiva situacional de la comunicación interpersonal –número de comunicadores, proximidad física, canales sensoriales y retroalimentación-, además de las variables de desarrollo –tiempo empleado, profundidad y pérdida de roles- serán de gran relevancia dentro de la guía de investigación de campo regida por dichos elementos teóricos.

Además se analizaron los antecedentes en cuanto a comunicación interpersonal no presencial previos al nacimiento de Internet tales como el correo, el telégrafo y el teléfono, en el afán de contar con puntos de comparación en referencia a la mensajería instantánea.

Capítulo Dos

Del nacimiento de Internet a los mensajeros Instantáneos

Introducción

A partir de 1990, la comercialización de la Internet como un medio masivo y a la vez interpersonal de Comunicación no presencial, ha desencadenado una carrera de avances que pretenden dar a los usuarios opciones más útiles y atractivas en cuanto a aplicaciones y funciones se refieren.

Surgida en los años cincuentas como un medio de comunicación interpersonal directa, la Internet o "red de redes" paulatinamente vuelve a su estado natural con el surgimiento de programas que tienen como objetivo facilitar el contacto directo y efectivo entre personas alejadas físicamente con la posibilidad de utilizar un ordenador conectado a la red.

En este capítulo se plantea la historia y evolución de la Internet como antecedente indirecto del surgimiento de los Mensajeros Instantáneos, programas que evolucionaron directamente de los Chats y actualmente gozan de gran auge entre los usuarios de Internet de México y el mundo.

Además se definen otros medios de comunicación no presencial en el fin de ubicar en contexto las funciones de los Mensajeros Electrónicos.

2.1 Nacimiento de Internet

La actual red Internet es fruto de la evolución de una serie de redes de ordenadores y técnicas de comunicación, desarrolladas durante los últimos 25 años (Bycheja, 2001).

Algunos autores citan el lanzamiento del satélite Sputnik (en 1957) como el desencadenante de estas investigaciones. Hemos de recordar que en los años 60-70, se vivía la llamada Guerra Fría y la distribución geopolítica del planeta aparecía como dos grandes bloques. Cualquier desarrollo tecnológico de una de las partes era considerado por la otra como una amenaza o un reto (la famosa carrera espacial, por ejemplo).

Con el fin de fortalecer los sistemas de comunicaciones ante un caso de conflicto o desastre, el Departamento de Defensa de los Estados Unidos puso en marcha una serie de trabajos destinados a:

- Mejorar la técnica de transmisión (basada en la conmutación de circuitos).
- Interconectar, mediante redes de ordenadores, los principales recursos científicos y militares del país.

En 1969 aparece la red experimental ARPANET desarrollada por ARPA (Advanced Research Project Agency) o Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados, del Gobierno USA. Esta red se basaba en la "conmutación de paquetes", técnica en la que el mensaje se subdivide en bloques o "paquetes", se les añade una cabecera -con información sobre su origen y destino- permitiendo, si fuera necesario, su transmisión independiente. Comienza a funcionar oficialmente en 1971 (Bycheja, 2001)..

En los años 70, son -cada vez más- habituales las redes de ordenadores independientes, basadas -normalmente- en un ordenador central. Se investiga ahora en la interconexión de distintas redes. En 1973, la nueva agencia

DARPA (Defense Advanced Research Projects Agency) lleva a cabo el proyecto Internetting, con el fin de intercomunicar distintas de redes de conmutación de paquetes..

El segundo aspecto técnico -unido indisolublemente al desarrollo de Internet- es el Protocolo TCP/IP, un protocolo de comunicaciones diseñado en 1974. Su versión "estándar" se publica en 1982 y es adoptado como protocolo de red en Arpanet.

En los años 80, se conecta la NSF (National Science Foundation) o Fundación Nacional de Ciencias, inicialmente, con sus 6 grandes ordenadores para uso en Educación. Posteriormente, en 1986, la red NSFNET conectará todas las universidades del país y se comenzará la implantación de redes regionales.

En 1983, se produce lo que se considera el nacimiento de Internet, ARPANET se subdivide en dos redes:

- ARPANET (para uso en investigación)
- y MILNET (para aplicaciones militares y de defensa).

Arpanet tendrá a partir de entonces la misión de ser la columna vertebral (back-bone) de la red científica y universitaria. Ambas subredes se mantienen interconectadas mediante DARPA Internet, de donde tomará su nombre la Red actual.

Paulatinamente, esta misión de eje de redes que cumplía Arpanet, es asumida por la NSFNET, hasta que finalmente esta red desaparece a principios de los noventa. Se conectan la NASA y muchas instituciones oficiales.

En 1990 nace la actual Internet. Suponiendo la difusión popular de los recursos técnicos hasta ahora reservado a los especialistas. El éxito masivo de Internet tiene que ver con la WEB y el http.

Hay aclarar, ante todo, que el acceso a Internet no necesita de conocimientos demasiado especializados en informática, ni un equipo muy

sofisticado. Además cada vez están saliendo nuevos programas para trabajar con la red con la característica común de la facilidad de uso.

Lo imprescindible es un ordenador, un módem el acceso a un host o anfitrión que esté conectado a la red y el software apropiado. Un anfitrión o host es el ordenador conectado a la red que es capaz de enviar y de recibir información a/de otro ordenador.

Existen dos formas principales de acceso a Internet:

- Acceso tipo Host, donde los usuarios finales están conectados directamente y forman parte de la red (con una dirección de red o identificación IP). Es el caso de las instituciones públicas o gubernamentales, universidades, centros de investigación.
- Acceso tipo Terminal, donde los usuarios finales se conectan a ordenadores ("servidores de red") que están conectados a la red, no es una conexión directa. Esta forma es la más habitual para los usuarios individuales, cuando accedemos de forma particular desde nuestras casas.

El costo de esta forma de acceso incluye dos factores: por un lado, el usuario paga una cuota fija (que varía según el tipo conexión y el tiempo, los servicios, etc.) a una empresa suministradora. Y en segundo lugar, paga una cantidad variable a la Compañía Telefónica, en función del tiempo que esté conectado con la empresa proveedora, lo que suele hacer a través de una línea especial de comunicaciones, con tarifas de una llamada local.

Nuevas Tecnologías de Internet

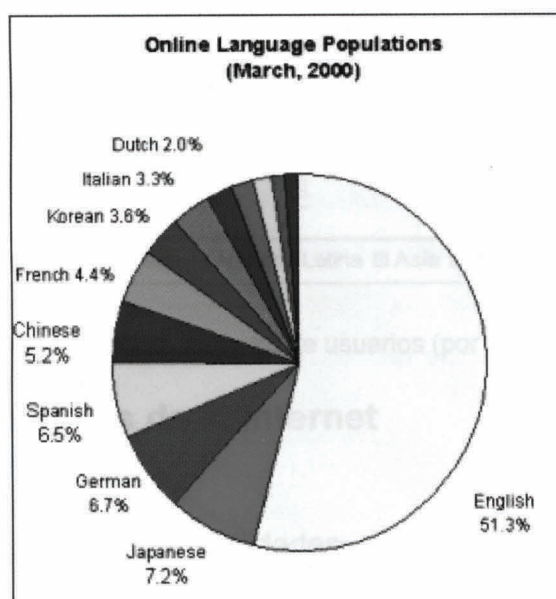
En su inicio, Internet siempre dependió de la conexión vía cable telefónico para uso. En la actualidad se utiliza también el cable de televisión y no sólo eso, sino que se encuentran en boga conexiones de tipo inalámbrico como satelitales y de control remoto que facilitan el uso de Internet a través de

computadoras portátiles en cualquier lugar y situación en la que el usuario se encuentre.

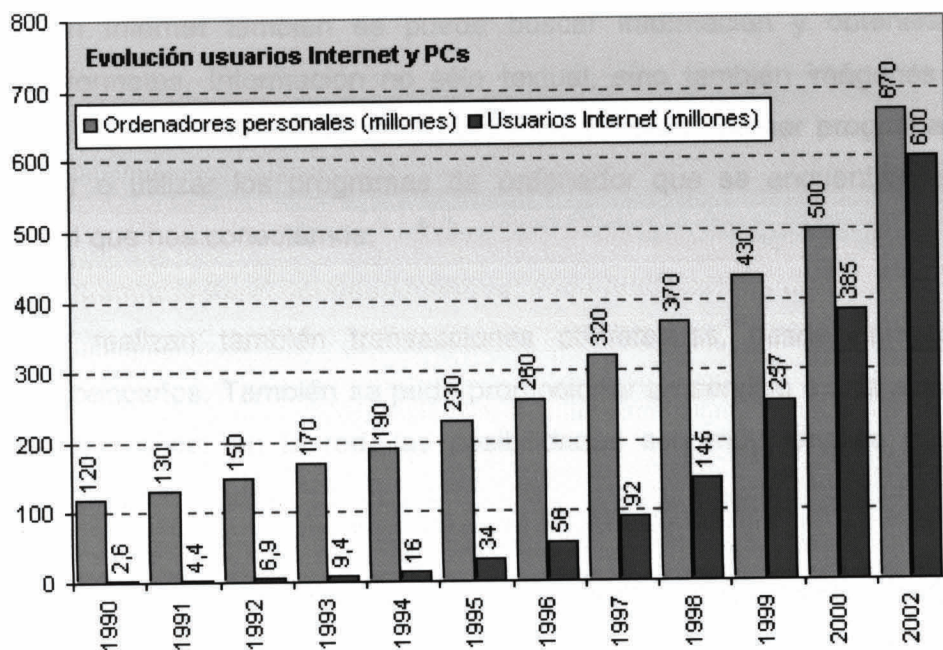
Algunos Datos sobre Internet

(Fuente: Estudio realizado por la consultora estadounidense International Data Corp. (IDC). 2001)

