



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**POSGRADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**  
**MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN**  
**ÁREA EN COMUNICACIÓN E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS**

**TÍTULO DEL TRABAJO:**  
**SITUACIONES COMUNICATIVAS PARALELAS Y CONVERGENTES; LA**  
**INTEGRACIÓN Y DERIVACIÓN DE SMII A LA COMUNICACIÓN DE LA FAMILIA**  
**NUCLEAR**

**TESIS**

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:**  
**MAESTRO EN COMUNICACIÓN**  
**PRESENTA:**  
**NEFTALÍ GARDUÑO CASTRO**  
**TUTOR:**  
**DRA. VERÓNICA MONDRAGÓN GARCÍA . FACULTAD DE CIENCIAS**  
**POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA UIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**MÉXICO D.F., OCTUBRE DE 2015**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**Reconozco de manera especial al  
CONACYT  
por haber apoyado esta investigación  
financieramente a lo largo de mi  
formación de maestría**

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a mi jurado y lectores:*

*Al Dr. Rafael Resendiz por el apoyo teórico, la lectura del trabajo y los consejos teórico-metodológicos a lo largo de mi formación. Por cada una de las clases en las que me introduje al tema de la comunicación humana.*

*A la Dra. Carmen Millé por la lectura de mi trabajo, el análisis teórico, el señalamiento de puntos clave para sustentar este trabajo. Estoy muy agradecido por todos los señalamientos concretos que me hizo.*

*A la Dra. Verónica Mondragón por su apoyo, paciencia y dedicación durante mi estancia en la maestría, estoy seguro que no hay mejor tutora que ella. Le agradezco sus insumos teóricos, sus recomendaciones metodológicas, sus consejos en puntos concretos, la libertad de elección en cada parte del trabajo, su franqueza y exigencia, pero sobre todo por estar allí comprometida con mi formación.*

*A la Dra. Luz María Garay por toda el aprendizaje que adquirí a lo largo de los dos años en la maestría, por el tiempo dedicado a apoyarme en cuestión metodológica, por su apoyo teórico, por apoyarme en momentos de incertidumbre, por cada una de las observaciones que me hizo y la continua revisión y retroalimentación pronta en el proceso de construcción de este trabajo.*

*Al maestro Fernando Cruz por la lectura de mi trabajo, por sus recomendaciones teórico-metodológicas, por su disposición para apoyar la parte final de este trabajo, por su consejos y su fraternidad.*

*Al posgrado por arropar mi formación, a cada uno de mis profesores de la maestría, por su instrucción durante los cuatro semestres y su apertura a abonar al presente trabajo.*

*Al personal administrativo del posgrado, porque siempre fueron demasiado amables.*

*A mi familia, que siempre apoyaron mi formación y son el respaldo para dar cada paso. A mi madre que siempre está dispuesta a apoyarme y a marcarme los errores para hacerme una mejor persona. A mi padre por darme siempre la libertad de elegir y el temple para afrontar cada una de las situaciones durante toda mi vida. A mis hermanos y cuñadas por su incondicional apoyo. A mis sobrinos, por su sonrisa y alegría que me contagia en momentos de presión.*

*A mi novia, por apoyarme en todo y a mis amigos, por estar allí.*

*A la Universidad Autónoma del Estado de México por darme las bases para afrontar esta aventura.*

***A nuestra Universidad  
POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU***

## Índice

<b>Introducción</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I COMUNICACIÓN HUMANA, LUEGO CONSTRUIDA; AHORA CONVERGENTE</b>	<b>4</b>
<b>1.1 La comunicación humana</b>	<b>4</b>
<b>1.1.2 Postura de Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don D. Jackson</b>	<b>6</b>
<b>1.1.2.1 Conceptos importantes en la postura de Watzlawick, Beavin y Jackson</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2.2 Relación</b>	<b>8</b>
<b>1.1.2.3 Información, retroalimentación, interacción y homeóstasis</b>	<b>9</b>
<b>1.1.2.4 Metacomunicación</b>	<b>11</b>
<b>1.1.2.5 Axiomas de Watzlawick, Beavin y Jackson</b>	<b>12</b>
<b>1.1.2.6 Interacción simétrica y complementaria</b>	<b>15</b>
<b>1.2 Postura de Gregory Bateson y Jurguen Ruesch</b>	<b>16</b>
<b>1.3 La problemática de la comunicación humana frente a frente y la integración de tecnología; Hacia una comprensión de la problemática paralela y convergente.</b>	<b>19</b>
<b>1.3.1 El acto de reciprocidad en la conversación en Paul Ricoeur</b>	<b>20</b>
<b>1.3.2 La conversación humana en Maturana</b>	<b>22</b>
<b>1.4 El estudio de la relación entre los sujetos y la tecnología</b>	<b>25</b>
<b>1.4.1 La comunicación construida como posibilidad de estar en paralelo: La tecnología como la solución a las necesidades, impacto y problemáticas.</b>	<b>25</b>
<b>1.4.2 El sujeto de la herramienta, o la herramienta del sujeto; Génesis de la tecnología y de la tecnología de comunicación</b>	<b>32</b>
<b>1.4.3 Contexto: La proliferación de tecnología internet y el hogar</b>	<b>38</b>
<b>1.4.4 Integración y derivación en las situaciones comunicativas paralelas y convergentes</b>	<b>42</b>
<b>1.5 Delimitación principal</b>	<b>44</b>
<b>1.5.1 Propuesta de estudio</b>	<b>45</b>
<b>1.5.1.1 Los SMII y su papel en la comunicación</b>	<b>46</b>
<b>1.5.1.2 Aspectos comunicativos de los SMII</b>	<b>47</b>
<b>1.5.1.3 Capacidades al comunicarse a través de SMII</b>	<b>49</b>
<b>1.5.1.4 Dos conceptos propuestos que caracterizan la comunicación a través de los SMII</b>	<b>50</b>
<b>1.5.1.5 Whats App y Line</b>	<b>52</b>
<b>1.5.1.6 Situaciones comunicacionales de estudio</b>	<b>54</b>
<b>1.5.1.7 Concepto de comunicación y significación en el uso de los SMII</b>	<b>56</b>
<b>1.5.1.8 Habilidades de encodificación y decodificación</b>	<b>60</b>
<b>1.5.1.9 La familia</b>	<b>63</b>
<b>1.5.1.9.1 El ciclo de vida de la familia desde Minuchin y Mondragón</b>	<b>66</b>
<b>1.6 Enfoques</b>	<b>67</b>
<b>1.6.1 Enfoques del fenómeno tecnológico</b>	<b>68</b>
<b>1.6.2 Enfoque del fenómeno tecnológico en la comunicación de Sfez</b>	<b>70</b>
<b>1.6.3 Enfoque traduccionista; un laboratorio en el ojo del observador</b>	<b>71</b>
<b>1.6.4 Hacia una propuesta de enfoque</b>	<b>73</b>

<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>76</b>
2.1 El tema de investigación	77
2.2 Tipo de investigación por su finalidad y nivel de profundidad	75
2.3 Objeto de estudio	80
2.4 Categorías e indicadores	80
2.5 Objetivos	83
2.6 Preguntas de investigación	84
2.7 Herramientas de investigación; Entrevista, cuestionario, ficha de observación	84
2.7.1 Matriz de objetivos y preguntas	88
2.7.2 Habilidades para la interactividad	88
2.7.3 Proceso de comunicación	88
2.7.4 Indicadores del perfil de habilidades encodificación y decodificación en Whats App	90
2.7.5 Suficiencia de las características de las posibilidades de Whats App respecto de las capacidades humanas	92
2.7.6 Guía de entrevista	93
2.7.6.1 Perfil	93
2.7.6.2 Preguntas sobre prácticas (integración)	93
2.7.6.3 Preguntas sobre prácticas-problemáticas (derivación)	94
2.7.7 Elementos para la ficha de observación	96
2.8 Enfoque epistemológico y paradigma	97
2.9 Método cualitativo	98
2.10 Universo y muestra	99
2.11 Estudio de caso y criterios de segmentación	99
2.12 Estrategia de aplicación	101
<b>CAPÍTULO III DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE CASO</b>	<b>103</b>
Introducción	103
3.1.1 La familia Monreal Navarrete	107
3.1.2 La madre	107
3.1.3 El padre	111
3.1.4 El hijo	116
3.1.5 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App	122
3.1.6 Balance Familiar	123
3.2.1 La familia Ávila Placencia	126
3.2.2 La madre	126
3.2.3 El padre	132
3.2.4 La hija mayor	134
3.2.5 La hija mediana	139
3.2.6 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App	143
3.2.7 Balance Familiar	144

<b>3.3.1 La familia Serrano Benavides</b>	<b>148</b>
<b>3.3.2 La madre</b>	<b>148</b>
<b>3.3.3 El padre</b>	<b>150</b>
<b>3.3.4 La hija</b>	<b>154</b>
<b>3.3.5 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App</b>	<b>158</b>
<b>3.3.6 Balance Familiar</b>	<b>159</b>
<b>3.4.1 Familia Esquivel Muñoz</b>	<b>163</b>
<b>3.4.2 La madre</b>	<b>162</b>
<b>3.4.3 El padre</b>	<b>167</b>
<b>3.4.4 La hijo menor</b>	<b>168</b>
<b>3.4.5 El hijo mayor</b>	<b>172</b>
<b>3.4.6 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App</b>	<b>176</b>
<b>3.4.7 Balance Familiar</b>	<b>177</b>
<b>3.5.1 Familia Godínez Guerrero</b>	<b>181</b>
<b>3.5.2 La madre</b>	<b>181</b>
<b>3.5.3 El padre</b>	<b>184</b>
<b>3.5.4 El hijo</b>	<b>185</b>
<b>3.5.5 La hija</b>	<b>189</b>
<b>3.5.6 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App</b>	<b>193</b>
<b>3.5.7 Balance Familiar</b>	<b>195</b>
<b>Recapitulación</b>	<b>198</b>
<b>Introducción a las conclusiones</b>	<b>200</b>
<b>Conclusiones respecto del caso</b>	<b>201</b>
<b>Sobre padres, madres e hijos</b>	<b>203</b>
<b>Sobre el familiograma de frecuencia de comunicación</b>	<b>206</b>
<b>Conclusiones de los elementos teóricos delimitados</b>	<b>207</b>
<b>Problemática de las situaciones comunicacionales paralelas y convergentes</b>	<b>207</b>
<b>Ubicación y contexto, para-situalidad y para-contextualidad</b>	<b>210</b>
<b>Roles, reglas, funciones</b>	<b>211</b>
<b>Tipo de relación y contenido del mensaje</b>	<b>211</b>
<b>¿Se comunican a través de Whats App?</b>	<b>212</b>
<b>Características más explotadas de Whats App</b>	<b>212</b>
<b>Significación de las situaciones comunicacionales</b>	<b>213</b>
<b>Integración, soluciones y derivación</b>	<b>213</b>
<b>Características problemáticas que construyen la aplicación</b>	<b>214</b>
<b>Problemáticas más comunes</b>	<b>214</b>
<b>Conclusiones referente a aspectos teóricos que no fueron parte de la delimitación, pero que fueron mencionados en la discusión teórica</b>	<b>215</b>
<b>Resumen de conclusiones</b>	<b>218</b>
<b>Algunos hallazgos</b>	<b>220</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>222</b>
<b>Anexos</b>	



## Introducción

La integración de Servicios de Mensajería Instantánea por Internet (SMII) a los procesos de convivencia entre sujetos en distintos lugares y con configuraciones humano materiales parecidas proliferan a la vista de cualquier observador. En los últimos años es común mirar personas conviviendo en lugares frente a frente, al parecer en comunicación, pero con el teléfono celular en la mano, frecuentemente con la mirada orientada a la pantalla y no al otro y con una doble atención. ¿Cómo se lleva a cabo la comunicación cuando se tiene el teléfono en la mano, en qué deriva tal integración para las personas con quiénes se convive?

El fotógrafo londinense autoproclamado “BabyCakes Romero” llamó al fenómeno “*Death of Conversation*”, he hizo una exposición de como aprecia la convivencia con la introducción de los teléfonos inteligentes; la exposición se volvió viral y fue entrevistado en múltiples espacios en los medios de comunicación por internet. ¿Será que el fenómeno viral radicó en que la mayoría de usuarios de teléfonos inteligentes pudieron reconocerse en su obra?, un hecho que hablaría de lo genérica y global de la situación.

Con base en esa situación se generó un planteamiento de un posible problema en concreto, a través de recursos teóricos variados, con la intención de abordar lo que resulta en apariencia novedoso y darle respuesta a una pregunta: ¿Cómo se integran los SMII a la comunicación de manera problemática y qué deriva de ello?

Se puede decir que un problema<sup>1</sup> es aquello que dificulta la consecución de pasos para llegar a un fin, aquello que complica, que impide llegar a un fin. Si se plantea que la comunicación entre sujetos en presencia de SMII dificulta la consecución de un fin, que es la comunicación, se puede señalar a esa situación como hipotéticamente problemática.

---

<sup>1</sup> Según la Real Academia Española, problema es definido como el “Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin” (RAE, 2014).

Por lo tanto, la conversación cara a cara, la interrupción de la conversación y la conversación a través de SMII, de los que se ocupa este trabajo, podrían verse como una problemática, puesto que tanto las circunstancias, las características y los hechos dificultan, y facilitan la consecución de la comunicación. Así, a manera de hipótesis en el escenario de la familia, la comunicación a través SMII y en presencia de ellos podría ser una situación que dé para estudiar, tanto soluciones, prácticas y problemáticas.

A riesgo de evitar plantear una situación posiblemente problemática sólo como un asunto social que le restase importancia a las posibilidades y limitaciones del teléfono inteligente, conduciendo a la investigación a un enfoque determinista social, se estableció una estrategia teórico metodológica que parte hacia un construccionismo: En el primer capítulo, se estudia el fenómeno con una plataforma del estudio de la comunicación humana, luego, se hace un acercamiento teórico a los estudios de la relación entre sujetos y artefactos. Hasta ahí, ello acercaría a una comprensión inicial del fenómeno. Luego, se avanza en concreto a establecer escenarios de relaciones comunicativas mediadas por teléfonos celulares y hablar de comunicación por tecnología en situaciones específicas. Tales dos pasos, permitirían estudiar lo que sucede con el sujeto cuando practica comunicarse frente a frente con otros y con el teléfono celular con una conversación de manera simultánea, a través de SMII (la integración), es decir, cómo sucede la comunicación del sujeto cuando se amplían sus capacidades a través de la tecnología, y describir las posibles problemáticas (derivación) que surgen de practicar comunicación a través de estos artefactos al mismo tiempo. Por ello, se acude a posturas teóricas distintas, que ayudan a plantear un problema en que convergen elementos de distinto orden; sujetos y objetos.

De acuerdo con lo anterior, y como parte de la estrategia teórico metodológica, se opta por plantear un escenario; la familia nuclear y la integración de SMII específicamente en el caso de Whats App, ello, en situaciones comunicacionales paralelas y convergentes a través de SMII.

A partir de lo anterior, en un segundo capítulo, se construyen instrumentos para realizar un trabajo de campo, con el objetivo de operacionalizar el planteamiento teórico y con ello obtener datos de la realidad en casos concretos.

En el tercer capítulo se hace una descripción y análisis de los datos obtenidos en campo, que permita explorar y describir la problemática planteada aplicables a los casos concretos.

Finalmente, se ofrecen algunas conclusiones emanadas de los casos en el trabajo de campo respecto de los supuestos teóricos de la comunicación humana, principalmente de la postura de Jurgen Ruesch y Gregory Bateson.

## **CAPÍTULO I COMUNICACIÓN HUMANA, CONSTRUIDA Y CONVERGENTE**

En este apartado dedicado a la comunicación humana se señalan diversas posturas, conceptos, axiomas que permitan estudiarla. Ahora bien, el objeto de que estén contempladas algunas posturas, responde a la necesidad de tener insumos teóricos para delimitar. La delimitación que se ofrece, se dará al final de este capítulo, allí estarán los elementos que interesan en específico a la investigación. Por lo tanto, varios elementos teóricos no serán operacionalizados para obtener datos en un trabajo de campo, pero se espera que puedan servir para interpretar el fenómeno de manera global al final del trabajo.

### **1.1 La comunicación humana**

La comunicación humana es el estudio de las características que permiten la comunicación entre sujetos. Esta forma de estudio tiene su origen, según Yves Winkin (compilador de diversos exponentes del tema), en la comprensión del fenómeno comunicativo a partir de la noción orquestal de la comunicación, que señala como supuesto que todo los elemento más allá del lenguaje comunican si cumplen un papel en el mensaje: gestos, posiciones corporales, movimientos corporales, incluso el silencio, todo comunica (Winkin, 1984). La también llamada Escuela de Palo Alto, según Ives Winkin, se reconoció por su oposición a la utilización del modelo de comunicación unidireccional de Shannon y Weaver, el cual brinda un modelo lineal y unidireccional-maquinal, en el sentido sólo de transmisión, que puede hallarse contrario al sistema retroactivo en el que Wiener describe una retroalimentación ya no en sólo una dirección, sino bidireccional (Winkin, 1984: 15, 16, 20). Sin embargo, dada la problemática en la que se interesa esta investigación, se puede decir que es útil reconocer las particularidades de la comunicación humana bajo las posibilidades humanas para comunicar, aunado al interés principal de nuestro estudio; la comunicación mediada por tecnología y las diferencias problemáticas que generan al integrarse los SMII a la comunicación familiar, por ende, habrá que concentrar el interés en no abandonar del todo la contraparte ubicada en el modelo unidireccional

de Shannon (modelo maquina de la comunicación), puesto que dicho modelo considera la tecnología como un aparato para la comprensión del fenómeno comunicativo de manera metafórica. Por lo tanto, al final del apartado se retoman algunos supuestos de interés de la comunicación humana, pero se considerará la problemática de la tecnología, es decir; se elige sólo la postura teórica que se contempla *had doc* con la problemática de interés. Cabe precisar que la comunicación a través de SMII<sup>2</sup> también es tomada como comunicación humana en este trabajo. Sin embargo, dado que diversos aspectos teóricos que se retoman de la Escuela de Palo Alto, fueron acuñados entre 1940 y 1950 principalmente y fueron planteados en contextos del desarrollo de tecnología de comunicación distintos, es preciso señalar que en el contexto actual (sólo con fines metodológicos de este trabajo) la comunicación sin artefactos se diferencia de aquella mediada por SMII, porque en la primera (cara a cara) las limitaciones y posibilidades son características naturales del humano para comunicar, y en la segunda, son las limitaciones y posibilidades de los artefactos las que se incorporan como un asunto novedoso.

De manera introductoria puede decirse que la comunicación es un todo integrado, que no establece una oposición entre la comunicación no verbal y verbal (Winkin, 1984: 23). Aunque, de acuerdo con Pérez Salazar<sup>3</sup> (2012) es necesario tener sumo cuidado en las posturas respecto de este tipo de afirmaciones, en las que se considera a la comunicación como un todo, como integrada de factores verbales y no verbales, donde no se tome conciencia de procesos de significación presentes (lenguaje no verbal) que suceden al mismo tiempo que se da el proceso de comunicación (con lenguaje verbal), es decir de manera simultánea, por ejemplo: Si se

---

<sup>2</sup> Los estudios de la Escuela de Palo Alto datan principalmente de hace más de 3 décadas, ellos dedicados a trabajar la comunicación a través del modelo orquestal, en el que todo comunica. Sin embargo, en el contexto de la tecnología de comunicación actual se toma este enfoque para intentar comprender el fenómeno de la comunicación familiar aunado a los SMII como WhatsApp. Por ello, la necesidad de aseverar la diferenciación entre aquellos estudios en comunicación en los que aún no existían artefactos como los teléfonos inteligentes, y de esa manera ver como afecta ello a la comunicación que se mantiene entre los miembros de la familia sin SMII. Cabe aclarar que la comunicación a través de estas aplicaciones puede decirse comunicación humana dado que los agentes humanos son los generadores de la comunicación, pero es preciso apuntar que las aplicaciones mismas son tanto extensiones como limitadoras del modo en que se comunican las personas, y es allí donde este estudio intenta abonar sobre las prácticas y problemáticas comunicativas entre los miembros de la familia.

<sup>3</sup> En su trabajo de "Internet como medio de comunicación", hace una crítica ante la posición de algunos teóricos de la comunicación humana que señalan que todo comunica.

observa alguna persona dar discurso político, donde se muestra una simultaneidad entre el movimiento de sus manos, mientras adoptan una postura corporal erguida. En ese sentido, desde la postura orquestal se interpretaría que tanto la postura, las palabras y el movimiento de las manos comunica. Sin embargo, también podrían interpretarse dos fenómenos distintos, uno de comunicación y otro de significación: comunicación cuando la intencionalidad de comunicar por parte de la persona que da el discurso se logra y significación cuando a pesar de no ser su intención, los escuchas significan el movimiento de sus manos a un comportamiento nervioso. Por lo tanto, tomada la medida que refiere Pérez Salazar, se señala como intención el abordar desde supuestos de la comunicación humana la situación de interés, contemplando que en la realidad las tecnologías de comunicación (SMII) se están integrando poco a poco dando lugar a experiencias hipotéticamente problemáticas que podrían ser no de comunicación sino de significación, o ambas. En suma, se asume una postura de reconocer y respetar las aportaciones de la comunicación humana en su contexto, pero se advierte la inconsistencia explicativa de estos supuestos ante el proceso de significación, en el tenor de que aquello que el receptor capta puede no ser intención del emisor, sino sólo un fenómeno de significación por parte del interlocutor.

A continuación se estudian posturas desde algunos autores influyentes en la escuela de pensamiento denominada Escuela de Palo Alto, que se dedicaron a estudiar la comunicación humana en un contexto en el que no se contaba con SMII.

### **1.1.2 Postura de Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don D. Jackson**

La postura de la comunicación humana en Watzlawick y sus colegas distingue tres áreas de estudio, tomando como referencia a Morris (Watzlawick, Beavin y Jackson: 1967: 23):

Sintáctica: Abarca los problemas relativos a transmitir información y por ende constituye el campo fundamental del teórico de la información, cuyo interés se refiere

a los problemas de codificación, canales, capacidad, ruido, redundancia y otras propiedades estadísticas del lenguaje.

Semántica: Se encarga del estudio del significado, como la posibilidad de transmitir series de símbolos con corrección sintáctica con sentido.

Pragmática: Estudia el modo en que la comunicación afecta la conducta.

La perspectiva de Watzlawick, Beavin y Jackson (1967) se ocupa en particular de la pragmática, que se ocupa de los efectos de la comunicación sobre la conducta. En ese sentido, señalan los autores, la comunicación y conducta se usan virtualmente como sinónimos, puesto que los datos de la pragmática no son sólo palabras en función de sus configuraciones y significados, que están al servicio de la sintáctica y la semántica, sino también sus concomitantes no verbales y el lenguaje corporal, aunado al contexto en el que la comunicación tiene lugar. Estos autores señalan que el interés de esta pragmática no es en una sola dirección, sino que el efecto de una comunicación sobre el receptor está ligado al efecto que la reacción del receptor tiene sobre el emisor (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 23). Así, se puede reconocer que la postura de Watzlawick y sus colegas permite diferenciar el lenguaje verbal y codificable de manera formalizada, bajo estructuras definidas que abordan el significado en un contexto para darle interpretación. También, se entiende que no se trata de un modelo lineal, es por eso que estudia la pragmática, es decir, los efectos de la comunicación en la conducta, que pueden ser vistos como los efectos del comportamiento que es irritado por el comportamiento de otro, en una retroalimentación. Siguiendo con la explicación de los autores, cabe la diferenciación del lenguaje articulado y la del lenguaje no articulado. En orden con lo anterior, la expresión, refiere al lenguaje que se puede escribir con palabras y oraciones, pero no con movimientos<sup>4</sup>, ni se puede codificar mediante signos y aunarse al lenguaje oral o escrito de manera formalizada, es decir no hay evidencia de articulación entre significantes y significados. Los significados del comportamiento al comunicarse no

---

<sup>4</sup> El lenguaje no articulado es aquel que se lleva a cabo a nivel expresivo sin que exista una correspondencia formalmente consensuada entre un significante y un significado.

tienen un referente preciso, ello depende en todo momento del contexto<sup>5</sup>. Se puede decir entonces, que el lenguaje verbal, incluso codificable en lo material (escrito) pertenece a lo humano, desde este pensamiento. Por lo tanto, con base en los estudios de pragmática de Watzlawick, Beavin y Jackson de la comunicación humana, se puede apreciar elementos humanos para el lenguaje verbal y elementos que son parte del humano, incluso exteriores a él como el lenguaje escrito. Con lo anterior, se comprende que la comunicación humana ha sido estudiada desde la pragmática, que incluye la relación entre lo articulado del lenguaje y lo que no lo está del todo, en el sentido en que estudia el comportamiento siempre ligado al contexto que le otorga significado. Por lo tanto, se puede decir que la escritura es lenguaje codificado y es congruente estudiarla como comunicación humana, aún siendo exterior al sujeto. En el mismo sentido, el comportamiento, que incluye lenguaje no codificado, es objeto de estudio siempre que sea vinculado con todo un contexto significativo.

#### **1.1.2.1 Conceptos importantes en la postura de Watzlawick, Beavin y Jackson**

De las investigaciones que llevaron a cabo Watzlawick, Beavin y Jackson, se pueden reconocer ciertos conceptos teóricos, para entender distintos modos de apreciar el modo en que los humanos se comunican.

#### **1.1.2.2 Relación**

Para Watzlawick, Beavin y Jackson el concepto de relación significa que toda percepción está relacionada con un punto fijo que sirve como referencia o anclaje. Explica que los niños aprenden en la escuela que el movimiento es algo relativo, que sólo puede percibirse en relación con un punto que le refiera una base de donde se parte, es decir, los comportamientos que se perciben, sólo adquieren significado si se sitúan de acuerdo con una base para analizarlos (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 29). El concepto de relación permite reflexionar sobre aquellos comportamientos que

---

<sup>5</sup> El lenguaje no articulado del articulado, también es explicado bajo la misma lógica por Gregory Bateson, quien señala como análogo al lenguaje no articulado y digital al lenguaje articulado.



no son en sí un lenguaje articulado, sin embargo tratan de comunicar algo, que sería la clave para encontrar el sentido de relación de lo que se intenta comunicar, para poder entender el sentido de los comportamientos. La relación, entonces enmarca las prácticas y su sentido entre las partes, que luego, como se verá a través de la postura de Bateson, permite identificar roles, reglas y funciones.

### **1.1.2.3 Información, retroalimentación, interacción y homeóstasis**

Estos autores introducen también el concepto de información aunado a la retroalimentación. Para Watzlawick, Beavin y Jackson, es un elemento tomado de la psicodinámica de la conducta humana de Freud, donde el concepto de intercambio de información, y con ello comunicación, tomó importancia para la psicología por la interacción evidente entre elementos intrapsíquicos y fuerzas externas. Lo anterior es retomado por estos autores, quienes señalan que el fenómeno de información se da entre aquellos con la capacidad de informarse (sujetos sí, objetos no), a lo que la parte informada puede responder con una actitud comunicante (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 30). Para 1967, esta postura de información permitió pensar que sólo aquellos con la capacidad de informarse serían capaces de comunicar; entre ellos los humanos<sup>6</sup>.

Los mismos autores señalan que la ida y vuelta de la información, entre comunicantes (humanos) es percibida como proceso de interacción<sup>7</sup>: “Una cadena en la que el hecho *a* afecta al hecho *b*, y *b* afecta luego a *c* y *c* a su vez trae consigo a *d*, etc., ello en suma tendría las propiedades de un sistema lineal determinista. Sin embargo, si *d* lleva nuevamente a *a*, el sistema funciona de un modo totalmente distinto” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967:31-32). Vale la pena distinguir que la interacción se logra a través de una retroalimentación, y ello es utilizable para problematizar que entre los sujetos que se comunican actualmente cara a cara, y que también en ese

---

<sup>6</sup> Algunos investigadores perteneciente a la Escuela de Palo Alto investigaron incluso la comunicación entre animales, por ejemplo el estudio del comportamiento comunicativo de las nutrias en sus actividades lúdicas (Winkin, 1984).

<sup>7</sup> Este proceso toma importancia como paralelo y contrario al concepto de interactividad de la relación sujeto-objeto técnico, mientras que para interacción el vínculo se da entre sujetos de manera exclusiva.

momento usan SMII para comunicarse, habría una modificación de la retroalimentación, lo que incidiría en una interacción más pausada o simplemente distinta a aquella dónde no había presencia de tecnología.

En el mismo sentido, los mismos autores cuando hablan de retroalimentación, señalan que puede ser positiva o negativa; donde la segunda se caracteriza por una homeóstasis o equilibrio del sistema, una estabilidad, mientras que la retroalimentación positiva está vinculada con el cambio, con la pérdida de la estabilidad o el equilibrio (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 32). Por lo tanto, se puede decir que la postura de la retroalimentación para la homeóstasis podría ayudar a establecer un marco interpretativo de las conductas adoptadas por no usuarios de SMII en presencia de sujetos que sí usan la tecnología. Con ese supuesto se podría deducir que la tecnología afecta la retroalimentación, la interacción y la homeóstasis; dado que hay un aumento de retroalimentación positiva porque las personas se distraen con el teléfono celular y no atienden al que está justo enfrente, surgiría también una retroalimentación negativa que busque el equilibrio roto por la tecnología, a través del surgimiento de reglas.

Sin embargo, ante la postura anterior se advierte<sup>8</sup> que según la crítica de Pérez Salazar, hay una diferenciación entre el proceso de significación y de comunicación, donde se denota que la significación puede ser o no intencional, mientras que la comunicación debe ser intencional. Ello, en relación con el párrafo anterior, interpretaría que varias veces la retroalimentación no sería intencional, y por lo tanto no sería parte del proceso de comunicación, sino de un proceso de información. Por ende, es necesario entender el fenómeno circular desde estos autores, que funciona en parte, a partir de procesos de significación no intencionales.

---

<sup>8</sup> La distinción yace en la significación como emisión no intencionada. Eso mismo no es comunicación si no es intencional.

#### 1.1.2.4 Metacomunicación

Si se habla de no usuarios y usuarios de SMII, cobra fuerza el concepto de metacomunicación, porque hace referencia a que los sistemas de reglas de la comunicación no explican nada por sí mismos, sino que son en sí mismas su mejor explicación, pero no explican nada (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 43). De acuerdo con lo anterior, la comunicación podría ser explicada con reglas internas de grupos de personas. Este concepto permite observar que la comunicación responde a niveles que están más allá de la comunicación, que permiten comprenderla incluso en presencia de tecnología, por poner un ejemplo:

Si en una habitación está la madre, el padre, su hijo y su hija, donde sólo los padres son usuarios de Whats App, y la madre recibe un mensaje a través del SMII del padrino de sus hijos, al que todos aprecian mucho, cuyo mensaje es para saber si puede asistir el día domingo a visitarlos para hacer alguna actividad, y se considera que la madre sabe del aprecio que le tiene su familia a dicho padrino, a quien le contesta: "Por supuesto compadre". Un momento después, los hijos ponen atención a lo que el padre pregunta a la madre ¿Ya contestaste?... te llegó un mensaje, a lo que la madre dice, sí. Inmediatamente la madre pone al tanto a sus hijos y esposo de la situación; la respuesta de los hijos, es una reacción gestual descrita como una cara que denota desaprobación, mientras que la actitud del esposo, es una mueca en desaprobación total. Para comprender esto es necesario, saber que el esposo, aunque considera una excelente idea la visita del compadre, desaprueba la decisión de su cónyuge, puesto que considera que ese tipo de invitaciones requieren un diálogo antes de acceder. Así, la toma de la decisión por parte de la esposa, violenta una regla que les permite poner límites a su comunicación y decisión. Los hijos también consideran una excelente idea que el padrino pueda visitarlos pero, ese día en especial preferirían salir sólo con sus padres, por lo que expresan tristeza y enfado. Obviamente esta situación, para la madre, es confusa, puesto que elementos más allá de la comunicación, permiten explicar la retroalimentación en una comunicación, pero si no los conoce la madre, persistirá confundiendo el rechazo al padrino de sus hijos y el rechazo de su cónyuge por la toma de decisión sin una previa discusión.

De acuerdo con lo anterior, las reglas internas permiten interpretar la metacomunicación, que para un observador no participante sería un tanto

complicado. Pero en sí, el concepto ofrece la posibilidad de explorar la manera en que las personas se comunican dentro de los grupos.

### **1.2.2.5 Axiomas de Watzlawick, Beavin y Jackson**

Aparte de los conceptos del apartado anterior, Watzlawick y sus colegas, pudieron abstraer axiomas para la interpretación de la comunicación humanamente posible, como son:

1.- La imposibilidad de no comunicar es establecida como un principio que elimina aquella suposición en la que se sostenía que sólo comunica el lenguaje verbal, excluyendo el comportamiento, presencia, ausencia, etc. Para esta escuela toda conducta es comunicación, se habla de un conjunto fluido y multifacético de muchos modos de conducta verbal, tonal, postural, contextual, etc., todos los cuales complementan el significado de lo que el humano expresa (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 49-50). En ese sentido, toda conducta comunica y por lo tanto, es imposible no comunicar. Pero esto es distinto en la ausencia o en la copresencia de tecnología. Se puede decir que los miembros usuarios de SMII, en su papel de comunicantes humanamente posibles, combinan las prácticas comunicativas con los presentes y con los no presentes. Este fenómeno es bastante actual; se puede ver en charlas de café comunicación simétrica en el sentido humanamente posible y también asimétrica entre sujetos usuarios de SMI y no usuarios. La explicación de este fenómeno reduce en el axioma de la imposibilidad de no comunicar. Aquella persona está presente sin poner atención a los que le rodean en una charla de café, comunica algo que es significado por los interlocutores que humanamente posible atienden.

2.- Los niveles de contenido y las relaciones de comunicación. Como presupuesto se dice que toda comunicación implica un compromiso y por ende define la relación. En este sentido, toda comunicación según Bateson, tiene aspectos conativos y referenciales. El aspecto referencial de un mensaje transmite información,

esto es el contenido del mensaje en la comunicación humana. El aspecto conativo se refiere a qué tipo de mensaje es, cuyo sentido proviene del tipo de relación de los comunicantes (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 52). En las relaciones familiares puede verse el aspecto conativo, por el tipo de relación entre distintos integrantes de la familia. Este aspecto dota de sentido por ejemplo, el tipo de relación subordinada o no subordinante entre los miembros de la familia, lo que permitiría encontrar elementos metacomunicativos para entender el fenómeno.

3.- La puntuación de la secuencia de hechos: permitiría organizar la secuencia para su análisis, de manera que se puede observar la constitución de la interacción entre los comunicantes (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 57). Esta forma de organización de la comunicación, permitiría, si se tuviera acceso a mensajes entre usuarios de SMII, reconocer los patrones de la construcción del fenómeno. De hecho este fue el modo que describe cómo se llevaron a cabo distintos trabajos de investigación en comunicación humana por Watzlawick y sus colegas. En este trabajo, más adelante se intentará definir un escenario, que aunque no se aprecie como una secuencia de pasos, sí permita obtener datos de la interacción entre sujetos comunicándose.

4.- Comunicación digital y analógica: Para Watzlawick, Beavin y Jackson, la comunicación analógica y la comunicación digital son conceptos mutuamente excluyentes que convergen en la comunicación humana. Lo análogo hace referencia a aquello que funciona con unidades discretas, convenciones no definidas, elementos con límites no establecidos, o entendido como la expresión; mientras que lo digital funciona en una relación entre lo binario, lo dual, el todo o nada, con convenciones bien definidas, elementos con límites no definidos. Para definir la comunicación análoga usan la sentencia “todo lo que no sea comunicación no verbal”, de manera

paralela especifican los límites de la comunicación digital<sup>9</sup> como la comunicación verbal (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 63). Sin embargo, la separación a la que llegan, permite delimitar aspectos que son necesarios para el análisis humano. Se podría interpretar al lenguaje verbal como un objeto tecnológico para la conquista de la naturaleza, mientras que el lenguaje humanamente posible corresponde al rasgo natural, entendiendo que el lenguaje verbal surgió y se desarrolló para nombrar cosas (herramientas) y acciones, mientras que el lenguaje no verbal permaneció sin convenciones, sin adquirir significados estables traducidos de manera concreta a un lenguaje escrito. De hecho, los teléfonos que pueden almacenar SMII trabajan con software de elementos digitales, que sí permiten la comunicación verbal, pero permiten también de manera limitada la comunicación no verbal ya digitalizada, aunque de manera limitada. Por ello, en este trabajo se interpreta de manera literal la comunicación verbal y la comunicación no verbal, tomando entre ellas la distinción principal, como es la convencionalidad del lenguaje y la no formalización del lenguaje no verbal. Cabe resaltar que en la actualidad, tanto el lenguaje digital como parte de la expresión (lenguaje análogo) se pueden digitalizar en lenguaje binario que en la actualidad es llamado lenguaje digital.

Lo anterior es retomado por Jackson y sus colegas en la premisa siguiente:

“Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones”(Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 68).

---

<sup>9</sup> La comparación entre lo analógico y lo digital que hacen los autores de la comunicación humana es válido, sin embargo, se advierte que se asume que parte del lenguaje análogo ya está en posibilidad de ser digitalizado en la actualidad.

Por lo tanto, vale la pena reflexionar ahora que algunos elementos del lenguaje análogo son digitalizados, cuál es el papel de la tecnología en la comunicación humana y si el lenguaje análogo digitalizado puede comunicar a partir de los SMII.

#### **1.1.2.6 Interacción simétrica y complementaria**

Bateson acuñó un concepto que ayudaría a comprender como se delinea la interacción, a éste le llamó cismogénesis, y lo define como “un proceso de diferenciación en las normas de la conducta individual resultante de la interacción acumulativa de los individuos”. En ese proceso de cismogénesis, dicen Watzlawick, Beaven y Jackson, se han utilizado dos patrones para hacer referencia al proceso: interacción simétrica y complementaria. En la simétrica los participantes tienden a igualar especialmente su conducta recíproca. En el segundo caso, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro, constituyendo un tipo distinto de Gestalt y recibe el nombre de complementaria. Así pues, la interacción simétrica se caracteriza por la igualdad y por la diferencia mínima, mientras que la interacción complementaria está basada en un máximo de la diferencia (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1967: 69). Este fenómeno, podría apreciarse con observación respecto de la problemática que le atañe de manera principal a este trabajo, puesto que si se observa un grupo de personas que se sitúan en un lugar, como un café o un restaurant, donde hay acceso libre a internet, se puede ver que en principio un sujeto toma su celular para comunicarse, y es seguido por otro, luego por otro y así, sucesivamente, como si experimentaran una cismogénesis complementaria que partiría de una retroalimentación negativa, para ser luego un acto generalizado, tal cual lo retrata *Babycakes* Romero en su obra.

Como se pudo ver, la postura de la comunicación humana de Watzlawick, Beavin y Jackson considera supuestos y axiomas para el entendimiento y la interpretación del fenómeno de la comunicación humana. Estos supuestos sirven a la investigación para el entendimiento de la comunicación en los escenarios que se interesa, que se verán más adelante.

A continuación se estudia otra postura para el estudio de la comunicación humana, que va muy relacionada con el concepto de relación de Watzlawick y sus colegas.

### **1.3 Postura de Gregory Bateson y Jurguen Ruesch**

Gregory Bateson y Jurgen Ruesch explican, en su capítulo dedicado a la comunicación y las relaciones humanas, de “La matriz social de la psiquiatría” (1984), la diversidad de canales para la comunicación en la vida diaria, las llaman situaciones sociales en que tiene lugar la comunicación: esto tienen que ver con la rutina diaria de cada persona (Bateson y Ruesch, 1984: 24-25). Este punto es importante para la investigación, ya que da un camino a seguir para estudiar la comunicación: a través de relaciones y de situaciones comunicativas que puede ser una forma para llevar a cabo esta investigación.

En continuación con esta postura, Gregory Bateson y Jurgen Ruesch señalan que el estudio de la comunicación se puede realizar desde el nivel contextual, describen la importancia del nombre que la gente da a cada situación específica, puesto que importa al que desea comunicarse como al científico que intenta conceptualizar el proceso de comunicación (Bateson y Ruesch, 1984: 26-27). Siguiendo con lo anterior, la atribución a una situación específica en la que se da la comunicación de por sí guarda un significado, que de acuerdo con Bateson y Ruesch, es el nivel contextual que dota de sentido al fenómeno y a sus partes.

Jurgen Ruesch y Gregory Bateson hablan de la posición del observador dentro del sistema de comunicación, tanto su papel como observador para el estudio, como desde su posición respecto de sus puntos de vista y centros de interés, el grado de participación, su lucidez para interpretar las pautas, roles y situaciones determinarán que es lo que está apuntando (Bateson y Ruesch, 1984: 26-27). Estos autores dotan de un sentido sistémico a la investigación en comunicación, donde identifican roles y



reglas y por tanto funciones también. Para estos autores, primero se concibe todo un sistema, que para los intereses de esta investigación podrían ser instrumentos que permiten la comunicación como SMII y sujetos miembros de una familia. Luego, dotan de roles a los participantes, que en este caso serían los miembros de la familia, y los limitan con reglas. Esto abre la perspectiva de análisis entre la tecnología y los individuos en familia, porque aunque Ruesch y Bateson hablan específicamente de comunicación humana, se podría introducir la tecnología que es utilizada por los humanos para comunicarse, a la par de la manera en que se comunican cara a cara, ya que el fenómeno de interés de este trabajo enmarca ambas situaciones.

En continuación de la postura, una vez que se ha definido la posición del investigador y la situación social, la entrada a la comunicación, puede entonces el participante identificar la situación. La manera en que el comunicante nombre la situación depende de las reglas que la gobiernan, y de los roles que asumirán los diversos participantes (Bateson y Ruesch, 1984: 28). En este sentido, para seguir la explicación, la situación se da en un sistema que permite derechos y reglas, exige roles, así se puede comenzar a estudiar la tecnología sin perder de vista el contexto que no es evidente, pero que permite explicar las situaciones comunicativas.

Dada la situación compuesta por los roles, reglas, entonces se define el propósito de la relación social; allí opera un sistema de comunicación (Bateson y Ruesch, 1984:28). En este sentido, retomando los párrafos anteriores, la postura de Bateson señala un metodología para la investigación en comunicación humana en un contexto reglamentado, asumido por roles. Así, si planteamos que los SMII permiten comunicar al sujeto asistido por otros familiares violando reglas y roles, ello generaría la tendencia a verle como una tecnología que no permite la comunicación con otros miembros en presencia, que entorpece la comunicación, que la pasa a segundo plano. Por lo tanto, también se podría decir que los SMII dificultan la interacción presencial, mientras que permiten la comunicación a distancia y por lo tanto cambian los patrones de convivencia presencial y no presencial.

Al referirse a sistema de comunicación, Jurgen Ruesch y Gregory Bateson separan en unipersonal y por dos o más (multipersonal), donde el unipersonal está limitado a ese solo organismo, mientras que en el multipersonal las señales se desplazan a través de los cuerpos y el medio (lugar) que los separa. En ese marco, consideran instrumentos humanos de comunicación y vías del cuerpo utilizadas para comunicarse. Los mismos autores señalan que el cuerpo puede ser concebido como un instrumento de comunicación, equipado con órganos sensoriales, tanto receptores como emisores como órganos efectores y vías nerviosas con un centro ubicado en el cerebro; en esa explicación la importancia radica en que son órganos que pueden irritarse y con posibilidad de respuesta, de manera que cuando se transmiten mensajes de persona a persona, frecuentemente se transmite, también sin que los participantes lo noten información acerca del estado del organismo del que habla (Bateson y Ruesch, 1984: 32). De acuerdo con lo anterior, para esta investigación, podemos hablar de situaciones comunicativas de sistemas multipersonales, en las que convergen comunicantes a partir de sus instrumentos de captación y de generación, mientras que otros toman parte para comunicar con su presencia, pero toman instrumentos generadores exteriores a su cuerpo, para poder tomar parte en comunicación en situaciones no presenciales.

A través de distintas ideas de Ruesch y Bateson, a lo largo de este apartado se ha descrito las maneras de proceder para estudiar la comunicación.

A continuación, se toma distancia de las posturas de teóricos de la Escuela de Palo Alto. Como propuesta del investigador se estudian algunas ideas de Ricoeur, que van enfocadas a valores necesarios para la comunicación, también se identifican algunas ideas de Maturana que hace referencia a la conversación humana. La intención de tal propuesta, es nutrir la comprensión del fenómeno.

#### **1.4 La problemática de la comunicación humana frente a frente y la integración de tecnología; Hacia una comprensión de la problemática paralela y convergente.**

Si miramos el modo en que se ha abordado el tema, se pueden distinguir, primero las capacidades humanas, a partir de las posturas de los estudios de la comunicación humana, luego la relación entre sujetos mediados por SMII.

Sin embargo, si se piensa en el tema como un asunto humano, también las personas no se reconocen frente a frente como comunicantes, o lo hacen de otra manera con la introducción de SMII; parecen estar frente a frente, pero al parecer también no lo están.

Estar y no estar, es un asunto que va más allá de estar situado físicamente en un lugar en el espacio; el estar parece estar alterado por la tecnología que media, como los SMII, que se vuelven una capacidad que pone al sujeto en posibilidad siempre potencial de realizar actos comunicativos, esa capacidad pone a los sujetos junto a otros que no están, aunque están relativamente lejanos; siempre están paralelos, denotando que lo paralelo es aquello que está apartado a cierta distancia, ni más cerca, ni más lejos, sólo a distancia, cual los paralelos que imaginariamente dividen al planeta tierra . En ese sentido, la distancia entre sujetos siempre existe, pero ya sea mayor o menor, los SMII la reducen al mínimo, pero no completamente. Entonces, por ejemplo, comunicarse a través de SMII a una distancia de 200000 kilómetros resulta paralelo a estar a una distancia de dos kilómetros, siempre existe la distancia y aunque se reduce, no se elimina.

Es un hecho de que cuando una persona permanece paralela en una situación comunicativa cara a cara con otro, y los SMII en el celular llaman su atención, lo paralelo se convierte en convergente; sujetos se comunican a través de SMII, pero dejan de atender la situación cara a cara. Dos situaciones se empalman.

Por ello, estar y no estar en una conversación con una persona frente a frente y con una persona lejos a partir de SMII, se le llamará situaciones comunicativas paralelas y convergentes. El paralelismo denota no estar, pero estar relativamente cerca. De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (2015), el prefijo “para” significa siempre “junto a” o “al margen de”, respecto a algo, mientras que paralelo hace referencia a dos o más líneas o planos equidistantes entre sí (dos o más elementos que mantiene la misma distancia entre si), que por más que se prolonguen, no se juntan. Así, una situación comunicativa paralela hace alusión a un par o más de sujetos que tienen una distancia que los separa, en posibilidades de comunicarse con SMII, pero que aunque están separados, permanecen también junto a ellos<sup>10</sup>. Mientras que la convergencia refiere, también según la fuente anterior, significa la unión en un punto de dos o más líneas, es decir, un contacto de dos o más elementos en una configuración en la que permanecían separados. En orden con ello, la situación comunicativa convergente, hace alusión a aquellas situaciones mediadas por las posibilidades y prácticas a través de SMII entre sujetos.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que el fenómeno de personas conviviendo entre sí a partir de sus posibilidades humanas, aunado a que llevan a cabo conversaciones al mismo tiempo a través de SMII, es un fenómeno de situaciones comunicativas paralelas y convergentes en espacio y tiempo.

### **1.3.1 El acto de reciprocidad en la conversación en Paul Ricoeur**

Respecto del hecho de estar y no estar de manera simultánea, Paul Ricoeur hace referencia a la relación con el tema del reconocimiento para la reciprocidad. De acuerdo con Ricoeur, “La investigación del reconocimiento mutuo puede resumirse como una lucha entre el desconocimiento del otro al tiempo que una lucha del reconocimiento del sí mismo por parte de otros” (Ricoeur, 320: 2006). Es decir, funciona decir a propósito de esta investigación, que mientras los sujetos están en

---

<sup>10</sup> Las personas suelen conversar cara a cara mediante la charla, mientras también lo pueden hacer mediante los SMII a distancia, en el mismo lugar y tiempo.

presencia tomando su celular para comunicarse con alguien a distancia a través de SMII, sería el reconocimiento de uno al otro y del otro al uno el que los pondría en terreno de la conversación frente a frente como un acto de reciprocidad. Ricoeur señala también que mientras se está presente, la búsqueda de reconocimiento a través de la conversación emanada de alguien, es una imputabilidad que requiere de un acto recíproco, que sin embargo, parece estar ausente en la observación previa de las situaciones comunicacionales que le interesan al investigador, es decir, los sujetos han perdido la reciprocidad cara a cara, no se reconocen, no buscan la mutualidad que se suponía en presencia sin la integración de SMII en las pantallas de los teléfonos inteligentes, un hecho que avanza como problemática en el día a día, si se mira desde esta óptica. Las personas no se hacen caso estando frente a frente, o lo hacen a medias, fragmentan el marco de la conversación que ya estaba supuesto, el acto de convergencia a través de SMII, desfragmenta y desequilibra la conversación cara a cara.

En el mismo sentido, Ricoeur señala que la lucha del reconocimiento del otro empieza en las relaciones afectivas vinculadas con la transmisión de la vida, la sexualidad y la filiación. El mismo autor, encuentra la máxima expresión del reconocimiento del otro en la intersección de las relaciones horizontales de la conyugalidad cuyo marco es la familia (Ricoeur, 2004).

En concordancia con Paul Ricoeur, la familia sería el marco que delinea un escenario de estudio de este trabajo, incluso con base en sus afirmaciones, el escenario de la construcción del vínculo social parte de la familia.

El mismo autor, reconoce que la conversación, por muy básica que sea, necesita de alguien en busca de reconocimiento y de otro que genere un acto recíproco, que a su vez también busque la mutualidad<sup>11</sup>; “El discurso se dirige a alguien capaz de responder, de cuestionar, de iniciar una conversación y un diálogo”(Ricoeur, 2004: 2).

---

<sup>11</sup> Régimen de prestaciones mutuas, que sirve de base a determinadas asociaciones.

Por lo tanto, resultaría problemático añadir a esto un tercer agente entre esos dos, un agente situado de manera paralela al uno o al otro, un agente que está integrado a partir de las capacidades de SMII en la conversación, pero que la perturba, la interrumpe, la disgrega y la convierte en otra cosa. A partir de la convergencia de un sujeto que permanece lejos, pero paralelo, es que surge la agonía de la vieja conversación cara a cara.

A pesar de que Ricoeur problematiza la falta del reconocimiento al interlocutor, se pregunta si el vínculo social sólo se constituye a través de la lucha por el reconocimiento o es resultado de ella, o si esto obedece a otra lógica, una que emane desde el origen de la familia humana hacia una especie de benevolencia vinculada con la similitud de hombre a hombre, en el que la mutualidad surge sencillamente con que exista el otro: “mi semejante lo suscita” (Ricoeur, 2004: 4) y lo explica así:

“Este reconocimiento indirecto podría ser la contraparte pacífica de la lucha por el reconocimiento. En ella se expresaría la mutualidad del vínculo social. No es que la obligación de devolver cree una dependencia del receptor con respecto al dador, pero el acto de dar podría ser la invitación a una generosidad parecida” (Ricoeur, 2004: 3).

En suma, a través de este autor se ha problematizado la situación comunicacional en un plano humano de la percepción del uno hacia el otro y del otro hacia el uno, que para intereses de este trabajo, resultaría primordial para un acto comunicativo. Ahora veremos la postura de Humberto Maturana respecto del mismo hecho, con el fin de tener más elementos teóricos del tema.

### **1.3.2 La conversación humana en Maturana**

Maturana parte de señalar el conversar como un acto humano. Advierte que el significado de la palabra conversar, proviene de dos raíces latinas: *Cum* y *versare*, la primera palabra se traduce como “con” mientras que la segunda se traduce “dar vueltas” de manera que ello apuntaría el acto de dar vueltas con otro (Maturana, 1995: 19). La postura de Maturana respecto del papel en el lenguaje de las conductas,

gestos o posturas corporales y sus configuraciones con las palabras, coincide con la noción orquestal de la comunicación, es decir, que estos elementos son parte del lenguaje siempre que constituyen “elementos consensuales en el fluir recursivo de coordinaciones conductuales consensuales que constituyen el lenguaje” (Maturana, 1995: 20) situadas en un momento histórico de las interacciones, lo que le dota de sentido. A la articulación de palabras y gestos, comportamientos y posturas corporales le llama lenguajear. Se puede encontrar una construcción coincidente entre los teóricos de la comunicación humana y de Maturana, este último incluye una explicación que para los fines de este trabajo es influyente; el papel del gatillo en las posibilidades humanas de, en sus palabras, lenguajear:

“Cómo los seres vivos en general, y los seres humanos en particular, somos multidimensionales en nuestra dinámica estructural y de relaciones, vivimos en nuestra corporalidad la intersección de muchos dominios de interacciones, que gatillan en ella cambios estructurales que pertenecen a cursos operacionales diferentes. De esto resulta que el curso de nuestro lenguajear pueda ser también en cada instante contingente a muchas dimensiones de nuestra dinámica de interacciones que no tienen que ver directamente con lo que ocurre en él; y, viceversa, de esto también resulta que en todo momento nuestras interacciones fuera del dominio de nuestro lenguajear de ese momento sean contingentes al curso de nuestro lenguajear”(Maturana, 1995: 21).

Por lo tanto, si se toma en cuenta lo aseverado por Maturana, la problemática del no reconocimiento del que está frente al otro radicaría en la multidimensionalidad de la dinámica estructural y de relaciones, es decir; si se pierde la atención, no sería con la intención de perder de vista al otro, sino sería un hecho que parte del gatillamiento que conlleva un cambio estructural que pertenece a un cambio operacional diferente; el cuerpo al escuchar una señal, de manera contingente enfoca la atención a ese hecho, a lo material, al teléfono celular, a los SMII. Así la pérdida de atención entre unos y otros no sería una problemática social, sino de la configuración del ensamble entre los SMII-teléfono celular y la parte que imputa en el cuerpo humano: conversar se convierte entonces de acuerdo con su raíz latina a dar la vuelta con pausas con los que están cerca y con los que están lejos.

Por otra parte, Maturana comenta que los actos racionales tienen una base en las emociones, algo que no podemos evitar, tanto de los humanos como de los animales, pero que son la base del lenguaje y lo racional, por ejemplo si escuchamos un ruido estruendoso (pero que aún no sabemos que es por una explosión) la emoción inmediata llama a reconocer qué sucede, luego un acto racional aparece e inducimos, y verificamos que podría ser un gran impacto, o una explosión; el acto racional estuvo en la base del siguiente acto de inducción. Por lo tanto, Maturana añade que en ese aspecto no somos distintos de los animales. Explica que todas las acciones tienen en su base un dominio emocional y del lenguaje. Expone lo que concibe como conversar a partir de la familia, dice que los niños están inmersos en una red de lenguaje y de emocionarse, respecto de los adultos, y es así como adquieren la congruencia de lenguaje y de emocionarse (alegrarse, enternecerse, avergonzarse, enojarse). Por lo tanto, Maturana le llama conversación al fluir en una red de emocionar y de lenguaje, que podría ser fruto de la historia del conversar con los miembros adultos de la familia, de aprendizajes y convivencia. En resumen, el conversar adquiere su referente en la familia, allí sería donde inmersos en el aprendizaje de emocionarse y lenguaje, que en el ejercicio de convivencia con los otros, se conversa y añadiría para fines de esta investigación; se aprende a hacerlo para luego conversar con otros que no son de la familia. Lo anterior, conlleva a pensar el conversar como el modo de expresión de manera coherente de las personas a partir de palabras y de gestos, posturas corporales y comportamientos, con una base emocional seguida de actos del lenguaje y elementos racionales (Maturana, 1995).

En suma, en este apartado, se estudian dos perspectivas que el investigador considera como humanas, aunque no son parte de los estudios llamados “comunicación humana”, en ellas se aprecia el acto de conversar, sus complicaciones, necesidades y características principales de los humanos. Así se concluye este apartado dedicado a las características humanas en la comunicación.



A continuación, se estudia la relación entre los sujetos y los artefactos de comunicación en un proceso que se explica de manera introductoria como “integración”.

#### **1.4 El estudio de la relación entre los sujetos y la tecnología**

En este apartado, se estudia el binomio entre sujetos y la tecnología, y en parte de la tecnología de la comunicación. De cierto modo, es un intento por explicar cómo las capacidades de la tecnología de comunicación permiten a los sujetos estar potencialmente comunicados. Se muestra la actualidad ligada al acceso a internet en el hogar, y el modo en que ello les permiten estar potencialmente paralelos para comunicarse y converger, tanto a los que lo habitan, como a los que salen, reconociendo que ambas personas tienen las mismas herramientas dentro de plataformas de comunicación como los SMII para comunicarse.

##### **1.4.1 La comunicación construida como posibilidad de estar en paralelo: La tecnología como la solución a las necesidades, impacto de la convergencia y las problemáticas**

Las capacidades humanas como el lenguaje oral, escrito y gestual, entre otras, han sido poseídas, ampliadas, posibilitadas por la tecnología para la comunicación en forma de extensiones (McLuhan, 1994). Éstas, establecen tanto nuevos marcos de acción, como limitaciones naturales y de su raíz técnica, detonan una comunicación amplificadas. De principio, pueden ser vistas como soluciones a las necesidades; con su lado negativo: las complicaciones y los riesgos (integración y derivación). En los últimos años, el hombre puede hacer uso de tecnologías para comunicarse, tal es el caso del teléfono, del celular, o de los servicios de mensajería instantánea a través de internet (SMII), entre otros, con ello, se accede a la posible comunicación a distancias impensables en otros siglos pasados; se tiene la posibilidad de acciones que en el pasado serían imposibles. Si no hubiera tecnología de telefonía celular, o teléfonos en casa, no sería posible comunicarse en tiempo real a distancia. Tal vez, el servicio

postal seguiría siendo una preferencia para las personas con deseos de comunicarse a distancia. O se necesitaría tener voces como de personajes de ficción que contaran con una voz super potente, capaz de viajar distancias medidas en kilómetros para comunicarse con personas distantes. Sin embargo, el desarrollo tecnológico ha posibilitado la comunicación a distancia a través de distintos aparatos exteriores al cuerpo y por ende a las capacidades comunicativas que tenemos de nacimiento. No obstante, el hecho de que la comunicación esté posibilitada por opciones técnicas repercute en nuevas problemáticas derivadas de las prácticas ampliadas. Paul Virilio explica las posibilidades ampliadas a partir de una metáfora: como las fotografías con demasiada luz, dice que la arquitectura de la ciudad basada en nuevas tecnologías, se mantiene en una situación de ciudad sobreexpuesta, con muchos servicios, pero también muchos problemas potenciales; en ese sentido entiende por sobreexposición al fenómeno que consiste en aplicarle al negativo fotográfico (material fotosensible) más luz de lo indicado, con el objetivo de que al ser revelado se obtenga una luminosidad más allá de lo normal, para referirse a los avances tecnológicos (Virilio, 1991: 14) . Si se toma en reflexión el fenómeno que ensaya Virilio (los cambios en la arquitectura bajo el impacto de las tecnologías de comunicación y a su vez los fenómenos sociales que se detonan), se puede concebir que el desarrollo tecnológico en la comunicación permite una comunicación más luminosa y sobreexpuesta, tal idea, arroja que la sobreexposición también añade problemáticas y riesgos ampliados. Por lo tanto, si se trata de una comunicación con extensiones gigantes-expuestas, los problemas así mismo serían gigantes y sobreexpuestos, un ejemplo de ello surge al pensar en las “redes sociales” como la popular Facebook, en la que se puede evidenciar mucha comunicación, pero también mucha comunicación sobreexpuesta, que arroja nuevos problemas, una comunicación extendida, en la que los problemas de las extensiones también son ya del sujeto.

Otro punto de vista del fenómeno comunicativo y su relación con la tecnología, es uno en que se ubica en el objeto técnico y sus implicaciones en la comunicación desde su construcción, es decir, desde conocer todos los elementos implicados para que se pueda llevar a cabo la comunicación a través de tecnología, hasta mirar la

relación humano-tecnología. Esta visión, construida por Marshall McLuhan (1996), hace una importante reflexión: asegura que el medio es el mensaje, explica el desarrollo de la luz eléctrica como detonador de muchas otras tecnologías, es decir, él encuentra una matriz de la tecnología en la luz eléctrica, por ello llama subtecnologías de la electricidad a otras tecnologías que necesitan luz eléctrica para funcionar... Cabe destacar que el argumento fuerte de la construcción de McLuhan es que supone que la tecnología "electricidad" tiene un papel principal: sin la electricidad, no puede llevarse a cabo la operación de muchas tecnologías, un hecho que podemos corroborar si buscamos hechos históricos como desastres naturales en los que la electricidad ha quedado suspendida y se encuentran bastantes complicaciones porque muchas otras tecnologías dependen de ésta. En ese mismo sentido, para referirse a mensajes dice: "El mensaje de cualquier medio tecnología es el cambio de escala, ritmo o patrones que introduce en los asuntos humanos"..."El mensaje no es la máquina sino lo que se hace con ella" (McLuhan, 1994: 30). Por lo tanto, podríamos entender los medios de comunicación como tecnologías posibles que sólo pueden operar mediante electricidad y más aún, si se piensa en la tecnología de actualidad, se podría decir en ese orden que la electricidad hace posible que operen otras tecnologías, una de ellas internet, que a su vez hace posible muchas otras tecnologías, que tienen un mensaje: el cambio de ritmo de patrones que introduce a los asuntos humanos. De ese modo, se puede rescatar la visión de cómo la tecnología, por ejemplo los SMII, potenciados por la conexión a internet, y por un hardware como los teléfonos inteligentes, construyen una plataforma técnica que posibilita prácticas sociales en una nueva escala; lo que se hace en los asuntos humanos con tales posibilidades. Esta visión se puede interpretar como una postura determinista en la que la tecnología determina las prácticas comunicativas, es decir, que los SMII determinan las prácticas comunicativas de los sujetos. Pero, la problemática de esa visión, es que se perdería de vista del enfoque el cómo los sujetos determinan incluso el papel de la tecnología, en el sentido de que la tecnología se diseña a partir de las necesidades sociales; el ejemplo de esto es que cualquier plataforma de servicios de mensajería, por muy avanzada, barata, o rentable que sea, si no es usada por grupos sociales que se comuniquen, no funciona; ello lleva a pensar en la parte humana del fenómeno. No obstante, no es inteligente, si se quiere

entender las implicaciones de la relación entre sujetos comunicándose mediante SMII, pensar en la electricidad como principal generador de otras tecnologías, o de internet, ante ello, se sugiere resaltar su importancia en el sentido de que el fenómeno tecnológico es un proceso en el que intervienen distintas tecnologías para dar como resultado la detonación de una última. Sin embargo, para reconocer a la tecnología de comunicación como una entidad presente en el fenómeno de la comunicación social, no sólo determinado por las limitaciones y posibilidades de lo humano, ni tomado solamente como extensiones que determinan las nuevas posibilidades de un sujeto híbrido entre lo humano y la tecnología, se puede emprender una discusión hacia la comprensión del papel de la articulación entre tecnologías y hombres, para enfocarse en donde las posibilidades se articulan con las prácticas y los efectos de ello como nuevas problemáticas sociales en una construcción.

Para entender el papel y la importancia de los sujetos en el fenómeno tecnológico, no sólo como un ingrediente, sino como lo que hace distinto al sujeto de las máquinas, se retoma a Roman Gubern quien va más allá de considerar las máquinas como determinadoras de las prácticas sociales, y resalta el papel del sujeto en el fenómeno: “La primera gran deficiencia de las máquinas consideradas inteligentes afecta sus limitaciones en relación con la comunicación humana” (Gubern, 2006: 92). Tal autor, hace alusión al fracaso de los proyectos de la inteligencia artificial ante su objetivo de inventar máquinas que se puedan comunicar con humanos, entre otras incapacidades, la incapacidad de las máquinas para interpretar según el contexto (el sentido connotativo) y los elementos subjetivos en el proceso para una retroalimentación con el sujeto. Y, aunque para este trabajo no es importante el asunto de la inteligencia artificial, se rescata como un asunto principal analizar las limitaciones de la técnica en su relación con la comunicación humana, y al mismo tiempo, el ensamble entre lo anatómico humano y la tecnología. Por otra parte, el mismo autor habla de la relación entre el sujeto y la tecnología, señala que puede llegar a ser más allá de amistosa... “erótica”:

En las sociedades postindustriales, mucha gente pasa más tiempo relacionándose con pantallas y teclados de ordenadores que con personas, lo que, por cierto, implica un pésimo aprendizaje de la “inteligencia emocional”. Para los adictos a la informática, su relación con la máquina no sólo es amistosa, sino que puede llegar a ser erótica, en un tránsito del animismo objetual al fetichismo binomial. De hecho algunos usuarios no únicamente otorgan un nombre y una personalidad a su ordenador y le enganchan pegatinas ornamentales, sino le atribuyen sexo masculino o femenino, pues puede ser *el* ordenador o *la* computadora (Gubern, 2006: 103-104).

Ante estas aseveraciones del autor de “El eros electrónico”(2006), parece importante enmarcar la relación entre los sujetos y las tecnologías, sobre todo, en el interés de esta investigación (los SMII) el proceso de comunicación , es decir, no hay un interés en las relaciones afectivas humano-maquina, pero si una curiosidad por conocer esas relaciones. Por lo tanto, esta investigación se interesa por la relación entre tales entidades en un fenómeno en el que se rozan, que aborda aquello que sucede entre sujeto-máquina, en su interactividad<sup>12</sup> (que es abordado en los siguientes apartados) y por los sujetos comunicados mediante los SMII (fenómeno de comunicación). Es decir, no se comparte con Gubern la idea de la comunicación entre sujetos y la tecnología, porque se entiende la exclusividad del papel humano para hacer comunicación y sobre todo, captar la implicación de la tecnología en las relaciones afectivas.

Por otra parte Roman Gubern (2006) abona al estudio de la relación sujeto-máquina, cuando habla de los cyborgs (*cybernetic organism*), una noción que en Gubern es parecida a la concepción de las extensiones de Mac Luhan (1994), porque considera un ensamble entre lo humano anatómico y las características técnicas, puesto que enmarca a sujetos y elementos técnicos bajo ese nombre, lo cual denota un híbrido a través de un término acuñado por Manfred E. Clynes y Nathan S. Kline para describir sistemas “hombre-máquina autorregulados”. En su explicación, el mismo autor escribe que se trata de tecno-cuerpos, en los que se combina el cuerpo con dispositivos cibernéticos, cuyos ejemplos son los implantes y prótesis técnicas como

---

<sup>12</sup> Se toma a interactividad, de acuerdo con (Pérez, 2012) entendida a partir de los grados de control , manipulación y modificación, que los usuarios pueden tener con respecto a un sistema de cómputo y a los elementos simbólicos que es capaz de representar.

los marcapasos electrónicos o los penes artificiales (Gubern, 2006: 115). El papel sujeto-máquina, hace referencia a una extensión como lo señala McLuhan, para amplificar las posibilidades amputadas. Por lo tanto, si se hace un ejercicio de imaginación para concebir un *cyborg* entre la SMII y un sujeto, se podría describir como un sujeto que está conectado con el cerebro (que estaría conectado con el pensamiento del sujeto y este a su vez a una red a través de ondas de radio), sin duda, se pensaría en una mezcla de entidades. Sin embargo, tales fantasías al día de hoy no son posibles o parecen realidades mágicas, pero de ello se puede rescatar la idea de la relación separada entre los SMII y los sujetos, o en los sujetos comunicados mediante SMII. No obstante, las realidades que detona la tecnología de comunicación en relación con el sujeto, no están tan alejadas de lo que anteriormente se podría haber tomado como mágicas (el caso de los SMII o del teléfono celular), incluso son claros ejemplos de mezclas reales que se perciben cual lo que antes era narrado como sueños, que ahora son posibles, por ejemplo; soñarse en un escenario (la sala de tu casa) platicando con algunas personas conocidas, y dar un par de pasos e instantáneamente llegar a un lugar que se sabe, está muy lejos del lugar en el que se estaba (es un sueño, es posible), y mirar a muchas otras personas distintas, al tiempo que se percibe también el resultado; dos pasos después, con los que estabas, ya no están. El sueño que se puso de ejemplo, puede funcionar para describir el fenómeno de la comunicación mediante tecnología como extensiones que hacen estar presentes a los sujetos en lugares lejanos y desaparecer, aunque se esté presente, del lugar en el que se existe, en el que están los pies, pero dónde la persona parece no estar.

Más allá de lo que narra Gubern a propósito de máquinas inteligentes con limitada inteligencia y máquinas del futuro con inteligencia similar a la de los sujetos, habla de una relación más modesta: las necesidades de los sujetos. En ese sentido destaca la posibilidad que la tecnología puede desempeñar en las relaciones humanas. A partir de un ejemplo, Gubern narra el papel de una tecnología en la detección emocional entre personas tímidas, mediante un ejemplo real de una tecnología; señala que les sirve a los sujetos de personalidad tímida para “romper el hielo” y establecer comunicación. Para describir las características de la tecnología, Gubern señala que

permite un acto de conexión entre dos personas sin palabras, para un instante después, establecer una relación de comunicación con el objetivo de establecer relaciones sexuales. Tal tecnología es una herramienta pequeña que se puede llevar en la bolsillo del tímido, trabaja a través de una señal de ondas de radio, ésta detecta la presencia de una persona con el mismo aparato en el bolsillo que tiene la necesidad de establecer una relación. Tal herramienta, constituye el “romper la barrera en personas tímidas” (Gubern, 2006: 119-120). En orden con lo anterior, en el ejemplo se destaca el papel de las actividades humanas a partir de la posibilidad de la tecnología, en su mezcla. Sin embargo, en el caso de tal dispositivo para “romper el hielo” se revela sólo la extensión de las prácticas, y se toman sus efectos en un nivel de solución, algo inmediato. Pero es importante añadir que todas las soluciones, si se miran desde otro punto, parecen implicar problemáticas nuevas. La problemática que surgió según el autor (de hecho fue divertido leer acerca de ello), sucedió cuando muchas personas con el dispositivo en el bolsillo convergieron en un antro, acto seguido del sonar de todos los dispositivos que detectaban muchas señales de muchos tímidos en busca de una relación, el resultado: nadie supo quien en realidad era el otro interesado o si todos lo eran.

En resumen, la relación entre tecnología y el sujeto en la comunicación, se construye desde diversas tecnologías que le preceden y prácticas que le anteceden, para establecer cambios, tales pueden ser vistas como extensiones o artefactos que tienen un impacto en las actividades humanas, para amplificarlas o sobreexponerlas, dependiendo como se enfoque la situación. Sin embargo, en tal escenario, es importante captar los efectos de la sobreexposición, detectar los efectos de la comunicación entre las capacidades de los sujetos (humanos) y las posibilidades de la tecnología. Por lo tanto, esto lleva a la investigación a la configuración de escenarios:

- Las prácticas entre sujetos que se comunican a la distancia a través de sus extensiones, que podríamos llamar comunicación indirecta.
- Las prácticas entre sujetos que se comunican en un espacio determinado sin extensiones, que podríamos llamar comunicación cara a cara.
- Las prácticas entre sujetos y sus extensiones en presencia de sujetos sin ellas.

A través de las posturas anteriores, en este apartado, se acudió a Roman Gubern y a McLuhan para explicar el impacto de la tecnología en los sujetos, el modo en que se pueden concebir como la posibilidad de situaciones comunicativas paralelas, ello como la solución a necesidades (por ejemplo de los tímidos), y, con ello, el impacto y las problemáticas que implican las limitaciones de la tecnología respecto de las actividades humanas.

En el siguiente apartado se muestra una postura de la génesis de la tecnología, lo que permitiría entender el ensamble, y la relación entre los sujetos y su artefactos. Entre los autores a los que se acude están Hernanz, Mc Luhan, Simondon.

#### **1.4.2 El sujeto de la herramienta, o la herramienta del sujeto; Génesis de la tecnología, y de la tecnología de comunicación**

Como principio del fenómeno tecnológico parece lógico preguntarse ¿Qué es una tecnología? En este apartado se interpretan algunos puntos de vista que conllevan a similitudes bien marcadas entre las nociones de los autores, que permiten entender que es la tecnología de comunicación.

Según Hernanz<sup>13</sup> (2012) la tecnología surge a partir de un proceso llamado hominización, que permitió la sobre vivencia del *homo sapiens* en su entorno. Comenta que mediante el desarrollo y complejización del cerebro, el desarrollo de las cuerdas bucales y con ello el desarrollo del lenguaje nació una herramienta eficaz para transmitir materialmente y de manera finita las ideas, el lenguaje, así como facilitar la interacción. De manera similar, habla de la evolución de la mano como resultado de la incorporación del homo, que permite hablar del *homo sapiens* como *homo faber*; una vez incorporado, el *homo faber* contó con la mano libre que se volvió prensil, una capacidad que le permitió convertirse en productor de herramientas con las cuales transformó y transforma el mundo natural en el mundo artificial (Hernanz, 2012; 42).

---

<sup>13</sup> Hernanz (2012) ofrece una visión antropológica de la tecnología, que es importante en a configuración del sujeto y sus capacidades naturales de comunicación.