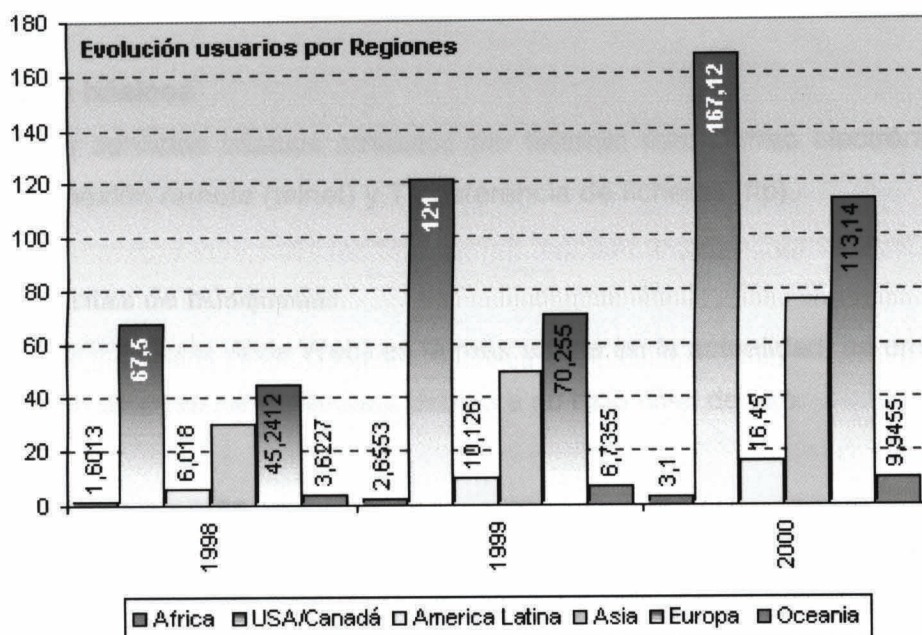
- 602 millones usuarios alcanzará Internet en los próximos tres años
- Sólo un tercio de los navegantes USA (en comparación con 1998 en que la mitad de la población online correspondía a los EE.UU.)
- La mayor tasa de crecimiento se estará dando en la zona de Asia y del Pacífico, (donde se triplicará de los 19,7 millones de navegantes que había en 1999 a 75,6 millones).
- El número registrado de sitios en la Red ha sobrepasado los 34 millones, según NetNames, compañía británica dedicada al registro.
- Ventas mundiales de e-commerce B2B saltará de los 107,7 mil millones de dólares de 1999 a 1,1 billones en el 2003.
- El número de conexiones existentes en la ciudad norteamericana de Nueva York, supera ampliamente las conexiones totales del continente africano.



Distribución por Idiomas



Evolución del número de usuarios y pcs



EVOLUCIÓN del número de usuarios (por regiones)

2.2 Múltiples funciones de la Internet

Internet posee múltiples utilidades. Una de las más usadas es la posibilidad de comunicarse con otro usuario de cualquier punto del planeta en cuestión de segundos y con un costo menor que los sistemas tradicionales.

Con Internet también se puede buscar información y obtenerla en distintos formatos. Información no sólo textual, sino también imágenes fijas imágenes en movimiento o sonido. Se puede también obtener programas de ordenador o utilizar los programas de ordenador que se encuentren en el servidor al que nos conectamos.

Se realizan también transacciones comerciales, desde compras a servicios bancarios. También se puede promocionar un servicio o una actividad y darse a conocer en la red, las posibilidades son muy amplias y están creciendo.

Para explicar los distintos usos o herramientas disponibles podemos hablar de dos tipos de servicios: los servicios básicos (son las aplicaciones más usadas) y las herramientas de búsqueda (instrumentos para localizar información) (Bycheja, 2001).

Servicios básicos

Los servicios básicos ofrecidos por Internet son: Correo electrónico (e-mail), Conexión remota (telnet) y Transferencia de ficheros (ftp).

Herramientas de búsqueda:

WWW (World Wide Web) es la más usada en la actualidad, se omitirá la explicación de otras herramientas, debido a su bajo nivel de uso.

Conexiones Remotas

Telnet es una aplicación que se ejecuta en nuestro ordenador, y que a través de Internet, nos conecta al ordenador remoto que especifiquemos. Generalmente, llamamos "ordenador local" al ordenador desde el que efectuamos la conexión, y "ordenador remoto" al ordenador lejano al que nos conectamos.

Transferencia de Archivos

Es el "Protocolo de Transferencia de Ficheros": Permite la transferencia de ficheros desde o a un ordenador remoto. Funciona con dos formatos de

transferencia: formato ASCII (por defecto) o formato BINARIO. Es una aplicación de Internet muy útil ya que permite acceder a toda clase de ficheros: texto, imágenes, software libre de derechos, juegos, etc. y transferirlos a nuestro ordenador personal para su uso posterior.

Este programa es un protocolo del nivel de aplicación, que permite que ordenadores con Sistemas Operativos distintos puedan intercambiar entre sí ficheros sin ningún problema.

Herramientas de Búsqueda

Los instrumentos disponibles para localizar información dentro de la red han ido evolucionando. Algunas de ellas: Archie, Gopher, etc. se citan aquí para continuar con el enfoque histórico de estas notas, aunque tienen cada vez un uso más restringido y podría decirse que se han quedado anticuadas. Desde el punto de vista de un usuario no especializado, las más útiles tienen que ver con la WEB y los sistemas "buscadores".

World Wide Web (WEB)

World Wide Web, WWW o, simplemente WEB, es lo que la mayoría de la gente identifica con Internet, aunque -en sentido estricto- representaría sólo una parte: la más evolucionada, la red de los años 90. La web ha unido dentro de un entorno único los servicios y herramientas anteriores. Técnicamente es un sistema hipertexto multimedia. Fue creado como sistema de información, para integrar distintos tipos de información (textual, gráfica, sonora) y poderlos recuperar por medio del "hipertexto", es decir, de una forma no lineal, enlazando determinadas palabras de un documento con otras palabras o partes de otros documentos, situados en el mismo ordenador o en una máquina remota. Habitualmente los enlaces se hacen por medio de palabras destacadas con un color distinto y sobre las que basta "pinchar" con el ratón para establecer la conexión. (Bycheja, 2001).

La WWW proporciona un interfaz de usuario sencillo y muy atractivo para trabajar con Internet. Estos dos factores han sido decisivos en la

popularización y difusión de esta forma de comunicación. Se basa en tres normas principales: el Lenguaje HTML, el protocolo HTTP y la notación URL

HTML (HyperText Markup Language)

Es un lenguaje de "marcas" o códigos que permite la creación de las llamadas páginas WEB o "documentos html", como también se les conoce. Estos documentos tienen dos características principales, son:

Multimedia, es decir, integran distintos tipos de información: texto, sonido e imagen en un mismo documento.

Hipertexto es esta información que se estructura u organiza de una forma no secuencial mediante diferentes tipos de enlaces (links). Estos "enlaces" o conexiones pueden ser: internos (enlazando entre si distintas partes de un documento) o externos (remitiendo a otros documentos o ordenadores remotos) (Bycheja, 2001)..

2.3 Surgimiento de la Comunicación Interpersonal vía Internet

2.3.1 El Correo Electrónico

Para hacer referencia al surgimiento de la Comunicación Interpersonal vía Internet se hará referencia al primero y más popular de los canales de Comunicación Vía Internet que es el Correo Electrónico.

La Comunicación Interpersonal vía Internet tuvo su origen en 1971 con el intercambio de paquetes de información a través del Sistema ARPANET desarrollado por la milicia estadounidense. Este intercambio comunicativo será evaluado en capítulos siguientes para definir si se puede considerar Comunicación o sólo intercambio de información.

En la actualidad, el correo electrónico (Electronic Mail o E-Mail) es el uso más popular de la red. Permite el intercambio de mensajes entre usuarios (a modo de carta tradicional). Estos mensajes pueden incluir textos, gráficos, señal sonora (audio), señal de vídeo e incluso otros programas.

El correo electrónico está normalizado por SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) o Protocolo Simple de Transferencia de Correo, que forma parte del conjunto de protocolos TCP/IP. Este protocolo de correo define el formato que deben tener los mensajes electrónicos y como deben ser manejados.

El programa de correo electrónico que maneja el usuario recibe el nombre de "agente de usuario" (User agent o UA), es un programa que actúa de interfaz entre el sistema de correo de Internet y el usuario, y permite generar, modificar, enviar y leer mensajes.

Estructura del mensaje

Los mensajes suelen tener una cabecera (header), que hace las veces de sobre, en la que se incluyen el To: (destinatarios), el cc (carbon copy para enviar ese mismo mensaje a más personas), el attachment (la posibilidad de adjuntar un fichero de cualquier tipo) y el subject (un pequeño resumen del texto).

Además los programas de correo electrónico suelen tener la posibilidad de crear alias (facilitan la expresión de direcciones), carpetas (que organizan el correo), forward (para reexpedir mensajes) y reply (para contestar a un mensaje).

Recomendaciones para el Uso del Correo Electrónico

Según los expertos del uso de Internet, deben tenerse en cuenta ciertas especificaciones que más adelante en la Investigación servirán como punto de reflexión sobre las características de los mensajes emitidos vía Internet:

- No es totalmente privado.
- Especificar claramente a que nos referimos.
- Uso de "emoticons".

- Longitud de línea inferior a 60 caracteres.
- Recomendado el uso de minúsculas.
- Evitar el uso de cursiva, negrita, subrayado, etc.
- Releer el texto antes de enviarlo.

2.3.2 Los Chats

Los Chats (Conversaciones o Foros de Conversación) son vehículos de Comunicación Interpersonal que surgen del Correo Electrónico y poseen la mayoría de sus características descritas en el apartado anterior pero con la cualidad de la inmediatez de la transmisión de los mensajes y la capacidad de respuesta del mismo modo inmediata y presente.

Conferencia electrónica

El término conferencia electrónica comprende una serie de recursos de información desarrollados a partir del correo electrónico: listas de correo y News.

Las listas de correo se basan en un programa, el más conocido es el LISTSERV, que realiza la tarea de distribuir los mensajes que envían los usuarios a todos los demás miembros apuntados a la lista. Las listas de correo son creadas por "grupos de interés": grupos profesionales o científicos o de aficionados a actividades de ocio. Así todos los usuarios interesados en un mismo tema están en contacto, lo cual permite intercambiar información, debatir sobre un tema, impartir un curso, etc.

Se crea la lista (con las direcciones de sus integrantes) y se le asigna un nombre de esta manera, cuando se envía un mensaje a ese nombre. Éste se reenvía automáticamente a las direcciones contenidas en la lista

Las news o noticias son como un tablón de anuncios en el que cualquier usuario deja un mensaje para todos aquellos que desean leerlo, con la ventaja

frente al anterior sistema de que no se envían los mensajes al usuario, sino sólo aquellos que desea leer.

Funcionamiento de las listas de correo

Son listas públicas, donde podemos añadir nuestra dirección -en una o varias de ellas)- a modo de suscripción. Generalmente están gestionadas por un administrador, encargado de añadir y borrar integrantes, de la lista. Los integrantes de las listas están interesados en temas concretos sobre los que, de esta manera, se mantienen informados. Algunas listas son auténticas revistas temáticas.