Ahora bien, el punto importante que señala Hernanz es que explica al lenguaje como una tecnología de comunicación y el origen de las herramientas como tecnológicas exteriores, que finalmente orientan a concebir a los SMII como una mezcla entre la herramienta de comunicación “lenguaje” y las posibilidades del software.

Otra visión del origen de la tecnología, se basa en la mitología griega. McLuhan nos remonta al mito de Narciso para explicar el origen de la construcción de herramientas como extensiones, respecto de la palabra Narciso dice:

Ésta proviene de la palabra griega *Narcosis* o entumecimiento. El joven Narciso confundió su reflejo en el agua con otra persona. Esta extensión suya insensibilizó sus percepciones hasta que se convirtió en el servomecanismo de su propia imagen extendida o repetida. La ninfa Eco intentó cautivar su amor con fragmentos de sus propias palabras pero fue en vano. Estaba entumecido. Se había adaptado a su extensión de sí mismo y se había convertido en un sistema cerrado. (McLuhan, 1994: 61).

De acuerdo con McLuhan “El punto importante es el hecho de que el hombre en seguida se sienta fascinado por cualquier extensión suya en cualquier material diferente a él” (McLuhan, 1994: 61), puesto que habla de una posible transición de las capacidades del sujeto hacia otro material, es decir, el que las cualidades de un sujeto migren a otro material, por poner un ejemplo, que se reproduzcan las cualidades del sujeto cual semillas de vegetales en la tierra. Siguiendo con Marshall McLuhan, explica que cualquier “autoamputación” puede ser considerada como una extensión, dado que por ello entiende un procedimiento del sujeto para “salir de su mente”, “saltar fuera de su piel”, detonado por una irritación proveniente de un aumento de exigencia para sus partes del cuerpo; con dicho procedimiento de autoamputación como un salto a otros materiales, recupera el equilibrio, en ese sentido, apunta, las comodidades y el placer son anti irritantes (McLuhan, 1994: 62-63). Esta última idea, es compartida por Gubern (2006) en concebir a la tecnología como solución material a las problemáticas, por ejemplo: contraer pareja con ayuda de la tecnología librando la timidez de la personalidad como un obstáculo. Por lo tanto, se identifican en McLuhan

puntos importantes; la noción de transición de las capacidades del sujeto hacia otros materiales, detonado de una necesidad o irritación por la incapacidad del cuerpo para manejar situaciones.

Para Gilbert Simondon<sup>14</sup> (2007), el origen de lo que McLuhan llamaría extensiones, está contenido en su obra “El modo de existencia de los objetos técnicos”, allí señala que existe una transmisión de capacidades del sujeto hacia los objetos para ser tecnología. Simondon hace un trabajo filosófico a partir de la transmisión de la voz de una línea telefónica, entre otras tecnologías, su punto diferenciado es que él considera que ya no se puede estar centrado en el “mero hombre”, despojado de sus relaciones con la naturaleza y con su propio hacer, ello es su existencia técnica. Explica que para recomenzar a filosofar no basta con tomar en consideración los objetos técnicos, puesto que se obtendría una tecnofilia, que es el reverso exacto del prejuicio humanista contra la técnica, sino que el modo de filosofar debe ser alterado desde la raíz, se deben estudiar las problemáticas referentes a la existencia a partir del hombre mismo y de su relación con los artefactos, ya que el sujeto no existe en libertad, sino siempre vive rodeado de un entorno de cosas que lo limitan, en este caso el autor se refiere a los artefactos (Simondon, 2008; citado en Rodríguez, 2008: 10). En la filosofía de Simondon se plantea la relación entre el sujeto y la máquina más allá de modelos mecanicistas, o sociales.

El punto importante en Simondon es que a partir de su filosofía diádica piensa en una relación entre sujetos y objetos técnicos a través de una visión que se puede interpretar como constructorista, puesto que estudia la suma entre las posibilidades humanas en su relación con las posibilidades de los artefactos, así se puede ver una realidad construida tanto por los sujetos como por los objetos. Primero, explica procesos paralelos entre sujetos y objetos técnicos:

---

<sup>14</sup> Gilbert Simondon ofrece una visión filosófica del hombre y su relación con la tecnología, su obra el “El modo de existencia de los objetos técnicos” data de 1958.

Como proceso principal del sujeto respecto de los material introduce el concepto de individuación, esto es un proceso en el que las in-formaciones (materiales en forma) del exterior entran al individuo, este proceso sucede a cada momento, como una suerte de actualización constante, ello hace de la individuación un fenómeno que va desde el mundo físico hacia la parte psíquica del individuo. Individuar es entonces resolver un problema existencia, ésta genera una realidad preindividual que le sirve para sus siguientes individuaciones. De manera paralela, dice: la individuación en lo material ocurre pocas veces, la materia adquiere forma y permanece allí, y ejemplifica el proceso de la fundición de materiales, que al tomar forma permanecen así (Simondon, 2008; citado en Rodríguez, 2008: 11).

En orden con el concepto de individuación, es éste un proceso paralelo entre los sujetos y lo material, comprende como se introducen las formas y las fuerzas en la percepción del sujeto y luego constituyen su realidad, y de modo paralelo del objeto técnico y como se constituye su materialidad, de allí se puede establecer una relación primaria: los límites naturales materiales y las posibilidades naturales del sujeto.

Siguiendo con la explicación de la génesis de la tecnología en Simondon, también hace referencia a cómo las intensiones del sujeto se plasman en lo material, es decir; en la relación de lo que el sujeto le hace a lo natural y lo natural al sujeto, allí, encuentra el origen del objeto técnico:

...“Los seres humanos poseen, por cierto, una característica muy especial: hacen proliferar la materia en el mundo a través de la creación de objetos y sistemas técnicos y se acoplan o desajustan respecto de ellos, creando fantasías de liberación o de sojuzgamiento que dependen de la tonalidad afectiva de la época. La individuación de los objetos técnicos se llama “proceso de concretización”, y se puede hablar de proceso porque de hecho es un hacer humano repetible, representable y analizable a través de sus productos. Concretizar es, como individuar, resolver una tensión existencial, que en el caso de lo técnico es una dificultad de funcionamiento. Concretizar es tender un puente entre la evidente actividad artificializadora del hombre y lo natural. El objeto o sistema técnico, esto es , resultante de un proceso de concretización , adquiere una autonomía que le permite regular su sistema de causas y efectos y operar una relación exitosa con el mundo natural. Lo artificial es aquello que, una vez creado y objetivado por el hombre todavía requiere de su mano para corregir o proteger su existencia. La autonomía de los sistemas técnicos , tan

denostada en aquellos tiempos (fines de los años de 1950) por todo el pensamiento de la técnica, comenzando por el filósofo francés Jacques Ellul, es presentada como algo positivo. El predominio de la técnica será entonces un problema para los prejuicios humanistas, donde el hombre debe estar al frente de sus máquinas para desentenderse de algunas actividades o directamente para probar los propios límites de lo humano (Simondon, 2008; citado en Rodríguez, 2008: 12).

De acuerdo con lo anterior, la construcción de los objetos es una característica de los humanos, como lo señalan McLuhan y Hernanz. En Simondon a través de Rodríguez (2008) se considera la tecnología, en su carácter artificial, tipificada como aquella que requiere la mano del hombre para proteger y corregir su existencia. En este asunto podríamos interpretar los SMII, puesto que no pertenecen a la otra categoría señalada como los sistemas autónomos, que podrían considerar objetos técnicos como las semillas mejoradas de granos por ejemplo. Incluso, si se observa el fenómeno de interés es literal que los SMII mantienen ocupadas las manos de las personas.

En continuación de la visión de Simondon, a propósito del fenómeno tecnohumano, explica el modo en que las intensiones del sujeto se propagan en lo material. Para eso introduce el concepto de “transducción”, por esta, entiende la transformación de un tipo de señal en otro distinto, sea en el nivel tecnológico o el biológico, dice que la transducción tiene algo de trasmisión y otro tanto de traducción, algo de un desplazamiento en el tiempo y el espacio y otro tanto de paso de un registro a otro, sólo que se trata de un transporte donde lo transportado resulta transformado. Aumenta que la transducción es una individuación en progreso, lo que preside las sucesivas transferencia de los mundos físico, psíquico, vivo, colectivo y artificial, con todo lo que supone si se considera la variedad de sustancias implicadas en el entrelazamiento universal (Simondon, 2008; citado en Rodríguez, 2008). Como se puede interpretar, Simondon pone atención a cómo las intensiones del sujeto son puestas en lo material, y da cuenta de un proceso vinculante entre sujetos y diversos materiales, a través de diversas sustancias como un proceso que podríamos entender

como *asimilación*<sup>15</sup> de lo material natural hacia lo humano, como insumo de la realidad (individuación) y como asimilación de lo humano hacia lo natural (concretización artificializante) para crear tecnología. Es pertinente añadir, ante un vasto conjunto de términos, que el proceso de asimilación de lo exterior en los sujetos puede ser un proceso, como se conoce en la comunicación social, de recepción, donde la significación toma un valor necesario; mientras que para el proceso paralelo, de lo humano a lo material, se puede entender como un cambio de forma en la sustancia (in-formación) como efecto de *asimilación*.

En resumen, se pueden encontrar varias generalidades desde distintos puntos de vista en respuesta a la interpretación del origen del objeto técnico, de lo que es una tecnología, de cómo la tecnología permite la comunicación, claro, con algunas variaciones en cuestión de lenguaje técnico. Por lo tanto, a través de McLuhan, Simondon y Hernanz, se concibe la tecnología como un fenómeno construido donde intervienen tanto objetos materiales, como sujetos. Se caracteriza porque la parte material ha asimilado en su forma las intensiones del sujeto. Mientras que el sujeto ha asimilado las partes de la tecnología como propias asegurando su existencia en un lapso de tiempo. También se advierte el concepto de transducción como una posibilidad problemática de la transacción de información entre sujetos a través de tecnología de la comunicación.

En suma, a lo largo de éste apartado se hizo una revisión para entender la génesis del fenómeno tecnológico, y con ello la relación entre el sujeto y el artefacto; la tecnología y la tecnología de comunicación.

En el siguiente apartado, se toma distancia de todos los aspectos teóricos estudiados, para formar un escenario de estudio por partes, de la gran posibilidad de evidencia real de las posibilidades para las prácticas entre los elementos humano-tecnología en la comunicación, que estarían en probabilidades de conformar

---

<sup>15</sup> Este término permite separar la asimilación entre sujeto y objeto técnico de manera paralela, que el caso del sujeto se podría tomar como asimilación significativa, mientras que las tecnologías la asimilación supone un cambio de su configuración física o química.

realidades comunicativas tanto paralelas y convergentes, entre sujetos integrados y las derivaciones, tanto para los usuarios como para los no usuarios (disidentes) de tecnología; el nombre del escenario es el hogar.

### **1.4.3 Contexto actual: La proliferación de la matriz de tecnología internet y el hogar**

En los siguientes párrafos, se estudia un escenario entre las prácticas de los humanos y las posibilidades de la tecnología, que pone atención al hogar como un espacio importante para grupos de personas que suelen convivir y también comunicarse mediante SMII.

La comunicación de los habitantes en el hogar, con el contexto tecnológico de la integración de la tecnología de SMII, lleva a reflexionar en los cambios que trae consigo tal mezcla en la relaciones humanas mediadas por tecnología. Se reitera que las posibilidades de esta última permiten el rompimiento de barreras para la comunicación humanamente posible mediante posibilidades que amplían el rango para comunicarse, esas mismas posibilidades son también limitaciones, de modo que las problemáticas de la comunicación entre los sujetos pronto se traslada a un ámbito humano-tecnología. En estos párrafos se describe el escenario más frecuente de la situación que podría ser problemática, visto ello como un fenómeno construido por diversos factores como son tecnológicos, sociales, espacio-temporales, individuales, etc.

El hogar tomado como escenario en el que los habitantes llevan a cabo prácticas comunicativas y con ello experimentan problemáticas, es ampliado según la posibilidad inter-espacial como posibilidad de los SMII. Los habitantes del hogar pueden comunicarse con sus cohabitantes mediante tecnología cuando está alguno lejos de casa, ello abre el panorama en las diversas situaciones comunicativas. Un habitante del hogar mediante tecnología puede comunicarse con otro que desde su empleo tenga la capacidad de conectarse a la red. El lugar cobra valor porque

anteriormente era imposible comunicar sin tecnología, las barreras espaciales establecían una limitante de espacio y tiempo, que ahora es trasladado a una comunicación sin fronteras espaciales siempre que se tiene acceso a la internet y se cuenta con diversos aparatos necesarios. Para ordenar esto se propone plantear una direccionalidad de las prácticas comunicativas, que permita ubicar a los usuarios en sus diversos entornos de socialización, con referencia al hogar, algo parecido a una matriz de la que emanan y al mismo tiempo se reciben señales.

Los siguientes son datos que componen partes necesarias con las que se construye el fenómeno en la realidad, esto puede ser visto como un contexto que da sentido a la importancia de la problemática:

Primero se parte de la posibilidad de internet, que como señala McLuhan (en el sentido de la electricidad) detona la posibilidad de otras tecnologías como los SMII entre otros, es decir, se podría decir que internet es una tecnología que puede agrupar muchas subtecnologías, sería como decir que después de la llegada de la electricidad, la segunda gran tecnología es la internet, y que sin internet, como sin luz, muchas tecnologías no lo son tanto. Según datos de INEGI, ha habido un incremento en el acceso a internet por hogares en México, que de 2004 a 2012 fue del 8.7% al 18.3 %, para finalizar en un porcentaje de hogares con acceso del 30.7 % en 2014 (INEGI citado en Aristeguinoticias, 2014). Sin embargo, el señor Presidente de la República, Enrique Peña Nieto, en abril de 2015 aseguró que como producto de la reciente reforma en materia de telecomunicaciones, los precios del servicio disminuyeron, lo que señaló, impactó en el aumento del porcentaje de mexicanos conectados a internet, que ahora es del 40 % (El economista, 2014). Tal porcentaje es significativo para esta investigación por el impacto directo, primero en el hogar y las actividades comunicativas rutinarias de sus habitantes, en segundo lugar, en las actividades comunicativas que a través de internet se establecen de fuera del hogar hacia dentro y viceversa, de manera que el centro del problema se ubique en el hogar como una matriz para el estudio del fenómeno, puesto que es allí donde las comunicaciones

adquieren su articulación con la tecnología internet y al mismo tiempo se fragmentan hacia otros lugares desde los que se puede hacer conexión.

Por otra, si se habla de actividades humanas, el *World Internet Project (WIP)* en conjunto con el Tec de Monterrey, en el reporte del 2013 denominado “Estudio de hábitos y percepciones de los mexicanos sobre internet y diversas tecnologías asociadas” señala que el hogar es el lugar donde se registra el mayor porcentaje de acceso de los usuarios a internet con un 84 % de un total calculado de 59.2 millones de usuarios. Esto habla de que la amplia mayoría de internautas lo hacen desde el hogar. Ese mismo reporte señala una disminución en la “interacción tradicional familiar” por el uso desmedido de nuevos dispositivos móviles, puesto que el 27 % consideraron que pasan menos tiempo con su familia, el 65 % pasan el mismo tiempo, mientras el 6 % pasan más tiempo con su familia (*World Internet Project México: 2013*). Por lo tanto, es preciso considerar el uso comunicativo mediante dispositivos móviles conectados a internet como un fenómeno en el que la comunicación humana pierde terreno ante la integración de la comunicación mediante tecnología, fenómeno que tiene un matriz bien marcada en un lugar, el hogar. En orden con lo anterior, pensar al fenómeno de la comunicación mediante una separación entre capacidades humanamente posibles y tecnológicamente ampliadas permitiría conocer las implicaciones de la conformación social-tecnológica en el hogar, y por lo tanto mirar, tanto el papel de la tecnología como el de las capacidades humanas en ensamble que suponen y las realidades mezcladas que permite. Este dato puede ser interpretado como un efecto de la tecnología como determinante de las actividades humanas, sin embargo como, lo señalamos antes, tal impacto en principio es detonado por lo social también.

Otra tecnología que ha tenido un incremento considerable y es necesaria para poder obtener los SMII (en el caso de servicios como Whats App, Viber, Line, entre otros) es el Teléfono inteligente, capaz de conectarse a la red, mediante el uso de alguno de 2 artefactos técnicos: el modem que genera ondas de Wi Fi, y la tecnología de ondas 3G y 4G por medio de tecnología satelital o de antenas. Según el *World*



*Internet Project*, el porcentaje de internautas que se conectan a través de teléfonos inteligentes creció un 30 %, pasó de un 34 % a un 64 % (World Internet Project México, 2013). Dado el incremento del uso de internet mediante teléfonos inteligentes, es que se piensa en un fenómeno masivo. En el mismo sentido, según la consultora IDC (especializada en análisis de mercado), de 2012 a 2013 el volumen de teléfonos inteligentes pasó de 21.9 millones a 37.1 millones. Ello se traduce en un incremento de 15.2 millones de teléfonos inteligentes en un año, sin embargo la fuente también constata que sólo uno de cada 10 teléfonos inteligentes cuenta con un plan de datos móviles (IDC citada en *El economista*: 2014). De acuerdo con estos datos, la adquisición de teléfonos inteligentes denota una tangente de fuerza, que se puede interpretar como sub tecnología de la internet, y por lo tanto de lo que esta cadena supone después (luz, internet, teléfono inteligente, sujeto): servicios, aplicaciones en red. En suma, el acceso a internet, teléfonos inteligente y el uso de los operadores, aunado a la proliferación de aplicaciones para la comunicación instalables en los teléfonos inteligentes, son fuerzas articuladas para la presencia de la problemática comunicativa de sujetos.

También se calcula que el SMII Whats App, tiene ya en el mundo 800 millones de usuarios (*El economista*, 2015), lo que muestra el papel de la construcción de la tecnología, explicado como la suma de acciones de las personas que usan la aplicación que necesita de internet aunadas a las posibilidades del servicio de la App misma; sin usuarios, no se conformaría como red, pero sin las posibilidades de la App, de los teléfonos, del acceso a internet, incluso de la energía eléctrica, no podría hablarse del fenómeno.

En resumen, la cantidad de hogares con acceso a internet, la cantidad de usuarios de internet, la cantidad de SMII, el denotado posible problema de la disminución en la interacción tradicional en la familia, el incremento en la cantidad de unidades de telefonía inteligente, se conjugan para plantear un escenario de nuevas problemáticas, en un presente veloz donde la interacción y las interactividad necesitan estudiarse mediante un enfoque dual entre los sujetos y la tecnología, que

habilite la identificación de problemas entre la comunicación humanamente posible y la comunicación mediante las características de la tecnología en el hogar tomado como una matriz de tecnologías y de comunicación, de donde se accede a internet a través, específicamente, de los teléfonos inteligentes (interés parcial particular de la investigación).

En esta parte, se realizó un entramado de datos que se problematizarían como las capacidades de un lugar en específico para estudiar el fenómeno principal de interés, personas que suelen estar comunicadas frente a frente pero también comunicándose a través de SMII.

Ahora bien, una vez establecido un escenario potencial para captar el fenómeno, se menciona que se investigará de manera concreta, de manera que ello sirva como una delimitación tanto de temas, como de conceptos y nociones, y a la vez sea una guía para el trabajo.

#### **1.4.4 Integración y derivación en las situaciones comunicativas paralelas y convergentes**

Una vez estudiadas en los dos pasos anteriores, primero la comunicación humana, luego la tecnología de la comunicación, es momento de presentar la propuesta para abordar un escenario confuso: Las situaciones comunicativas paralelas y convergentes entre sujetos que suelen convivir en espacios comunes, como el mencionado en el apartado anterior.

El escenario de convivencia cara a cara, aumentado por las posibilidades de la tecnología de la comunicación de los SMII, en los teléfonos inteligentes de los convivientes, conforma una mezcla entre lo humano y la tecnología de la comunicación, incluso hay quienes lo llamarían híbrido (Latour, 1996), y es problematizado en este trabajo desde dos principales caminos, de ellos emana una estrategia o metodología para estudiar el fenómeno de manera delimitada.

Los dos caminos que el investigador identifica, tanto desde la perspectiva humana, como desde la perspectiva del sujeto y la tecnología de comunicación son el de integración de la tecnología a la comunicación humana y el de la derivación de ello. Por lo tanto para este trabajo:

Si se habla de integración, se hace alusión de las prácticas comunicativas que se realizan a partir de los SMII en un grupo determinado de personas que suelen convivir.

Si se habla de derivación, se hace referencia de las posibles problemáticas-soluciones comunicativas que conlleva el uso de SMII en un grupo determinado de personas que suelen convivir.

Humberto Eco, define apocalípticos e integrados a partir de comportamientos respecto de la cultura de masas. Este autor define a los integrados como aquellos con la actitud en apertura al consumo de la cultura de masas, una cultura definida como anticultura por estar a merced de la masa, porque es carente de pertenecer, al parecer a una élite. En su contraparte, se encuentran los apocalípticos, aquellos que consideran a la cultura en decadencia a punto de la extinción, por asumir que la élite ha perdido la exclusividad del consumo de este bien y ahora es un producto corriente para el vulgo (Eco, 1968: 11-13) . Siguiendo con el autor, identifica dos vertientes de un mismo problema puesto que señala que “La imagen de la lectura del apocalipsis emerge de la lectura de textos de la cultura de masas; la imagen de la integración emerge de la lectura de textos de la cultura de masas” (Eco, 1968: 13), es decir, encuentra en el problema dos formas de visión, ambos grupos miran cosas distintas respecto del mismo objeto; en ese respecto Eco aprovecha ambas cosas para hacer una crítica popular de la cultura de masas. Esta visión de Eco guió la investigación de la siguiente manera.

Para el estudio de las situaciones comunicativas paralelas y convergentes, sería muy ajustado y forzado pensar en apocalípticos en relación con el teléfono celular, pero encontramos dos grupos de personas respecto a las actitudes que toman a

propósito de los SMII, a los usuarios y a los no usuarios, que forman parte de un mismo grupo que suele convivir. Tanto los usuarios, como los no usuarios, verían el objeto de estudio de manera distinta, esto nos permitiría identificar entonces nuestro objetivo; las prácticas y problemáticas en las situaciones comunicativas paralelas y convergentes. A diferencia de Eco, que muestra el papel de los disidentes, en este trabajo el objetivo es describir y explicar cómo se llega a la integración y lo que deriva de ello, tanto para los integrados como para los disidentes del fenómeno, tomando la derivación como el producto de la integración, entendiendo a la derivación justo como el producto de lo que está integrado, en concordancia con la Real Academia Española (2015) que hace referencia a proceder de cierta raíz; la integración.

Después de la breve explicación de la propuesta para plantear la problemática, se procede a delimitar el escenario de estudio. En tal delimitación, se añade lo que se tomará en cuenta en cuestión de conceptos y una postura base de estudio para operacionalizar en el siguiente capítulo metodológico. La postura base contemplada es la de Bateson y Ruesch; mientras que los elementos de estudio a contemplar son: comunicación, comunicación humana, SMII, situación comunicacional, familia<sup>16</sup>, ciclo de vida de la familia, comunicación construida y habilidades de comunicación.

### **1.5 Delimitación principal**

A través del siguiente estudio, se plantea el interés principal de la investigación, que son situaciones comunicativas concretas, en las que se enmarca el fenómeno principal: la integración y derivación en situaciones comunicativas paralelas (a través de tecnología) y convergentes (situaciones simultáneas entre comunicación a través de tecnología y situaciones comunicativas frente a frente).

De acuerdo con lo anterior, cada uno de los elementos dentro de la delimitación sirve para el estudio del fenómeno comunicativo al que se vuelca la investigación. Por ello

---

<sup>16</sup> Hasta este punto del texto no se ha hablado de qué grupo de personas que suelen convivir es en el que se concentrará el trabajo de campo, pero se muestra en el siguiente apartado.

es preciso decir que se estudia el fenómeno en grupos familiares, situados en sus hogares, con acceso a internet, con usuarios y no usuarios de teléfonos inteligentes, y con acceso a un SMII en específico Whats App; que usan la aplicación para comunicarse con sus familiares.

De esa manera, primero se aborda la base del análisis que se acomoda al trabajo:

1.- La postura para el estudio de la comunicación de Bateson y Ruesch, que permite integrar otros elementos importantes dada su mirada sistémica, así, ello incluye otros elementos de estudio provenientes de otras posturas, para operacionalizarlos, con el fin de que sirvan tanto para el análisis, como para la interpretación del trabajo emanado de una metodología y trabajo de campo.

A continuación mencionamos la propuesta de estudio del fenómeno.

### **1.5.1 Propuesta de estudio**

Se toma en cuenta, para organizar la investigación por pasos, la postura de Bateson y Ruesch, cuya elección responde al orden<sup>17</sup> entendido y no percibido en la postura de Watzlawick y sus colegas, puesto que las investigaciones de éste último y su generación de axiomas (como ellos mismos lo advierten) responde a una vista preliminar lo que se ve reflejado en el desorden o falta de continuidad entre cada uno de sus axiomas. Por lo tanto se retoma la postura de Bateson y Ruesch nutrida, en la medida necesaria, por la postura Watzlawick y sus colegas para una comprensión de fenómenos de la comunicación humana en su empotramiento con tecnología.

Los elementos de estudio a seguir, según la postura de Bateson y Ruesch llevan el siguiente orden:

- 1.- Ubicación de contexto.
- 2.- Determinación del papel del observante.

---

<sup>17</sup> Las posturas de los diferentes referentes que se tomaron de la Escuela de Palo Alto, contienen definiciones con elementos semejantes, que partieron de una base común, sin embargo, el criterio de elección por la postura de Bateson y Ruesch corresponde al orden de su postura.

- 3.- Situación comunicativa.
- 4.- Averiguación de reglas y roles de los participantes en la comunicación.
- 5.- Tipo de relación de los comunicantes y contenido del mensaje.
- 6.- Observación del tipo de sistema (unipersonal o multipersonal).

Estos puntos marcan un camino a seguir para comprender el fenómeno de la comunicación humana, y serán incluidos como factores importantes hacia una conceptualización del proceso de comunicación humana como un asunto construido de diversos factores, entre los que destaca la capacidad humana para comunicarse a través de los SMII.

Otra consideración importante para asumir una postura congruente con la situación de interés es que se toma como anclaje teórico la conceptualización de familia y de hogar, en un contexto de su relación constante con la tecnología de conexión a internet.

En suma, el camino delineado por Ruesch y Bateson permitió explorar cómo se lleva a cabo la comunicación mediante los SMII y sus posibles problemáticas.

A continuación se hace una revisión de que son los SMII y su papel en la comunicación, de las capacidades al comunicarse a través de los SMII, y de dos conceptos propuestos como relevantes para el entendimiento del fenómeno.

#### **1.5.1.1 Los SMII y su papel en la comunicación**

En este apartado se conocen los aspectos comunicativos a partir de Pérez Salazar, luego se explican las capacidades al comunicarse a través de SMII a través de la explicación de Valadés García y se proponen dos conceptos más que caracterizan a la comunicación mediante SMII, para-contextualidad y para-situidad.

### 1.5.1.2 Aspectos comunicativos de los SMII

Los SMII son una mezcla de tecnologías de software de comunicaciones<sup>18</sup> potencializados por la red internet, un servidor y un hardware (soporte material), que permiten enviar y recibir mensajes de manera instantánea; es un servicio que se configura tanto por los sujetos de las empresas que ofrecen el servicio, como de los objetos técnicos que lo posibilitan y de los usuarios que los usan. En este apartado se reconocen las características de los SMII a partir de una descripción, desde el punto de vista de Gabriel Pérez (2012) quien es un estudioso de los actos comunicativos a través de internet, en cuyo trabajo, entre otras cosas, hace una crítica legítima a la postura orquestal a la Escuela de Palo Alto y la nutre. Posterior a ello, se resaltan las características de algunas aplicaciones de software de SMII.

Los SMII son software de comunicación digitales que son vendidos o cedidos por empresas privadas a los usuarios, funcionan a través de mensajería instantánea y utilizan la conexión a internet<sup>19</sup>, ya sea a través de distintos servicios como de paquetes de datos, como de red inalámbrica Wi-Fi. Pueden alojarse (instalarse) en los teléfonos inteligentes (principalmente), sin embargo, también existe la opción de que se puedan alojar en otros tipos de computadores personales con hardware variado, como laptops, tablets, computadoras de escritorio, i-pods, entre otros<sup>20</sup>. Su principal servicio es el envío y recepción de mensajes a través de plataformas digitales conectadas a internet, dónde tales mensajes pueden adoptar diversas formas, a partir del formato digital: video, audio, palabras, imágenes, etc. , y según prestaciones

---

<sup>18</sup> Se conoce como *software* de comunicaciones al programa que permite comunicarse con otros ordenadores, normalmente mediante un módem a través de la línea telefónica y compartir información (Castells, 2001).

<sup>19</sup> Internet es la red creada en 1969, y formada por millones de ordenadores interconectados que utilizan el estándar TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). Está formada por World Wide Web, correo electrónico, FTP (protocolo de transferencia de ficheros), gopher, usenet news groups (grupos de discusión). Telnet e IRC (Internet Relay Chat) y otros componentes. En los últimos años ha experimentado un aumento exponencial en número de usuarios, servidores y web sites, que ha hecho que sea la tecnología más relevante para la sociedad. Sus inicios se remontan a la época de la guerra fría entre Estados Unidos y la antigua URSS, en la que el Departamento de defensa creó ARPANET (Advanced Research Projects Agency), una red militar de servidores que seguiría funcionando en caso de que alguno de ellos fuera destruido. Posteriormente en 1971, pasó al mundo universitario y a la investigación, y en 1993 se permitió su uso comercial.

<sup>20</sup> Tanto teléfonos inteligentes, computadoras *i-pods*, etc., necesitan luz eléctrica para alimentar sus baterías y así tener funcionamiento.

específicas de cada empresa. Se entiende que pueden ser vistos como extensiones humanas (McLuhan, 1996).

Para definir a los SMII en sus aspectos comunicativos, retomamos el trabajo de “Internet como medio de comunicación” de Pérez<sup>21</sup> (2012), en el cual señala que los servicios de mensajería instantánea permiten la realización de actos comunicativos de manera sincrónica, es decir con los participantes interactuando al mismo tiempo y de forma más o menos alternada, que principalmente se basa en códigos lingüísticos escritos en lugar de hablados. Operan de manera muy similar: un emisor construye un mensaje (generalmente breve y utilizando principalmente cadenas de caracteres) que es enviado a un receptor que debe encontrarse presente en línea en ese momento, para que tenga transaccionalidad propia de este tipo de sistemas y los roles puedan intercambiarse (Pérez, 2012: 196). Conviene añadir que en caso de que el receptor no se encuentre en línea en ese momento, también se brinda la posibilidad de ser asincrónico, es decir, que los mensajes pueden permanecer, hasta ser leídos en carácter de “no leídos”, por ejemplo en el SMII Whats App hay una señal si los mensajes han sido leídos; es a través de la imagen de dos palomitas pintadas de azul que se entiende que el receptor ha leído el mensaje, mientras que al estar sin lectura permanecen en color gris.

Pérez identifica el tipo de comunicación que posibilita que los SMII permiten los intercambios comunicativos de tipo indirecto-recíproco-privados, basado en la escala de Gerhard Maletzke (1992). También señala que puede haber más de dos participantes en este tipo de actos comunicativos. Respecto de los participantes, dice que algunos pueden participar como emisores y como receptores algunas veces o como receptores en otras, mientras que otras sólo pueden permanecer como espectadores, y conviene aumentar, como receptores. El mismo autor añade que los espacios de interacción entre participantes se crean en función de los participantes, es decir; no existen previamente, y de ese mismo modo pueden desaparecer. Resalta el carácter privado de esta tecnología. Destaca también, entre diversas características: la

---

<sup>21</sup> Internet como medios de comunicación. Teoría y análisis de actos comunicativos en los entornos virtuales (Pérez, 2012).



baja permanencia temporal, el uso de códigos iconográficos derivados de su inmediatez y de su limitación en los canales perceptuales participantes, y una transaccionalidad e interacción entre los sujetos que intervienen en ellos, también resalta que con la incorporación de recursos hipermediáticos, puede tener variados efectos sobre la referencialidad de los signos empleados en la construcción de los mensajes (Pérez, 2012: 97-202). De acuerdo con lo anterior, Pérez identifica las posibilidades generales en cuestión técnica de los SMII para que sujetos se comuniquen y encuentra las generalidades del proceso.

### **1.5.1.3 Capacidades al comunicarse a través de SMII**

En torno a las capacidades técnicas de los SMII, Valadés (2011), hace una definición de características para explicar el funcionamiento de una plataforma<sup>22</sup> que no es un SMII, pero que explican también el funcionamiento de los SMII a través de conceptos como son: interactividad, asincronía, multimedialidad, hipertexto y localización, algunas de ellas son mencionadas por Pérez. A continuación, con intención explicativa se hace el siguiente listado:

- a) La interactividad es un sistema de interacción en los entornos digitales que permite una comunicación multidireccional. Esta noción abarca lo individual, lo colectivo y las tecnologías. Entonces la interactividad está en función de las capacidades técnicas de los SMII (Valadés, 2011).
- b) Asincronía es la capacidad de la comunicación de estar desfasada en el tiempo para llevar a cabo la interactividad entre los usuarios (Valadés, 2011). A través de las plataformas omnipresentes como son los SMII, puede un usuario enviar un mensaje en un momento dado, estos mensajes pueden permanecer en el tiempo en la plataforma, de manera que pueden ser vistos, leídos y contestados por el usuario destinatario no necesariamente de manera instantánea, sino en lapsos de tiempo decididos y asumidos por los participantes en la comunicación. Así una conversación puede durar mucho más tiempo que una charla cara a cara.
- c) Multimedialidad indica la relación de varios medios que convergen en la capacidad técnica de la plataforma. Esta característica está detonada por la digitalización; a partir de la digitalización los datos de lo analógico a un formato binario (Scolari, 2008, citado en Valadés, 2011). Esto potencializa que

---

<sup>22</sup> García (2011) se ocupa de estudiar a la plataforma Twitter.

todo lo que pueda ser digitalizado, puede también ser parte de las transacciones en la red.

- d) Hipertexto, según García, rompe con la linealidad del mensaje, de manera que se genera de manera reticular y en forma de red (Valadés, 2011). Esta característica permite ir del SMII a otros lugares en la red, se trata de enlaces con la ubicación en la red que adoptan la forma de mensajes lineales de combinaciones entre signos.

#### **1.5.1.4 Dos conceptos propuestos que caracterizan la comunicación a través de los SMII**

Una característica más que se considera importante en el proceso de comunicación es la capacidad de ubicación espacial, esta refiere geográficamente al usuario a través de la localización en un pequeño mapa. Ello permite a los otros usuarios conocer la ubicación de la otra persona. Esta aplicación utiliza mapas generados a partir de la base de datos de INEGI<sup>23</sup>, en el caso de México (este concepto no toma de referencia a Valadés, 2011). Se menciona tal característica tanto por la ruptura espacio-tiempo que permiten los SMII para establecer comunicación, como por ser una opción que de alguna forma disminuye tal ruptura, se adquiere certidumbre del espacio.

Como reflexión ante las características anteriores, que suponen todas una relación de interactividad (sujeto-máquina) y no van más allá, se pueden establecer algunas características más, en una relación de comunicación (sujeto-máquina-sujeto) con el cuidado de tomar la tecnología como una construcción entre sujetos y objetos. Así, se puede decir que los SMII tienen la característica de permitir mezclar los contextos, y generar una realidad sin anclajes, se está en un lugar junto a personas , pero se está platicando con otros a través de SMII, por lo tanto no se está anclado; esto quiere decir que dos sujetos, cada uno en un lugar distante del otro, pueden, mediante comunicación a través de esta extensión, denotar aspectos contextuales, ponerse de acuerdo respecto de sus “propios contextos”, aunque no los puedan percibir, porque se enlazan lo que parecen dos realidades en una, que al final, si se toma un criterio de

---

<sup>23</sup> Por sus siglas Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática.

intersubjetividad, puede ser asumida por el observador como un solo contexto construido con ayuda de la tecnología, un contexto incompleto (se comunica con lo que las partes permiten ensamblar entre sujetos y tecnología, pero no se equipara con el contexto que permite lo humano). A esta característica se propone llamarle para-contextualidad, que referiría según la Real Academia Española, al prefijo para, que hace alusión a “junto a”, y que en provecho de la investigación significaría que en actos comunicativos entre dos sujetos a partir de SMII, los contextos de ambos están más allá, pero junto a, y por ende permanecerían ignorados en parte por ambos.

Otras características importantes, a las que la para-contextualidad conlleva, y devienen de la mediación en la relación de comunicación construida en la línea sujetos-objetos-sujetos, pueden ser vistas como capacidades construidas<sup>24</sup> y en las cuales el criterio de observante está por encima de lo que pueden percibir los sujetos investigados, son dos más aparte de la para-contextualidad:

1.- Las situaciones comunicativas mediadas también pierden sus fronteras de tiempo y espacio y se conforman por lo que el SMII une como extensión entre sujetos, es decir; su configuración es una mezcla de varias situaciones comunicacionales que parecen distantes en el espacio y por lo tanto distintas, pero, para esta visión esas situaciones son una misma situación unida en el espacio por el enlace que supone el SMII. Por lo tanto si se siguiera a Maletzke, una situación comunicacional aparte de ser interpersonal/grupal, privada/pública, unidireccional/bidireccional, se tendrían que construir de los factores; sincrónica/asincrónica y contextual/para-contextual. De acuerdo con lo anterior, se advierte la problemática de una pérdida de sentido de la comunicación, por contextos mezclados, pero no visibles y temporalidades fracturadas pero objetivadas en los mensajes. A esa capacidad se propone llamarle para-situcional comunicativa, de modo que se haga referencia al prefijo para del mismo modo que en la para-contextualidad, más allá pero junto a, para hacer referencia de la situación terrenal comunicativa construida por la extensión que supone el SMII entre 2 o más sujetos.

2.- Otros factores importantes afectados en la comunicación por la para-situcionalidad y por la para-contextualidad, serían la dificultad de reconocer las reglas y roles, que obedecen a una estructura definida espacial en relaciones de comunicación, y que son trascendidas y desconocidas entre los que se comunican a distancia, porque las extensiones no les permiten asumir que existen roles y reglas al iniciar una relación

---

<sup>24</sup> Estas capacidades son una mezcla de la tecnología y la propuesta de las características para estudiar la comunicación humana de Bateson y Ruesch, que se estudiarán más a detalle en el siguiente apartado pero ya sólo en su carácter humano.

de comunicación (si me escriben y estoy en un banco, no podré contestar sin trascender las reglas, y el que me habló obviamente no puede saber en que contexto me encuentro, es decir, desconoce porque no puede percibir de tan lejos, sino solo y sólo a través de la extensión SMII). Al mismo tiempo, esas reglas y roles son parte de la para-contextualidad, puesto que delimitan las formas de relación entre los sujetos y el contenido de los mensajes. Lo anterior, supone una problemática de confusión de reglas y roles, las formas de relación y el contenido de lo que está permitido enviar o recibir.

De acuerdo con lo dicho en párrafos anteriores, se pueden reconocer dos formas de enunciar las características de los SMII, una que hace referencia al objeto y su relación inmediata con el sujeto en la interactividad, y otra (la segunda a partir de la para-contextualidad) que refiere a la relación de comunicación entre sujetos, mediados por tecnología.

A continuación, se mencionan dos SMII, y se entienden esta vez a través de sus características principales, el criterio de elección se basa en el acceso que se tiene a ellos la población. Es oportuno decir que este trabajo pone atención especial en WhatsApp, puesto que es el SMII con más usuarios en el mundo, para febrero de 2014 tenía 450 millones de usuarios en el mundo, 100 millones más que su más cercano competidor *Line* (El País, 2014). Lo anterior, se puede interpretar como un dato importante para el estudio de esta tecnología, dado el número de usuarios y la posibilidad de encontrar en la realidad el fenómeno comunicativo mediado a través de ese servicio.

### **1.5.1.5 Whats App y Line**

Éstos se pueden obtener<sup>25</sup> en la “tienda de aplicaciones”, “*App Store*”, “*Market Place*”, entre otros nombres, que vienen precargadas en los teléfonos inteligentes<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Al ser servicios, se ofertan en distintos sitios en internet a los cuales se puede tener acceso desde el teléfono inteligente mismo.

<sup>26</sup> Un teléfono inteligente (en inglés: *smartphone*) es un teléfono móvil construido sobre una plataforma informática móvil, con una mayor capacidad de almacenar datos y realizar actividades semejantes a una minicomputadora, y con una mayor conectividad que un teléfono móvil convencional. El término «inteligente», que se utiliza con fines comerciales, hace referencia a la capacidad de usarse como un computador de bolsillo, y llega incluso a reemplazar a un computador personal en algunos casos (Wikipedia, 2014).

comerciales, las “tiendas de aplicaciones” enlazan a sitios para la descarga de las aplicaciones de SMII instalables a los mismos Teléfonos Inteligentes. Entre las SMII disponibles se pueden encontrar algunas muy populares como Tango, Samba, Viber, Whats App, Line, We Chat, Facebook, etc. En seguida se retoman dos SMII, y las características principales que se advierten cuando se adquieren:

a) Whats App

*WhatsApp* Messenger es una aplicación de mensajería multiplataforma que te permite enviar y recibir mensajes sin pagar por SMS. *WhatsApp* Messenger está disponible para *iPhone*, *BlackBerry*, *Windows Phone*, *Android* y *Nokia*, y todos esos dispositivos pueden comunicarse del uno al otro. Debido a que *WhatsApp* Messenger usa el plan de datos que se tiene como usuario de telefonía para email e internet, no hay un coste adicional para enviar mensajes y mantenerte en contacto con tus amigos. Además de aprovechar de la mensajería básica, usuarios *WhatsApp*<sup>27</sup> pueden crear grupos, y enviar entre ellos un número ilimitado de imágenes, videos y mensajes de audio, dar a conocer a otros usuarios su ubicación geográfica, enviar emoticones e hipertexto (*Whats App*, 2013).

b) Line

Es una aplicación de mensajería instantánea que permite enviar y recibir mensajes de manera gratuita (Line, 2014). Ofrece una tienda de *Stickers*, promociona añadir cuentas de artistas y programas favoritos, tiene servicio de noticias. La aplicación es compatible con *iPhone*, *Android*, *Windows Phone*, *Blackberry*, *Nokia Asha OS* y *PC* (Line, 2014).

En suma, este apartado a partir del trabajo descriptivo de Pérez Salazar y de conceptualización de García, describe y nombra las capacidades de los SMII, para de ese modo concebirlos como tecnologías con posibilidades concretas que pueden ser usadas en la comunicación de sujetos. Luego se estableció una serie de características de los SMII en la comunicación social.

Para seguir un orden de los factores que intervienen en el proceso de la comunicación mediada por SMII, después de enfocar las capacidades de la tecnología

---

<sup>27</sup> Se advierte al lector que la versión de Whats App que se tomó en cuenta para el posterior trabajo de campo, que se narra en los siguientes capítulos, es de febrero y marzo de 2015, en cuyas posibilidades de la aplicación aún no se incluían llamadas.

estudiada, se retoma el otro factor importante que construye el proceso la comunicación humana.

#### **1.5.1.6 Situaciones comunicacionales de estudio**

El tema de la comunicación mediada por tecnología, y la propuesta que se sigue como base (Bateson y Ruesch), denotan la necesidad de establecer la situación, para ello se acude al trabajo de Maletzke.

Gerhard Maletzke (1992) diferencia entre comunicación directa e indirecta, unilateral y bilateral y privada o pública, y a partir de esto se puede delimitar claramente el objeto de estudio en situaciones comunicativas. Por comunicación directa entiende a la comunicación cara a cara, en presencia, de tu a tu en contraposición con la situación indirecta, o mediada, que se limita a las capacidades del medio con respecto a las posibilidades del sujeto. Por la situación unilateral señala el sentido de los mensajes sólo hacia un lado de los interlocutores, ello en contraposición a la situación bilateral en la que el emisor se reconfigura como receptor y a su vez el receptor hace lo propio convirtiéndose en emisor y así sucesivamente, denotando la circularidad del proceso. En cuanto a la situación privada, dice que está constituida por personas bajo cierto control, es decir; cuando se define quien pertenece a esa comunicación y quien no, mientras que la pública puede abarcar personas que no estaban contempladas. También, además de estas diferenciaciones es importante añadir que el objeto de estudio es interpersonal-grupal, puesto que se da entre dos o más individuos. A esta tipología, se le podrían sumar tres factores más, si se toma en cuenta que el objeto de estudio incluye los SMII, como se advirtió en el su propio apartado. Sin embargo, por ahora se mantienen esas características como hipotéticas, en busca de validarlas luego en un trabajo de campo.

Por lo tanto, las situaciones comunicacionales de interés en las que se analiza el papel de sujetos y SMII en la comunicación son dos, y aunque parecen 4, lo que pasa en realidad es que se pasa de una a otra. La primera y la segunda situación están

ligadas, una es el estado inicial y la otra es el desenlace, del mismo modo la tercera situación está ligada a la cuarta, una es el estado inicial y la otra el desenlace:

1. Interpersonal-grupal mediada por SMII (directa), recíproca y privada: Ella refiere a un grupo de personas que se envían mensajes de manera recíproca a través de SMII, por ejemplo, cuando se usa la función de grupo, es un grupo privado que se configura con algún tema en específico.

2. Interpersonal-grupal mediada por SMII (indirecta), unilateral y privada: Dadas las posibilidades técnicas de los SMII, esta situación hace referencia a cuando un grupo de personas se proponen comunicarse con otras personas que por determinado problema (social o técnico) no responden a los mensajes, denotando la unilateralidad de los mensajes y generando un efecto significativo en el emisor (incertidumbre, irritación, molestia).

3. Interpersonal-grupal no mediada por SMII (indirecta), recíproca y privada: Esta situación puede ser descrita como una escena de almuerzo familiar, en la que todos interaccionan de manera humanamente posible.

4. Interpersonal-grupal no mediada por SMII (directa), unilateral y privada: Esta situación hace referencia al cambio de una situación comunicacional en la que dos más personas interaccionan de manera humanamente posible y una de ellas o varias al escuchar una señal de su teléfono celular, pierden contacto visual y el diálogo al centrar la atención en el aparato, mientras que la otra persona sigue hablando (unidireccionalidad de los mensajes).

De acuerdo con lo anterior, tales situaciones comunicacionales se reconocen como las de interés y más probables entre un grupo como la familia y los SMII. El punto es que a través de estas cuatro situaciones se puede investigar el papel primero, de la comunicación humana en la comunicación cara a cara, luego de la relación de sujeto-máquina y para terminar la relación sujeto-máquina-sujeto en la comunicación;

para denotar en ellas, las prácticas comunicativas (integración) a partir de las características de los SMII, y si a partir de ello surgen nuevas posibles problemáticas (Derivaciones) y su carácter (maquinal, humana o construida). En suma, a través de estas situaciones comunicacionales, se insta al análisis de cómo las extensiones para la comunicación y las prácticas comunicativas, también producen problemáticas extendidas, que son el tema de interés.

En síntesis, esta parte de la propuesta delimitó las situaciones comunicativas de estudio y explicó la posibilidad que tiene esto, tanto de permitir el estudio de la comunicación humana, como de la comunicación a través de tecnología.

A continuación, se toma medida de las incongruencias entre algunos supuestos de la comunicación humana, respecto de la idea de comunicación que se toma como válida, en este sentido la de Pérez Salazar que critica la comunicación humana. Ello no es para darle la razón a algún autor, sino para inclinarse hacia algún lado de modo que las inconsistencias teóricas afecten el mínimo en el fenómeno de estudio, que en apariencia es novedoso por estudiar una innovación tecnológica de comunicación y que ello conlleva a construir una manera de intervenirlo y analizarlo.

#### **1.5.1.7 Concepto de Comunicación y significación en el uso de los SMII**

Si se analizan las situaciones comunicativas en cuanto al proceso y su relación con los SMII, es congruente encontrar que se trata de dos fenómenos que convergen: comunicación y significación. La diferencia entre comunicar y significar, según (Pérez, 2012), radica en la intencionalidad, esta postura contraria a la adoptada por teóricos de la comunicación humana que señalan que “todo comunica” refiriéndose a lo que Watzlavick y sus colegas entienden por comunicación análoga (expresión) y comunicación digital (lenguaje articulado escrito y oral), parece adecuada si se estudia desde el enfoque traduccionista, puesto que lo material no puede tener intensiones simétricas a las de los sujetos, por lo tanto, en la relación entre sujetos y la tecnología se puede hablar de un proceso de significación, éste en palabras de Simondon es un



proceso de individuación; que tiene que ver exclusivamente con lo que el sujeto interpreta de su exterior, un proceso de recepción o un proceso en el que el sujeto asimila la realidad. Si se tomara de manera paralela y en dirección contraria ese fenómeno, se podría decir que ante la incapacidad de los O.T. y en general de lo material de la recepción significativa (recordar el fracaso del proyecto de la inteligencia artificial), lo paralelo en los objetos a la acción de recepción significativa en los sujetos, es un proceso de asimilación que depende de su composición o sustancia que se traduce en un cambio de forma si es que se puede establecer un vínculo entre la acción y lo material, una relación social entre el sujeto y el objeto. Por ejemplo: se podría preguntar al televisor sobre la programación y los horarios, pero el televisor no tendrá una recepción significativa, ni una respuesta significativa por su forma de existencia y por lo tanto ese vínculo no se puede llevar a cabo, pero por el contrario, si establecemos un vínculo con la forma de existencia del televisor entrando mediante el control inalámbrico a las bases de datos que constituyen su forma, el televisor podrá, mediante su forma de existencia, asimilar la intención y traducir nuestra intención en su forma: podremos visualizar la programación. Por lo tanto, se puede diferenciar con la distinción de intencionalidad en el sentido de Pérez (2012), el proceso de significación que sucede entre sujetos y tecnología del proceso entre humanos de la comunicación.

A propósito de acuñar un concepto de comunicación, Pérez (2012) señala la problemática de llegar a un concepto general, sin embargo, hace una definición descriptiva y pragmática. Como uno de los insumos interesantes para su definición destacamos el enfoque sistémico que cita de Galindo (2008), que la define como “Comunicación es la acción que mueve a poner en común algo entre entidades que participan en esa configuración”(Galindo, 2008; citado en: Pérez, 2012: 21), que parece ser sistémica y condensa diversas características como las que Pérez rescata con mucho valor acerca de su carácter procesal, transaccional y simbólico, sin embargo, pierde de vista la comunicación como algo humano, fuera de las posibilidades de otras “entidades”, mientras que poner en común entre entidades heterogéneas puede resultar difícil de comprender, para esta investigación las otras

entidades (la tecnología) no tiene la posibilidad de poner en común lo simbólico por ejemplo, ello radica en específico en un proceso mucho más abarcador que incluye a entidades heterogéneas, como lo es un proceso de asimilación, en el que cabe tanto el sujeto y su proceso de recepción significativa, como la asimilación del lenguaje binario del software, incluso la asimilación de una fórmula química materializada en una sustancia activa asimilada por una planta, que ello no implica por supuesto comunicación. A pesar de esa inconsistencia, se rescata el valor reflexivo y abstracto del concepto referido a propósito de una vez más identificar la importancia de diferenciar al proceso comunicacional del significativo.

Como ya se hizo mención en la reflexión anterior, se considera la comunicación como un proceso ya que “... hay un constante cambio en el estado que guardan los elementos que intervienen en los actos comunicativos”(Pérez, 2012: 25). Lo anterior significa que hay una constante retroalimentación, en la que la configuración de la relación va cambiando, esto hace referencia a la temporalidad.

Pérez atribuye transaccionalidad en el proceso; es decir, hace referencia al flujo de información. En este punto, se cree pertinente añadir una aportación de la noción de transducción en Simondon: y sería que la transaccionalidad tiene carácter de traducción como de trasmisión, algo de un desplazamiento en el tiempo y el espacio (relación dinámica) y algo de un paso de un registro a otro (proceso de asimilación), que simula un transporte en el que lo transportado sufre transformaciones.

También, Pérez en coincidencia con Miller (2005), señala que “...el simbolismo que implica la comunicación da lugar a la existencia de significados más o menos compartidos entre los sujetos que intervienen en los actos comunicativos”, aunque advierte la posibilidad de incertidumbre del significado de éstos (Miller, 2005; citado en; Pérez, 2012: 28-29). Esta noción se comparte totalmente y es coincidente con el carácter humano y la imposibilidad de la tecnología para producir comunicación, que como hemos recalado, puede ser vista como una extensión, pero es incapaz de evocar intencionalmente significados.

Otra característica del proceso de comunicación que se rescata en Pérez y resulta útil para abordar la problemática, es el carácter humano radicado en un ejercicio más allá de causar un efecto deseado en el otro (persuasión), sino en el sentido de Habermas (2002) que en su noción de acción comunicativa señala que los significados compartidos fundan una base para el establecimiento de relaciones intersubjetivas transaccionales que llevan al entendimiento entre los participantes (Habermas, 2002; citado en Pérez, 2012:38). Por lo tanto, es pertinente aumentar que la comunicación humanamente intencional es un ejercicio de convergencia de significados respecto de las actividades humanas, que puede ser sobre-posibilitada a través de la tecnología.

En un intento de dar sentido diferenciador entre el proceso de comunicación y el significado, según la propuesta de Pérez, se puede decir de acuerdo con Costa citado en Pérez: El significado, tal como nos lo enseña la semiótica, es la producción *unilateral y autónoma del individuo*, ante los estímulos de su entorno sensible. Todo significa potencialmente para el individuo, incluso lo que no significa, significa que no significa (Costa, 2003: 52; citado en; Pérez, 2012: 35). De acuerdo con lo anterior, este argumento que afecta al sujeto, puede ser relacionado de manera paralela con el proceso de asimilación de lo material y permite claramente separar los fenómenos en la realidad con fines prácticos.

En resumen, en los anteriores párrafos se explica lo que para fines prácticos se asume como comunicación y su diferencia de significación, ello ante la crítica de algunos autores a los supuestos de la noción orquestal de comunicación humana, que sin embargo, no se considera un debate estéril, sino que nutre la capacidad de análisis de este trabajo respecto del fenómeno de estudio.

En el siguiente apartado, se estudian los procesos de encodificación y decodificación dado el interés general de la investigación de estudiar las prácticas de comunicación mediada por SMII y las problemáticas que supone la relación entre el

ensamble sujeto-máquina; estos factores son importantes dentro de la delimitación, puesto que suponen la relación entre sujetos y tecnología que se estudió en las ideas de McLuhan, Gubern, Simondon y Virilio.

#### **1.5.1.8 Habilidades de encodificación y decodificación**

Para reiterar el apartado anterior, se puede decir que la comunicación es una actividad humana que puede ser extendida, amplificada, posibilitada, a través de la tecnología, en ese sentido, resulta importante advertir que comunicar a través de la tecnología no es lo mismo que comunicar a partir de las capacidades humanas, se necesitan habilidades para comunicar distintas a las humanamente posibles. En la relación entre sujeto y objeto, se puede encontrar un punto de convergencia, de integración en el que lo humano y lo maquinal se unen para ser extensiones el uno del otro.

David K. Berlo (1984) hace referencia de un proceso como ese (humano-máquina) en su modelo, señala la importancia de las habilidades de comunicación y reconoce el papel del encodificador y un decodificador para lograr fidelidad. Por encodificador K. Berlo, entiende:

“¿Qué podemos decir cuando hablamos de fuente, de encodificador, etc.? Nuestra exposición preliminar nos proporcionó los principios de un significado para cada uno de estos términos, pero tan solo los principios. Llegados aquí, una definición exacta de cada término puede ser menos útil que una serie de ejemplos que incluyan a todos los componentes”... “Joe desea emitir un mensaje. Su sistema nervioso central ordena a su mecanismo del habla que exprese su propósito. Este mecanismo haciendo de encodificador, emite el mensaje”(Berlo:1984:19).

Lo que se puede apreciar en la explicación de Berlo, es el funcionamiento necesario para se dé la encodificación, se puede entender como la traducción de un pensamiento a través del “mecanismo del habla”.

Del mismo modo señala del decodificador que es un mecanismo auditivo que actúa como mecanismo contrario al codificador; se oye el mensaje, llega su sistema nervioso central y se descifra.

De acuerdo con lo anterior, tanto codificación y decodificación son funciones que tienen un principio y final “en el sistema nervioso” de los sujetos, ello parece demasiado complejo (y abarca una perspectiva que excede las pretensiones de este trabajo), pero se puede rescatar que entre ambos elementos se llevan a cabo dos acciones de traducción, una traduce lo que hay en la mente (idea o concepto si lo vemos desde Saussure) para convertirla en palabras (ondas sonoras como objetos significantes) y la otra traduce lo que el oído capta (ondas sonoras como significantes) el sonido para formar una imagen mental (significado, idea, concepto). De acuerdo con lo anterior, tanto la codificación y la decodificación pueden ser entendidos como un proceso de traducción (sujeto-máquina) y por lo tanto útiles en campo.

Otro aspecto importante para que se dé la comunicación según K. Berlo, es la fidelidad, un aspecto de la comunicación que por razones técnicas o humanas se pierde. “La palabra fidelidad es empleada aquí en el sentido de que el comunicador ha de lograr lo que desea. Un codificador de alta fidelidad es aquel que expresa de manera perfecta el significado de una fuente. Un decodificador de códigos de alta fidelidad es aquel que interpreta el mensaje con una precisión absoluta”. Aunado a lo anterior, un factor importante para la fidelidad es el que Shannon y Weaver mencionan como ruido, que es aplicable para la tecnología como “...factores que distorsionan la calidad de la señal”(Shannon y Weaver, citados en Berlo, 1984: 24). Berlo interpreta lo anterior en su papel humano para decir que ruido son “...Factores que pueden afectar la efectividad”(Berlo, 1984: 24).

Según Berlo, el factor de efectividad en la comunicación depende de cuatro factores: habilidades comunicativas, actitudes, nivel de conocimiento y posición que ocupa en un determinado sistema sociocultural. De las anteriores, para este trabajo se

tomarán en cuenta las habilidades comunicativas, que nos permitirían responder las preguntas de investigación, tanto la general que tiene que ver con explicar cómo se integra Whats App a la comunicación de la familia, como la específica que indaga cómo se da la expresión de las problemáticas en las prácticas comunicativas.

Las habilidades en la comunicación, según Berlo (1984), son 5, todas ellas verbales:

- Habilidades encodificadoras: Hablar y escribir.
- Habilidades decodificadoras: Leer y escuchar.
- Una quinta habilidad es la reflexión o el pensamiento.

En el intento de conocer como se conjugan estas habilidades comunicativas verbales, para conocer como se llevan a cabo las prácticas comunicativas entre sujetos, mediadas por tecnología, se concentrará la atención sólo en cuatro habilidades, como son hablar, escribir, leer y escuchar. Por lo tanto la quinta habilidad: la reflexión, sin dejarla fuera por una delimitación del enfoque, estará fuera de expectativa en esta investigación, sólo se indagará de manera indirecta, por la subjetividad que ello implica. Sin embargo, las habilidades antes mencionadas permiten investigar la relación entre los sujetos y la tecnología:

- Saber como se escribe en los SMII.
- Saber como se escucha en los SMII
- Saber como se habla en los SMII.
- Saber como se lee en los SMII.

Dichas habilidades, se podría decir que son una mezcla entre las capacidades humanamente posibles de escribir, hablar, leer y escuchar, y las capacidades técnicas de los SMII, si se toma como ejemplo Whats App.

En recapitulación, para el estudio de las relación entre sujetos y los SMII se tiene que poner atención en dos aspectos principales, las prácticas y posibilidades, entre esos aspectos yace el vínculo que puede estudiarse mediante las habilidades de

encodificación y decodificación mencionadas en el apartado, que permiten sentar una base para describir el fenómeno entre lo que es posible, lo que se hace y los problemas que traen las prácticas comunicativas. Para el interés particular de estudio, lo mencionado en los párrafos anteriores de este apartado se traduce a indicadores de eficacia entendida como la capacidad de poner en prácticas las habilidades de encodificación y decodificación para lograr lo que se desea y por otra parte también a indicadores de eficacia, para medir en qué medida el sujeto logra su cometido. Ambos conceptos: eficiencia y eficacia están ligados, y también tienen una relación con las habilidades, puesto que sin habilidades no habría eficiencia, y sin eficiencia no había eficacia.

En el siguiente apartado se acude a una conceptualización de familia<sup>28</sup> que permita referir a varias partes del camino delineado a partir de Bateson y Ruesch: Así se buscará que el concepto de familia cubra la parte de relación entre los comunicantes, así como la ubicación de un contexto. Por otra parte, se especifica que en este grupo se buscará la presencia de roles y reglas respecto de su comunicación a través de SMII, en un trabajo de campo.

#### **1.5.1.9 La familia**

Para una conceptualización histórica e integral de familia se considera a la sociedad en constante cambio. Sin embargo, dado que no es la finalidad de este trabajo mirar cómo la familia se ha modificado a través de sus generaciones y la historia, es que se asume una postura básica que permita encontrar las características de contexto de un grupo que suele convivir y con miembros que usan SMII, y la definición de un tipo de relación.

De acuerdo con lo anterior, se retoma lo dicho por Gough citado en Ramírez 2007 donde define a este grupo: familia puede ser conceptualizada como "una pareja

---

<sup>28</sup> Se acude a la conceptualización de familia dado que el dato estadístico de acceso a internet está relacionado con ese concepto, además de otros datos que coinciden y aluden a que el fenómeno de interés tiene alta incidencia en este grupo en específico.

u otro grupo de parientes adultos que cooperan en la vida económica y en la crianza y educación de los hijos, la mayor parte de los cuales o todos ellos utilizan una morada común" (Gough, 1971, citado en Ramírez, 2007: 19). Ello depende de tres aspectos:

“Regulaciones que prohíben el matrimonio entre parientes próximos, aunque la extensión de la prohibición respecto al número de parientes a los que se aplica varía según diversas sociedades”... “La cooperación entre los hombres y mujeres de una misma familia se basa en una división del trabajo por sexo”... “Implica la existencia del matrimonio como una relación, más o menos duradera, reconocida socialmente, de la que surge la paternidad legítima como lazo de parentesco entre un hombre y los hijos de su esposa, sean o no sus hijos biológicos” (Gough, 1971, citado en Ramírez, 2007: 19-20).

Por otra parte Ramírez (2007) y Mondragón (2011) coinciden en la conceptualización de familia, basada en Levy Strauss (1949); señalan que la familia queda enmarcada mediante el matrimonio, que está integrada por marido, esposa e hijos nacidos del matrimonio, su unión se basa en lazos legales, económicos y religiosos, limitados por derechos y prohibiciones sexuales, y por vínculos emocionales como el temor, el amor y el respeto, entre otros (Strauss, 1949; citado en Ramírez, 2007: 15; Mondragón, 2011: 25) .

Desde un enfoque sistémico Satir (1972), señala que la familia es el primer entorno de socialización de la comunicación humana, añade que es un lugar donde puede encontrarse amor, comprensión y apoyo, donde podemos recuperar el aliento y sacar nuevas energías para enfrentarnos mejor al mundo exterior. Por otra parte, resalta la conformación familiar en el contexto de la sociedad urbana industrializada, puesto que explica que ha sido proyectada mediante instituciones con un perfil basado en aspectos prácticos, costeables, eficientes y productivos, en contraposición con el respaldo a la protección y servicio a elementos humanos (Satir 1972:12) . En concordancia con lo anterior, señala que cada familia tiene su problemática en la que operan fuerzas como autoestima, comunicación, normas y enlace con la sociedad (Satir 1972:5).



Por otra parte Antony Giddens, respecto de la familia afirma que la familia vive un momento de transformación en un contexto global, donde las tecnologías juegan un papel importante, sobre todo en asuntos de comunicación. Puntualiza que la familia está constituida a través de la comunicación emocional, que se manifiesta mediante tres tipos de relaciones que vinculan las vidas privadas de la gente (Giddens, 1999):

- Relaciones sexuales y amorosas
- Relaciones padre-hijo
- Amistad

Giddens, a diferencia de Gough, Ramírez, Mondragón y Satir, incorpora las relaciones de amistad en el concepto de familia, además toma como referencia relacional la comunicación emocional.

A primera lectura se puede entender que hay diferencias en las maneras en que se conceptualiza familia. Sin embargo, entendida la necesidad de un concepto que delimite tanto el tipo de relación, la presencia de roles y reglas y la ubicación contextual en la que se erige el concepto, al final de este apartado se ofrece una conceptualización a conveniencia del proceso de investigación.

Algunos datos importantes, que son relevantes para la conceptualización conveniente son:

-La mayoría de los hogares en México son familiares (90.5 %), los cuales se caracterizan por su fundamento en las relaciones de parentesco que existen entre sus miembros.

- En cuanto a los hogares familiares, hay una subdivisión entre hogares nucleares y extendidos. Dentro de la categoría hogares nucleares están dos tipos; los hogares monoparentales conformados por el jefe con sus hijos, mientras que en otra categoría los hogares biparentales conformados por el jefe, su cónyuge e hijos. Los hogares nucleares representan el 70.9 % del total de hogares familiares. Otras modalidades se dan cuando a la familia nuclear se incorporan como residentes otros parientes (hogar ampliado) y la modalidad de hogar compuesto que son familias nucleares sumadas por residentes que no tienen parentesco con el jefe del hogar (INEGI, 2010).

En relación con los datos anteriores y respecto de la viabilidad de la investigación en cuanto a la probabilidad mayor de encontrar familias dispuestas a

cooperar con el trabajo de campo, esta indagación se llevó a cabo sólo con familias nucleares biparentales, que representan el 70.4 % del total de hogares nucleares, es decir, la mayor parte de hogares familiares en general (INEGI, 2010).

En suma, dado que se considera a la familia nuclear biparental como parte de la unidad de análisis, la conceptualización teórica de familia que se asume adecuada es la que comparten Ramírez (2007) y Mondragón (2012), en combinación con elementos comunicativos señalados por Giddens, y la presencia de reglas y roles desde la perspectiva de Satir y de Bateson y Ruesch. Es decir, la familia queda enmarcada mediante el matrimonio, está integrada por marido, esposa, e hijos nacidos del matrimonio, limitados por roles y reglas, con vínculos emocionales.

En las líneas anteriores se delimitó lo que se considera familia para la investigación, y para fines del camino seguido propuesto por Bateson y Ruesch.

Ahora, en las posteriores palabras se estudia el concepto de ciclo de vida de la familia de Minuchin, bajo recomendación de Verónica Mondragón, quien tiene vasta experiencia en el estudio de la comunicación humana mediada por tecnología en el grupo de familia. Minuchin señala la necesidad de estudiar dicho ciclo para comprender las transiciones familiares y a la familia como un sistema (Minuchin, 2004). Por lo tanto, el siguiente concepto permite el entendimiento de la integración y derivación de SMII a la comunicación de los miembros de la familia.

#### **1.5.1.9.1 El ciclo de vida de la Familia, desde Minuchin y Mondragón**

Para Mondragón (2012), a propósito de Minuchin y el ciclo de vida de la familia, señala que permite estudiar a la familia en sus conexiones intergeneracionales, así como los usos y formas comunicativas que resultan de esas interconexiones, cuando la interacción puede ser mediada o no. La investigadora añade que la idea principal de esta noción es que la familia se desenvuelve a lo largo de un ciclo vital en el contexto, en el que los integrantes de ésta siguen en constante

crecimiento y desarrollo. A lo largo del ciclo, van cambiando las prácticas, los roles y reglas a la hora de comunicar en la familia, a los que se van adaptando los miembros. Señala que cualquier hecho ligado al desarrollo y crecimiento como un matrimonio o nacimiento, proyectan la transición de la familia de un estadio a otro. (Mondragón, 2012:65). Los estadios del ciclo de vida, según la misma autora son los siguientes, en un orden necesario como se van escribiendo: Matrimonio, crianza, hijos en preescolar, hijos en escolar, hijos adolescentes, familia con jóvenes adultos, desprendimiento, nido vacío y término o inicio de otro ciclo (Mondragón, 2012:65). No obstante, resultaría infecundo discutir cómo estos ciclos permiten a la investigación explicar un contexto familiar en la lógica del camino de Bateson y Ruesch, dado que son muy concretos, entendibles, y fructuosos según diversos investigadores, se asumen tales estadios como necesarios para entender cómo se integran los SMII.

Una vez concretada la delimitación de la problemática a través del camino para estudiar el fenómeno de interés a través de la propuesta de Bateson y Ruesch, que contempla los supuestos relacionados con la comunicación a través de distintos autores, el camino de la investigación lleva a contemplar el enfoque que permite finalmente comprender el objeto.

Para terminar con este capítulo, en continuación, se exponen algunos enfoques de estudio de la tecnología, y se aclara que el enfoque de este trabajo es, como se ha insistido, el de un construccionismo, que se ubica entre el determinismo tecnológico y el determinismo social.

## **1.6 Enfoques**

Si se toma en consideración que "...la teoría sirve como punto de partida o un atajo en la mirada que el investigador dedica al fenómeno que requiere estudiar", "...de la necesidad de que la teoría siga una constante para lograr la suficiente "vigilancia epistemológica para que los contenidos en ésta o en cada cual interactúen congruentemente en la propuesta general del proyecto de investigación como un

engranaje bien calibrado”(Orozco y Rodríguez, 2012: 74-75), se necesita de una postura apropiada ante la problemática, como ya se ha reiterado, en el que actúan elementos heterogéneos con una base de estudio en una propuesta sistémica de Bateson y Ruesch. Ante tal necesidad, en este apartado se hace un seguimiento de los diversos enfoques que han estudiado problemáticas comunes, que presentan una explicación ante diferentes características del asunto. Posterior a ello, con argumentos basados en el tema de interés en concreto, se propone un enfoque.

Se puede partir de la posibilidad que internet genera en otras tecnologías, como McLuhan lo hizo a propósito de la electricidad, con ello decir que los SMII, operan gracias a servidores y a plataformas. Esto quiere decir que el panorama necesario para poder estudiar el tema debe establecer una postura que abarque la problemática. Justo en este apartado, se repasan enfoques, desde los que se ha estudiado e interpretado el fenómeno tecnológico. Por otra parte, también se muestran enfoques desde los que se ha abordado el fenómeno de la comunicación mediado por tecnología.

### **1.6.1 Enfoques del fenómeno tecnológico**

Según Hugues en Wallace (2000), se puede clasificar el fenómeno tecnológico por su tamaño; se puede identificar el fenómeno desde una postura macro<sup>29</sup>, que responde a escenarios tecnológicos de cuasi-determinismos de sistemas viejos, y por otra parte se puede encontrar el sentido inverso, la postura micro, que puede rescatar la construcción social de la tecnología de sistemas jóvenes. Es decir, la postura macro señala que los sistemas viejos condicionan las prácticas sociales, mientras que los sistemas jóvenes se pueden entender a partir de la construcción de prácticas que determinan la proliferación de la tecnología:

---

<sup>29</sup> Una postura macro, es una postura que en tamaño es muy grande, por lo tanto se impone a los sujetos para las prácticas. Un ejemplo puede ser que actualmente el uso del automóvil es un fenómeno macro necesario para viajar distancias grandes en menos tiempo, comparado a si se recorre ese espacio si él.

Un sistema tecnológico puede ser causa y efecto, o puede dar forma a la sociedad o ser conformado por ella, a medida que los sistemas se hacen más grandes y complejos, tienden más a conformar una sociedad y menos a ser conformados por ella... Los constructivistas sociales tienen la clave para comprender la conducta de los sistemas jóvenes; los deterministas tecnológicos la tienen para comprender los maduros (Hughes, 1994: 101-114, citado en Wallace, 2000: 300).

Para esta investigación, el enfoque está en nivel intermedio entre el constructivismo social y el determinismo tecnológico, puesto que se investigará cómo las personas construyen comunicación mediante tecnología de comunicación, una tecnología que como se observó en las estadísticas, tiene el crecimiento hacia un sistema macro, pero es al mismo tiempo en extremo joven. De hecho, aunque es generalizado el uso de tecnología de comunicación denominada telefonía inteligente, según el dato de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI): 5 de cada 10 personas que se conectan a la red lo hacen mediante dispositivos móviles, mientras que el 55 % de los internautas se comunican mediante servicios de mensajería instantánea (AMIPCI, 2014).

Sin embargo, tampoco se considera un sistema viejo. Vale decir que es un sistema que pareciera ya tener las características de un sistema viejo, que determina las prácticas sociales, no obstante, la explosión del incremento en el uso de internet no es un fenómeno antiguo. Para entender lo anterior, parece sensato pensar no en determinismo tecnológico ni en el constructivismo social, sino que ambas perspectivas pueden interpretarse como fuerzas contingentes que determinan un fenómeno con características que muestran incremento de acceso a internet en el hogar.

Por lo tanto dadas las características, se considera un nivel meso en el asunto tecnológico. No obstante, otra parte que se estudia es la práctica de comunicación, que no está a nivel de un sistema viejo si habláramos de la antigüedad del mismo, en

ese sentido sí se podría ver como un sistema joven. Cabe reflexionar si el acercamiento en cuestión de enfoque desde Wallace es correcto, puesto que si bien es un sistema joven en algunos aspectos, al ver el fenómeno como construido podemos verlo en una línea del tiempo y mirar, como señala McLuhan, la tecnología potencia otras tecnologías, y por ello sería difícil observar un sistema joven o viejo, en ese caso se podría decir que se aprecia al sistema de comunicación interpersonal como un sistema muy viejo, por la antigüedad del mismo. Por ende, se considera el enfoque meso<sup>30</sup>.