Las listas públicas suelen presentar dos direcciones: la dirección para gestionar los miembros de la lista (suscribir, dar de baja, ayuda, etc) y la dirección de la "redacción" donde se envían los mensajes o informaciones que se quieren hacer llegar a los integrantes de la lista. Para contactar con los gestores de la lista se suele hacer mediante comandos u órdenes específicas: help, suscribe o unsubcribe, son los más habituales.

El "Boom" de los Chats

Durante los noventas, los Chats se volvieron inmensamente populares entre los usuarios de Internet, los cyber-noviazgos (parejas de desconocidos que únicamente tenían contacto por vía Chat) fueron el pan de cada día entre niños, jóvenes y adultos de todo el mundo.

Sin embargo, la gran popularidad adquirida por los Chats contrastaba con la vacuidad de dichos encuentros comunicativos, quienes llegaron a consolidar amistades de largo plazo a través de las conversaciones vía Chat fueron pocos en consideración del inmenso número de usuarios en la mayoría de las ocasiones por la gran lejanía física de los usuarios además de la manipulación de la información ejercida por cada usuario.

Hacía falta un medio más personal, directo y controlable de comunicación Interpersonal, de ahí el surgimiento de los Mensajeros Electrónicos.

2.3.3 Los Mensajeros Electrónicos

Con las características de confidencialidad e interpersonalidad del Correo Electrónico aunado a las propiedades de instantaneidad desarrolladas por los Chats, nacieron los Mensajeros Instantáneos.

A diferencia de los Chats, el usuario de un Mensajero Electrónico no participa en listas públicas de correo, sino que crea su propia lista privada de correo llamada Lista de Contactos.

En ella, el usuario almacena los contactos de sus amigos, familiares y conocidos, hecho que le permite, de manera más o menos certera, conocer el estado (online o offline, conectados o desconectados al sistema) de sus contactos.

Cuando un contacto se encuentra conectado al sistema, el usuario es capaz de enviar y recibir mensajes instantáneos con él en una ventana de conversación privada o grupal.

Tipos de Información

Los Mensajeros Electrónicos permiten la transmisión de distintos tipos de información a través de sus ventanas de conversación: Texto, imagen, audio, videoconferencia e intercambio de ficheros.

Diferencias y semejanzas entre Chat y ME

Los Mensajeros Electrónicos y los Chats tienen diferencias y similitudes que se señalan en el siguiente cuadro comparativo.

Características	Chats	Mensajeros Electrónicos
Los mensajes se transmiten inmediatamente o en cuestión de segundos.	✓	✓

Los mensajes pueden recibir respuesta inmediata.	✓	✓
Las listas de correo son ocasionales, definidas por gustos u otros factores y de libre acceso.	✓	✗
La lista de contactos es definida por el usuario, capaz de restringir su acceso.	✗	✓
Facilita el contacto entre usuarios remotos que no se conocen.	✓	✗
Facilita el contacto entre usuarios remotos que se conocen personalmente.	✗	✓
Permite el intercambio de ficheros.	✓	✓
Permite el uso de emotíconos.	✓	✓
Permite el uso de emotíconos con facilidad.	✗	✓
Permite conversaciones de voz con facilidad.	✗	✓
Permite videoconferencias con facilidad.	✗	✓
Permite enviar mensajes a dispositivos móviles.	✗	✓
Trabaja en ambientes gráficos amigables.	✗	✓
Las compañías de software trabajan actualmente en su desarrollo y mejora.	✗	✓

Emotíconos

Los mensajes que circulan por Internet contienen unos iconos que transmiten emociones o sentimientos de los participantes; se llaman emotíconos o "smilies". Estos pictogramas, que, como base, combinan letras y símbolos del teclado pero ahora son representados con dibujos pre-trazados por la compañía proveedora o el usuario, representan de manera esquemática gestos faciales. Hasta aquí la definición de emotícono.

Hay unanimidad por lo que se refiere a la iconicidad entre emotíconos y gestos faciales. Los que se usan con más frecuencia son: sonrisa, guiño de ojo, tristeza, reír de oreja a oreja, sacar la lengua, mandar un beso, etc.

2.4 Importancia de la Comunicación Vía Internet

A través de sus distintos canales de Comunicación, masiva (como las Páginas y Portales Públicos) e Interpersonal (Correo electrónico, Chat, Mensajeros Electrónicos) la Internet ha llevado a una escala impensada, el Proceso de Globalización iniciado a mediados del siglo XX por la televisión.

El Proceso de Globalización, entendido como la universalización de la información, productos, conceptos y relaciones económicas y sociales, encontró en Internet su principal promotor y vehículo.

El comercio minoritario o mayoritario vía Internet o E-commerce, las relaciones interpersonales remotas, la publicación de información en páginas y portales, y otras aportaciones de la Red de Redes han contribuido a que todas las personas con acceso a un ordenador, propio o prestado, posean, en la palma de su mano, la capacidad de acceder a información y contactos en todo el planeta casi de manera ilimitada.

...

El estudio de los orígenes y la importancia del uso de Internet en la actualidad proveen al lector de un campo más claro del entorno de los Mensajeros Electrónicos.

Por otra parte, el conocimiento de la evolución de dichos programas a partir del correo electrónico y los chats, permite entender las características básicas de los ME y sus ventajas respecto de sus antecesores en el camino de la Comunicación Interpersonal.

Capítulo Tres

Estudio de las características de los Mensajeros Instantáneos y sus flujos de Información

Introducción

Para lograr un acercamiento efectivo a la realidad de las características que definen a los Mensajeros Instantáneos y los flujos de información que se intercambian a través de ellos, poniendo especial atención en la forma en que se realizan, se utilizó un estudio de observación participante sobre el grupo de contactos determinado por el investigador.

En base a las variables que se definieron en el apartado de Comunicación Interpersonal, se lleva a cabo el análisis de los encuentros vía Mensajero Instantáneo en el afán de determinar su utilidad y coincidencia con los factores que determinan un encuentro comunicativo efectivo y enriquecedor entre personas.

Los hechos que dificultan la comunicación entre los usuarios de Mensajeros electrónicos así como las que la favorecen son mencionados en el presente capítulo que resulta de un profundo estudio sobre cada una de las variables de la Comunicación Interpersonal desde sus perspectivas situacional y de desarrollo.

3.1 Variables Específicas de la Comunicación Vía ME: Estudio a través de la Observación Participante

La Comunicación a través de Mensajeros Instantáneos

Los mensajeros electrónicos irrumpieron hace unos años en el ciberespacio como una nueva opción de intercambio de mensajes entre usuarios de todo el mundo que se contactan a través de una cuenta de correo electrónico identificada por el programa o en una búsqueda a través de perfiles específicos determinados por el propio usuario.

El uso común del Mensajero Electrónico comprende distintas fases de socialización y comunicación que son comunes a los distintos usuarios. Además se pueden identificar distintas variables en lo que a “interpersonalidad” de la comunicación se refiere.

“Interpersonalidad” de la Comunicación

En el Capítulo Uno de este reporte de investigación (pp.7-17) se definieron variables específicas que medirán las características de “interpersonalidad” de la Comunicación, aquí se desglosan dichas variables bajo la experiencia de la observación participante efectuada por el investigador.

- **Número de comunicadores:** El número de comunicadores más constante en las conversaciones por vía del Mensajero Electrónico es dos. Esto responde directamente a la diferencia con los Chat convencionales donde el acceso no se da directamente a una sala de conversación común sino inicia con el acceso a la lista de contactos propios y la conversación es iniciada al seleccionar, o ser seleccionado por uno de los contactos.

Esta “intimidad” (una persona que se comunica deliberada y directamente con otra) resulta bastante favorable para el alcance de la “interpersonalidad” plena en las conversaciones vía Mensajero Instantáneo ya que favorece el nivel de profundidad de las conversaciones. (Fig.)



Fig. El usuario elige deliberadamente entre sus contactos (que se muestran “en línea”) al iniciar una conversación de texto privada.

Las conversaciones con más de dos interlocutores existen con menor frecuencia en el ámbito de los mensajeros instantáneos y cuando entran en función es porque alguno de los comunicadores considera que el tema en cuestión es del interés de más de una persona.

Bajo esa condición, las conversaciones de más de dos elementos no se ven afectadas en lo que a “interpersonalidad” se refiere mientras se trata el asunto de interés común y regularmente terminan cuando dicho tópico se ha tratado por completo. (fig.)

CONVERSACIÓN DE TEXTO ENTRE TRES INTERLOCUTORES

-in53cto dice:
¿Quién me acompaña a comprar un regalo?

-Karlostr dice:
Neh, no tengo tiempo

-Sireg dice:
A donde?

-In53cto dice:
Bueno, quieren o no?

...(NADIE ESCRIBE O ENVÍA MENSAJES DURANTE LAPSO MAYOR A UN MINUTO)

-In53cto dice:
Ok entendido. Gracias eh!

-In53cto abandonó la conversación.

Fig. Las conversaciones de texto entre más de un locutor regularmente se limitan a tratar asuntos específicos y breves.

Como se aprecia en la figura, gran parte de las conversaciones de texto que incluyen a más de dos interlocutores (en este caso tres amigos) se orientan a resolver asuntos breves y concisos.

El interlocutor "in53cto" hace una invitación a sus compañeros (que él mismo añadió deliberadamente a la ventana de conversación múltiple), y luego de cuestionarles en un par de ocasiones, interpreta la negativa al no recibir respuesta durante lapso mayor a un minuto.

En este caso particular, los interlocutores de "in53cto", pudieron haber tenido una percepción distinta a la negativa que él mismo asimiló por la falta de respuesta, ya que, un problema de desconexión al sistema o falta de atención por parte de "Sireg" pudo haber provocado su ausencia de respuesta.

Esto nos lleva a afirmar que existen deficiencias en el intercambio de mensajes a través del Mensajero Instantáneo no sólo atribuibles al *canal de comunicación* (ME) sino también a los propios receptores de quienes depende en gran medida la continuidad (retroalimentación) de las conversaciones a distancia.

Sin embargo las desatenciones no son exclusivas de las conversaciones vía Internet, ya que en la comunicación cara a cara también ocurren con

frecuencia, con la diferencia de que los interlocutores presentes pueden aplicar, con mayor facilidad, medidas para atraer de nuevo la atención del compañero de conversación.