### **1.6.2 Enfoque del fenómeno tecnológico en la comunicación de Sfez**

Otra clasificación del enfoque que considera elementos heterogéneos como sociales y tecnológicos, además de poner atención a sus implicaciones en la hechura de comunicación, se encuentra explicado a través de Sfez (2007), el mismo autor sugiere que se pueden encontrar tres sub enfoques, en este mismo. Primero hace la reflexión de modo de interpretar el fenómeno tecnológico comunicación; como una herramienta, a través de una dualidad en la que el sujeto permite subsistir a la tecnología, y al revés, como si la tecnología permitiera subsistir al sujeto; y en un tercer enfoque, cual si la tecnología validara la realidad, en el sentido de que los sujetos que se comunican son menos relevantes que la tecnología.

Los enfoques mediante 3 metáforas son (Sfez, 2007):

- A) Comunicación representativa: Mediante representaciones sociales que privilegian el papel del soporte tecnológico, pero donde la realidad es legitimada por los sujetos.
- B) Comunicación expresiva: Aquí el sujeto está al mismo nivel que la tecnología, se comunica en un ambiente de tecnología, se adapta al medio ambiente.
- C) Comunicación que confunde: La tecnología se halla en un nivel que le permite validar la realidad por encima de los sujetos que se comunican. Se pierde de vista al sujeto, en ese sentido, el medio obtiene toda la credibilidad y construye la realidad.

---

<sup>30</sup> Hace referencia a los intermedio, ni macro, tampoco micro.

### **1.6.3 Enfoque traduccionista; un laboratorio en el ojo del observador**

Esta postura comprende las operaciones que unen dispositivos técnicos, enunciados y seres humanos (Callon, 2001), es decir, lo que las posibilidades de las aplicaciones de la comunicación permiten, lo que se hace con ello y lo que deriva a nivel de sujetos. Para Callon, la noción de traducción es la base del enfoque, y hace referencia a redes de traducción, que describen la serie de reemplazos y equivalencias necesarias para producir un tipo de enunciado, en su estudio de red, se toman en simetría tanto a sujetos como a materialidades como la tecnología. Es decir, permite describir fenómenos contruidos por elementos tecnológicos y capacidades humanas, a diferencia de la propuesta de Sfez, no es una metáfora.

Este modelo ofrece una explicación del fenómeno tecno-social y social-técnico, de cómo las nociones técnicas o enunciados del conocimiento técnico son reconfigurados en diferentes contextos y explican la manera en que el contenido del conocimiento es reconfigurado en su significación. Ofrecería un camino a investigar acerca de cómo los sujetos mediados por tecnología se asumen como capacitados para operar los principios técnicos de los SMII, por otra parte, también asume el papel de la tecnología construida o posibilitadora de otras tecnologías.

En resumen, el enfoque traduccionista se ajusta perfectamente a la problemática, puesto que se ubica en el análisis entre las posibilidades-prácticas y problemáticas, entre sujetos y SMII: "Traducción se refiere aquí a todas las operaciones que unen dispositivos técnicos, enunciados y seres humanos. La noción de traducción lleva a las redes de traducción, que se refiere tanto a un proceso (el de las traducciones que están unidas) como a un resultado (el logro temporal de relaciones estabilizadas). Este modelo busca una explicación a la proliferación de enunciados científicos y su creciente esfera de circulación. Finalmente, reclama una profunda formulación de la teoría social"(Callon, 2001: 49-50). Es decir, esto explica que aunque la mayoría de los usuarios no conocen los protocolos necesarios para internet, los usan para comunicarse, sin que ello implique una diferenciación del

proceso, es decir; si se mira el fenómeno como si fuese un laboratorio, los sujetos que son parte de un fenómeno de comunicación utilizan las herramientas como SMII sin saber sus raíces técnicas, pero logran comunicarse.

En continuación con el enfoque, a propósito de la problemática del uso de la tecnología, Callon explica que la naturaleza de la producción científica no es muy distinta de la producción fuera de los laboratorios, lo cual tiene relación con los que producen la tecnología y conocen los principios de ella y los que la usan. En los laboratorios, científicos traducen lo que sucede con los instrumentos y materiales, pone como ejemplo de enunciado científico “La estructura del ADN es de doble hélice” y señala que a diferencia de un enunciado fuera del laboratorio que podría ser “Los teléfonos celulares que oferta la empresa telefónica Movistart no tienen buena recepción fuera de la ciudad”: la diferencia entre ellos es que la oración de laboratorio se refiere a materiales en un ambiente controlado, mientras que la oración fuera del laboratorio no se refiere más que a una percepción respecto de la tecnología de indicadores que miden la señal inalámbrica para el servicio telefónico (Callon, 2001: 50). Respecto de esto, se puede señalar que una característica de la traducción social de la tecnología se funda en percepciones de los usuarios de la tecnología, y es válida, sin que los sujetos tengan que ser expertos de las capacidades técnicas sobre las que descansan las tecnologías, de procesos químicos, biológicos, físicos, comunicacionales, o la mezcla entre ellos, eso le da validez en la construcción social de la tecnología.

Siguiendo la explicación del enfoque, todas las interacciones entre sujetos y entre sujetos a través de tecnología, pueden ser vistos como traducciones, puesto que interaccionan<sup>31</sup> inscripciones (que podrían ser instructivos para la operación de tecnología), dispositivos técnicos (que puede ser módem, *smarth phone*, *App*, servidor, red) y habilidades incorporadas ( que puede ser habilidad de filmar un video con el celular, subirlo a una plataforma en red) que lleva al desarrollo de enunciados (Callon, 2001: 51).

---

<sup>31</sup> En referencia a interactividad en el proceso sujeto máquina, y en referencia a interacción cuando el proceso implica una relación humano-máquina-humano.



En resumen:

“La noción de red de traducción se refiere a una realidad compuesta en la cual las inscripciones (y, en particular, los enunciados), los dispositivos técnicos y los actores humanos (incluyendo a investigadores, técnicos, industriales, empresas, organizaciones benéficas y políticos) son puestos juntos e interaccionan”(Callon, 2001: 52).

Por lo tanto, los supuestos teóricos, la metodología, las interpretaciones de la realidad, y la noción de comunicación mediada por tecnología de SMII que se construye, puede estar vigilada por este enfoque. Esto permite observar, tomada la distancia del lenguaje técnico y basándose sólo en la esencia del enfoque, como fluyen las características humanas y de los SMII y se enlazan en la realidad a partir de cómo se construye la comunicación, el papel de las características de cada uno en el ensamble y lo que producen como resultado de la mezcla.

#### **1.6.4 Hacia una propuesta de enfoque**

Sería inútil continuar con el debate de si asumir la tecnología como un determinante de las prácticas sociales, o mirar las prácticas sociales como determinantes del fenómeno tecnológico. Sin embargo, si se retoma a Simondon se gana certidumbre en el argumento de que el sujeto es el que dota a lo material exterior a él sus intenciones y lo vuelve una extensión. Del mismo modo, se puede decir que el enfoque en Sfez de la comunicación que expresa, puede servir como marco interpretativo del fenómeno construido, en el sentido de que se puede identificar tanto el determinismo tecnológico como el social, pero no ofrece una postura ante el uso de la tecnología por parte de los sujetos, como sí lo hace el modelo traduccionista, por lo tanto no es considerado apropiado, ya que los sujetos a investigar están en comunicación constante a partir de tecnología.

En suma, de acuerdo con los enfoques pasados, si se hace un diagnóstico del fenómeno se apuntaría que:

Se trata de una problemática vieja si se toma la edad del fenómeno tecnológico necesario para que tanto la tecnología de comunicación y el fenómeno de SMII se detonara, a la vez que es nuevo en el sentido de las prácticas a través de lo SMII. También es un fenómeno macro por los alcances de la tecnología, se puede apreciar como construido de manera heterogénea entre los factores tecnológicos posibilitadores y las prácticas que se ejercen, lo cual puede ser visto como un escenario “ambiente de comunicación”, el sujeto se desarrolla en un ambiente de tecnología y se comunica mediante ella, aunque ella representa sus nuevos límites. No obstante, aunque tal diagnóstico provenga de distintos enfoques, estos mantienen una constante a través de distintas disciplinas que implica una base que otorgue el entendimiento necesario para interpretar el lenguaje teórico-técnico desde el que se ha trabajado el tema.

De acuerdo con las necesidades de las características de la situación de interés, se propone un enfoque para vigilar la congruencia, es decir, para evitar un resultante de una licuadora de posturas teóricas, y de enfoques en cuyas características convergen pero difieren al mismo tiempo, se propone el enfoque de Michell Callon, que se ajusta a la heterogeneidad de factores, para ello se explicará a partir de posibles interpretaciones desde los insumos teóricos que se toman de referentes para este trabajo.

En resumen, será el enfoque traduccionista de Callon el que permite en este trabajo una vigilancia epistemológica entre elementos como tecnología de comunicación, comunicación humana, y capacidades de los sujetos cara a cara, sin que el lenguaje técnico proveniente de las definiciones de distintas escuelas de pensamiento frene el avance de la investigación con incongruencias de fondo.

Dado a entender en líneas generales, en esta parte del trabajo se mostraron distintas opciones de enfoques, a los que se calificó como convenientes o no respecto

de las necesidades de la investigación, que no quiere decir que sean errados, ni mucho menos, pero sí inadecuados para lo que se pretende estudiar.

A lo largo de este capítulo se estudió la comunicación humana, el origen del fenómeno tecnológico, y la relación de los sujetos y los artefactos de comunicación; ello sirvió como base para plantear el problema de manera concreta, y aunarlo a un camino concreto para el estudio, y a bases teóricas que permitan investigar el fenómeno.

En el siguiente capítulo, se muestra una metodología que permitio llevar la propuesta de estudio del fenómeno a instrumentos de manera congruente y con ello a un trabajo de campo.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

A lo largo del capítulo anterior se delimitó la problemática comunicativa entre sujetos y servicios de mensajería por internet a partir de distintas aristas que conforman temas para un acercamiento teórico que permita estudiar el fenómeno en situaciones comunicativas concretas y con sujetos en sus relaciones concretas, en este caso en la familia. Se hizo necesario delimitar el tema hacia características-prácticas de integración y problemáticas como derivados del fenómeno.

De acuerdo con lo anterior, en este apartado se describe la metodología que permite, primero hace evidentes las categorías elaboradas e indicadores, y construye con ello instrumentos para tomar datos de campo.

Posterior a ello, se apuntan los objetivos, se marcan las preguntas de investigación y se construyen los instrumentos para obtener los datos necesarios con el fin de que obtuvieran datos que permitan trabajar la descripción del fenómeno.

Luego de eso, a través de la interpretación de los datos se busca una correspondencia con los supuestos de la teoría de la comunicación humana y de la teoría de la comunicación mediada a través de tecnología, según los autores incluidos en la propuesta de estudio. Para lo anterior retoman los objetivos y preguntas de investigación, para asimilarlas en lo empírico.

Por lo tanto este capítulo se considera como metodológico, y se entiende por metodología “la orientación epistemológica en el develamiento de los mecanismos sociales, misma que precisa de métodos, técnicas y herramientas...”(Orozco y Rodríguez: 29). Cabe resaltar, el interés por incluir en la descripción el modo en que los mecanismos técnicos afectan las actividades sociales y viceversa, o sea, se tiene el fin de explorar como se construye la comunicación entre dos personas cara a cara y simultáneamente a través de SMII con otras personas distantes.

A lo largo de este apartado se retoma un método, técnicas y herramientas para obtener el conocimiento en datos por el cual se interesa la investigación.

## **2.1 El tema de investigación**

El tema de investigación que se abordó en el capítulo teórico está delineado por la relación entre sujetos que se comunican mediante SMII y sus posibles problemáticas, en ese sentido, el tema de investigación se describe como el proceso de integración de la tecnología en la comunicación de los sujetos en las familias y los efectos posiblemente problemáticos que ello tiene en sus comunicaciones, en las situaciones comunicativas paralelas y convergentes. Según Orozco y González el tema de investigación “es la idea general sobre la que trata algún asunto; el concepto general apunta justamente a señalar su carácter abierto , expandido y muy poco limitado; así el tema es un panorama” (Orozco y González, 2012: 52). Por lo tanto, el tema constituye un panorama es la integración de los SMII en las comunicaciones de la familia, las prácticas que responden a las necesidades particulares de cada familia y las derivaciones vistas como problemáticas comunicativas entre las potencialidades de los SMII y su ensamble en las comunicaciones de los sujetos, un ensamble de características materiales de los SMII y de carácter humano de los sujetos.

Entendidos, que el tema suele ser una breve descripción de la relación existente entre los principales elementos que se estudian y que, como mínimo, cuenta con cuatro elementos: Sujetos, procesos, escenarios, temporalidades (Orozco y González, 2012: 54), es necesario retomar esos elementos que se han escrito en la parte teórica. Se consideran tanto sujetos desde la comunicación humana, como la relación con objetos que son vistos como extensiones que tienen características en relación con los sujetos. El proceso que se estudia es precisamente el que reúne las características de los sujetos y las características de los SMII en un ensamble que supone una integración que posibilita el proceso de comunicación. Los escenarios a los que se hace el acercamiento fueron descritos mediante cuatro situaciones

comunicativas, que pueden suceder de manera simultánea. Las situaciones comunicativas son las siguientes:

1. Interpersonal-grupal mediada por SMII (directa), recíproca y privada.
2. Interpersonal-grupal mediada por SMII (indirecta), unilateral y privada.
3. Interpersonal-grupal no mediada por SMII (indirecta), recíproca y privada.
4. Interpersonal-grupal no mediada por SMII (directa), unilateral y privada.

Por lo tanto se puede decir que el tema de investigación ha sido descrito desde dos elementos: los sujetos que cumplen una actividad y los SMII como extensiones de las capacidades humanas, ello, desde el proceso de comunicación y las características del proceso para ser discriminado de la “significación”, que es tomado como un proceso paralelo en la situación comunicativa en la que se reúnen, tanto escenarios y temporalidades, siempre a discusión de que si la acción está articulada al lenguaje y es intencional o no es intencional. De acuerdo con lo anterior, el tema se ha mostrado como un panorama desde distintas partes que construyen el fenómeno, desde la tecnología, desde la comunicación humana, desde la relación entre sujetos y objetos, con ello se ha obtenido una base para considerar distintas características que hacen viables algunos modos de investigar y otros menos.

A continuación se retoma que tipo de investigación se realiza y el nivel de profundidad, de acuerdo con las características del tema.

## **2.2 Tipo de investigación por su finalidad y nivel de profundidad**

Como vimos en el capítulo anterior, el acceso a internet es creciente, también el acceso a un teléfono inteligente de uso personal, incluso el uso de los SMII es una tema creciente, pero por la antigüedad, se puede decir que es relativamente nuevo si se compara con la antigüedad de la comunicación en la familia, de las diversas situaciones comunicacionales en familia, y los problemas comunicativos de las familias. Por lo tanto, se puede decir que esta investigación investiga una mezcla de elementos nuevos y viejos. En orden con lo anterior, según Orozco y González, se les

llama descriptivas o exploratorias a las investigaciones que responden a las preguntas qué y cómo, a las "...investigaciones que se realizan para conocer de manera general algo sobre lo que no se ha investigado aún, o sobre lo que existen muy pocos datos, intentando aportar una primera mirada, y una primera versión del panorama del fenómeno..." (Orozco y González, 2012: 37). De acuerdo con lo anterior, las preguntas en esta investigación que delimitarían su finalidad son ¿Cómo se lleva a cabo la integración de los SMII a la comunicación en la familia?, y ¿Qué problemáticas surgen de estas prácticas comunicativas? Tales preguntas son de algún modo correspondientes a lo que se plantea en los objetivos, por lo tanto se puede señalar que esta investigación tiene una finalidad descriptiva- exploratoria.

No obstante, otros tipos de investigación tienen la finalidad de explicar puntualmente cómo es o cómo funciona un fenómeno, más que describirlo, a este tipo de investigación se le llama "explicativa", se lleva a cabo mediante la pregunta ¿Por qué? (Orozco y González, 2012: 38). En esta investigación también hay un interés, en menor proporción que lo descriptivo y lo exploratorio por lo explicativo. Este interés surge como una necesidad de comprender las afectaciones de la comunicación humana por las extensiones que supone la tecnología, por ende, la pregunta ¿Por qué suponen problemáticas distintas situaciones comunicacionales? También atañe a la investigación.

Para aclarar que el tipo de investigación es exploratoria-descriptiva con un énfasis explicativo en menor grado se retoman los objetivos:

#### General

- Analizar la integración y derivación de las capacidades de Whats App como capacidades aumentadas a la comunicación en la familia.

#### Específicos

- Describir como se extienden las prácticas y las problemáticas comunicativas respecto de la situación cara a cara.

De acuerdo con lo anterior, el nivel de profundidad es descriptivo-exploratorio porque tiene la intención de responder a como se lleva cabo la integración de las capacidades de SMII como capacidades aumentadas a la comunicación en la familia, de manera que describe las relaciones entre elementos humanos y de tecnología en un proceso, y de manera simultánea también es explicativa en menor proporción, puesto que tiene intención de responder a porqué las prácticas comunicativas mediadas por SMII son vistas como problemáticas.

A continuación, se enuncian algunas características que permiten delinear la investigación, para considerar luego una estrategia que permita obtener los datos empíricos a propósito del fenómeno.

### **2.3 Objeto de estudio**

El objeto de estudio emana del punto de vista generado por las relaciones teóricas y metodológicas, de hechos que suceden en la realidad (Orozco y González, 2012). Por lo tanto, se puede decir que el objeto de estudio de interés está compuesto por diversos acercamientos teóricos, en lo que se localizan por lo menos tres: La comunicación humanamente cara a cara, las características de la tecnología y ambas partes integradas en un enfoque del modo de comunicarse de los sujetos y el modo de informarse de los objetos técnicos; lo que se estudió en el capítulo anterior como modo de existencia de los objetos técnicos en su relación con los sujetos.

Entonces, el objeto de estudio ha sido construido desde distintos enfoques, que a nivel teórico no advierten el hecho como una mezcla de ellos, sin embargo, dada la realidad y los retos que presentan fenómenos como el de interés (mezcla de capacidades humanas y tecnológicas), se opta por tomar elementos teóricos que se acercan lo más posible a una explicación del fenómeno.



## 2.4 Categorías e indicadores

Las categorías son herramientas que permiten clasificar de alguna manera los intereses del investigador de manera ordenada, estos ordenamientos responden al interés del investigador quien toma decisiones del diseño de la investigación según diagnósticos y lo que considere como apropiado, así, el criterio del investigador permite agrupar distintos elementos con un vínculo. Según Orozco y González (2011) ...”las categorías son entidades que tienen por función clasificar jerárquicamente la realidad, o lo que es lo mismo, proporcionar atribuciones de importancia o accesoriidad a los distintos aspectos de ésta” (Orozco y González, 2013: 64). Para Sampieri (1991) las categorías (en la lógica del análisis de contenido) son niveles donde será caracterizada la unidad de análisis, es decir, la unidad de análisis es categorizada o segmentada de manera jerárquica. Entre las características de las categorías: deben ser exhaustivas y abarcar todas las subcategorías de lo que se va a codificar, deben ser mutuamente excluyentes de modo que la unidad de análisis pueda caer en una sola categoría y no en dos o más, por ello es necesario que las categorías y subcategorías sean producto de un marco teórico y una profunda evaluación de la situación (Sampieri, 1991: 338-341).

Según Krippendorff (1982) las categorías se pueden clasificar en 5 tipos (Krippendorff citado en Sampieri, 1991: 339-340):

1. De asunto a o tópico, que refieren el tema tratado en el contenido.
2. De dirección, indica cómo es tratado el contenido, puede ser positivamente o negativamente, favorable o desfavorable, es decir, se le asigna un juicio de antemano.
3. De valores, se refiere a categorías que indican que valores, intereses metas, deseos o creencias son revelados en el contenido.
4. De receptores, estas categorías guardan relación con el destinatario de la comunicación.
5. Físicas, son para ubicar la posición y extensión o duración de la unidad de análisis.

En resumen una categoría es el producto de un profundo análisis teórico y una problematización vasta que de manera exhaustiva clasifica y jerarquiza casillas que indican situaciones o supuestos excluyentes unos de otros donde podemos ordenar lo que sucede en la realidad (unidad de análisis). Estas definiciones, están insertas en la lógica de un ejercicio tácito de codificación, que en el caso de Sampieri se ubica en la lógica del análisis de contenido, mientras que en Orozco y González se ubica como un paso en la continuidad epistemológica que permite la congruencia con pasos anteriores en la investigación como la hechura de preguntas, hipótesis, objetivos y títulos. Sin embargo, ambas definiciones constatan que se trata de una herramienta para clasificar y jerarquizar los intereses de la observación o los llamados observables (un observable es una situación a partir de la cual se puede dar cuenta de lo que interesa del fenómeno).

Según lo dicho en los párrafos anteriores a propósito de categorías, y con base en un trabajo de clasificación dictada por el interés subjetivo del investigador, se han obtenido las siguientes categorías según el asunto o tópico:

- 1.- Comunicación humana y la relación entre sujetos y la tecnología de comunicación.
- 2.- Características de la comunicación mediada por SMII.

La anterior es la forma en la que se puede ordenar el fenómeno, puesto que a pesar de que han sido profundamente problematizados, se puede ver que el mismo no respondería a las mismas problemáticas, por lo tanto una categoría importante son las problemáticas. Las prácticas, del mismo modo responden a cada caso, y ellas a su vez a la correspondencia entre necesidades y posibilidades de la tecnología misma.

Por otra parte, dentro del ordenamiento de las categorías, se pueden encontrar los observables que son situaciones a partir de las cuales se puede dar cuenta de lo que más nos interesa del fenómeno analizado en la realidad. En ese camino, los mismos autores explican que en la investigación deductiva las categorías están dadas de acuerdo con la teoría, mientras que en la inductiva suelen proceder del sentido

común (Orozco y González, 2011: 65). De acuerdo con lo anterior se puede ver que la investigación social da cuenta de situaciones que le interesan a la observación a partir de observables, que refieren a instrumentos que permiten dar cuenta del fenómeno y apreciar sus cualidades.

Para Sampieri (1991), los indicadores están relacionados con una manera de medir lo que sucede en la realidad, define medición como “el proceso de vincular objetos abstractos con indicadores empíricos proceso que se realiza mediante un plan explícito y organizado para clasificar (y frecuentemente cuantificar) los datos disponibles –los indicadores- en términos que el investigador tiene en mente” (Carmines y Zeller, 1979: 10 citado en Sampieri, 1991: 285). En ese sentido el instrumento de recolección de datos o de medición juega el rol importante, sin él no hay datos. De acuerdo con lo anterior, los indicadores son una decisión del investigador que es quién a nivel teórico conoce y establece un plan para clasificar o cuantificar los datos disponibles, acción en la que también toma importancia la accesibilidad a los datos.

De acuerdo con lo anterior, los observables que responden según su categoría, son lo siguientes:

Categoría acerca de comunicación humana y la relación entre sujetos y la tecnología de comunicación.

- Las prácticas comunicativas a partir de los SMII.
- La configuración de las prácticas comunicativas.
- Las situaciones comunicacionales planteadas.
- Las problemáticas de uso de los SMII.
- Las problemáticas comunicativas a partir de las características técnicas del software de SMII.
- Las problemáticas con los SMII a partir de las características de la comunicación humanamente posible de la familia.
- El significado de las situaciones comunicacionales.
- Las reglas, roles y funciones.
- La suficiencia de las características de los SMII respecto de las características humanas.
- El Genograma familiar respecto del uso de SMII.

Mientras que podemos identificar también indicadores, que resultan de la categoría sobre las características de la comunicación mediada por SMII.

- Nivel de habilidad de decodificación en los SMII.
- Nivel de habilidad de encodificación en los SMII.
- Nivel de eficiencia y de eficacia en el uso de SMII.

Tales indicadores son justificables porque enmarcan las características de la tecnología en relación con el sujeto, refieren a cómo las funciones del artefacto se conjugan con las prácticas. Por lo tanto se puede apreciar como las características de la tecnología moldean la construcción de la comunicación humana.

En suma, para esta investigación se consideran dos categorías que a su vez están conformadas por diferentes aspectos observables que serán interpretados cualitativamente, y también se consideran indicadores de tres procesos que pueden ser objetivados a través de la relación con la tecnología.

## **2.5 Objetivos**

Los objetivos son lo que se quiere alcanzar en esta investigación, ellos condensan los intereses a partir de premisas que se atienden mediante estrategias. Los objetivos, según Orozco y González anclan el objeto de estudio en la práctica, y deben corresponderse a las preguntas planteadas de manera congruente, deben ser elementos siempre presentes en la conciencia del investigador, debe ser como una brújula que guíe el proceso de investigación y que suprima la divagación. Para esta investigación son los siguientes (se reiteran, ya que ya habían sido mencionados para justificar la finalidad de la investigación):

### General

- Analizar la integración y derivación problemática de las capacidades de Whats App como capacidades aumentadas a la comunicación en la familia.

### Específicos

- Describir como se extienden las prácticas y las problemáticas comunicativas a partir de SMII respecto de la situación cara a cara.

## **2.6 Preguntas de investigación**

La pregunta de investigación, de acuerdo con Orozco y González, deriva de haber delimitado el problema de investigación, la pregunta de investigación es preguntarse qué es lo que queremos saber de lo que decidimos estudiar, se identifica un problema de investigación, ello permite acotar, identificar y limitar lo que queremos saber (Orozco y González, 2012: 49-50).

General

¿Cómo se lleva a cabo la integración y derivación problemática de las capacidades de Whats App como capacidades aumentadas a la comunicación en la familia?

Específica

¿Cómo se extienden las prácticas comunicativas y las problemáticas comunicativas mediante SMII respecto de la situación cara a cara?

## **2.7 Herramientas de investigación; Entrevista, cuestionario, ficha de observación**

Ya definidos los criterios de segmentación y el propósito de obtener observables que denoten la presencia de problemáticas, se entiende como técnica de investigación a “el uso particularizado y congruente de una herramienta o conjunto de éstas en relación con una forma orientada y bien definida de producir determinado tipo de conocimiento”(Orozco y González: 2011). Por otra parte se consideran las herramientas de investigación dispositivos intelectuales que permiten la recolección de datos instrumentales, mismos que al ser interpretados se convierten en saberes (Orozco y González: 2011).

Para la obtención de datos en este caso, se considera pertinente la entrevista en combinación con el cuestionario, una elección basada en la accesibilidad de los datos de percepción de la tecnología y de la comunicación humana en un proceso de

integración, en la conformación de las categorías (usuarios-no usuarios), en las problemáticas a identificar agrupadas en tres grupos y en la operacionalización del proyecto que se interesa en la problemática tecnológico-social, porque se tiene en cuenta la posibilidad menor de estudiar los procesos a través de los mensajes mismos en las plataformas de mensajería instantánea por internet y la poco probable accesibilidad a datos que pertenecen a la intimidad de los miembros de la familia.

La entrevista en combinación con el cuestionario obedece a las necesidades de las categorías; necesidades que van desde las representaciones de los usuarios y no usuarios, que se combinan también con las percepciones que experimentan a propósito del fenómeno tecnológico, esto Según Orozco y González (2011) porque mientras “la entrevista plantea toda una gama de posibilidades e intenta adentrarse en los motivos y representaciones de los individuos; en tanto que el cuestionario se limita a captar percepciones inmediatas y automáticas en el entrevistado” (Orozco y González, 2011: 151). Para los intereses descriptivos y exploratorios de la investigación se retoma la entrevista como instrumento de recolección. Tal herramienta permitiría captar las problemáticas entre usuarios y no usuarios. El tipo de entrevista que se usa es semidirigida. En la entrevista semidirigida se plantean temas y subtemas con preguntas amplias, que permiten que el entrevistado se conecte con el subtema abordado. En este tipo de entrevista hay jerarquías y prioridades que no son intercambiables, son poco flexibles, pero sí lo son (Orozco y González, 2011: 152) .

Una vez establecida la técnica de recolección de datos que conviene para investigar las categorías y lograr los objetivos, se propone una guía de entrevista- con un sistema de control a partir de un cuestionario que permita medir con indicadores el grado de la problemática.

Otra técnica que se llevó a cabo fue la observación etnográfica, que se caracteriza por la presencia del investigador en el escenario de investigación en el papel de observador, bajo la modalidad de no participante, puesto que se busca

identificar el entorno material que permite/entorpece la comunicación, no se necesita del involucramiento y la interacción del investigador y el entorno, se busca ser lo menos visible y e intrusivo posible. De acuerdo con lo anterior se hizo uso de fichas como herramienta para hacer una observación sistemática, basada específicamente una parte descriptiva y una parte de observaciones, en los aspectos de configuración material entre sujetos y SMII (Orozco y González, 2012: 150-151).

El interés de la investigación fue:

- Describir los espacios en los que los sujetos cara a cara suelen convivir dentro del hogar, con relación a cómo permiten la convivencia o el uso de SMII.
- Describir los gestos, posiciones corporales y movimientos corporales, que podrían tener un papel en la comunicación (el hecho de la intensionalidad no sería posible corroborarlo por la subjetividad del investigador en su papel de observador).

Es importante destacar que la ficha de observación no tiene un respaldo basado en conceptos teóricos en el capítulo I, sin embargo, dado que no se pretende hacer un estudio de kinésica y proxémica, toman su importancia como elementos que construyen un proceso de comunicación, en su papel limitador, estorbador, entorpecedor o facilitador, promovedor, permitidor de la convivencia cara a cara, o en su defecto del uso de SMII.

Por lo tanto son tres los instrumentos que sirvieron para la recogida de datos en el trabajo de campo. Cabe resaltar que a través del cuestionario se elaborará un genograma familiar. El genograma familiar tiene la intención de mostrar como afecta a los miembros de las familias la comunicación a través de SMII a su comunicación humanamente posible.

### **2.7.1 Matriz de objetivos y preguntas**

En este apartado se muestra la correspondencia entre las dos herramientas<sup>32</sup> para obtención de datos empíricos como son la guía de entrevista y el cuestionario de auto-aplicación y los objetivos planteados por la investigación.

El primer objetivo se responde de manera global, al describir tanto las integraciones (prácticas) y derivaciones (problemáticas o no problemáticas) como capacidades aumentadas del sujeto en la familia.

Por otro lado, dentro del objetivo específico está la descripción de las prácticas entre la comunicación cara a cara y la comunicación a través de SMII.

Las prácticas en que se pone atención, están enmarcadas en cuatro situaciones comunicacionales<sup>33</sup> que se describieron en el marco teórico, a partir de ello se busca investigar cual es la configuración de los factores tanto humanos como tecnológicos en las prácticas. Esta parte atiende de manera especial el proceso de comunicación, en comparación con las problemáticas que se relacionan con un proceso parecido, la significación, que se abordó también en el marco teórico.

De acuerdo con lo anterior, la indagación de las problemáticas responde a lo planteado en el marco teórico respecto de la extensión de las problemáticas humanas hacia problemáticas tecnologizadas, en ese sentido, se plantea, como se dijo también en la parte teórica, la significación en las situaciones comunicacionales, que atribuya sentido al trabajo.

En resumen, tenemos dos elementos de interés:

---

<sup>32</sup> "...herramientas son dispositivos intelectuales que permiten la recolección de datos instrumentables (o lo que es lo mismo, datos que pueden utilizarse funcionalmente para un fin dado), mismos que al ser interpretados se convierten en saberes (enunciados teóricos con base empírica)" (Orozco y González, 2012: 149)

<sup>33</sup> Véase el apartado de "Situaciones comunicacionales de estudio" del capítulo I.



- 1.- El proceso de comunicación que pone atención a la configuración de los factores en las prácticas comunicativas a partir de cuatro situaciones comunicacionales y...
- 2.- El proceso de significación que pone atención a la problemática significativa que impacta el proceso de comunicación humana en presencia de tecnología. Cuya importancia radica en la crítica Pérez Salazar a la Escuela de Palo Alto.

### **2.7.2 Habilidades para la interactividad**

Para definir los indicadores de las habilidades, se preguntó a partir de la experiencia, cuál de las cinco opciones presentadas se relaciona con su actual habilidad de decodificación y encodificación cuando se comunican a través del SMI WhatsApp. Tales habilidades establecieron un perfil de interactividad entre las prácticas y las posibilidades ampliadas. Se considera interactividad a la relación entre los sujetos y el O.T., comprendiendo esta como una parte importante anterior para que se pueda dar un proceso de comunicación. Los niveles son: nulo, básico, intermedio, avanzado, experto.

### **2.7.3 Proceso de comunicación**

Se consideran cuatro situaciones comunicacionales según la tipología de Maletzke. En dos de ellas se pone especial atención al proceso de comunicación y en dos más al proceso de significación. Se comprende por comunicación, reiterando las principales características dichas en el marco teórico, un proceso mediado o directo entre sujetos que se caracteriza por la intencionalidad, la transaccionalidad, la circularidad y el consenso, deliberación o acuerdo entre interlocutores. En ello se distingue que la expresión no es comunicación si no proviene de la intencionalidad del comunicante, sino que se trata de un proceso de significación que reside en la recepción. Las siguientes son las situaciones comunicacionales a abordar:

- A1 Interpersonal-grupal mediada (indirecta), recíproca, privada.
- A2 Interpersonal-grupal mediada (indirecta), unilateral, privada.
- A2 Interpersonal-grupal no mediada (directa), recíproca, privada.
- A3 Interpersonal-grupal no mediada (directa), unilateral, privada.

## 2.7.4 Indicadores del perfil de habilidades encodificación y decodificación en Whats App

Los siguientes son indicadores de habilidades de encodificación y decodificación, que son necesarios para que el sujeto al “mensajear” logre fidelidad en la comunicación mediada por tecnología, estos indicadores aparecen enfocando sólo al emisor o sólo al receptor y su relación con la tecnología Whats App, por lo tanto se les puede llamar también indicadores de habilidades para la interactividad. Los indicadores son cinco y cada uno de ellos se diferencia de los otros para denotar un nivel diferenciado de habilidad:

Nivel	Descripción
Experto: Se obtiene alcanzando cuatro puntos en: eficacia, eficiencia, Habilidades de encodificación Habilidades de decodificación.	-Por experto se entiende al usuario que percibe que habría podido expresar siempre sus ideas con eficacia y podría lograr la eficiencia porque sabe usar las prestaciones, de manera que lograría fidelidad a través de las opciones que la APP de Mensajería Whats App le ofrece. Por lo tanto no habría tenido problemas para comunicarse a través de Whats App y habría logrado acuerdos, consensos o deliberaciones a través de la App. Envía y recibe mensajes por Whats App, a través de: 1.-Texto y Emoticones. 2.-Audio. 3.- Foto y Video. 5.- Ubicación. Considera las opciones comunicativas de Whats App anteriores como una solución a sus necesidades comunicativas.
Avanzado: Se obtiene alcanzando cuatro puntos	-Por avanzado se entiende al usuario que percibe que habría podido expresar casi siempre sus ideas con eficacia y podría lograr la eficiencia porque sabe usar las prestaciones, de manera que lograría una mediana fidelidad a través de las opciones que la APP de

<p>en: eficacia, eficiencia, Habilidades de encodificación Habilidades de decodificación.</p>	<p>Mensajería Whats App le ofrece. Por lo tanto casi no habría tenido problemas para comunicarse a través de Whats App y habría logrado acuerdos, consensos o deliberaciones mediante la APP.</p> <p>Envía y recibe mensajes por Whats App, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Texto y Emoticones.</li> <li>2.-Audio.</li> <li>3.- Foto y Video.</li> <li>5.- Compartir su ubicación.</li> </ol> <p>Considera las opciones comunicativas de Whats App anteriores como una solución a sus necesidades comunicativas.</p>
<p>Intermedio: Se obtiene alcanzando de dos a tres puntos en: eficacia, eficiencia, Habilidades de encodificación Habilidades de decodificación.</p>	<p>-Por intermedio se entiende al usuario que percibe que ha podido expresar sus ideas con eficacia, y le es un poco complicado usar las características para lograr la eficiencia; de manera que percibiría que no ha logrado expresar sus ideas con fidelidad través de las opciones que la APP de Mensajería Whats App le ofrece. Por lo tanto, habría tenido problemas para comunicarse a través de Whats App y no habría logrado acuerdos, concensos o deliberaciones mediante la App.</p> <p>Envía y recibe mensajes por Whats App, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Texto y Emoticones.</li> <li>2.-Audio.</li> <li>3.-No sabe enviar foto y video.</li> <li>5.- Compartir su ubicación.</li> </ol> <p>Percibe que las opciones comunicativas de Whats App anteriores como una opción un poco complicada para expresar sus necesidades comunicativas.</p>
<p>Básico: Se</p>	<p>-Por básico se entiende al usuario que percibe que ha podido</p>

<p>obtiene alcanzando de 0 a 1 punto en: eficacia, eficiencia, Habilidades de encodificación Habilidades de decodificación.</p>	<p>expresar sus ideas, o percibe las ideas de otros a través de los SMII, puede lograr de manera eficaz expresar sus ideas, y sólo escribe mensajes con palabras, o puede no escribirlos, lo que lo hace poco eficiente, por ello, no logra expresarse con fidelidad través de las opciones que la APP de Mensajería Whats App. Por lo tanto, podría haber tenido muchos problemas para comunicarse a través de Whats App y no habría logrado acuerdos, consensos o deliberaciones mediante la plataforma.</p> <p>Envía y recibe mensajes por Whats App, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Texto y Emoticones.</li> <li>2.-No sabe enviar mensajes de audio.</li> <li>3.-No sabe enviar foto y video.</li> <li>5.- Sabe compartir su ubicación.</li> </ol> <p>Percibe que las opciones comunicativas de Whats App anteriores como una opción complicada para expresar sus necesidades comunicativas.</p>
<p>Nulo: Se obtiene cuando no se tienen habilidades de encodificación, ni de decodificación; por lo tanto no se alcanza un nivel de eficiencia y de eficacia.</p>	<p>Por nula se entiende al usuario de la APP que percibe que no habría podido expresar sus ideas ni con eficacia, ni eficiencia, ni ha podido percibir las ideas de otros; no cumpliría con la intención que tenía para comunicar, no se expresaría con claridad cuando escribe palabras, por lo tanto no lograría fidelidad para expresarse a través de las opciones que la APP de Mensajería Whats App le ofrece. Por ende, habría tenido muchos problemas para comunicarse a través de Whats App y no habría logrado consensos, acuerdos, ni deliberaciones mediante la aplicación.</p> <p>Envía y recibe mensajes por Whats App, a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Le es complicado escribir palabras y elegir emoticones.</li> <li>2.-Audio.</li> <li>3.-No sabe enviar foto y video.</li> </ol>

	<p>5.- Sabe compartir su ubicación.</p> <p>Percibe que las opciones comunicativas de Whats App anteriores como una opción muy complicada para expresar sus necesidades comunicativas.</p>
--	---

### **2.7.5 Suficiencia de las características de las posibilidades de Whats App respecto de las capacidades humanas**

Los siguientes grados, sirven para valorar como los usuarios valoran las posibilidades de Whats App (texto, audio, video, emoticones, fotos, links y ubicaciones) para su comunicación en comparación con sus capacidades humanas (hablar- escuchar, mirar en persona su comportamiento, ver gestos faciales y gesticular).

Suficiente	Medianamente suficiente	Poco suficiente	Insuficiente	Otra respuesta
------------	-------------------------	-----------------	--------------	----------------

### **2.7.6 Guía de entrevista**

La guía de entrevista elaborada por el autor puede ser dividida en tres partes, según el interés respecto de las cuatro situaciones comunicacionales. Ello es ordenado de la siguiente manera:

#### **2.7.6.1 Perfil**

Tanto en el cuestionario de auto aplicación como en la guía de entrevista (que pueden consultarse en los anexos) se generó el siguiente perfil, que permitiría aumentar el contexto de los sujetos con quién se trabajó:

Perfil

Contexto: La familia nuclear biparental comunicada mediante servicios de mensajería instantánea por internet.

Nombre:

Edad:  
Escolaridad:  
Rol:  
Familia:  
Tiempo de formada:  
No usuario.

### **2.7.6.2 Preguntas sobre prácticas (integración):**

- 1.- ¿Generalmente cuándo usas Whats App y para qué?
- 2.-¿De cuántas líneas son los mensajes que haces normalmente?
- 3.- De 1 a 5, enumera comenzando con la opción más frecuente de uso entre texto, imagen, video, audio y emoticones, ubicaciones, links u otros?  
¿Por qué usas menos el 3, 4 y 5?
- 5.- ¿Con quién de tu familia te comunicas más sin importar la distancia?, ¿Con quién de tu familia te mensajear más? ¿Con quién menos? ¿Por qué?
- 6.-¿Quién o quiénes deciden en tu familia si alguien usa o no usa Whats App?, ¿No se decide en familia?
- 7.- ¿Tu padre o algún otro miembro de la familia ha puesto reglas para el uso de Whats up o reglas para que no lo usen? ¿Ha puesto reglas para su forma de uso? ¿Cuáles son?
- 9.-¿Existe alguna causa de edad, ocupación, necesidad, etc. u otras que determine qué miembro de la familia use o no use Whats up?
- 10.- ¿Quién suele iniciar la dinámica de mensajes respecto de algún asunto?

13.-¿Cuál es tu función principal (en la comunicación con tu familia) como hijo/hija/padre/madre/hermano en tu familia?, ¿Cómo llevas esa función al mensajear por Whats up?

19.-¿Consideras que has podido expresar sentimientos como cariño, enojo, tristeza, desesperación, amor a tu familia mediante Whats App? ¿A quién? Enumera por favor del 1 al 3 el orden de los sentimientos que expresas más frecuentemente comenzando con el 1 como el más frecuente.

5.- ¿Cuándo tomas tu celular en esa situación y no mensajeas, qué haces?, ¿por qué?

### **2.7.6.3 Preguntas sobre prácticas posiblemente problemáticas (derivación):**

4.- ¿Te es complicado ponerte de acuerdo mensajeando por Whats App?, ¿por qué?, Podrías narrar una situación así?

11.- ¿Mensajear mediante Whats App suele suponer un obstáculo para convivir con tu familia? ¿Por qué? ¿Podrías narrar la situación?

12.- Cuando te comunicas por Whats Up ¿Obedeces a tus padres más o menos que cuando están frente a ti? ¿Te obedecen tus hijos más o menos que cuando están frente a ti?

14.-¿Cómo consideras que se ha modificado su comunicación familiar por mensajear mediante Whats up? No, sí, ¿Por qué?

15.-¿Has tenido algún pleito o discusión a causa del uso de Whats up?

16.-¿Has sabido de algún pleito que hayan tenido miembros de tu familia por el uso de Whats up?

17.-¿Has tenido alguna situación (accidente, asalto, necesidad instantánea) en la que haya sido vital el contacto por Whats up?

18.- ¿Qué tanto te resulta un problema el hecho de que al estar mensajeando, se termina la pila de tu celular, se terminan los datos, se corta la señal Wi Fi, se termina la pila? Enumera del 1 al 5 comenzando con el que te resulte más problemático.

Se termina la pila\_\_\_\_\_

Se terminan los datos\_\_\_\_\_

Se corta la señal Wi Fi\_\_\_\_\_

Se cae el servidor Whats App\_\_\_\_\_

Otros\_\_\_\_\_

20.- ¿Cuáles crees que son las principales 3 ventajas y las 3 principales desventajas de mensajear por Whats App con tu familia?

Si estás con familia a la hora del almuerzo, celebrando alguna fecha importante, sentados con la mesa puesta:

1.- ¿Qué representa que alguien de tu familia parezca no mostrar atención a la plática y por el contrario, se mensajean o se ocupan de mensajar?, ¿por qué?

2.- ¿Consideras que esa acción va contra las reglas de convivencia de tu familia?

4.- ¿Te has mensajeado con alguien, mientras convives con tu familia?, ¿Cómo consideras que tus familiares toman eso?

Si cuando mensajeas con alguien de tu familia y de pronto ya no te contesta, y le sigues enviando mensajes sin tener respuesta:

1.- ¿Te genera molestia? ¿Por qué?



2.-¿Podrías narrar una situación en que te haya pasado eso y a que condujo?, si no pasar a la siguiente.

3.- ¿Qué actitud consideras que es necesario adoptar en esa situación?

### **2.7.7 Elementos para la ficha de observación**

En el diseño de esta ficha se incluye la observación de elementos desde la comunicación humana, en su dimensión sintáctica, en el sentido de que se interesa por como la comunicación afecta la conducta. De acuerdo con lo anterior, se concreta a observar elementos como: posturas, gestos, movimientos corporales de percepción visual principalmente, sin dejar de atender su subjetiva articulación con elementos de percepción táctil y auditiva entre los participantes de dos situaciones comunicacionales grupales que son:

- Interpersonal-grupal no mediada (directa), recíproca, privada.
- Interpersonal-grupal no mediada (directa), unilateral privada.

Por otra parte, se atiende la cuestión de la configuración entre sujetos en convivencia con presencia de SMII a través de la observación de describir el modo en que limitan, estorban, entorpecen, o permiten, facilitan, promueven la comunicación. Ello atiende también a la importancia de la materialidad de los objetos y su relación con el cuerpo<sup>34</sup> si se toman como extensiones, tales elementos pueden ser la distancia entre sujetos, la distancia entre sujetos y sus teléfonos inteligentes en red (conectados o no a la red internet) , y la posición que tienen que adoptar los interlocutores para corresponder al contacto visual, auditivo, del olfato y del tacto.

---

<sup>34</sup> Guillermo Orozco (2012) llama a esta situación “materialidad de lo comunicativo”, y hace referencia por ejemplo a la portabilidad de la tecnología de los celulares y cómo el hecho de que se encuentre en el bolsillo y a la mano afecta a la manera en que se comunican las personas.

Por lo tanto, a partir de tales elementos (posturas, gestos, movimientos corporales de percepción visual, manipulación del teléfono inteligente y atención auditiva) es que llenó la ficha que se incluye en los anexos del trabajo, que sirvió de herramienta para atender solamente el asunto de interés, que son esas características que se articularían, como se señaló en la teoría, de manera que importan sólo si cumplen un papel junto al lenguaje.

## **2.8 Enfoque epistemológico**

La epistemología, según Orozco y González, se puede definir como el área de la filosofía que se ha preocupado por explicar qué es y cómo se construye el conocimiento (Orozco y González, 2011) . En ese sentido, en este trabajo se considera el construccionismo como un equilibrio entre prácticas y posibilidades entre sujetos y objetos, que se ubica entre el determinismo tecnológico y el determinismo social.

## **2.9 Método cualitativo**

La problemática de la comunicación de la manera en que se integra los SMII a la comunicación humana, es un intento por entender como los sujetos y los objetos tienen una relación para la comunicación, que tiene una importancia para el estudio de la tecnología y de la comunicación (característica humana), es decir; de acuerdo con Orozco y Rodríguez, es una investigación cualitativa porque busca dar cuenta del proceso de construcción de sentido (Orozco y González, 2012: 77). En este trabajo se buscó captar el proceso de construcción de sentido por parte de los miembros de familias usuarios de SMII.

Según Orozco y González, la perspectiva cualitativa busca a través de interpretaciones comprensivas las relaciones del significado con el fenómeno, para ello el investigador se vale de instrumentos y técnicas para permitir la interpretación y el involucramiento del objeto de estudio (Orozco y González, 2012: 116 y 117). En ese sentido, los instrumentos que se plantean tienen un fin interpretativo, en medida

que el investigador se adentra en las dinámicas familiares a partir de preguntas, observación y cuestionarios.

De acuerdo con lo anterior, en esta investigación el trabajo teórico reflexivo se interesó por comprender el fenómeno de comunicación mediado por SMII, como un fenómeno que se relaciona con las características de la tecnología y su incidencia en las cualidades humanas que permiten la comunicación.

### **2.10 Universo y muestra**

Para la investigación en campo, la muestra que corresponde al universo en que se reproduce el fenómeno de interés, se tomó por saturación. La saturación, en ese sentido se entiende como la situación en la que en los datos obtenidos de las herramientas se obtiene una constante, una tendencia, en cuya situación el universo no importa, puesto que la muestra cualitativa tienen una racionalidad distinta a la cualitativa que es agotar la información flotante en un medio social sobre un objeto de estudio, con un criterio de segmentación contante y congruente (Orozco y González, 2014: 135-136). De acuerdo con lo anterior, se aplicaron los instrumentos a cinco familias con un criterio definido de segmentación, y se mostró atención en que se lograra saturación con las cinco familias a investigar.

### **2.11 Estudio de caso y criterios de segmentación**

Para Xavier Coller (2005) un caso es un objeto de estudio con fronteras definidas de manera clara que se analiza en su contexto y que se considera relevante ya sea para comprobar, ilustrar o construir una teoría o parte de ella. Dice que el caso a estudiar puede ser una persona, familia, tribu, etc., cualquier objeto o realidad de naturaleza social puede construirse como un caso (Coller, 2005: 29-31). En orden con lo anterior, el caso de interés puede verse inicialmente como el estudio de la integración de los SMII a la comunicación entre sujetos. Posterior a esto se suma el concepto de familia que según las estadísticas está relacionado con el acceso a

internet, aunado a la noción de hogar, y de ciclo de vida de familia, se asumió que en ese espacio familiar habría alta incidencia del fenómeno que posibilitó la construcción de un caso a partir de los criterios que se mencionan un poco más adelante.

Los criterios de segmentación son características necesarias que deben tener los sujetos a investigar, estos van acordes directamente en congruencia del fenómeno por el que se interesa la investigación, es decir, los sujetos y objetos deben presentar las distintas características que permitan obtener conocimientos empíricos que puedan ser validados a la postre con relación al tema, en ese sentido algunas características identificadas como relevantes emanaron de posturas teóricas y otras más de la realidad accesible para la indagación. Las características por las que se interesó el estudio y por las que se delimita el caso son:

- Familias nucleares biparentales.
- Se eligieron 2 tipos de familias, una en la que todos los miembros tengan acceso a los SMI por internet y otra compuesta por usuarios y no usuarios (poseer teléfonos inteligentes con aplicaciones e internet).
- Tales familias contaban con evidencia de roles familiares: Padre, madre e hijos.
- Es muy importante que el hogar de las familias cuente con algún servicio de internet constante (una año por lo menos).
- La familia se comunica mediante SMII. No se tomó en cuenta el poder adquisitivo de las familias porque se consideró ello más viable en estudios de economía política y de la industria cultural.
- Preferentemente se tomó en cuenta a familias en las que el hijo mayor había cumplido entre 15 y 25 años de edad, para tener una incidencia de usuarios de internet preferentemente mayor<sup>35</sup>.

---

<sup>35</sup> Mondragón (2012), a propósito de Minuchin señala que la familia sigue un ciclo de vida, que en paralelo como la vida de un individuo, sigue desarrollándose y aprendiendo durante toda su vida, es decir: La familia tiene su ciclo de vida determinado por el contexto en el que los sujetos que la conforman participan para el desarrollo y crecimiento de cada uno de los miembros, en ese ciclo de vida existen situaciones como el matrimonio, la parentalidad, la escolaridad de los hijos, entre otras, que determinan la dinámica comunicativa en la familia. Tal ciclo permite incluso entender las conexiones intergeneracionales y por lo tanto permitiría investigar los usos y formas comunicativas (Mondragón, 2012: 65). Basado en ese argumento, se comprendería el interés específico de que el rango de edad de los hijos se encuentre en el segmento en qué hay más usuarios de internet.

-Son usuarios de la versión actual de Whats App entre febrero y marzo, que fue el lapso en el que se llevaron a cabo las entrevistas.

-Criterios de segmentación indistinto:

Fueron ser residentes de la misma unidad habitacional o no, su nivel educativo y su ocupación. Su composición en edad y sexo también fue indistinto.

A partir de las anteriores características se buscaron las familias apropiadas y que presentasen los requisitos anteriores, que permitió reconocer el objeto de estudio en la realidad.

## **2.12 Estrategia de aplicación**

Entrevista: Para la realización de la entrevista se acudió al domicilio para hacer citas, de manera que quedaran formalizados los tiempos y lugares para llevar a cabo el ejercicio. Estas entrevistas fueron grabadas en audio a través de un dispositivo para permitir su posterior transcripción y análisis. Se cuidó el tiempo de la entrevista que no rebasase el tiempo de una hora y media. Fue una procuración la comodidad tanto del entrevistado como de su interlocutor y demás características que favorecieran la calidad del ejercicio.

Cuestionario de auto-aplicación: Este cuestionario se entregó a los entrevistados al término de la entrevista, y se les solicitó que siguieran las instrucciones del documento mismo para su llenado. Por último, se recogió el documento de manera posterior.

Observación: La observación, de acuerdo con sus fines de identificar la configuración humano-objetos en un espacio de comunicación entre los miembros de la familia (materialidad), se llevó a cabo mediante intervenciones no acordadas con la familia a investigar. Esta observación fue intencionalmente rápida con el fin de llenar la ficha de observación destinada a cada familia, en la que se puso atención en los detalles marcados de interés.

De acuerdo a los datos que se obtuvieron de los instrumentos, se realizaron interpretaciones entre las distintas categorías (perfil-prácticas-problemáticas) que exploraron de manera segmentada los instrumentos y se contrastó con la construcción teórica de manera que se denotó el fenómeno como un híbrido entre los distintos campos de conocimiento, es decir, que no generó insumos a la comunicación humana, ni tampoco a los estudios de los SMII, sino a la mezcla de ellos.

## CAPÍTULO III DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO DE CASO

### Introducción

Siguiendo con el trabajo hecho en el capítulo anterior, a partir de la metodología que se estableció y que está dirigida por los elementos teóricos del capítulo I, así mismo, con base en los instrumentos diseñados para llevar a cabo los objetivos de la investigación, se realizó el trabajo de campo con cinco familias que cumplieron con las necesidades planteadas en la metodología para la conformación del caso, tales familias residen en el municipio de Atlacomulco, Estado de México.

Ahora bien, en este capítulo se realiza una descripción y análisis de los datos cualitativos arrojados desde los tres instrumentos respecto de una situación en un lapso de tiempo<sup>36</sup> determinado, que son una guía de entrevista semi-estructurada, un cuestionario de habilidades de auto-aplicación y una ficha de observación estructurada del investigador en un papel no participante. Tales análisis tienen el objetivo de describir y explorar el fenómeno de la integración de los SMII a la familia en un estudio de caso concreto, tomando como cimientos los aspectos teóricos del capítulo I. Por lo tanto, los datos arrojados deben ser interpretados con la particularidad del caso mismo. También es preciso añadir que el análisis no tiene el fin de generalizar con respecto de lo que del trabajo emane.

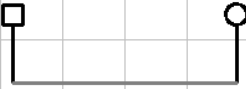
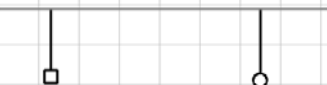
Por lo tanto, cada análisis está estructurado, a nivel individual, a nivel familiar, y a nivel de problemática. Para ello, se hace una descripción y se ayuda de un instrumento denominado genograma familiar<sup>37</sup>, cuyo objetivo es describir cómo se

---

<sup>36</sup> El lapso de tiempo en el que se acudió a realizar el trabajo de campo corresponde a una temporalidad del desarrollo de la tecnología, dado que la aplicación Whats App, realiza actualizaciones en las posibilidades de su software, que modifican aspectos en los modos de comunicar. Es decir, los datos arrojados corresponden al fenómeno en cuyo contexto el software de la aplicación era en concreto uno, que posterior a ello ha sido actualizado en diversos aspectos, ofreciendo nuevas posibilidades y limitaciones cada vez.

<sup>37</sup> “El familiograma es una representación gráfica de una constelación familiar multi generacional (por lo menos tres generaciones), que registra información sobre los miembros de esa familia y sus relaciones. Su estructura en forma de árbol proporciona una rápida visión esquemática de las complejas redes y relaciones familiares en el contexto familiar y su evolución a través del tiempo” (Mondragón, 2012: 153). Aunque cabe resaltar que al no ser un objetivo esencial de la investigación el trazado de las generaciones anteriores, se opta por asumir que se usará como una herramienta bajo los propios intereses, en coincidencia

construye la estructura mediada a través de la relación que se establece a partir de SMII entre miembros de las familias estudiadas, a diferencia de su relación humanamente posible. Cabe aclarar que el fin y la reducción al que responde el genograma es para identificar diferencia en la frecuencia de comunicación humana y a través de Whats App, y en sólo el núcleo familiar, excluyendo a viejas generaciones, esto obedece a las necesidades de la investigación en comunicación; por lo tanto, no se busca la repetición de patrones de comportamiento entre varias generaciones, dada la novedad del fenómeno. De ese modo, se presentarán dos genogramas de cada familia, uno de la comunicación cara a cara y otro a través de Whats App. La siguiente tabla permite interpretar los familiogramas.

Elemento	Significado
	<p>El cuadrado y círculo unidos con una llave, significan la unión conyugal.</p> <p>El cuadro representa al padre El rectángulo representa a la madre</p>
	<p>Significa que son los hijos del matrimonio</p> <p>El cuadro representa a los hijos del sexo masculino, mientras que el círculo representa a los hijos del sexo femenino.</p>

con Mondragón: “Los familiogramas pueden tornarse bastante complejos y no hay reglas que puedan cubrir todas las posibilidades, lo importante es que facilite el análisis del investigador y no lo complique” (Mondragón, 2012: 158). De acuerdo a lo anterior se entiende al familiograma como una herramienta usable dependiendo de los intereses particulares del investigador. Por lo tanto en esta investigación el familiograma es una herramienta que tiene el objetivo de evidenciar cómo se diferencia la comunicación cara a cara y la comunicación mediante SMII entre los miembros de la familia, por ello se muestran 2 familiogramas en cada familia, uno que muestra la frecuencia de comunicación cara a cara y el otro la frecuencia de comunicación mediante SMII. En ese sentido, el familiograma muestra la frecuencia de comunicación entre los miembros, entre poco frecuente, frecuente y muy frecuente. De este modo permitirá visualizar quiénes se comunican y cómo, ello como insumo para el análisis y descripción de la comunicación familiar. En los familiogramas construidos en este trabajo se distingue sólo la familia nuclear, puesto que los objetivos de la investigación están centrados en ese grupo, conformado por padre, madre, hijos e hijas. Cada miembro está representado por un cuadro o un círculo según su género, sumado de su nombre y su edad. Las figuras que representan a los padres están en la parte superior, ligadas por una llave de la que se desprenden los hijos con líneas verticales descendentes. Las convenciones gráficas que se usan fueron elaboradas por el investigador y responden a los intereses de la investigación.



	<p>Las líneas en color rojo y verde significan el grado de comunicativa el tipo de relación:  Solo una línea verde supone una relación comunicativa poco frecuente.  Dos líneas paralelas verdes suponen una relación comunicativa frecuente.  Tres líneas rojas suponen una relación comunicativa muy frecuente.  La ausencia de líneas rojas entre miembros de la familia supone una relación comunicativa muy poco frecuente.</p>
	<p>La línea diagonal gris, supone la separación de un hijo de la familia nuclear.</p>
	<p>Cuando un hijo tiene una llave de y del otro extremo de la llave hay otra persona, significa que ya tiene su propia familia nuclear, y por lo tanto está separado con la línea diagonal de la familia nuclear de sus padres.</p>
<p>Tabla de hechura propia, en la que cada elemento de la columna izquierda es explicado en la columna derecha.</p>	

La presentación de las familias<sup>38</sup> es en orden cronológico comenzando con la primera que se entrevistó. Tal orden sirvió como camino al investigador de manera que, entre la primera entrevista y la segunda, surgieron hallazgos que permitieron ampliar el banco de la guía de entrevista a las siguientes familias o modificarlo de manera que no se perdieran los objetivos, es decir; las entrevistas servirían al investigador para ir atando algunos cabos y plantear nuevas preguntas que se suman a la guía de entrevista de la siguiente familia. Por ello la necesidad de presentar las entrevistas en orden como se fueron llevando a cabo: Primero la familia Monreal Navarrete, luego la familia Ávila Placencia, luego la familia Serrano Benavides, luego la familia Esquivel Muñoz y al final la familia Godínez Guerrero.

<sup>38</sup> Como una cláusula de confidencialidad se omiten los nombres reales de las familias, con el objetivo de mantener su privacidad.

A continuación se lleva a cabo la descripción y análisis por familia

### **3.1.1 La familia Monreal Navarrete**

La familia Monreal está formada por tres personas, la madre Luz María Navarrete, el padre Francisco Monreal, el hijo Esteban Monreal, y una hija que ha formado una sociedad conyugal en una ciudad a 60 kilómetros de donde residen sus padres. Esta familia está formada desde 1989.

Por la edad y la actividad de los hijos, el ciclo de vida de su familia está en la transición entre tres fases; con hijo adolescente, con joven adulto y de desprendimiento. Con hijo adolescente por la presencia de Esteban, quién tiene el nivel de preparatoria trunca, con 17 años de edad. Sin embargo, también se puede decir que los padres están en un proceso de desprendimiento, dado que su hija Karina se ha unido en matrimonio y ha formado su propia familia nuclear. De acuerdo con lo anterior, se puede decir que ya estuvieron en parte en la fase de tener a una joven adulta, ello fue antes de que Karina celebrara su unión conyugal. Por lo tanto, la familia ahora está en la fase de tener hijo adolescente y es de manera concreta como se describiría el ciclo de vida en transición.

Esta familia cuenta con el servicio de internet y se conectan a través de la red inalámbrica generada por un modem.

### **3.1.2 La madre**

La señora Luz María tiene 48 años de edad, su escolaridad es preparatoria trunca, es empleada en una tienda de autoservicio, donde labora en horarios de ocho horas variables, seis días a la semana. Es usuaria de Whats App, se conecta a internet a través de paquetes de datos cuando está en su trabajo y mediante la red inalámbrica en su hogar.

La señora Luz asume el rol de madre, y una de sus funciones principales, aparte de proveer parte de los recursos económicos mediante un salario de su empleo, es

organizar las actividades de alimentación, tanto del desayuno, de la comida y la cena. Esta función es variable por el constante cambio de turno de su empleo, es decir; cuando trabaja de las nueve de la mañana a las seis de la tarde (con una hora para el almuerzo o comida), le es necesario comunicarse con su hijo, y con su esposo.

La señora Luz, en un año y medio que tiene de experiencia en el uso de la aplicación, mensajea para actividades concretas... “Pendientes, cuestiones de comida, o saber dónde están, su ubicación nada más”. Comenta que los mensajes que hace son muy breves, de uno o dos renglones de texto, dijo que casi no usa las otras posibilidades de la aplicación. Cabe resaltar que en referencia en lo dicho por su esposo e hijo, la señora Navarro afirma ser quien generalmente empieza la dinámica para ponerse de acuerdo respecto de algún asunto de interés familiar. Señala que le es complicado ponerse de acuerdo mediante Whats App “En momentos sí porque estoy ocupada, no puedo estar esperando a recibir respuesta del mensaje que envié, de hecho es mínimo lo que lo uso, es más simple con una llamada, más concreta y más rápida”.

Comentó que no hay reglas para que algún miembro de su familia use o no la aplicación. En referencia a reglas y funciones, comentó que la tecnología no debería afectar el que su hijo le obedezca por ejemplo... “Obedecer no tendría que ver con un medio u otro de comunicación, sino más bien como familia, el comunicarse uno directamente”. La señora Navarrete hizo referencia a su rol como madre al mensajear mediante Whats App como “Pues nada más con saber que están bien y su ubicación, nada más, ya cosas más importantes pues es de tratarlas directamente aquí en mi casa”. También dijo que no ha tenido pleitos por el uso de la aplicación, tampoco ha sabido de algún problema, y no ha tenido que utilizar la aplicación para alguna contingencia que requiera ponerse en contacto con su familia de manera instantánea.

La madre de familia restó importancia a los problemas referentes a la parte tecnológica, señaló que sus familiares suelen usar esas problemáticas (que se termine: la pila, los datos, se corte la señal de WiFi, o se complique la plataforma)

como pretextos para no ponerse en contacto “Son un mero pretexto para no contestar”.

Por otra parte, la señora considera que no se pueden expresar sentimientos a través de la aplicación.

Respecto de los cambios que trajo la aplicación en términos generales, lo resumió en desventajas que restan el contacto cara a cara... “Evita la comunicación más directa, de hecho no soy muy partícipe, aquí en la casa luego están Francisco con el teléfono, Esteban con el teléfono, está mi hija igual (su hija desprendida cuando los visita), entonces no hay ésta comunicación más estrecha con el resto de la familia”.

Aunado a lo anterior, manifestó su molestia por la interrupción por el uso de la aplicación en la situación comunicacional interpersonal, grupal, no mediada, recíproca: “Me molesta mucho porque para mi representa que le dan poca importancia a los momentos en familia” y consideró que va contra las reglas que manejan para convivir, negó haber interrumpido alguna situación comunicacional cara a cara por el uso del celular. En cuanto al uso que le da al teléfono, cuando no es para mensajear con la aplicación, principalmente mira fotos de su nieta porque le gusta ver como va creciendo... “no tanto que me comunique con ellos, más bien si tengo dos, tres, cinco minutos libres, por decirlo así, ya veo mi teléfono, pero no en Whats App, sino en mis fotos, me gusta ver las fotos de mi nieta”.

En cuanto a la situación comunicacional interpersonal-grupal, mediada, bilateral en su paso a ser unilateral, es decir, cuando no le contestan, manifestó no sentir molestia, comprende que la otra persona tal vez está ocupada... “Si estoy con un mensaje con mi hija y de repente ya no me contesta, o tengo que dejar yo el teléfono para atender a algún cliente, entonces yo entiendo que hizo otra cosa que tenía pendiente o sigue con sus cosas”, la situación no le frustra y da por terminada la conversación.

En cuanto a su perfil<sup>39</sup> generado en su experiencia de uso:

- Eficacia obtuvo 1 punto de una escala de 0 a 4.
- Eficiencia obtuvo 3 puntos en una escala de 0 a 4.
- Sus habilidades de encodificación se ubicaron en el 1 de una escala de 0 a 3.
- Sus habilidad de decodificación se ubicaron en el 1 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: Insuficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Insuficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Poco suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Insuficiente.

Con base en el perfil, la señora Navarrete mostró que se comunica de manera poco eficiente de acuerdo con las capacidades que la aplicación le permite, pero sí de manera eficaz; utiliza sólo texto, pero éste le sirve a nivel de eficacia. Sus habilidades de encondificación son básicas, puesto que sólo encodifica a través de texto, mientras que decodifica de manera paralela, sólo texto. En referencia con las posibilidades que brinda la aplicación respecto de las capacidades humanas, las considera insuficientes, y por lo tanto no equiparables a las posibilidades cara a cara, excepto la que utiliza, que es el texto que calificó como poco suficiente.

De acuerdo con lo anterior, la señora Luz María integra sólo la posibilidad de texto para mensajear con sus familiares en necesidades concretas, con preguntas concretas en relación con la función de alimentación y cuidado de su hijo en su rol de madre. Manifestó que no le parece una ventaja la tecnología, y más bien señaló como desventaja el mensajear en las situación comunicacional interpersonal/grupal, no mediada, bidireccional y privada y su interrupción, que coinciden con las que se plantearon en el marco teórico. Respecto de las reglas, comentó que se apegan a no usar la aplicación para no dañar la convivencia familiar, aunque percibe que su esposo e hijo lo hacen. Por lo tanto, la derivación personal es de irritación respecto de la aplicación, puesto que la ve como una desventaja para la convivencia y la atención

---

<sup>39</sup> Para interpretar este perfil, y los siguientes perfiles también, por favor véase el cuadro de la página 84 a la página 87 en “Indicadores del perfil de habilidades encodificación y decodificación en Whats App” e “Indicadores de la suficiencia de las características de las posibilidades de Whats App respecto de las capacidades humanas”.

para el otro en su hogar. A pesar de sus habilidades limitadas de encodificación y decodificación en el uso de la aplicación, muestra una importante eficacia para mensajear en los temas concretos que le incumben a nivel familiar. La señora no considera que el uso de la aplicación tenga un efecto en como asume su hijo las funciones que le da, mientras que en la relación con su esposo, se nota la problemática de que éste último porque no suele contestar sus mensajes. Por lo tanto, aunque la señora se opone a esta situación, la vive, puesto que no obtiene una respuesta pronta y supone que el hecho de no contestar a causa de una imposibilidad de la tecnología (pila, datos, etc.) es una cuestión no afectada por la tecnología, sino una cuestión de disposición personal. Entonces, su respuesta de asumir que la otra persona está ocupada, depende de la persona con quien está mensajando.

### **3.1.3 El padre**

El señor Francisco Monreal tiene 46 años de edad, su escolaridad es preparatoria técnica, es auto empleado en su taller mecánico automotriz, allí labora usualmente entre las nueve de la mañana y las 6:30 de la tarde, de lunes a sábado y los domingos de las nueve de la mañana a las dos de la tarde. Es usuario de Whats App, suele conectarse a través de paquetes de datos desde su lugar de trabajo y desde su hogar.

El señor Francisco asume el rol de padre, provee una parte de los recursos económicos a su familia a partir de las ganancias que le da su autoempleo de mecánico. Una de sus funciones en las que usa SMII, en su experiencia de 1 año, es la de comunicarse con su esposa e hijo para acordar el platillo específico que comerán, y de comunicarse con su esposa para saber su hora de salida del trabajo para recogerla en su automóvil, esa función varía, ya que los horarios del empleo de su esposa, no los deciden ellos, por lo tanto la necesidad de comunicación para disminuir la incertidumbre y llevar a cabo sus tareas en familia.

La integración de los SMII a través de Whats App sigue una adhesión a mensajes relacionados con necesidades como alimentación y para conocer la ubicación y los planes de los miembros de su familia a lo largo del día a través de mensajes de aproximadamente dos líneas...”Lo uso para comunicarme con mis hijos, con mi esposa y para saber qué vamos a comer, o a que hora salen del trabajo, en este caso mi señora o mi hijo”. Los mensajes que construye son generalmente de texto, de emoticones y usualmente usa muy poco el audio.

El señor Francisco considera que no es complicado ponerse de acuerdo a través de la aplicación, puesto que hace preguntas concretas y recibe preguntas concretas, en una dinámica que suele comenzar su esposa.

Su comunicación a través de Whats App ha ampliado su diálogo con sus hermanos, que viven a una distancia que le imposibilita poder ponerse en contacto cara a cara: “Pues te puedo platicar, el día de ayer estuve platicando con mi hermana alrededor de una hora, me cuenta de un curso de superación personal, en el que me invita ella a participar, entonces las respuestas de tiempo o que yo escribo contra lo que ella me escribe se me hace normal, dos o tres segundos y ya cayó la respuesta, si estás conectado directamente”. Por otra parte, también platica con su hija mayor que se unió en matrimonio, formó su familia y radica fuera de la ciudad... “Converso con mi hija que es la que no está aquí, con mi hijo no, pues él está todo el tiempo”. Por lo tanto, sí se puede señalar que para el señor Francisco, la aplicación le sirve como una extensión para comunicarse con quienes usualmente no lo hace, es decir, extiende sus mensajes. Señala que ha podido inclusive expresar sentimientos con su hermana, pero con sus hijos no, puesto que están más cerca “...mi hermana y yo estamos muy distanciados y eso nos ha permitido acercarnos, porque ella vive en Huichapan, Hidalgo y no tengo la solvencia para ir a cada rato a vernos y ni ella ya tiene el tiempo”. Sus sentimientos usualmente expresados a través de la aplicación son amor y tristeza.



El entrevistado señaló que en la situación comunicacional en la que al estar mensajando de pronto no recibe respuesta, es necesaria paciencia, puesto que no se sabe lo que la otra persona está realizando “Siento que en la situación en la que yo me desarrollo, yo dejo de contestar cuando llega algún cliente, estamos en una conversación y dejo de contestar, y el sabe que a lo mejor en una hora u hora y media retomamos la conversación”. Con base en lo anterior, se puede decir que ante la problemática teorizada en el capítulo uno como “paracontextualidad”, podría no serlo según la actitud de los usuarios, cuando los usuarios asumen que la mensajería es asincrónica, y no conocen detalles de la situación en la que se encuentra su par.

Por otra parte, señala que no hay alguna regla en su familia que les permita justificar quién usa la aplicación y quién no, comenta que eso lo decide quién tiene teléfono. De acuerdo con lo anterior, se puede señalar que la aplicación extiende las prácticas de mensajería, pero no entra a un sistema de reglas, entra como una extensión de quienes tienen acceso a la aplicación, es decir; en las extensiones no hay reglas, porque se podrían comparar a las capacidades humanas como el lenguaje para conversar, y ello no está reglamentado para su uso.