En los Mensajeros Instantáneos también existen modos de llamar la atención del interlocutor, como “zumbidos” (vibración con sonido de la ventana de conversación implementada en la versión 7.0 del MSN Messenger), sonidos, mensajes de texto y/o emotíconos, aunque en el caso práctico es complicado para el emisor, darse cuenta de si tuvieron efecto o no en su interlocutor, a menos que éste, en efecto, responda al llamado.

- **Grado de proximidad física:** Si se lee este factor en el sentido estricto de las palabras, por lo general no existe proximidad física entre los abonados lo cual definitivamente afecta la interpersonalidad.

La nulidad del contacto físico es factor que los autores consideran desfavorable en las conversaciones entre personas ya que limita el número de canales sensoriales disponibles y obstaculiza la comunicación no verbal en conferencias de texto.

Sin embargo, la experiencia demuestra que la ausencia de proximidad física tiene un *doble efecto*. El primero es negativo (como ya se había mencionado) y remite en la nulidad de contacto físico y sensorial que puede obstaculizar la comunicación entre los hablantes; en oposición, el segundo efecto de la ausencia de proximidad física es favorable para la consecución de intimidad y profundidad en las conversaciones.

El segundo efecto consiste en la desinhibición que adquieren los comunicadores al encontrarse solos ante un ordenador y no frente a una persona física a la hora de expresar opiniones, deseos, sentimientos, etc., que en otras condiciones, podría verse obstaculizado por la normal *inhibición que tienen las personas al conversar cara a cara con otras que*

se acentúa al hacerlo con intercomunicadores de mayor estatus, edad, etc.

Este efecto resulta benéfico en mayor grado cuando personas con baja autoestima o seguridad en sí mismas logran desahogarse a través de profundas conversaciones realizadas vía mensajero instantáneo y son capaces de desfogar así sentimientos, miedos e inseguridades con impacto en su vida cotidiana. Personas con buena autoestima también pierden inhibiciones al notarse en ausencia del intercomunicador físico.

En otro orden de ideas, el grado de proximidad física también engloba la ausencia de interferencia externa en las conversaciones. De entre dichas interferencias, en el ámbito de la comunicación vía mensajero instantáneo, las más recurrentes son: la temporal o definitiva desconexión al servicio de Internet -de manera no intencional- y la falla temporal en el sistema propio del Mensajero instantáneo, además de otros factores particulares con menos trascendencia en lo general que se multiplican conforme se observan los casos.

Las desconexiones temporales (del servicio de Internet o del sistema de comunicación), capaces de interrumpir conversaciones en los momentos más inesperados, tienen influencia en el desarrollo de la conversación particular del momento de la desconexión, pero generalmente no afectan en cuanto a pérdida de confianza en el propio software y más cuando la tecnología de Internet y de los Mensajeros avanza rápidamente disminuyendo el número de interrupciones de los servicios.

- **Número de canales sensoriales disponibles:** He aquí uno de los mayores retos de la tecnología de Mensajería Instantánea que tiende (más allá de que lo realice con éxito) a extender el número de canales sensoriales disponibles de sus usuarios.

En la práctica, el tipo de conversación predominante (a pesar de que tipos más completos están disponibles para el usuario común) es el de

mensajes de texto (intercambio de mensajes de texto en una ventana de conversación privada), dicho proceso es bastante limitado en cuanto a canales sensoriales ya que sólo comprende la visualización de los textos escritos por el interlocutor. Dicha modalidad evidentemente carece de todo contacto visual directo, táctil, olfático, etc.

En ese aspecto, los Mensajeros instantáneos muestran una profunda deficiencia en la variable en caso de la "interpersonalidad" de las conversaciones que se trata de compensar con el uso de emoticonos, elemento que ya fue analizado en el apartado de los Mensajeros Instantáneos de este trabajo de investigación.

Otras modalidades de conversación están disponibles para los usuarios en los Mensajeros Electrónicos como las videoconferencias, conversaciones con audio, pizarras y navegadores conjuntos.

Éstos distintos modos pretenden aumentar el número de canales sensoriales disponibles en la conversación vía mensajero instantáneo, sin embargo no son utilizadas con la regularidad que se usa la conversación de texto.

Las videoconferencias y conversaciones de voz son un claro avance en materia de mensajeros instantáneos, sin embargo, están sujetos en gran medida a la capacidad del ordenador y velocidad del servicio de Internet, ya que la mayoría resultan incómodos cuando éstas no son suficientes para llevar a cabo un intercambio fluido de imágenes o sonidos entre los usuarios.

Las videoconferencias son, en gran medida, utilizadas por usuarios (que además de contar con el hardware requerido: cámara de video digital) llevan a cabo conversaciones con personas alejadas físicamente (de otras ciudades o países) con el fin de conocer y reconocer las facciones y actitudes del interlocutor mas que para dar cuenta de sus reacciones a los distintos mensajes (comunicación no verbal) que se limita por el

desfase temporal que sufren las conversaciones verbales (ya sean de audio o texto) en comparación con el video, que lógicamente tarda más en transmitirse y llegar al alcance del receptor. (Fig.)

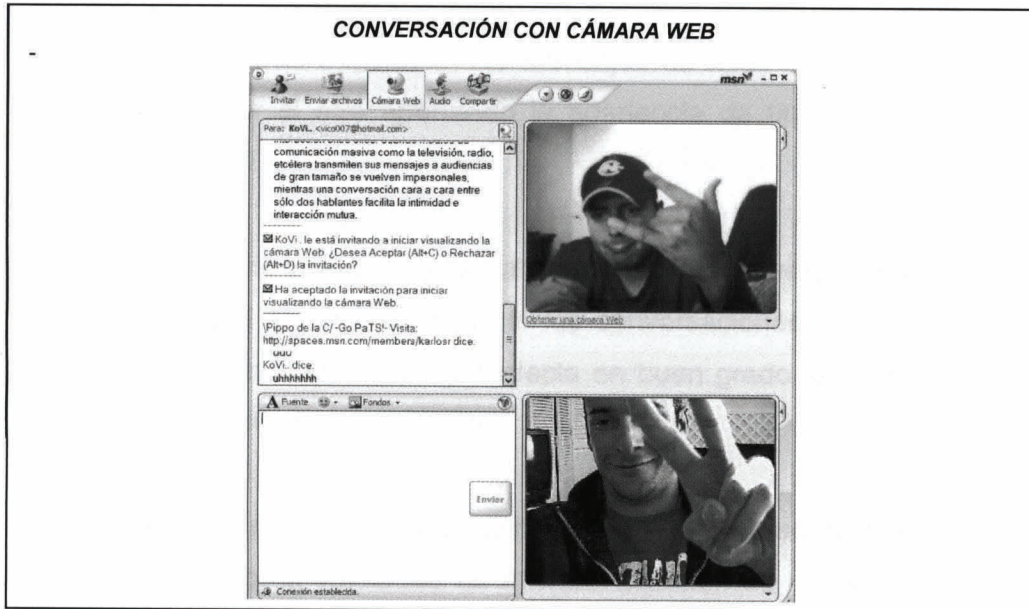


Fig. Las conferencias auxiliadas con cámara Web abren nuevos canales de comunicación, como el visual, a los interlocutores, sin embargo su uso no es muy frecuente en la práctica cotidiana.

- **Inmediatez de la retroalimentación:** La retroalimentación o *feedback* es indispensable para completar el ciclo comunicativo entre emisores y receptores.

Al tratarse de un medio de comunicación interpersonal no presencial como el Mensajero Electrónico, el *feedback* juega un papel fundamental, no sólo para dar continuidad e impacto a los procesos de comunicación, sino también para dar conciencia al emisor de que su contraparte se encuentra al tanto de los mensajes *al otro lado de la línea* ya que, en ocasiones, los receptores pierden atención en la llegada de nuevos mensajes por factores externos o problemas en la conexión de Internet.

En referencia con una conversación cara a cara, en la que la retroalimentación fluye al instante en que el emisor expresa los mensajes orales y/o no verbales, los Mensajeros Electrónicos son rebasados en inmediatez y facilidad de retroalimentación.

Sin embargo, la velocidad de retroalimentación que ofrecen los Mensajeros es aceptable cuando los interlocutores se encuentran atentos a la conversación y poseen una conexión de Internet estable ya que, en cuestión de segundos, los mensajes de texto son transmitidos de un ordenador al otro aportando la apariencia de una conversación fluida.

Cuando los interlocutores pierden atención en la conversación o sufren problemas en el servicio de Internet las conversaciones fracasan o se vuelven entrecortadas, factor que afecta en buen grado la consecución de interpersonalidad en las charlas.

En referencia a otros medios de comunicación interpersonal a distancia como el teléfono, la velocidad de retroalimentación es un poco menor, sin embargo al comparársele al fax, telégrafo, telegrama, etc. los Mensajeros Electrónicos muestran gran ventaja en la inmediatez de respuesta ya que, a pesar de no ser inmediata como la cara a cara o la telefónica, su comunicación es cuestión de segundos y no de minutos o días.

- **Tiempo empleado en la relación:** Las relaciones interpersonales vía Mensajero Instantáneo transitan por distintas etapas de conocimiento mutuo entre los interlocutores y dependen en gran manera de la existencia de un lazo de amistad o interés mutuo que puede desarrollarse dentro o fuera de las conversaciones electrónicas.

En algunas relaciones vía mensajero instantáneo se combinan, no sólo las charlas por tal medio, sino también encuentros cara a cara que influyen en el desarrollo de la relación por lo que cada caso particular presenta infinitas variaciones de tiempo dedicado en la relación.

Es en el caso de las relaciones interpersonales que exclusivamente se desarrollan a través de mensajeros instantáneos hay varios indicadores

que pueden dar muestra de cómo el tiempo empleado en la relación es fundamental en el desarrollo de relaciones profundas e interpersonales.

- **Encuentros ocasionales:** Los interlocutores coinciden eventualmente en la red a la hora de realizar sus actividades cotidianas en el ordenador. Regularmente se trata de relación con amigos, conocidos y compañeros de trabajo o escuela por ejemplo. Éste tipo de encuentros son los más frecuentes y su duración y profundidad pueden variar desde la nulidad de comunicación hasta charlas de gran duración cuando hay coincidencia de intereses y disponibilidad de tiempo para el intercambio comunicativo.
- **Encuentros periódicos o pactados:** Algunos interlocutores acostumbran pactar horas específicas del día para realizar las conversaciones vía mensajero electrónico o se ponen de acuerdo un día en específico para continuar una conversación previa o tratar un tema en específico “sin límite de tiempo” (ya que el ordenador regularmente se encuentra en casa y los horarios suelen ser ilimitados, a diferencia de cómo lo serían en un café o restaurante donde existe una hora de cierre al público).
- **Encuentros provocados:** En ocasiones poco frecuentes pero existentes, dos usuarios de Messenger se contactan vía telefónica o celular con el fin de invitar al otro a ponerse “online” y así poder charlar.
- ***Profundidad de las conversaciones:*** Las conversaciones en las que se intercambia información personal, puntos de vista, ideas y sentimientos contribuyen a la creación de nexos amistosos profundos que fomentan el desarrollo de pláticas “más interpersonales”.

La variedad de niveles de profundidad en las conversaciones vía Mensajero Instantáneo alcanza desde simples saludos o recordatorios de tipo laboral o escolar hasta pláticas de profunda trascendencia sentimental o de vida en los usuarios.

No todos los usuarios tienen la disposición de realizar pláticas trascendentales o profundas a través de Mensajeros Instantáneos, ya que la percepción que cada persona tiene de éstos es distinta.

Mientras algunos, regularmente los que llevan poco tiempo usando los ME, opinan que la baja *interpersonalidad* percibida a través del medio podría ser factor de riesgo y malos entendidos al realizar una conversación relativa a temas de importancia; otros, con mayor experiencia en el uso del medio, no tienen problema al confrontar puntos de vista relativos a asuntos de trascendencia a través del Mensajero.

Cuando se trata de relaciones entre usuarios foráneos o distantes físicamente (otra ciudad, país) cuyo único medio de contacto es el ME, todo tipo de conversaciones se realizan, y el uso del lenguaje y capacidad de expresión escrita de cada usuario es importante a la hora de proyectar los sentimientos que se desean compartir, sin embargo, no es indispensable tener dominio de la construcción de enunciados o de gran variedad de palabras, para poder proyectar sentimientos, ya que el *uso de emotíconos* u otras formas de comunicación vía ME pueden complementar la proyección que cada usuario realiza a su mero estilo personal de hacerlo.

- ***Individual versus rol social:*** Ésta variable aplica cuando se trata de contactos que se conocen única o mayormente vía Internet. Los usuarios que tienen contacto por primeras veces en una ventana de conversación se distinguen únicamente por la información general que intercambian, éste hecho provoca conversaciones de baja *interpersonalidad* ya que los interlocutores no demuestran plena confianza mutua.

Es en dicha etapa de intercambio de datos generales (edad, ocupación, lugar de residencia, preferencias sexuales, políticas, etc.) cuando la identificación o interés en los roles sociales que desempeña un usuario con los que desempeña el otro son decisivos en la decisión de llevar *más a fondo* la relación o sencillamente, olvidarla (percepción de los roles primarios).

A través del tiempo y las conversaciones, los usuarios, únicamente asociados por los roles sociales que los distinguen, pueden descubrir paulatinamente la individualidad del otro, entendida como las características esenciales o rasgos propios de la personalidad que los identifican y diferencian del resto de las personas que desempeñan el mismo rol social.

El descubrimiento de la individualidad del otro, cuando ocurre, fomenta la creación de nexos amistosos y permite la realización de conversaciones profundas y enriquecedoras entre los usuarios, la *interpersonalidad* entonces, crece, y la relación puede trascender más allá del ordenador con personas que buscan la oportunidad de verse cara a cara con el fin de conocerse mejor.

El riesgo siempre latente en éste tipo de relaciones única o mayoritariamente vía Internet es la posibilidad del encubrimiento o manipulación de la información que se intercambia, ya que algunos usuarios tienden a mentir en la descripción de sí mismos y sus cualidades (debido a la ausencia de contacto físico que deje ver lo contrario) provocando más tarde el declive de la relación ante una decepción de la contraparte al conocer más a fondo la personalidad o apariencia física del interlocutor, que probablemente las había descrito o encubierto de distinta forma.

- **Distractores externos:** Distractores de la atención otorgada por el usuario al llevar a cabo la conversación influyen en el alcance de intimidad y confianza en las charlas.

Ésta variable, íntimamente relacionada con la velocidad de retroalimentación tiene su mayor notoriedad cuando se trata de un interlocutor que se encuentra inmerso en su jornada laboral o escolar por lo que no puede atender con prontitud a los mensajes de su contraparte. También llega a influir el hecho de tener demasiadas ventanas de conversación abiertas a la vez, dando origen a la afirmación de que a menor número de ventanas de conversación activas mayor es la atención que puede otorgar el usuario a la charla realizada.

Sin embargo, la característica esencial de los distractores externos que los diferencia de las barreras físicas o tecnológicas del ME o el ordenador, es que los primeros son aceptados deliberadamente por el usuario mientras los segundos sobrepasan su capacidad de evitarlos.

3.2 Procesos de Comunicación

- **Uso del lenguaje:** Con base a los estudios de Joan Mayans I Planells (2002) en relaciones a las conversaciones por Chat se retoman sus bases esenciales aplicadas a la Comunicación vía Mensajero Electrónico describiendo así sus propiedades:
 - **Oralidad, escritura y textualidad:** Los medios de comunicación no presencial vía Internet como lo son los ME han roto la dicotomía implícita de la expresión humana que contrapone el modo de expresión escrito (reflexivo, distante, formal y hasta literario) en oposición del modo de expresión verbal (práctica, con fuerte presencia de componentes no verbales y componentes verbales no textualizables como la entonación, cadencia y volumen entre otras).

De tal forma, que los medios de esta naturaleza se presentan como un *género confuso* (término de Clifford Geertz, 1983) que Mayans insta por definirse con un nuevo género, uno que “presenta al más inorgánico y espontáneo de los registros escritos con características de vitalidad, segmentación y alto grado de participación” (Mayans I Planells. 2002)

- **Comunicación extralingüística:** Hay quienes piensan que sin la comunicación extralingüística o no verbal, la comunicación oral está predestinada a fracasar. Sin embargo, los Mensajeros Electrónicos a través del uso constante de onomatopeyas, símbolos e imágenes, luchan contra dicha ausencia de contacto directo y lo logran con resultados sorprendentes.

El uso de emotíconos es el más poderoso logro de los ME en la materia extralingüística.

- **Uso de Emotíconos:** Según lo investigado, el uso de los emotíconos va más allá de mostrar la alegría o la tristeza del momento: sino que contribuye a la construcción del texto desde un punto de vista pragmático; por ejemplo, pueden reforzar o atenuar un acto de amenaza de la imagen, e incluso son imprescindibles para la interpretación y desambiguación de enunciados que pueden ser propensos a una doble interpretación que dificultaría la Comunicación clara, funciones que desempeñan la entonación y el lenguaje no verbal en las conversaciones presenciales. (confróntese Torres, Marta. 2001)

Gracias a dicha función de los emotíconos en una conversación vía Mensajero Electrónico el intercambio de mensajes de texto, adquiere un mayor nivel de expresión al ser complementado con emotíconos que en la actualidad ya no sólo se limitan a las “caritas tristes o felices”: cualquier dibujo icónico de las dimensiones requeridas puede ser usado como emotícono lo que

ha provocado que los dichos íconos gestuales no representen ya solamente expresiones faciales, sino también palabras, lugares o hasta mensajes completos por sí mismos.

	CASO 1.
-...Chiva... dice:	Te odio.
-Humberto dice:	¿Qué quieres decir con eso? ¿Ya te metieron ideas en la cabeza sobre mí de nuevo verdad?
	CASO 2.
-...Chiva... dice:	Te odio. ☺
-Humberto dice:	Jajaja, no me odies por ser como soy...
	CASO 3.
-...Chiva... dice:	Te odio. ☹
-Humberto dice:	¿Cuál es el problema? ¿Te molesté en lo que dije?

Fig. Los emotíconos complementan de manera trascendental la connotación de frases que podrían interpretarse de maneras distintas al carecer de ellos o conllevar un ícono gestual erróneo.

Como se aprecia en la figura, la frase escrita textualmente “te odio” por “...Chiva...” provocó tres reacciones distintas en su interlocutor al complementarla (o no hacerlo) de distintas formas por emotíconos.

En el Caso 1, la frase escrita sin complemento gestual alarmó al interlocutor quien realizó una interpretación directa del enunciado y se puso de inmediato a la defensiva ante la agresividad del texto recibido. En el Caso 2, la “carita feliz” agregada por el emisor al final de la frase atenuó su implícita agresividad y la llevó a ser recibida con simpatía por parte del interlocutor. En el Caso 3, la “carita de enojo”, en parte reforzó el contenido textual del mensaje, sin embargo, también llevó a cabo una función de atenuación de la amenaza con lo que el interlocutor reaccionó de manera más tranquila y propia a diferencia de cómo lo había hecho en el primero de los casos, cuando se puso a la defensiva ante la agresión.

Las versiones más actuales de Mensajeros Instantáneos, permiten el uso de emotíconos animados, con lo que su nivel de

expresión sigue aumentando y ayudando así a la realización de procesos comunicativos más efectivos (y en el caso entretenidos) entre los usuarios.

...

En el capítulo, se lograron reconocer, basados en las variables que rigen a la Comunicación Interpersonal, las características del intercambio comunicativo a través de los Mensajeros Electrónicos.

Además se analizaron otros procesos comunicativos que tienen lugar a través de este medio para otorgar una visión más completa de las cualidades y defectos de la comunicación a través de dichos medios.

Capítulo Cuatro

Trascendencia y Flujos de Comunicación a través de los ME

Introducción

Cada usuario de Mensajeros Electrónicos alrededor del mundo tiene un modo de interpretar distinto de los mensajes que intercambia y da distinto nivel de prioridad al uso de los programas en cuestión, sin embargo, consideramos que a partir del sondeo de opiniones al azar se puede dar un diagnóstico efectivo de la generalidad (imposible en su totalidad) de las opiniones y valor que otorgan los usuarios a los mensajeros.

El análisis de variables tales como la trascendencia de las conversaciones, la prioridad que otorgan los usuarios a dicho software de comunicación, los flujos comunicativos que se comparten y la frecuencia de su uso nos aproximará a la comprensión de cada una de las distintas interpretaciones y prioridades de las personas además de los puntos en los que coinciden o difieren.