Sin embargo, señala que sí existen ciertos lugares- situaciones en los que está prohibido mensajear: “En las tarde cuando estamos en la casa, procurar no estar con el mensaje allí viendo, porque se supone que estamos en familia y pues estamos cerca”, el antecedente de ello... “Que todos están haciendo cosas diferentes, y a lo mejor alguien platica algo y nadie lo escucha”. De acuerdo con lo anterior, es evidente que las reglas para el uso de Whats App son erigidas para procurar no afectar las situaciones comunicacionales, que fueron planteadas a través de Maletzke en el marco teórico. Con ello, las situaciones comunicacionales cara a cara, adquieren importancia y se reglamentan, aunque de manera flexible. El ir contra la regla, genera un descontento: “Es molesto...pues porque se supone que es una convivencia familiar y todos deben estar atentos a lo que estás haciendo”. Sin embargo, el entrevistado dijo haber interrumpido la convivencia familiar haciendo uso de Whats App.

Según el señor Francisco, el uso de Whats no suele ser un obstáculo para convivir con su familia porque les sirve para ponerse de acuerdo, comenta que el obstáculo sería que no se contestaran los mensajes. En orden con lo anterior, se puede decir que la parte humana sería considerada como la problemática y no así la parte de tecnología... por ejemplo cuando se le preguntó si hay alguna variación en su comunicación a través de Whats App en relación con su hijo, respecto de su relación cara a cara comentó que a través de Whats App su hijo no suele llevar a cabo las órdenes que le da: “No hay respuesta, normalmente no lo hacen, o sea tu les dices llega aquí a las seis de la tarde y llegan a las ocho de la noche”.

Respecto de los cambios que genera la posibilidad de mensajear, resalta el aspecto positivo: “Pienso que es positivo, porque estamos en coordinación en el día, no hay algo que digamos, que porque no lo hay no nos comunicamos”. Por lo tanto, se puede resaltar que la integración en relación a mensajear para ponerse de acuerdo respecto de sus funciones, lo que deriva en aspectos positivos por la posibilidad ampliada de ponerse en contacto. También señala que no ha tenido pleitos con relación al uso de la aplicación, pero sabe que su familia ha tenido discusiones por el hallazgo de imágenes pornográficas. Sin embargo, el entrevistado resalta el aspecto económico positivo, por la reducción de gastos para mensajear respecto del uso de mensajes sin la aplicación.

El uso de la aplicación por parte del señor Francisco se puede ver como estructurado si se toma en cuenta que tiene tanto la tecnología al alcance, como la disposición humana de sus familiares para ponerse en contacto a través de la aplicación. De la parte tecnológica, le es problemático en orden de importancia comenzando con lo más problemático que se corte la señal WiFi y que se le termine la pila o su paquete de datos.

En cuanto a su perfil<sup>40</sup>:

- Eficiencia obtuvo 4 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficacia obtuvo 4 puntos en una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de encodificación se ubicaron en el 2 de una escala de 0 a 3.
- Su habilidad de decodificación se ubicaron en el 3 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: Suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Poco suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Poco suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Insuficiente.

En orden con lo anterior, Francisco mostró que se comunica de manera eficaz y con eficiencia, lo que corrobora lo dicho en la entrevista, acerca de ser concreto en las preguntas y las respuestas. Sus habilidades de decodificación son avanzadas, mientras que las de encodificación son pre avanzadas. Esta diferenciación entre las habilidades muestra que a pesar de que no sabe totalmente como explotar la tecnología en la hechura de los mensajes, sí sabe como decodificarla. Consideró que hablar y escuchar, comparado con escuchar y hablar a través de Whats App es suficiente respecto de hacer lo mismo cara a cara, mientras que contestó que es poco suficiente tanto escribir o leer un mensaje comparado con platicar cara a cara, como mirar el comportamiento en video respecto de ver a las personas cara a cara. Contestó que es insuficiente la función de los emoticones para expresar las gesticulaciones de las personas.

Con base en lo anterior, se observa que el señor Francisco integra las posibilidades de Whats App a los mensajes en red con sus familiares, y en cuya red participan tanto elementos, como necesidades de comunicación para mensajear las funciones de su familia a través de tecnologías que le permiten estar conectado.

En cuanto a la derivación del fenómeno, se puede observar la hechura de reglas que protegen la convivencia de su familia de interrupciones que en algún momento generó

---

<sup>40</sup> Para interpretar el perfil, por favor véase el cuadro de la página 84 a la página 87 en "Indicadores del perfil de habilidades encodificación y decodificación en Whats App" e "Indicadores de la suficiencia de las características de las posibilidades de Whats App respecto de las capacidades humanas", ó pase al siguiente párrafo, allí se interpreta.

la aplicación. También existe un acercamiento a miembros de su familia extendida que antes no estaban en sus posibilidades de contacto. En la experiencia de esta persona, la derivación toma un papel de solucionador de necesidades de comunicación, más allá de problemáticas que son aisladas, como incidentes por imágenes compartidas de contenido pornográfico, que suponen una amenaza a la integridad moral de su núcleo familiar. Algo también importante es que a pesar de sus habilidades avanzadas en el manejo de la aplicación, no le supone en general un medio suficiente para suplir las capacidades humanas cara a cara, prueba de ello, considera que su hijo hace caso omiso de sus órdenes a través de la aplicación. También se puede decir que asume una actitud de paciencia para la situación comunicacional en la que no recibe respuesta, lo que deriva en que asume las limitaciones de la aplicación respecto a las tareas que llevan a cabo las personas con las que se comunica.

#### **3.1.4 El hijo**

El joven Esteban Monreal tiene 17 años de edad, cuenta con la escolaridad de preparatoria trunca, es el hijo menor de la familia (cuya hermana mayor de 25 años de edad, quien ha formado una sociedad conyugal fuera de la ciudad donde reside su hermano y padres), es ayudante de su padre en el taller mecánico, por lo que sus horarios son los mismos que los de su padre, pero no por ello sus funciones, puesto que al estar al mando de su padre, tiene que salir a realizar actividades que éste último le pide. Usualmente se comunica mediante SMII con su madre cuando está próxima la hora de la comida o en situaciones parecidas, desde hace un año y medio que comenzó a usar la aplicación. Es usuario de Whats App y suele conectarse a internet desde su hogar, dados sus recursos económicos, aunque consigue conectarse a internet en su trabajo a partir de la decodificación alguna señal cercana.

La integración de los servicios de mensajería, en el caso de Esteban es para comunicarse con su familia y ex compañeros de la escuela “...para comunicarme con mi familia, con mi papá, con mi mamá, para comunicarme con mis ex compañeros de la prepa, amigos y sobre todo en las tardes”, por lo tanto, se le hace necesario contar

con la señal de Wi Fi que tiene instalada en su domicilio para poder comunicarse. De acuerdo con lo anterior se puede ver una integración tanto a partir de la construcción casa-electricidad-modem-celular-pila- software de aplicación-contactos de amigos/familia y las personas que están involucradas en la aplicación, que por tanto son parte activa para que se de integración, en este caso los miembros de su familia y sus ex compañeros de la preparatoria, así su experiencia en Whats App le es necesaria para algunas actividades.

Por otra parte, el joven hace uso de la herramienta de grupo de la aplicación con los miembros de su familia para estar en contacto en la dinámica de su comunicación familiar, esta aplicación, como se dijo en el apartado de descripción de la aplicación, incorpora la posibilidad de establecer una ventana para charlar con diversos contactos a la vez...“pues nada más entre mi hermana, mi mamá, mi papá, es el único grupo en el que he estado”. También cabe destacar que Esteban comentó que la dinámica para saber que comerán por la tarde suele ser iniciada por su madre.

Se halló que las líneas que suele usar para mensajear a su padre son aproximadamente dos, a diferencia de las que suele usar para comunicarse con sus amigos, que son 10 según su aproximación.

Al joven le es complicado ponerse de acuerdo a partir de mensajes de Whats App, puesto que “... depende cómo la otra persona te lo pregunte, a veces hay personas que no son concretas en su pregunta, por ejemplo, te mandan un mensaje preguntándote qué haces, y obviamente le contestas y te vuelven a preguntar otra cosa, o sea, no son concretos en una sola pregunta, por eso es a veces difícil. Por otra parte, narró que se le complica que su padre le pregunte como lo describe, pregunta tras pregunta, al contrario del diálogo que mantiene con sus ex compañeros, que es concreto por ejemplo...”crees poder ir a las cinco a jugar X box, sí y ya, pero entre amigos porque en familia se hace más extenso”.

El ex estudiante de preparatoria también señaló que nadie decide acerca de quién usa los SMII Whats App u otros “...en parte depende de si la persona tiene el recurso para utilizar el Whats App, si no tiene teléfono pues cómo lo utiliza”. Por lo tanto puede decirse que el uso de Whats App se integra como una manera mediada de resolver algunas necesidades de comunicación de su familia, pero no está integrado a algún reglamento de derecho a usarlo o algún tipo de prohibición.

En cuanto a la integración del fenómeno comunicativo mediante Whats App dijo que sí tiene reglas de lugar y situación “... a bueno si es una hora familiar no vas comiendo y con el celular en las manos vea y en la tarde regularmente cuando estamos, no sé viendo televisión”. De acuerdo con lo anterior, se puede decir que las reglas de operación si están directamente ligadas con las situaciones comunicacionales planteadas en la parte teórica en referencia a Gerald Maletzque, como interpersonal/grupal, no mediada, recíproca, privada, y por lo tanto las problemáticas yacen en el paso a dejar de ser recíproca, y no mediada, y convertirse en unidireccional y mediada; como ejemplo de ello, cualquier interrupción a la primera situación comunicacional descrita. De acuerdo con la ficha de observación, el investigador se pudo percatar que los espacios físicos para la socialización de la familia Monrealy son importantes, dada su forma y su configuración, puesto que si éstos permiten que algún miembro de la familia pueda mensajear sin que sus familiares lo noten, se pasa de una situación comunicacional a otra, y se pierde, por lo tanto la atención a la primera situación de comunicación, de modo que se generan problemáticas de atención en la familia. En este caso, si los espacios descritos por Esteban como lugares en los cuales no está permitido usar los SMII, son el comedor y la sala del hogar, las prácticas comunicativas de SMII se trasladan a cuando no se está en una situación comunicacional interpersonal no mediada. Consideró que las situaciones comunicativas interrumpidas por el uso del celular, cuando está con su familia pueden provocar un cambio de estado de ánimo “Pues tal vez enojo porque la persona no pone atención en la convivencia familiar”, y por ello va contra las reglas de esa convivencia, aunque señaló que él lo ha hecho, y dice pensar que está mal porque se supone que es la hora familiar. Entre otras actividades en las cuales pierde la

atención cuando está en convivencia con su familia está el juego con aplicaciones instaladas en su teléfono inteligente.

Esteban comentó que las causas que determinan el uso de los SMII son las necesidades, “...pienso que la edad porque digo, no usa la misma cantidad de veces Whats App mi mamá que yo”. Por lo tanto, se puede decir que la visión de un joven de 17 años, puede corresponder a lo que señalamos en el marco teórico con la idea De Marshall Mc Luhan, en el sentido de que la tecnología puede ser vista como una extensión del cuerpo, en este caso, del cuerpo de un joven que la necesita en mayor grado, según su opinión, en comparación con el uso que le da a tal extensión su madre.

Para Esteban el uso de Whats App no suele ser un obstáculo para comunicarse con los miembros de su familia... “No porque lo uso también con ellos mismos, con mi papá, con mi mamá, y mi hermana”, y comentó que en esa clase de conversaciones con sus padres asume las funciones que estos últimos le encomiendan de manera igual que cuando se las dictan en persona... “No, pues viene siendo lo mismo”. El joven considera que su papel en la comunicación de su familia a través de Whats App es “...llevar el mensaje de una persona a la otra”, también cree que se ha modificado de manera positiva su comunicación a raíz de que no tiene que estar cara a cara para llegar a un acuerdo o conversar: “...uno no siempre tiene que estar personalmente para ponerse de acuerdo o mantener una plática”.

El chico comenta una anécdota de cómo se metió en problemas al usar SMII... “Sí... una vez un amigo mío me encontró mensajes míos con su novia en mi Whats App”, sin embargo en su familia no recuerda algún pleito que se relacionara con el uso de la aplicación.

A nivel contingente no ha tenido que usar la aplicación, y se entiende que su posibilidad de emitir mensajes para comunicarse a través de la plataforma Whats App está limitada a los lugares que cubre su modem con la red WiFi que tiene instalada en su hogar, por lo tanto sólo sería un receptor de ellos, desde su casa.

Para él, el principal elemento que suele serle problemático es que se descarga la pila de su celular, o se terminan los datos. En cuanto a la red WiFi no tiene problemas porque ésta está instalada en su hogar. Tampoco la plataforma de la aplicación le ha generado problemas. Más que ser una problemática, WhatsApp es para Esteban una posibilidad para comunicarse con su familia sin tener que estar cara a cara; ello es significativo porque contestó que considera que sí se pueden expresar sentimientos mediante la aplicación, y dijo que los más frecuentes que expresa son cariño y amor. De acuerdo con lo anterior se podría decir que según su integración, la aplicación podría ser vista como una extensión para que pueda comunicarse.

En referencia con la situación comunicacional interpersonal/grupal, mediada, privada, bidireccional en su transformación a sólo unidireccional, que puede ser traducida como aquella en la que dos o más personas conversan mediante la aplicación y luego una de ellas ya no contesta, señaló no sentirse molesto en su experiencia puesto que "... a lo mejor puedo tener en cuenta que la otra persona está ocupada o alguna situación así", "Una vez con mi papá, iba así la misma situación, estaba mandando muchos mensajes y aparentemente aparecía que los estaba leyendo y los estaba viendo pero no, resulta que había dejado el celular en otra parte con la aplicación abierta y pues por eso la aplicación me engañaba que los estaba leyendo". El joven considera que la actitud necesaria en esos casos no puede ser de enojo, porque no sabe si la otra persona está disponible u ocupada.

En referencia al significado que tiene para él comunicarse mediante WhatsApp señaló la oración "consumo de datos e internet".

En cuanto a su perfil:

- Eficiencia obtuvo 3 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficacia obtuvo 3 puntos en una escala de 0 a 4.
- Sus habilidades de codificación se ubicaron en el 1 de una escala de 0 a 4.
- Sus habilidades de decodificación se ubicaron en el 3 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: Insuficiente.



- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Poco suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Insuficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Suficiente.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que Esteban considera que se comunica de manera eficiente y eficaz con un nivel básico de explotación de las posibilidades de encodificación, mientras que sus habilidades de decodificación son avanzadas. En cuanto a la posibilidad que le brinda la aplicación como una extensión, para comunicarse con su familia, considera que hablar-escuchar es insuficiente, mirar mediante video a su familia es insuficiente, escribirse para dialogar es insuficiente. Estos datos dan un perfil en general de insuficiencia como extensión para comunicarse con su familia, pero al mismo tiempo considera suficiente el ver los gestos fáciles a partir de emoticones.

Por lo tanto, puede decirse que el fenómeno de integración está basado en la construcción tanto social por sus contactos como familiares y ex compañeros y la tecnología que permite que estén mensajándose mediante la aplicación.

En cuanto a la derivación, se puede observar que los roles no son afectados, las reglas se integran a las ya establecidas basadas en valores de convivencia y reglamentadas por los padres. Mientras tanto, su función en la dinámica es de ser mensajero entre sus padres. Entre las problemáticas derivadas, concibe en primer lugar las de convivencia y el conflicto por la intimidad de la aplicación y las relaciones íntimas. En general la derivación es de facilitar la comunicación bajo las necesidades de su comunicación diaria.

### 3.1.5 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App

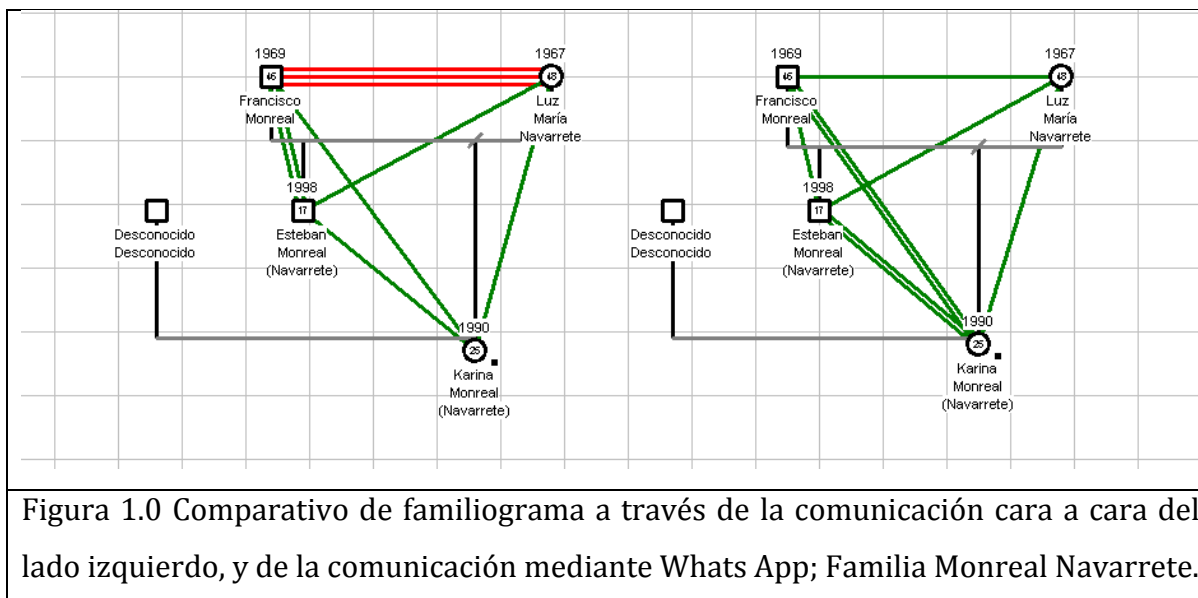


Figura 1.0 Comparativo de familiograma a través de la comunicación cara a cara del lado izquierdo, y de la comunicación mediante Whats App; Familia Monreal Navarrete.

De acuerdo con la herramienta anterior, se puede apreciar que la comunicación humana entre los miembros de ésta familia, muestra que hay una comunicación muy frecuente entre la pareja, el padre tiene una relación medianamente frecuente con el hijo y la madre tiene una relación poco cercana con el hijo. No obstante, su hija se ha desprendido de su familia nuclear, la madre y el padre tienen una relación poco frecuente pero considerable.

De manera paralela, a través de Whats App los esposos tienen una relación poco cercana, el padre con el hijo tiene una relación medianamente frecuente, la madre con el hijo tiene una relación poco frecuente, el padre con el hijo tienen una relación medianamente frecuente, la madre con la hija desprendida una relación poco frecuente, y el hijo y padre tienen una relación medianamente frecuente con la hija desprendida.

Lo anterior muestra que con Whats App, el padre y el hijo mantienen una comunicación medianamente frecuente con la hija desprendida, lo que les permite estar al tanto de ella ante la limitación de la distancia. De manera contraria, con la

madre tienen poca frecuencia padre e hijo, que en las entrevistas fue señalado como una falta de atención de ambos.

Por lo tanto, la aplicación podría incidir en el desprendimiento de Karina, de modo que aunque no pertenece ya a su familia nuclear donde era hija, toma parte en la dinámica comunicativa de los Monreal Navarrete.

Vale la pena resaltar que aunque este familiograma no muestra la frecuencia de mensajes entre el núcleo familiar y su familia extendida, todos los integrantes asumen que les permite establecer contacto con ellos, lo que podría incidir en una dinámica extendida que produce prácticas y problemáticas hacia el núcleo familiar.

### **3.1.6 Balance Familiar**

La familia Monreal Navarrete integra las posibilidades de Whats App, en lo familiar, principalmente en tres aspectos , alimentación, cuidado y ubicación. Los mensajes que construyen son cortos, de un a tres líneas de texto únicamente, manifestaron la necesidad de mensajear de manera concreta, aunque en el caso de la comunicación padre-hijo, parece ser más extensa y menos concreta según lo declarado por el hijo. De acuerdo a lo anterior, no les es difícil ponerse de acuerdo a través de la aplicación, salvo en la situación anterior (padre-hijo). Cabe resaltar que la dinámica suele ser comenzada por la madre.

No existen reglas para que un miembro use o no la aplicación. Las reglas que han surgido por el uso de la aplicación son hechas con base en considerar problemático el interrumpir la convivencia cara a cara, por lo tanto procuran no interrumpir la convivencia en espacios y momentos concretos.

Aunque han tenido esas problemáticas, el padre e hijo no consideran que el uso de la aplicación esté afectando la comunicación de manera negativa, al contrario de la

madre que sí ve la aplicación como una desventaja en ese aspecto. La función de los padres es llevada a la aplicación mediante el cuidado de su hijo, mientras que su hijo asume el papel de mensajero entre partes.

Como problemáticas, aisladas, se halló que circularon imágenes pornográficas, y la situación en que se violó la intimidad de la aplicación (cuando el amigo de Esteban miró los mensajes remitidos de su novia en el celular de su amigo). Esto lleva a una disyuntiva, ¿Debe ser Whats App considerada una aplicación íntima/privada?

Ésta familia no ha usado la aplicación en alguna contingencia.

Por otra parte, aunque padre e hijo asumen la importancia de las partes que construyen la posibilidad de comunicarse mediante Whats App, tanto humanas como materiales, la madre considera esto sólo humano y una desventaja en general.

Se puede decir, con base en las respuestas, que la familia nuclear también integra el mensajero con miembros de su familia extendida, que no estaban al alcance antes del uso de la aplicación. Por lo tanto, quizá su comunicación humana implicaba la separación a nivel de comunicación con miembros de su familia extendida, que ahora deriva en estar en contacto frecuente de esas partes de su familia.

Aunque sus habilidades de encondificación son variables, porque la madre está en un nivel básico y el padre, al igual que el hijo están en un nivel avanzado, sus mensajes de solamente texto les permiten ponerse de acuerdo, comunicarse, de manera menos eficiente, pero sí muy eficaz.

La familia, en general, considera que las capacidades de Whats App comparadas con las posibilidades humanas para comunicarse son poco suficientes. Los miembros de esta familia no son homogéneos en su opinión acerca de la posibilidad de Whats App para mensajear sentimientos, mientras que el padre y el hijo señalaron que sí existe la posibilidad, la madre estuvo en desacuerdo.

Existe una molestia de los miembros de ésta familia ante las eventuales interrupciones a la convivencia familiar por el uso de la aplicación, puesto que manifestaron su rechazo, aunque aceptaron haberlo hecho algunas veces.

Ante el paso de la situación comunicativa interpersonal-grupal, mediada, bilateral, a unilateral, declararon actuar de manera paciente, basada en hacer conciencia de que no se conoce el contexto en el que la otra persona está mensajando, aunque la madre declaró que la tecnología podría ser un pretexto para no responder a los mensajes.

Por lo tanto se puede decir, que aunque la integración de las posibilidades de Whats App en su familia ha sido muy concreta, les posibilita estar en contacto para algunas funciones, y para estar en contacto con su hija que se ha desprendido del núcleo familiar. En cuanto a la derivación problemática que ello trajo, está el síntoma de falta de atención entre pares y la necesidad de asumir reglas que protejan la convivencia cara a cara.

Por otra parte, según el genograma, se puede apreciar un aumento de frecuencia de comunicación entre el padre y el hijo adolescente y la hija desprendida, que no es así en la relación entre los hijos y la madre, del mismo modo, el matrimonio denota poca frecuencia de contacto a través de SMII, y respecto de la entrevista, se denota que la madre percibe una pérdida de atención en el hogar, en distintos momentos de la convivencia, tanto en el comedor como en la sala de la casa, lo que le irrita.

### **3.2.1 La familia Ávila Placencia**

La familia Ávila Placencia está formada por cinco personas, la madre Patricia Placencia de 46 años de edad, el padre Ernesto Guadalupe Ávila de 47 años de edad y las hijas, Sandra, Alejandra de 12 años de edad y una hija más pequeña que cursa el preescolar llamada Diana, que no se entrevistó por que el entrevistador no consideró pertinente su edad y contexto personal, y disposición de opinar ante el tema. Ésta se unió en matrimonio en 1996.

El ciclo de vida de la familia Ávila Placencia está compuesto por dos fases, ellas dada la edad de las hijas. Por un lado están en la fase de hijos en escolar, Alejandra quien cursa el último ciclo escolar de la primaria, mientras que Diana está en segundo grado. Por otro, Sandra, al estar en la preparatoria, hace que la familia también esté en la fase con hijos adolescentes. Por lo tanto, se entiende que son dos fases por la que está pasando la familia.

Esta familia tiene un servicio de internet de renta, cuentan con un modem para generar una señal de red inalámbrica.

### **3.2.2 La madre**

La señora Patricia tiene la escolaridad de Carrera Técnica, es secretaria en una institución educativa, allí labora en un horario de las nueve de la mañana a las 15 horas, cinco días a la semana, de lunes a viernes. Es usuaria de los servicios de mensajería Whats App desde hace aproximadamente un año. Suele conectarse a internet desde la red Wi Fi en su hogar y en su trabajo, no sabe usar los paquetes de datos.

Las señora Placencia manda mensajes de texto a sus hijas cuando están fuera, o cuando ella está fuera, esta función que depende de su rol de madre es para estar al cuidado de sus hijas... “Cuando necesito saber que está haciendo alguna de ellas, no

están en casa y yo estoy en casa, o cuando estoy en el trabajo y quiero saber como están”. Hace mensajes de aproximadamente dos líneas a sus hijas, de texto, imágenes y caritas, y generalmente tres cuando conversa con alguna de sus hermanas. De acuerdo con lo anterior, se puede ver una tendencia a comunicarse con su familia extendida a través de la aplicación, aunada a la función de estar informada de la condición y ubicación de sus hijas.

La señora Patricia considera que no es complicado ponerse de acuerdo a través de la aplicación... “ No es complicado, una plática normal, ¿Estás en tu casa para marcarte?, casi por lo general le digo a mi sobrina, estás en tu casa para marcarte, o donde estás, o márcame a mi celular, o, nos vemos en tal lugar a tal hora...”, “... con una respuesta y nada más”, “ Es rápido, a lo que va uno, o sea, no ando con rodeos, es la pregunta precisa...”.En orden con lo anterior, la madre de familia integra las posibilidades de la aplicación para planear comunicarse por una llamada telefónica. También, utiliza la aplicación de manera concreta y para ponerse de acuerdo, y con ello queda de acuerdo para verse personalmente en un horario y tiempo determinado con alguien, siendo ella quien empieza la dinámica de mensajes respecto de algún tema familiar.

La señora Plata dice comunicarse más con sus hijas pequeñas, a raíz de que su hija de 17 años se la pasa en el celular. Incluso señala no ponerse en contacto con sus hijas mayores a través de las llamadas telefónicas, sino que lo hace a través de la aplicación: “es que luego les marco y no me contestan y mejor les mando el mensajito y ya se que me van a contestar. Entre otras personas con las que se comunica, están sus sobrinas y su jefe del lugar donde labora. En orden con lo anterior, se puede decir de manera subjetiva que en ojos de la señora Placencia, el canal para ponerse en contacto con sus hijas mayores es la aplicación, ello da evidencia de la integración como una extensión de los sentidos naturales para comunicarse por parte de sus hijas, mientras que su madre asume esa realidad y comienza a construir su comunicación a través de la aplicación.

La entrevistada dijo que ellos como padres deciden, por ejemplo, con su segunda hija, en orden de nacimiento, mensajea para eliminar la preocupación, y extremar precauciones para el cuidado de sus hijas pequeñas cuando ella no está en casa, en el lapso de tiempo en el que las niñas llegan a su hogar y la hora de llegada de su madre. Generalmente la madre les pide a sus hijas que “tengan a la mano” el celular, por si les envía un mensaje para saber como están.

Según la señora, tienen la regla de no poner una fotografía donde muestren su rostro como perfil, ni enviar fotografías dada la desconfianza que encuentra en el contexto de inseguridad que percibe y en el fenómeno de *“bullying”*.

A pesar de que el canal de comunicación para comunicarse con sus hijas mayores al parecer ha cambiado, la señora no considera que ello afecte su convivencia en familia, señaló que a veces no lo revisa frecuentemente, pero que en otras ocasiones lo tiene a un lado por si sucediera alguna emergencia. En esa parte de la entrevista, se optó por improvisar una pregunta, con el objetivo de saber si la señal del sonido, que anuncia que le ha llegado un mensaje, suele ser el problema que pudiera afectar su convivencia, a ello la señora contestó “...cuando no estoy haciendo nada, lo reviso luego, y si no, hay veces que dejo el celular y como estoy haciendo algunas cosas, hasta después digo, voy a revisar que tal si me mandaron algún mensaje”. De acuerdo con lo anterior, se puede ver cómo la aplicación, para la señora Placencia no representa un canal al que tenga que poner atención de manera plena, sino que lo puede atender en otro momento, es decir, no lo contesta de inmediato.

La madre de familia considera que hay una reducción en la comunicación cara a cara, una pérdida “Pues sí es importante porque ahorita ya nos facilita más cosas cuando no estamos, pero yo siento que se está perdiendo más la comunicación con las personas y ya estamos así pegados en el celular y hay veces que ya no le hacemos caso a la persona de a lado”, “Uno como que aprecia más o siente el calor de la familia , de los amigos, digo hoy estoy contigo, te voy a dar 15 o 20 minutos, un buen tiempo”.



Dado lo anterior, según la percepción de la señora, hay una derivación en sus palabras, de pérdida del calor, dada la comunicación mediante Whats App.

Por otra parte, considera problemático el hecho de que sus hijas no le contesten los mensajes en la aplicación, puesto que de manera usual (a consideración del investigador lo que hace la señora es suponer) mira como ellas están contestando constantemente a otras personas, ello le genera enojo. En orden con lo anterior, la situación que le genera la molestia es la que se planteó en el marco teórico como interpersonal/grupal, mediada, privada y recíproca, a su paso a ser unidireccional, en un espacio de tiempo determinado.

No ha tenido que usar la aplicación para comunicar alguna contingencia ni ha tenido pleitos por el uso de ésta.

Ella considera muy problemático, a nivel de la parte física de la tecnología, el que se corte la señal de WiFi, ya que señala la molestia de tener que esperar a que cargue la aplicación. Aunque la pila le representa un problema, procura tenerla con una carga considerable para que no se agote. También tiene una molestia con la plataforma, ya que dice haber discrepado con alguna persona el hecho de haber mandado un mensaje, que según el destinatario no recibió "...se ve que aparece la palomita que le llega, lo que pasa es que la otra persona dice, no me llegó, no me llegó, pero aquí aparece que sí te lo envié".

La señora Patricia sí considera que se pueden expresar sentimientos mediante la aplicación y generalmente demuestra alegría, y desesperación ... "Sí, alegría, nunca demuestro enojo...", "Desesperación porque a veces les mando un mensaje y necesito saber algo que es importante y me desespero porque no me contestan". Con base en las anteriores líneas, se puede señalar que la señora Placencia considera problemático que la respuesta sea asincrónica, pero también no tiene en cuenta el contexto en el que se encuentra la persona de quien espera respuesta. Sin embargo, explicó su postura de que la aplicación no representa un problema, sino que la parte humana es

la que considera problemática: "...pero no tiene la culpa el Whats App, tiene la culpa la otra persona porque no me contesta". En orden con lo anterior, la madre no tiene en cuenta que las características que construyen su dinámica de mensajes, también tienen limitaciones que podrían estar poniendo en un terreno de incertidumbre su comunicación, que produce a su percepción una irritación. Es importante resaltar que aunque indicó que le genera enojo no recibir pronta respuesta a sus mensajes, la actitud necesaria es de paciencia, aunque no la asume... "Tener paciencia, porque a lo mejor la otra persona está ocupada y no nos puede contestar, o luego hay veces que a esa persona se le acabó la pila, algo pasó".

La interrupción a la situación comunicacional interpersonal-grupal-directa, recíproca y privada, por el uso de la aplicación, generalmente en momentos de convivencia familiar es tomado como una falta de respeto por la señora Patricia, y dice recomendar no usar los celulares mientras están conviviendo. Respecto del uso de la aplicación por su parte, dijo no haber nunca interrumpido una situación de convivencia, para denotar el ejemplo a sus hijas.

En cuanto a su perfil:

- Eficiencia obtuvo 2 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficacia obtuvo 4 puntos en una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de encodificación se ubicaron en el 3 de una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de decodificación se ubicaron en el 3 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: medianamente suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Medianamente suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Medianamente suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Medianamente suficiente.

En relación con lo anterior, la señora Patricia construye mensajes muy concretos, con herramientas como texto, caritas y fotos, que le permiten un nivel de eficiencia medio, pero que le es suficiente para ser totalmente eficaz en sus mensajes.

Sus habilidades de encodificación y decodificación son avanzadas, tal vez ello posibilita la eficacia; aunque no construye mensajes con todas las herramientas posibles, lo podría hacer.

Respecto de la estimación de una simetría entre las posibilidades humanas para comunicarse, respecto de las de Whats App, las considera medianamente suficientes, aunque sí dijo haber expresado algunos sentimientos a través de la aplicación.

En resumen, el fenómeno de integración experimentado por la señora corresponde al traslado de su rol y funciones de madre, como estar al tanto de la ubicación y condición de sus hijas, y ponerse en contacto con primas y sobrinas, acercando su familia extensa. La señora usa los mensajes para ponerse de acuerdo en situaciones concretas, para ponerse de acuerdo para verse personalmente, o contactarlas por otro medio, como las llamadas telefónicas. Los mensajes que construye son de pocos elementos y son eficaces. Es importante resaltar que sus habilidades para la operación de la aplicación son avanzadas, lo que le permite tomar al SMII como una extensión medianamente suficiente respecto de sus habilidades humanas.

Por otra parte, la derivación del fenómeno a consideración de la señora Patricia fue la pérdida del contacto humano en algún grado, puesto que el canal para comunicarse con su hija de 17 años suele ser la aplicación, y ello tiene mayor efectividad como canalizador de la atención de su hija. También, un aspecto distinto, es la posibilidad que le da a la madre de estar al tanto del estado y ubicación de sus hijas, lo cual deriva en una disminución de la incertidumbre. Se puede apreciar que una derivación importante es la reglamentación del uso de la aplicación, como la prohibición de usar imágenes donde muestres su identidad en su perfil de Whats App. Otra derivación, es que al poner en práctica la situación comunicacional

interpersonal/grupal, mediada, privada, bilateral, ella está en contacto más frecuente con su familia extendida.

### **3.2.3 El padre**

Ernesto Guadalupe Ávila tiene la escolaridad de Licenciatura en Educación, es profesor de una institución educativa del nivel básico, allí labora de las nueve de la mañana a las 14 horas, al igual que su esposa, cinco días a la semana, de lunes a viernes. No es usuario de Whats App.

Ernesto Guadalupe expuso su intención de que sus hijas no usen la aplicación, dado el caso omiso de ellas cuando les habla, incluso les ha pedido no usarla, y por seguridad les ha recomendado conocer siempre en persona a sus contactos, entre otras cosas dijo... “No cada quien decide porque les digo que no lo usen y lo usan”... “Saber con quien se está comunicando, quienes son sus contactos y que es lo que se comunica”. A pesar de que son, tanto su hija mayor y su esposa con quien se comunica más a diario cara a cara, dijo que se ha modificado mucho su comunicación, en relación con el uso de la aplicación: “Se encierran en su mundo de mensajería y hasta en el comedor lo usan, lo cual está prohibido en mi casa, que a la hora de comer o en una reunión estén usando ese tipo de mensajes y estén duro y duro con el mensaje y no atienden o no conviven realmente como debe de ser con nosotros la familia”. Dado lo anterior, se puede diagnosticar que en el papel de no usuario, se percibe más que la aplicación está interrumpiendo situaciones comunicacionales de convivencia familiar.

Su comunicación cara a cara ha sido afectada por algunas partes que son necesarias para poder sentirse atendido “...siempre les he indicado que cuando se platica con las personas se les ve a los ojos y se platican de frente las cosas”. Por lo tanto, aunque se comunica con sus familiares, las características de la comunicación cara a cara se encuentran detrimentadas, o desintegradas, y lo que queda no es lo mismo que lo que se lograba al convivir, no es suficiente.