Debido a su naturaleza de orden exploratorio, este trabajo de Tesis basó su análisis en un Sondeo de Opinión en el que se incluyó la opinión de una docena de personas con el fin de lograr su propósito de "lograr una inmersión inicial" en la materia de análisis y lograr la "familiarización con el fenómeno estudiado", todo lo anterior en términos de Hernández Sampieri (México, 1997) quien establece cabalmente en su libro Metodología de la Investigación las diferencias entre los trabajos de orden exploratorio y los descriptivos, éstos últimos, a diferencia de los primeros, más demandantes en cuanto a mediciones precisas (muestras representativas en encuestas, etc...), que para el caso no han sido aplicadas atendiendo a la propia naturaleza exploratoria del trabajo.

4.1 Estudio a través de Sondeo: Trascendencia y Flujos de Comunicación en los Mensajeros Electrónicos

En el afán de conocer de viva voz las opiniones de los usuarios de Mensajeros Electrónicos acerca de variables como la trascendencia de las conversaciones, la prioridad que otorgan a dicho software de comunicación, los flujos comunicativos que se comparten y la frecuencia de su uso se aplicó un sondeo, del que a continuación se describen características esenciales.

La herramienta de investigación fue aplicada a un total de doce usuarios de MSN Messenger 7.0 seleccionados al azar de la lista de contactos del investigador. Entre los entrevistados se encuentran hombres y mujeres, jóvenes y adultos de distintas procedencias y condiciones sociales, situacionales y culturales.

Es importante mencionar que el sondeo fue aplicado vía Internet con facilidad y rapidez. A continuación se presentan las generalidades y diferencias encontradas en las respuestas de los entrevistados que nos ayudarán a tener una comprensión más amplia de la relevancia y utilidad de los Mensajeros Instantáneos de viva voz de los usuarios comunes.

4.1.1 Trascendencia de las Conversaciones

Más de tres cuartas partes de los entrevistados coincidieron en que las conversaciones vía Mensajero Electrónico sirven para enriquecer todo tipo de relaciones amistosas, aunque especificaron que dicha característica es más frecuente en relación con los contactos que menos proximidad física poseen, mientras con los contactos que habitan en la misma ciudad, y son frecuentados por la vía presencial, los flujos comunicativos son menos enriquecedores al contraponerse a las conversaciones cara a cara.

“Se ha enriquecido, ya que la disponibilidad casi inmediata de poder contactarlos, creo, hace crecer un cierto nivel de confianza que surge de saber que siempre, o casi siempre, están disponibles (en línea)” comentó uno de los usuarios entrevistados coincidiendo con la mayoría de los otros. “Yo creo que la amistad con mis contactos se enriquece mucho más cuando los veo en persona, pero gracias a los ME he podido mantener y actualizar la amistad con personas que viven lejos de la ciudad donde vivo” puntualizó otro usuario.

“Quizá su utilidad sea que permite evitar la ausencia total del otro, aunque sigue dependiendo de las partes la voluntad de hacerlo” argumenta uno de los entrevistados en referencia a la utilidad del medio para mantener relaciones. “A veces no se tiene tiempo para reunirse, y en la noche, cuando uno se conecta puede platicar sin miedo” expresaron.

Los usuarios que rechazaron la idea de el enriquecimiento de las amistades vía Mensajeros Instantáneos argumentaron que sólo los utilizan para intercambiar flujos de información de baja prioridad, ya sea por falta de tiempo o preferencia propias, poniendo la comunicación cara a cara muy por encima de la electrónica en su gusto personal para la interacción con amigos y familiares.

“No considero que sea así (enriquecedora) porque considero que es una forma muy impersonal de hablar con alguien, prefiero mantener una conversación presencial, siento que es más fructífero para ambas partes” argumentó uno de ellos, mientras otro complementa “En mi caso no se enriquecen porque realmente lo uso sólo en casos urgentes, necesarios o de trabajo, no tengo tiempo de usarlo para chacotear”, (*sic*).

A su vez, los usuarios coincidieron en que el tipo de conversaciones realizadas con gente “desconocida” (usuarios de Messenger que realiza el contacto al azar desde Internet sin conocer previamente al usuario en cuestión) son más bien efímeras y poco trascendentales. “Las conversaciones en ese medio son efímeras y superficiales cuando se trata del único contacto” informaron los sujetos del sondeo.

Tópico	Tipo de Contactos	Flujos comunicativos
Relación de enriquecimiento con distintos tipos de contactos	Contactos con residencia cercana y contacto presencial constante	Conversaciones poco enriquecedoras de la relación amistosa en comparación de las presenciales.
		Intercambio constante de informaciones inmediatas de distintos grados de importancia, en ocasiones enriquecedora de las relaciones afectivas.
	<u>Contactos de residencia foránea o distante físicamente</u>	Conversaciones enriquecedoras y “de mantenimiento” para las relaciones amistosas.
		De mediano a alto contenido sentimental y de desarrollo en las conversaciones, además de intercambio de informaciones de bajo contenido enriquecedor.
	Contactos “desconocidos” o únicamente conocidos vía mensajero electrónico.	Encuentros efímeros y poco enriquecedores en la mayoría de las ocasiones.
		Intercambio de información general y poco enriquecedora.

Fig. Los entrevistados resaltaron las conversaciones con contactos de residencia foránea como las que mayores contenidos enriquecedores poseen.

4.1.2 Importancia del Uso de los ME

La totalidad de los usuarios entrevistados coincidieron al tocar el tema de la Importancia del Uso de los Mensajeros Electrónicos en la actualidad.

Factores como la rapidez, efectividad y disponibilidad del medio para llevar a cabo los encuentros comunicativos con personas cercanas y alrededor

del mundo, fueron mencionadas como las principales causas de que dicho medio sea considerado de gran importancia en su vida y trabajo diarios.

“Su uso es importante en estos tiempos, ya que la rapidez y efectividad en la comunicación y retroalimentación es muy buena” argumentó uno de los usuarios entrevistados. “Es de gran importancia en la actualidad el estar enterado y en contacto con todo lo que pasa a nuestro alrededor, además de que es un medio rápido y eficiente de comunicación” complementó otro de ellos.

También el factor económico fue aludido por los entrevistados ya que, dicen, no tiene punto de comparación la renta del servicio de Internet al compararse con un servicio de larga distancia nacional o internacional, por lo que prefieren los Mensajeros Instantáneos a dicho servicio telefónico. “Una llamada telefónica a cualquier parte de la República o del mundo durante una hora o más saldría demasiado cara; en cambio a través de ME puedes charlar durante el mismo periodo de tiempo y no pagar nada si lo comparas con lo que te costaría es llamada a través del teléfono. Por ello los considero indispensables” puntualizaron.

Además, los usuarios resaltaron su utilidad en el campo laboral. “Lo interesante es que no se trata solamente de un programa para platicar y compartir cosas sin importancia, sino que puede ser utilizado para transferir documentos, archivos e información de otras índoles, de manera que es, o puede ser utilizado, en el ámbito laboral (o escolar) de manera eficiente al agilizar el ritmo de trabajo” argumentan.

4.1.3 Flujos de Información

Los usuarios resaltaron tres diferentes tipos de flujos de información que dicen, intercambian constantemente a través de los Mensajeros Instantáneos, ellos se orientan al campo formal (laboral y escolar), al informal (charlas con amigos y familiares) y al informal-ocasional (con contactos recientemente conocidos).

La información de tipo informal fue predominante en las respuestas de más de tres cuartas partes de las personas que formaron parte de nuestro sondeo. Los usuarios resaltaron en este campo, tanto conversaciones de poca trascendencia sentimental como el arreglo de citas para salir (a cenar, al cine...) con los contactos próximos físicamente, como intercambios comunicativos trascendentales, como compartir experiencias e intercambiar opiniones sobre distintos temas, además de la función de mantenimiento de relaciones amistosas y sentimentales con contactos ubicados a lo largo y ancho del globo terráqueo.

“Lo utilizo para ponerme en contacto con mis amigos y familiares, con ellos intercambio información de distintos tipos como contar cómo me fue en el día, o saber el estado de ánimo y salud de las personas de mi lista de contactos, o simplemente para que sepan mis amigos que están presentes en mi vida” argumentó uno de los entrevistados. “Opinamos de política, de futbol, de las actividades diarias y hasta de temas académicos” resaltaron.

En cuanto al intercambio de flujos de información de tipo formal, gran parte de los entrevistados puntualizaron la importancia de compartir información, documentos y otros tipos de archivos a través de los ME con el fin de optimizar las relaciones laborales y escolares, aspecto que consideran uno de los de mayor relevancia en el uso de los Mensajeros.

“Es muy útil para intercambiar información a la hora de hacer tareas escolares y trabajos en equipo” comentó uno de los usuarios entrevistados. “A través de este medio puedo comunicarme con los compañeros de trabajo y dar instrucciones, además de estar siempre en contacto con la prensa y los proveedores y algunos clientes de mi empresa” argumentó otro informante.

Algunos de los entrevistados aludieron a los encuentros ocasionales con desconocidos a través de los mensajeros instantáneos, con ellos, comentaron, la información que se intercambia es de tipo informal, y los temas resultan ser tan variados y efímeros que los flujos pierden toda relevancia y utilidad para los

usuarios. “A veces platico acerca de cosas sin importancia cuando se trata de gente que no conozco bien y los encuentros se llevan a cabo de manera ocasional” afirmaron.

4.1.4 Frecuencia de Uso de los ME

El tiempo que permanece activo el software de Mensajero Electrónico en el ordenador de un usuario es distinto del tiempo activo de uso de dichos programas, sin embargo, el simple hecho de mantenerlo activo o *en línea* permite a los contactos recibir información acerca del usuario en cuestión al saberlo *conectado o presente “del otro lado de la línea”,* por tanto estar *online* ya incluye una carga de información hacia los usuarios incluidos en la lista de contactos y constituye una forma de comunicación pasiva.

Entre los usuarios participantes en el sondeo, la mitad coincidió en que mantiene el software activo durante la totalidad de su jornada laboral (más de seis horas al día) intercambiando con mediana frecuencia conversaciones con los contactos que *entran y salen* durante todo el día que van desde simples saludos, hasta profundas pláticas que llegan incluso a distraer al usuario de sus labores normales.

Otra parte significativa de los encuestados opinó que usa los Mensajeros Instantáneos de dos a cinco horas al día, el equivalente al intervalo entre catorce a treinta y cinco horas a la semana, cifras que superan ampliamente el uso del teléfono u otros medios de intercomunicación personal no presencial. “Sólo uso el teléfono cuando es meramente indispensable, lo demás lo trato por Messenger” comentó uno de los usuarios, mientras otro complementó “No hay necesidad de levantarse a buscar el aparato de fax o levantar la bocina del teléfono, en los Mensajeros es suficiente cambiar de ventana mientras se trabaja en el ordenador”.

Ninguno de los usuarios entrevistados dijo usar los Mensajeros Electrónicos por tiempo menor a una hora diaria.

...

Interesados en los puntos de vista de los usuarios se llevó a cabo el estudio a través del sondeo en afán de conocer la prioridad que otorgan los usuarios al uso de Mensajeros Electrónicos y cuáles son las características de los intercambios que llevan a cabo a través de ellos.

Resultados reveladores emergieron de este proceso al dejar en claro cuándo se realizan conversaciones con el único fin de intercambiar información de tipo laboral o escolar y cuándo se trata de mantener amistades lejanas y la forma de hacerlo más barata en comparación de otros medios.

Sin este apartado, sería difícil acercarnos a la comprensión de la utilidad real de los Mensajeros Electrónicos en la vida diaria de los usuarios.

Capítulo Cinco

Conclusiones

V.I Alcances de la Teoría

En la base teórica de este trabajo, se logró reunir de buena forma, información acerca de la Teoría de la Comunicación y la Comunicación Interpersonal como tal.

Estos textos otorgaron a la investigación la capacidad de generar variables concretas acerca de un tema que corría el riesgo de resultar ambiguo ante la falta de antecedentes propios de investigación científica referente a los Mensajeros Electrónicos vistos desde el punto de vista de las Ciencias de la Comunicación.

Se llegó a una visión completa del desarrollo y los avances a través del tiempo que ha sufrido la Internet y sus formas de Comunicación Interpersonal a Distancia. Además se analizó brevemente el devenir de otros canales de comunicación interpersonal no presencial para dar fundamento a la comparaciones, recurrentes en este trabajo de investigación, entre los ME y otros medios.

Uno de los grandes obstáculos en la realización de este documento científico fue la carencia de estudios acerca de los Mensajeros Electrónicos que aportaran una base consistente llegar a resultados más profundos en el conocimiento de dichos programas.

Dicha carencia nos obligó a crear la mayor parte del marco teórico referente a los mensajeros en base a la propia experiencia empírica del investigador y focalizó nuestro trabajo, en gran parte, a *la exploración* y

generación de conocimientos que, al parecer antes, no existían en la literatura científica de habla hispana.

V.I Alcances del Método

En el afán de describir, distinguir y analizar las características de los Mensajeros Electrónicos y los Flujos Comunicativos que se intercambian a través de ellos se dispuso la aplicación de tres métodos específicos de los cuales describiremos sus alcances.

La investigación bibliográfica, base de toda investigación científica aportó elementos suficientes para basar el trabajo de campo dividido en dos grandes fases, cada una enfocada a resolver distintas cuestiones referentes al tema de estudio.

La Observación Participativa, fue aplicada con el fin de aplicar las variables de la Comunicación Interpersonal a la realidad de los Mensajeros Electrónicos. Su mayor ventaja fue la de poder evaluar aspectos específicos de la Comunicación en el objeto de estudio, para así llegar a un análisis bien desglosado de las características del medio, sin embargo, la subjetividad propia del investigador podría enumerarse como una de las dificultades más grandes presentadas por el método en cuestión.

Por otro lado, se hizo uso de la *herramienta de investigación* del sondeo de opinión para intentar alcanzar puntos de vista generalizables provenientes de los propios usuarios en materia de trascendencia y contenidos de conversaciones.

Antes de aplicar dicha herramienta, se había pensado en la entrevista a profundidad como el método idóneo para llegar a dichas generalizaciones, sin embargo, luego de la aplicación piloto de la entrevista, se llegó a la conclusión

de que no otorgaba generalidades suficientes acerca de los reactivos a investigar, por tanto, y en la incapacidad (económica y temporal) de aplicar una encuesta a una muestra representativa del *enorme* grupo de enfoque de este estudio, como lo son los usuarios de Mensajeros Electrónicos de habla hispana, se optó por la aplicación de un sondeo de opinión, mismo que otorgó, en buena medida, datos mayoritarios acerca de las preferencias y opiniones de los usuarios de Mensajeros Electrónicos.

La mayor limitación del sondeo fue la incapacidad de ahondar en algunos de los temas, por las características de brevedad y libertad de desarrollo implícitas en dicha técnica.

V.I Resultados

En base a los objetivos planteados al inicio de este trabajo y apoyados en los distintos conocimientos otorgados por los estudios realizados en la investigación argumentamos lo siguiente:

- Los Mensajeros Electrónicos son útiles a las personas para llevar a cabo encuentros comunicativos interpersonales a distancia de modo efectivo, y en cierto grado, enriquecedor, ya que permite la mantención y proliferación de amistades además de servir con gran eficacia a los fines laborales y escolares de los usuarios.
- Los Mensajeros Instantáneos cubren, en distintas medidas, las funciones de la Comunicación Interpersonal. Con los avances de la tecnología de mensajería instantánea cada vez son más los “huecos” que se llenan en cuanto a la aproximación al mecanismo de las conversaciones cara a cara, pero, en el caso, asistidas por un ordenador.

- Los encuentros comunicativos vía mensajero electrónico tienen utilidad para los usuarios en los aspectos de: organización, intercambio de informaciones formales e informales, etc., sin embargo carecen en muchas ocasiones de profundidad y contenido enriquecedor como tal, excepto cuando se trata de amistades lejanas físicamente o de conocimiento interpersonal que se transmite “inmerso” en las conversaciones informales.
- El proceso de Comunicación Interpersonal a través de Mensajeros Instantáneos pretende mejorarse paso a paso o *versión a versión* tratando de acoplar mayor número de canales sensoriales y formas de expresión verbal y *no verbal*, sin embargo, gran parte de éstos avances están subyugados al propio desarrollo de la tecnología del servicio de Internet, la cual, por cuestiones mayoritariamente económicas no es plausible por la mayoría de los usuarios que prefieren la adquisición de servicios más baratos que, en ocasiones, no permiten explotar al máximo los recursos otorgados por las nuevas tecnologías de mensajería electrónica.

Futuros investigadores, que busquen acercarse a la realidad de los Mensajeros Electrónicos desde el punto de vista de las Ciencias de la Comunicación, y ciencias afines, podrían encontrar en este trabajo una base teórica sobre su utilidad y funciones en la Comunicación Interpersonal.

Las nuevas investigaciones podrían ir encaminadas a conocer o profundizar en aspectos tales como las modificaciones del lenguaje o creación de *jergas* dentro de los Mensajeros Electrónicos; las implicaciones psicológicas que guían a los usuarios a querer estar cada vez más tiempo frente al ordenador llevando a cabo conversaciones en tiempo real; o, en el mismo orden de ideas, el desglose de las motivaciones y recompensas que obtienen gracias a la posibilidad de llevar a cabo las conversaciones en un contexto de soledad y ausencia de contacto directo con la capacidad de expresar *sólo lo que se quiere* a través de la ventana de conversación.

Bibliografía

- Bycheja. *Introducción a Internet*. Investigación Universitaria. Centro de estudios EUBD/UCM. España, 2001.
- Coronado, Juan José. *La Comunicación Interpersonal más allá de la Apariencia*. Universidad ITESO. México, 1992.
- Dominick, J. R. *The Dynamics of Mass Communication*. Mc-Graw Hill. Estados Unidos, 1999.
- Eco, Umberto (1996b), *From Internet to Gutenberg*. Ensayo presentado por Umberto Eco en la Academia Italiana de Estudios Avanzados en América, Parte II, disponible en <http://www.italynet.com/columbia/internt2.htm>
- Fernández Collado, Carlos. *La Comunicación Humana en el Mundo Contemporáneo*. McGraw-Hill. México, 2001.
- Firtman, Maximiliano. *Online en donde estés*. Website del autor www.maestrosdelweb.com/editorial. España, 2002.
- García, Mónica. *Amores en Internet*. Nota del Suplemento Informática 2.0 del Periódico El Clarín. Argentina, 15/01/03.
- Geertz, Clifford. *Local Knowledge. Further Essays in Interpretative Anthropology*. Fontana. Inglaterra, 1983.
- Gilsamaniego, Thelma. *Aspectos Sociológicos de la Internet: Los Mensajeros Instantáneos*. Revista Electrónica. Universidad Sergio Arboleda. Colombia, 2000.

- Harrison, Randall P. *Beyond Words. An Introduction to No-Verbal Communication*. Prentice Hall. EU, 1874.
- Hernández Sampieri, Roberto. *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill. México, 1997.
- Mayans i Panells, Joan. *Género Chat: o cómo la Etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Gedisa. España, 2002.
- Martínez, José de J.. *La Tecnología en los Medios de Comunicación*. Ensayo para la maestría en Ciencias de la Comunicación. UVAQ. México, 2004.
- Miller, G. R. *Interpersonal Communication: A Conceptual Perspective*. Estados Unidos, 1975.
- Miller, G. R. *Interpersonal Communication: Human Communication: Theory and research*. Clatterbook. Estados Unidos, 1990.
- Rabinovich, Eleonora. *Nuevas Tecnologías: Los Mensajeros Instantáneos se vuelven Inteligentes*. Revista electrónica www.terra.com. Argentina, 2001.
- Torres i Vilatarsana, Marta. *Funciones pragmáticas de los emoticonos en la comunicación mediatizada por ordenador*. Revista Textos de la CiberSociedad. www.cibersociedad.net. España, 2001.
- Varios Autores. *Mensajería Instantánea*. Revista electrónica www.mexicoextremo.com.mx. México, 2002.
- Varios Autores. *Mensajeros Instantáneos*. Revista electrónica Alegsa. Argentina, 2000.
- Watzlawick, Paul. *Pragmatics of Human Communication (Teoría de la Comunicación Humana)*. Norton & Company Inc. EU, 1967, XI Edición 1997.

Anexos

Formato del Sondeo

Por favor contesta ampliamente las siguientes preguntas.

Toda la información será tratada de manera anónima y únicamente con fines de investigación.

De antemano, Gracias.

¿Consideras qué, a través del uso de Mensajeros Electrónicos como el MSN Messenger, la relación amistosa con tus –contactos- se ha enriquecido o profundizado?

Respuesta:

¿Qué tan importante y/o indispensable consideras que es, en la actualidad, el uso de Mensajeros Instantáneos?

Respuesta:

¿Cuáles son los tópicos más frecuentes que tratas en las conversaciones? Ejemplo. Lo que hiciste en el día, ponerse de acuerdo para salir, etc..

Respuesta:

¿Cuántas horas al día o semana usas los mensajeros? ¿Los usas más que el teléfono, fax u otros medios?

Respuesta:

Concentrado de respuestas a los sondeos aplicados

¿Consideras qué, a través del uso de Mensajeros Electrónicos como el MSN Messenger, la relación amistosa con tus Contactos se ha enriquecido o profundizado?

Respuesta: si ha enriquecido la relación, pero solo con personas que frecuento, además de la red. Las relaciones en este medio son efímeras y superficiales cuando es el único contacto.

Respuesta: Se ha enriquecido, ya que la disponibilidad casi inmediata de poder contactarlos hace, creo, crecer un cierto nivel de confianza que surge de saber que siempre o casi siempre están disponibles... no creo que se halla profundizado, ya que al menos, personalmente, hay cosas que no permito tratar por MSN por que se pierde la conexión humana entre los contactos, y también, el hecho de estar siempre en línea ha logrado que la gente siempre esté en "Away" y/o "Busy", lo cual empieza a romper lo que se había creado antes.

Respuesta: Si, puesto que la mayor parte del tiempo estamos lejos y solamente este es el medio por el que no perdemos contacto esto significa que aunque no platiquemos en persona el MSN me ha ayudado a mantener una buena comunicación y relación con ellos.

Respuesta: La relación se vuelve más cercana en el sentido de acortar distancias y lapsos de tiempo sin tener interrelación, resulta práctico. Pero el medio no se vuelve indispensable para profundizar, permanece como medio de comunicación solamente. Quizá su utilidad (en el sentido en que se quiere abundar en la pregunta), sea que permite evitar la ausencia total del otro, aunque sigue dependiendo de las partes la voluntad de hacerlo.

Respuesta: Creo que las dos.

Respuesta: si por que a veces no se tiene tiempo para reunirse y en la noche cuando uno se conecta puede platicar sin miedo a andar en la calle.

Respuesta: Sí

Respuesta: Si, pero no muy trascendentalmente. Sobre todo sirve para conservar amistades con personas que no ves con frecuencia

Respuesta: no creo que sea así porque considero que es una forma muy impersonal de hablar con alguien, prefiero mantener una conversación presencial, siento que es mas fructífero para ambas partes.

Respuesta: pues no mucho, yo creo que mi amistad con mis contactos se enriquece mucho más cuando los veo y platico con ellos en persona y no por una ventanita aunque con mis amigos que viven en otras ciudades si me ha servido para poder estar más en contacto con ellos y que no se pierda la amistad que llevamos y para actualizarnos de lo que ha pasado en nuestras vidas.

Respuesta: En algunos casos, considero que cuando se lleva una relación amistosa frecuente no hace ningún cambio pero cuando no es una amistad frecuente (lejana) si se enriquece porque no pierdes comunicación con la persona que está lejos.

Respuesta: Tal vez no sea que se enriquecen las relaciones en mi caso , porque realmente lo uso en casos urgentes, necesarios o de trabajo, no tengo tiempo de usarlo para chacotear.

¿Qué tan importante y/o indispensable consideras que es, en la actualidad, el uso de Mensajeros Instantáneos?

Respuesta: es importante, porque permite compartir documentos, es muy útil.

Respuesta: Es importante por que habilita la comunicación (entre las personas que lo utilicen) y la facilita enormemente. El problema es que este sistema de comunicación no está exento de fallas, y se han dado casos en los que se utiliza para información confidencial que es robada, o simplemente no es entregada sin avisar y sin que nadie se de cuenta. El hecho de que el medio esté presente, no garantiza su uso/abuso, y hay cosas que no deberían de tratarse por este medio, ya que también debilitan las relaciones personales.

Respuesta: Mucho, pues en muchos aspecto es demasiado favorable; una llama a cualquier parte de la republica o del mundo durante una hora o mas, saldría demasiado cara, en cambio en el MNS puedes durara el mismo tiempo y no pagas nada comparado con lo que te costaría esa llamada. En un caso particular lo considero indispensable.

Respuesta: Su utilidad radica en la rapidez para el flujo de información. No se trata solamente de un programa para platicar y compartir cosas sin importancia entre dos personas, sino que es utilizado para transferir documentos, archivos, información de toda índole, de manera que es o puede ser utilizada en el ámbito laboral de manera eficiente al agilizar el ritmo de trabajo.

Respuesta: Es importante por q en la actualidad hay q estar en contacto y enterado de todo lo q pasa a nuestro alrededor además de q es un medio de comunicación rápido y eficiente

Respuesta: Es importante por q no existen barreras como con los celulares y el feedback es instantáneo con la ayuda de iconos y de imágenes

Respuesta: Dependiendo el uso que se le de, puede ser bastante importante

Respuesta: Depende del tipo de persona, en mi opinión propia, no mucho, ya que la mayor parte de mis relaciones amistosas son fuera de Messenger.

Respuesta: si es importante, porque te mantiene en contacto con las personas que quieres y en los casos en que tus amigos o familiares están lejos de tu ciudad es indispensable para estar en contacto y evitar gastos millonarios en teléfono.

Respuesta: Siento que no es indispensable pero si sirve mucho ya que así puedo platicar con mis amigos o con compañeros de la escuela y cuando tenemos que hacer un trabajo en equipo o alguna tarea podemos comunicarnos por aquí y mandarnos información o ponernos de acuerdo en varias cosas. Y con mis amigas pues chismear y ponernos de acuerdo en varias cosas.

Respuesta: No los considero indispensables debido a que es una manera impersonal de tratar algunos temas, pero es importante porque es un medio por el que puedes tener comunicación desde cualquier parte del mundo.

Respuesta: Es importante claro por la rapidez y efectividad de la comunicación y en estos tiempos indispensable

¿Cuáles son los tópicos más frecuentes que tratas en las conversaciones? Ejemplo. Lo que hiciste en el día, ponerse de acuerdo para salir, etc..

Respuesta: trabajos y tareas escolares

Respuesta: Depende de la persona con la que me esté comunicando. Tengo mi lista dividida en grupos específicos, así que con la familia son temas familiares, con mis colaboradores de trabajo, suelen ser cosas de trabajo, etc. Pero también, obviamente, y como en cualquier plática que se hace en persona, es conveniente tratar de meter un poco de conversación personal, para que la gente no se sienta agredida.

Respuesta: Lo que he hecho, lo que hago y lo que voy a hacer, ah, y cómo se encuentra la persona con la que chateo y por ende yo también.

Respuesta: Principalmente sucesos acontecidos recientemente o por suceder, planeaciones calendarizadas o situaciones diversas.

Respuesta: Bueno, en mi caso lo uso para varias cosas desde para platicar lo q paso el día anterior con nuestros amigos, también lo uso para estar en contacto con la prensa para las cuestiones del CAMAC y lo uso también para trabajar con algunos proveedores.

Respuesta: actividades diarias, política, fútbol, opiniones de algún tema, planes de salidas, a veces hasta temas académicos

Respuesta: Ponerme de acuerdo para salir, información sobre tareas, y ponerme en contacto con amigos y familiares de otras ciudades.

Respuesta: Ponerse de acuerdo para salir, con mis principales amigos, y puras pendejadas con personas que no conozco bien.

Respuesta: sirve para ponerme de acuerdo para ver si salgo con amigos o pareja en algunos casos, o para contar como me fue en el día, o saber el estado de animo y salud de las personas con las que hablo, o simplemente para que sepan que están presentes en mi vida.

Respuesta: depende con quien estoy hablando, pero pues con mis amigos es lo que hice el fin de semana o si vamos a salir a alguna fiesta o algún lado o contarnos lo que ha pasado desde la ultima vez que nos vimos o chismecillos. Y con mis compañeros de la escuela de las tareas o cosas de la escuela.

Respuesta: Normalmente temas poco relevantes, como platicar del lo que hiciste en el día o los eventos de la semana, también ponerte al día con las personas que no ves desde hace mucho tiempo y temas por el estilo.

Respuesta: Ponerse de acuerdo para algún compromiso, para saludar y arreglar algún pendiente no muy importante, conversación escrita ligera.

¿Cuántas horas al día o semana usas los mensajeros? ¿Los usas más que el teléfono, fax u otros medios?

Respuesta: 4 al día, si lo uso mas que el teléfono

Respuesta: Como tengo conexión ADSL, normalmente mi MSN está prendido siempre que la computadora esté prendida. Personalmente si utilizo los estatus correctos, si estoy "Away" es por que no estoy, etc. Esto, aunque facilita que me manden mensajes importantes aunque yo no esté presente, no indica que los valla a recibir, ya que si se corta la comunicación y/o se va la luz, se pierden esas ventanas y no hay forma de recuperar los mensajes... Con todo y todo, dependiendo de lo que se tenga que comunicar, utilizo el móvil, el Teléfono, u organizo una junta en persona.

Respuesta: Aproximadamente de 10 a 15 horas a la semana, en una escala también uso por igual los mensajes por celular.

Respuesta: Se usa más que otros medios de comunicación por lo práctico que resulta, no hay necesidad de levantarse al fax o levantar la bocina del teléfono, es suficiente con cambiar de ventana mientras se trabaja. Lo uso aproximadamente unas 5 horas diarias, no es tanto lo que se usa sino lo que se mantiene encendido "en línea".

Respuesta: Por cuestiones de trabajo estoy conectado casi la mayor parte del día (horas de trabajo) prácticmte es cuando lo uso.

Respuesta: Realmente no soy consciente pues no es un uso único sino q están abiertas más aplicaciones y programas

Respuesta: 2 hrs. diarias, aprox.

Respuesta: Mas de 5 horas, si, lo utilizo mas que otros medios de comunicación electrónica.

Respuesta: Aproximadamente dos horas al día y a la semana unas diez horas en promedio, y no lo uso mas que el Nextel.

Respuesta: Como 3 horas diarias mínimo y si los uso más que el teléfono.

Respuesta: Uso más el teléfono puesto que lo considero indispensable, pero el MSN lo uso aproximadamente 6 horas diarias entre semana y los fines d semana a lo mucho lo uso 2 horas diarias.

Respuesta: El Messenger lo utilizo poco tal vez 10 veces por semana, pero uso el correo electrónico 8 horas al día (días hábiles)