El señor Ávila, aún en su papel de no usuario, considera que ha tenido pleitos por el uso de la aplicación en situaciones comunicacionales interrumpidas “Sí, he llegado hasta a quitarles su celular unos dos o tres días”. Aunque, ello no lo considera una desventaja, puesto que expresó no poder saber si la aplicación tiene ventajas o desventajas, porque no la conoce. De acuerdo con lo anterior, el señor Ávila supone una problemática por la pérdida de atención y de asimilación de sus indicaciones en el rol de padre. “En lo personal, para mi es muchísima molestia porque no es ni la hora, ni el momento de estar usando sus mensajes”, “Va contra las reglas que les he indicado”. En su rol de padre, comentó que evita interrumpir situaciones familiares por el uso del celular (llamadas o mensajes de texto), a excepción de asuntos que tengan que ver con su trabajo. Sin embargo, de acuerdo con lo anterior, se abre aquí una interrogante, dado que las personas que interrumpen sus situaciones comunicacionales directas por el uso de la aplicación, en el sentido de que les ha llegado un mensaje y el sonido capta su atención ¿La señal de llegada de un mensaje en la aplicación es el principal factor para interrumpir una situación comunicacional porque los usuarios contestan con la intención de disminuir la incertidumbre sobre algún asunto que pudiese ser importante, y que en la mayoría de casos no lo es? Si esto fuera cierto, entonces la problemática podría trasladarse a un terreno medianamente estéril de soluciones, puesto que ni roles, ni reglas podrían ayudar a hacer caso omiso a una señal auditiva, o a sentir una vibración del celular en señal de la llegada de un mensaje, porque claro está que el sentido del oído no se puede cancelar, ni el del tacto, por ejemplo en comparación de la vista al cerrar los ojos, la atención se dirige a la señal, incluso no teniendo la intención como una capacidad humana. Por lo tanto, lo único que podría evitar ese evento, para no afectar la convivencia, sería ¿evitar la portabilidad del teléfono portable!, una medida bastante radical, o cancelar alguna parte de la construcción para que funcione la aplicación, como apagar el modem, o descargar el celular.

El señor Ernesto comentó su molestia por no ser atendido de inmediato a algún mensaje que envía, en calidad de mensaje de texto (sms): “Hace rato mensajé a mi hija porque no sabía donde estaba y no me contestó el mensaje y ahorita que llegó

pues le tuve que quitar su teléfono porque ni siquiera me contestaba, entonces trae consecuencias el que no me conteste, a mi en lo personal, cuando yo les llamo les digo que se venga o dónde estás “. Ante tal escenario, el Señor Ávila expresó la necesidad de no hacerse dependiente del servicio de mensajes (sms) o de llamadas, a lo que calificó, en referencia a los que sí son usuarios como una “adicción”.

En síntesis, el señor Ávila, en su calidad de no usuario, vive sólo las derivaciones del fenómeno, algunas de ellas son: el detrimento o desintegración de la comunicación cara a cara con sus hijas, la pérdida de atención para poder reglamentar con sus hijas, pleitos por el desacato a las reglas de uso por parte de sus hijas. En pocas palabras, la integración de Whats App por sus familiares implica una tendencia a la desintegración o detrimento de los factores humanos que percibía en la convivencia cara a cara. Por lo tanto, en comparación con el papel de lo usuarios, por ejemplo su esposa, percibe más las derivaciones negativas, que a nivel de soluciones, aunque no diferencia el papel de lo humano como un factor importante, es decir, no percibe por ejemplo que su hija toma la decisión de no contestarle pronto los mensajes, sino mira que es la aplicación la que le permite a su hija mayor el desacato a las reglas.

### **3.2.4 La hija mayor**

Sandra tiene la escolaridad de preparatoria, allí está en horarios de siete de la mañana a las 13 horas, de lunes a viernes. Es usuaria de Whats App desde hace aproximadamente un año y medio. Se conecta a internet mediante su paquete de datos y de la red Wi Fi en su hogar.

La señorita Sandra, usa la aplicación desde cualquier parte para comunicarse con sus amigas, y su madre, en su opinión es muy útil. En su familia, su madre es quién suele iniciar una dinámica de mensajes para conocer la ubicación y el estado de sus hijas principalmente, sin embargo, la dinámica también suele ser iniciada por alguna de sus primas, tías , con los que le era complicado comunicarse. Por lo tanto, se

puede decir que la aplicación les permite mensajear con su familia extendida con quienes no tenían contacto. Sus mensajes, en general, son de dos a cuatro líneas aproximadamente.

Ponerse de acuerdo a través e la aplicación le resulta un tanto complicado, puesto que no le contestan de manera cuasi sincrónica los mensajes, sino de manera a sincrónica, tal dificultad es explicada en sus palabras como si la tecnología permitiera el que las personas no contesten, como si la problemática no fuera una cuestión de decisión humana y de encodificación y decodificación para comunicarse. También supone que se vuelve un problema ponerse de acuerdo cuando se usa la función de grupo con 5 personas o más.

Comentó en relación con las reglas para determinar quién usa Whats App, a diferencia de su padre, que nadie pone las reglas para no usar el servicio, que eso está determinado por el usuario.

Respecto de las reglas para el uso en lugares o situaciones, Sandra comentó que no está permitido usarla cuando están alimentándose, puesto que existen represalias por violar la regla, la misma que ha infringido un par de veces... “No usarlo en la mesa cuando estás comiendo”, “Te lo quita, estás comiendo y sacas el teléfono y te dice, guarda ese teléfono o te lo quito”. De acuerdo con lo anterior, se puede ver que la regla es percibida por Sandra, no a través del diálogo de que se impone la regla por su padre, sino a través de la represalia.

Sandra considera que su posibilidad de mensajear a través de la aplicación afecta de manera negativa la comunicación de su familia, según ella, afecta su atención en el sentido del oído, o sea que no los escucha por dirigir su atención a atender el teléfono “cuando estás... “cuando estás por decir en una reunión familiar, en la sala o que están haciendo alguna actividad y tu estás en el teléfono y ellos hablando, pues sí se molestan”. Por lo tanto, sabe que la atención al teléfono no le permite estar atendiendo conversaciones cara a cara y lo que para los sentidos implica.

Sandra, considera que por lo general hace menos caso a sus padres cuando ellos le encomiendan una función a través de Whats App...“Menos, pues depende de la situación, porque si estamos juntos y yo estoy en el teléfono así de ahorita lo hago, que si no estoy en el teléfono voy y lo hago luego, luego”, pero también señala que en ocasiones cuando no lleva a cabo la función que le pidieron es porque su situación no se lo permite, es decir, cuando está ocupada haciendo alguna actividad que le implique su atención. En orden con lo anterior, se puede ver una predisposición a no cumplir con las funciones de manera inmediata si éstas son dadas a través del servicio de mensajería, sin embargo, ello es distinto cuando está en una situación cara a cara con su familia, puesto que de hecho está ocupada conviviendo, pero allí si tiene la disposición de abandonar su actividad para revisar los mensajes y mensajear, es decir; ello lleva a pensar que en un primero momento, la aplicación atrae la atención del sujeto, pero después el sujeto construye la situación como un problema si decide hacer caso omiso, o en contraposición decide atender el servicio de mensajería. La derivación entonces es problemática articulada en primer momento, pero en un segundo momento, ya es una problemática humana (roles, reglas y funciones), aunque ella considera que sí lleva a cabo su función como hija respecto de la aplicación; la función de contestar.

Sandra sí ha tenido un pleito a causa del uso de la aplicación, generalmente por no atender a sus padres, aunque comentó que también que tuvo una discusión por que sus padres leyeron mensajes con sus amistades respecto de drogas. De acuerdo con eso, se puede ver que una de las características de Whats App, que es la posibilidad de generar una conversación y ser archivada, le ha causado un problema, que en una conversación humana no sería un problema.

La construcción que considera problemática, según Sandra son la pila, los datos y el Wi Fi, aumentados a la posibilidad de que no le contesten, y no logre ponerse de acuerdo con sus contactos. De hecho, a pesar de las complicaciones, ve como una ventaja ve la posibilidad de comunicarse en el lugar a donde se encuentre a través de



internet. Lo único que encuentra negativo es la posibilidad que da el que el receptor decida si contestar o no, contra lo que no se puede ir en contra.

La chica de 19 años considera que sí se pueden expresar sentimientos a partir de mensajes, y sus sentimientos más expresados son enojo, desesperación y cariño.

Respecto de la interrupción de la situación comunicacional interpersonal-grupal, no mediada, recíproca y privada, comentó que le es molesto por considerarlo en contra de la convivencia, aunado a que también lo ha hecho. Cabe resaltar que otras aplicaciones que cuando suele interrumpir estas situaciones son Twitter, Facebook e Instagram o Retrica.

Referente a la situación comunicacional interpersonal-grupal, mediada, bilateral y privada a unilateral, dijo mostrar molestia cuando ella mira en la aplicación que el interlocutor tiene el estado de conectado, de lo contrario, es decir, si no está conectado, sólo espera a que éste le conteste o si tiene la posibilidad, realiza una llamada. Por ende, se puede reconocer una tendencia a mirar a Whats App como una herramienta, que yace en el teléfono, que puede servir para reconocer la necesidad de realizar una llamada.

En cuanto a su perfil:

Eficiencia obtuvo 4 puntos de una escala de 0 a 4.

Eficacia obtuvo 4 puntos en una escala de 0 a 4.

- Sus habilidad de encodificación se ubicaron en el 4 de una escala de 0 a 4.
- Sus habilidad de decodificación se ubicaron en el 3 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: medianamente suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Medianamente suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Medianamente suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Medianamente suficiente.

Según el perfil de Sandra, se puede ver una similitud al perfil de su madre en la parte de simetría de posibilidades humanas respecto a la aplicación, en la que destacó que las características con medianamente suficientes.

Por otra parte, tanto sus habilidades de encodificación-decodificación y sus niveles de eficiencia y eficacia son óptimos, lo que representa que Sandra no tiene complicaciones con el manejo de la aplicación y ésta le permite comunicarse de manera eficaz y eficiente a partir de las posibilidades y limitaciones. Pero, a pesar de contar con las habilidades, Sandra, en la entrevista dijo encontrar como desventaja de los grupos de más de cinco personas, de la imposibilidad de recibir respuesta del interlocutor incluso estando éste conectado si no quiere, y de la limitación humana de atender dos situaciones comunicacionales a la vez, lo cual requiere especial atención en este trabajo; Cuando se empalman en tiempo y espacio las situaciones comunicacionales interpersonal-grupal, no mediada, bilateral, privada y la interpersonal-grupal, mediada, bilateral, privada... con los resultantes:

- 1.-Con base en las reglas de convivencia se antepone la primera a la segunda, por lo tanto se hace caso omiso a la segunda y dada la posibilidad de la aplicación se vuelve asincrónica.
- 2.- Si está activado el modo de alerta de mensaje, ya sea como vibración con un audio como timbre y el usuario porta el equipo, y se está en la situación comunicacional interpersonal-grupal, no mediada, recíproca y privada, ésta será interrumpida, puesto que la atención del sujeto portador se dirige al teléfono.
- 3.- Si se está en la situación comunicacional interpersonal-grupal, mediada, recíproca y privada, y ésta es interrumpida por un diálogo cara a cara, la situación mediada pierde atención, lo que resulta en la asincronía de la situación.

En orden con lo anterior, ambas situaciones comunicacionales son alteradas e interrumpidas, a las dos se les retira la atención del sujeto, pero ambas no derivan en problemáticas:

La interrupción de la situación cara a cara, representa una falta de respeto según las reglas de convivencia de la familia Ávila Placencia; en cambio la interrupción de la situación mediada no representa una falta de respeto, sino se transforma en asincrónica, y en todo caso, si la situación requiere de atención inmediata ante una determinada unidireccionalidad de los mensajes sin respuesta (por urgencias en

contingencias) la familia suele hacer una llamada. Por lo tanto, esa manera de llevar a cabo la dinámica permite establecer la integración de las prácticas con menos derivaciones problemáticas.

En resumen, la joven Sandra, en su calidad de usuario, integra las posibilidades de la aplicación con su madre, hermana y su familia extendida. Los mensajes por los que mensaja con su madre tienen que ver con la función de ésta última de asegurar la integridad de sus hijas, y no tanto con la asignación de funciones, puesto que sus padres al mirar que hace caso omiso si es a través de la aplicación, prefieren establecer esa asignación de manera no mediada. Por lo tanto, la principal derivación se concentra en pleitos determinados porque suele empalmar situaciones comunicacionales mediadas y no mediadas, sin jerarquizar que la convivencia interrumpida por el mensajeo representa una falta de respeto y por el contrario si se interrumpe una situación mediada, la acción no representa una falta a las reglas. De acuerdo a lo anterior, se puede ver que la integración sí soluciona algunas de sus necesidades de estar comunicada, pero le genera pleitos en su rol de hija.

### **3.2.5 Hija mediana**

Alejandra tiene 12 años de edad, cursa la escuela primaria de las siete de la mañana, a las 13 horas, de lunes a viernes. Es usuaria de Whats App desde aproximadamente hace un año. Se conecta a internet en mayor proporción de la red Wi Fi en su hogar y en menor proporción usa su paquete de datos.

Alejandra usa la aplicación con su madre y hermana mayor, dadas las necesidades de su madre de saber su ubicación y su estado, la aplicación se amolda a ello; su madre es el miembro de su familia que suele iniciar la dinámica de los mensajes. También mensaja para pedir favores sobre algo que necesite a su madre o hermana, regularmente cuando éstas últimas están fuera de casa, dado que se conecta a internet mediante la red doméstica. Ella no ha usado la aplicación en una situación contingente. Sus mensajes son de una a dos líneas y los construye generalmente con texto, emoticones e imágenes.

A la niña de 12 años, no le es complicado ponerse de acuerdo con su familia, al contrario de su hermana mayor... “Sólo nos escribimos, respondemos y así”.

Alejandra considera que es su padre quien decide si alguien usa Whats App, a diferencia de su hermana mayor que señaló que lo decide quien tiene el teléfono adecuado.

La adolescente considera que sí hay una regla para el uso de la aplicación, que es no hablar con extraños, aunque no sabe si hay algún antecedente de esa regla. Alejandra reconoció que su función en la familia es “responder” a los mensajes que le envían sus padres, aunque también agregó que obedece menos cuando le ordenan mediante un mensaje en la aplicación. En el mismo sentido, la guía de entrevista tenía una pregunta respecto de la relación entre el uso de la aplicación y la función o empleo de un miembro de la familia, sin embargo, al considerar su rol y edad, respecto del de sus padres, se optó por no preguntar.

La hija mediana de la familia considera que el uso de la aplicación suele suponer un obstáculo para su convivencia familiar como la “...falta de comunicación porque en el Whats App se hablan como si nada y verdaderamente se alejan”. Aunque supone que la aplicación aleja a las personas, considera que tienen la ventaja de comunicarse a distancia, siempre y cuando le contesten, ello le parece una modificación positiva a la comunicación de su familia, es decir; que al contrario, cuando nota que no responden, sólo mira la desventaja. A pesar de que el investigador pudo notar, por su forma de abordar las preguntas, que sí ha tenido pleitos en su familia por el uso de la aplicación, ella contestó que no los ha tenido.

Respecto de las partes que hacen posible que pueda usar la aplicación reconoció como un irritante que se termine la carga de la batería de su teléfono en ocasiones necesarias y que se corte la señal de la red domestica Wi Fi.

Alejandra, al igual que su hermana, mayor, suele expresar sentimientos de cariño, desesperación y enojo, a diferencia de su madre que sólo coincide con sus hijas en expresar cariño y desesperación, ello relacionado por la asincronía de los mensajes que recibe en situaciones que los necesita de manera instantánea.

Respecto de la situación comunicacional interpersonal-grupal, directa, recíproca y su paso a ser unidireccional, Alejandra se manifestó en contra, puesto que le genera disgusto, al igual que a su núcleo familiar, incluso explicó que su molestia recae en la pérdida de la atención. De acuerdo con lo anterior expresó que su familia, en esa situación comunicacional no se comunica: “Sí, no deja que a familia se comunique, sólo están en el Whats”. No obstante, a pesar que consideró que la acción limita la comunicación de su familia, sí lo ha hecho, hecho que calificó como negativo.

A propósito de la situación comunicacional interpersonal-grupal, mediada, recíproca y privada y su paso a ser unidireccional, dijo que le genera molestia que no le contesten, puesto que en ocasiones suelen ser cosas importantes, por ejemplo: “Pedí a alguien la tarea y no me contestó”, cabe resaltar que dos de los sentimientos que considera, se pueden expresar a través de la aplicación, son desesperación y enojo. Ella considera que en esta situación, el comportamiento que se debe adoptar es de “enojo”.

En cuanto a su perfil:

- Eficiencia obtuvo 3 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficacia obtuvo 3 puntos en una escala de 0 a 4.
- Sus habilidad de encodificación se ubicaron en el 2 de una escala de 0 a 4.
- Sus habilidad de decodificación se ubicaron en el 3 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: medianamente suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Medianamente suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Poco suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Poco suficiente.

Según el perfil que se generó a partir del cuestionario de auto aplicación, Alejandra se encuentra en un nivel intermedio de encodificación y avanzado de decodificación; ello le permite una eficiencia y eficacia avanzada, aunque cabe resaltar que lo que considera eficacia tiene que ver con la frecuencia con la que se pone de acuerdo y logra su objetivo al mensajear, y ello no depende sólo, de ella, sino es un asunto interpersonal, y por ende, la relación con el otro afecta el resultado. Por lo tanto, aunque Alejandra hubiese obtenido el nivel de experto de encodificación y decodificación, la eficacia al mensajear sería producto de todos los factores. De acuerdo con lo anterior, Alejandra, resaltó en la entrevista la necesidad de tener la intención de contestar para que la aplicación se reflejase en una herramienta para solucionar necesidades de comunicación.

Por otra parte, consideró medianamente suficiente la posibilidad de usar la aplicación para hablar-escuchar, y la posibilidad de mirar el comportamiento en un video. Respecto de escribir mensajes de texto con emoticones, comparado con platicar cara a cara, indicó que es poco suficiente; No obstante, suele expresar sentimientos al mensajear, con miembros de su familia.

En general, Alejandra usa la aplicación para mensajear con su mamá, quien está al pendiente, ya sea cuando ella está en casa, o cuando sale. Usualmente, su madre inicia la dinámica de los mensajes, una dinámica en la que explicó la necesidad de tener voluntad de contestar. Sin embargo, las derivaciones que puede apreciar la joven está el distanciamiento por la atención al celular, y no a la otra persona, aunado a que, dadas las características del SMII, le genera desesperación esperar a recibir respuesta.

### **3.2.6 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App**

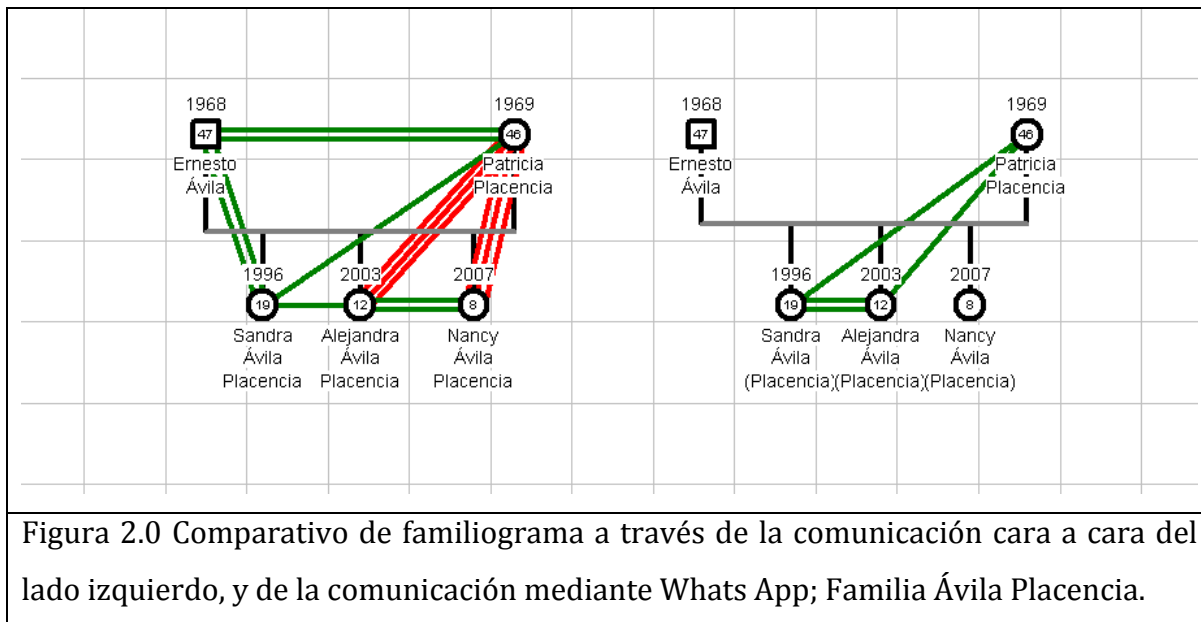


Figura 2.0 Comparativo de familiograma a través de la comunicación cara a cara del lado izquierdo, y de la comunicación mediante Whats App; Familia Ávila Placencia.

Según el genograma de la familia Ávila Placencia, hay una comunicación frecuente cara a cara entre el padre y la madre e hija mayor, mientras que no señaló tener esa frecuencia con sus hijos más pequeños. A partir de Whats App, al no ser usuario el padre, no tiene frecuencia de comunicación ni con la madre, ni con las hijas (la mediana y la mayor).

Por su parte la madre se comunica cara a cara con mucha frecuencia con sus hijas pequeñas, mientras que con la mayor tiene poca frecuencia de comunicación. Con su esposo la frecuencia de comunicación es frecuente. A partir de Whats App la madre no se comunica con su esposo, y se comunica, pero no de manera frecuente con su hija Sandra y Alejandra; la señora Placencia frecuentemente se comunica con su familia extendida, con sobrinas y primas.

De manera presencial las hermanas más pequeñas tienen un contacto frecuente, mientras que ellas mismas con su hermana mayor tienen una comunicación menos frecuente. En Whats App, Sandra y Alejandra tienen una comunicación frecuente, pero no incluyen a la más pequeña. Sandra se comunica con sus amigos de manera muy frecuente, y con su familia extendida, mientras que Alejandra sólo se comunica con su madre y hermana.

Por lo tanto, de manera humanamente posible podemos encontrar que la madre y las hijas pequeñas se comunican muy frecuentemente, mientras que el padre, la madre y la hija se comunican de manera frecuente. Sin embargo, la frecuencia de comunicación entre padre e hijas pequeñas es mínima, mientras que la frecuencia de comunicación entre la hija mayor y la madre también lo es.

De manera general, se puede decir que la familia Ávila Placencia, se comunica de manera poca frecuencia con la aplicación, les molesta el uso de la aplicación en la convivencia familiar y se muestra algo de aislamiento de la hija mayor de manera humana e incluso en Whats App para con sus familiares. Del mismo modo, se puede ver como, a partir del uso de la aplicación, están excluidos de la dinámica en Whats App el padre y la hija menor. Del mismo modo se aprecia que la mayor frecuencia de comunicación de miembros de la familia no es entre ellos, sino con su familia extendida, y en el caso de la hija adolescente con sus amistades.

### **3.2.7 Balance Familiar**

La familia Ávila Placencia integra a la aplicación Whats App para el cuidado de sus hijas, ya que se encuentran en un ciclo de vida de hijos en la escuela y con hijos adolescentes, a las primeras, para estar al pendiente cuando están en casa y la madre tiene que salir, mientras que para la más grande en edad adolescente, la aplicación les permite estar al tanto y se podría decir en el control de sus actividades y planes inmediatos. No obstante, al no ser usuario el padre, la relación con su hija mayor se torna distante, al contrario de su esposa quien sí se pone en contacto por este medio con su hija aunque no de manera frecuente; el padre se comunica de manera humana más frecuentemente con su hija, en comparación con su esposa.

Aunque entre la madre y la hija mayor hay contacto a partir de la aplicación, no suele ser fácil para ellas ponerse de acuerdo, puesto que al parecer la asincronía de los mensajes les desespera, y por ello, optan muchas veces por hacer llamadas telefónicas.



Las reglas que han surgido a partir del uso de la aplicación son tanto la prohibición del uso del celular cuando están en la mesa para tomar sus alimentos, como no responder a los mensajes o llamadas, no hablar con extraños y no poner su fotografía en el perfil de la aplicación. El padre es quien suele poner las reglas, y también quien otorga y ejerce un castigo sobre los que infringen las reglas. Sin embargo, ni las hijas, ni la madre que son usuarias comentaron haber otorgado algún tipo de permiso a sus hijas usuarias para ponerse en contacto a través de la aplicación.

Toda la familia opinó que el uso de la aplicación dentro de su hogar les provoca algo de aislamiento y exclusión a la comunicación humana de los que no están usando el celular. Tanto la hija mediana, como la hija mayor consideran que el uso de la aplicación le resta convivencia dentro del hogar, y por su parte el padre y la madre juzgan a la aplicación como una distracción de lo que está sucediendo entre ellos. Pero, aunque asumen un significado referido como una falta de respeto a la interrupción por el uso de la aplicación, lo hacen (las chicas), ello derivado de su curiosidad por la señal de alerta o por disminuir la incertidumbre que podría ser algo importante, aunque nunca lo han usado en una situación contingente que necesite de ese grado de atención. Cabe destacar, que para ellas la importancia no significa algo unificado, para Alejandra algo importante es algo de la escuela, mientras que para Sandra es algún asunto de sus amistades, ello genera que las interrupciones a la convivencia por el uso de la aplicación sean constantes. Por lo tanto, la problemática no es tanto la señal como algo imposible de desatender puesto que no se pueden ensordecer los oídos ni tampoco dejar de sentir la vibración del celular, sino que es un asunto de curiosidad y de incertidumbre que depende de cada persona pero afecta al plano social.

Como problemáticas aisladas, se halló que los padres de Sandra hallaron en sus mensajes contenidos de drogas y de amistades poco convenientes. Ello constituiría una disyuntiva, al igual que en la familia Monreal Navarrete ¿Debe ser Whats App considerada una aplicación íntima/privada?

Entre las problemáticas materiales más comunes, está cuando el modem del que acceden no les permite conectarse. Mientras que no tienen problemas con el paquete de datos, ni con la batería.

Los usuarios de la aplicación se ponen en contacto con su familia extendida, la madre le escribe a sus sobrinas y primas, y las hijas a sus primas.

Aunque por lo general los mensajes familiares entre las usuarias están contruidos a través de texto y emoticones, logran una gran eficacia. No obstante, tienen habilidades de encodificación avanzadas la madre y la hija mayor, la eficiencia parece no ser avanzada; ellas consideran más una comunicación mediante mensajes cortos y concretos, a diferencia de los que construyen con sus amistades o sus primas.

La familia, en general, considera que las capacidades de Whats App comparadas con las posibilidades humanas para comunicarse son poco suficientes.

Los miembros de ésta familia son homogéneos en su opinión acerca de la posibilidad de Whats App para mensajear sentimientos, las usuarias consideran que mediante emoticones se pueden expresar, y sorprendió saber que coincidieron en que los más frecuentes en sus mensajes son el de cariño, enojo y desesperación.

Ante el paso de la situación comunicativa interpersonal-grupal, mediada, bilateral, a unilateral, declararon sentirse irritadas, desesperadas, aunque la madre y la hija mayor consideran que es necesario adoptar una actitud de paciencia puesto que no se sabe el contexto del otro, mientras que la hija mediana considera necesario tomar una actitud de enojo.

De acuerdo con lo anterior, se puede decir que la integración de las posibilidades de Whats App sí responde al ciclo de vida de su familia, que es con hijas en la escuela y con una hija adolescente, porque con las hijas en la escuela están al

pendiente cuando la madre está aún en el trabajo y con la más grande cuando ésta sale con sus amistades y tarda más de lo sugerido. Sin embargo, también hay usos personales concretos que dependen de cada miembro, como para la hija mediana es de uso escolar, y para la madre es para uso laboral también.

En cuanto a la derivación problemática que les llevó, estuvo la adaptación de las posibilidades a las reglas de convivencia, como la atención necesaria a la hora de la comida o en actividades que los involucren y sea necesario el diálogo y la atención del otro. Es decir; el padre puso reglas para proteger las situaciones comunicativas en las que la familia convive.

Según el genograma, se puede apreciar una disminución en la frecuencia de comunicación con su padre por no ser usuario. También se aprecia que la hija en edad adolescente es la que más resta atención a las situaciones comunicativas directas, y atiende más a las mediadas. Por su parte, la hija más pequeña, está más comunicada sólo con su madre y la hija mediana, pero no con su padre ni con su hermana mayor. Por lo tanto, no hay un incremento de la comunicación entre los miembros de la familia que sí son usuarios y el padre que no lo es, sino una compensación, que afecta a la convivencia de la relación cara a cara.

### **3.3.1 La familia Serrano Benavides**

La familia Serrano Benavides estuvo formada por tres hijos, dos de sexo femenino y uno de sexo masculino, padre y madre. Su matrimonio tiene 40 años de formado, es decir, se unieron en matrimonio en 1975. Sin embargo, ahora el núcleo familiar está conformado sólo por los padres y la hija menor, debido a que los hijos mayores no viven en el mismo hogar, una de ellas (la mayor) formó su nueva familia y vive fuera de la ciudad en la que sus padres residen, mientras que su hijo ha emigrado a otro estado desde hace algunos años en busca de un empleo.

Dado que esta familia tuvo a dos hijos que se desprendieron del núcleo familiar, por unión conyugal o simplemente por independencia dado su contexto personal, aunado a la edad y escolaridad de la hija menor, es razonable señalar que la Familia Serrano Benavides está en un ciclo de vida en la fase de tener jóvenes adultos.

Esta familia cuenta con internet en su hogar, y el modem está ubicado junto a su línea telefónica.

### **3.3.2 La madre**

La señora Onorina Benavides tiene 60 años de edad, su escolaridad es Normal Elemental, ella es profesora de una institución educativa de nivel básico, allí labora de las ocho de la mañana a las 14 horas, de lunes a viernes. No es usuaria de Whats App.

La señora Onorina no es usuaria de la aplicación, sin embargo, sí la usa, y es a través de su hija Mariza, para ponerse en contacto con su hija mayor y su segundo hijo, en el caso de la hija, porque vive en otra ciudad dado que estableció una relación de matrimonio y formó su propio núcleo familiar, y de su hijo, porque se ha independizado del núcleo familiar, ha emigrado a otro estado del país donde tiene un empleo de su conveniencia. Por lo tanto, aunque la señora Onorina no se asume como un usuario, pide usar la aplicación a su hija según su interés.

También señaló que no existe una regla que determine si alguien usa o no la aplicación, comentó que ello cada miembro lo decide. En el mismo sentido, añadió que no han puesto reglas para el uso adecuado de la aplicación, sin embargo expresó que ha percibido elementos de la convivencia que son alterados por el uso de la aplicación, por ello dijo que en momento en que se repitan situaciones que interrumpen la convivencia familiar, pondrán reglas de inmediato.

La madre de familia dijo que su comunicación se ha afectado de manera desagradable, puesto que le irritan las interrupciones a la convivencia por el uso de la aplicación, lo que interpreta como una falta de respeto; “Les diría que tengan un poco de respeto cuando estás con alguien platicando y que te llega un mensaje así y de hola, yo si estoy de acuerdo a que lo contesten cuando sea urgente, si no más te mandan hola o un mensaje así, no lo considero necesario”. Así mismo añadió que es tolerable cuando es algo importante, pero de lo contrario debe esperar cualquier asunto por ese medio. La señora dijo que no ha tenido pleitos por el uso de la aplicación y tampoco sabe de alguno.

En calidad de no usuaria, la señora Onorina considera la importancia del uso de la tecnología, en el caso de estar lejos, pero dijo que al estar cerca, es mejor comunicarse de frente. La madre de familia considera que es muy importante el contacto cara a cara, prefiere siempre usar una llamada telefónica breve que mensajear, por lo tanto, se puede ver una predilección por la fidelidad de la voz y el audio, frente a la fiabilidad del texto. Ella considera que sí se pueden expresar sentimientos a través de la tecnología, pues dice que ello le quita una barrera importante para aquellos que les es difícil expresarse frente a frente... “Sí, mucho más, porque dicen que es más cómo, no se lo digo de frente y por eso lo hacen”. El investigador pudo percibir en la entrevista un clima de tensión entre los miembros de la familia dado el tema, aunque no refirieron asuntos así en las entrevistas, sólo aparecieron algunas “indirectas”, que en el estudio de la comunicación humana son tomadas como elementos de una metacomunicación que suele ser comprendida en

plenitud por los miembros, y que es complicado y especulativo para interpretar por el investigador.

### **3.3.3 El padre**

El señor Alberto Serrano tiene 60 años de edad, su escolaridad es Normal Superior, es director de una institución de educación básica, allí labora en el horario aproximado de ocho de la mañana a las 14 horas, de lunes a viernes. Es usuario de Whats App desde hace aproximadamente un año. Durante la entrevista le llegó un mensaje en la App, ello, llamó su atención, incluso la del entrevistador. Se conecta a través de su paquete de datos y de la red Wi Fi en su hogar.

El Señor Alberto considera la aplicación de Whats App parecida al mensaje de texto (msn), con la ventaja de ser instantáneo, de tener mayor cobertura, aunque añadió que no sabe a través de qué funciona.

El padre, utiliza la aplicación en el trabajo, ahora puede intercambiar información a través de videos, fotos, y en general sobre asuntos que requieren atención inmediata, por ello usa la aplicación con sus compañeros de trabajo con mensajes contruidos por de más de tres líneas; aunque también con sus hijas que son quienes suelen iniciar la dinámica de mensajes de interés familiar, con estas últimas se mensajea cuando ya se encuentra en su casa, con mensajes de menos de tres líneas. Los mensajes que suele hacer están contruidos por texto, emoticones y video. Al señor Alberto le es más sencillo ponerse de acuerdo a través de la aplicación, aunque no sabe enviar mensajes con imágenes ni video, sabe decodificarlos, y en esa situación él sólo contesta por texto.

En su familia, considera que nadie ha puesto una regla para algunos tengan el derecho a usar la aplicación.

A propósito de la comunicación cara a cara, dijo percibir que es afectada por los medios de comunicación por escrito dado que se pierde el contacto directo, la relación entre las personas y se distorsiona el lenguaje, por el uso de abreviaturas, faltas de ortografía y claves. También comentó que se ahorra tiempo, distancia, dinero, entre otras cosas, pero se paga con la pérdida del contacto directo, de la relación cercana, que los aleja cuando están en el hogar.

El señor Alberto explicó la necesidad de comunicarse a distancia por la situación de sus hijos mayores, y su función como padre de comunicarse con ellos... “Estamos tratando de que la comunicación fluya, ya que si no podemos estar de forma directa, pues a través de mensajería nos comunicamos” ...

Respecto de pleitos por el uso de la aplicación, el padre de familia dijo que no ha tenido, ni sabe de alguna persona que lo haya tenido y tampoco ha tenido que usar la aplicación para ponerse en contacto por algún evento contingente.

Con relación a los elementos que permiten limitan el que pueda mensajear a través de la aplicación, ubicó como un problema que se agote la batería de su teléfono, se terminen su datos o su cobertura o se corte la señal del Wi Fi.

El señor Alberto considera que sí se pueden expresar sentimientos a través de la aplicación, en el caso de su situación personal de ser tímido; “Por ejemplo, lo que no se atreve uno a decir en forma directa “me haces falta”, “cuídate”, o algo así , yo soy muy poco comunicativo en ese sentido, pero ya a través de ese sentido sí lo digo”.

Respecto de la situación comunicacional interpersonal-grupal, directa, recíproca y privada, interrumpida por el uso de Whats App, dijo percibir molestia de sus familiares cuando lo hacen. También comentó que alteran la convivencia en el sentido de que se pierde la atención, el respeto, en espacios que son muy poco frecuentes por el distanciamiento de su familia.

Aunque en general presenta una molestia por las interrupciones, dijo haber cometido alguna interrupción, incluso en el trabajo... “Sí comete un error, incluso en el trabajo, sí se da incluso en reuniones, en el trabajo, por ejemplo ahorita, sonó y ya tenía la curiosidad de saber quien me está mandando un mensaje”. De acuerdo con lo anterior, el señor Serrano asume que el interrumpir una situación comunicacional es una falta de respeto, pero en su caso, el sonido de alerta de la llegada de un mensaje afecta su atención, incluso sin su consentimiento; es decir, esto lleva a pensar una vez más al investigador que la afectación de la situación comunicacional no se puede evitar si la aplicación está todo el tiempo en línea con el sonido o vibración de alerta encendido, por lo que a pesar de que se reconozca el hecho como una falta a la atención no se podrá resolver si se mantiene la aplicación encendida.

En relación con la situación comunicacional interpersonal-grupal, mediada, recíproca y privada y su paso a ser unidireccional, al señor Serrano no le genera molestia, sino inquietud, por la incertidumbre de saber que pasó o de esperar a que le contesten. Aunque añadió que la actitud adecuada ante esa situación es asumir que el otro puede estar ocupado, o puede no tener cobertura; algo que desde la parte teórica de trabajo se tomaría como asumir que no se conoce el contexto por el que atraviesa el otro, una paracotextualización y lo que ello implica.

En cuanto a su perfil<sup>41</sup>:

- Eficacia obtuvo 4 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficiencia obtuvo 4 puntos en una escala de 0 a 4.
- Sus habilidad de encodificación se ubicaron en el 2 de una escala de 0 a 4.
- Sus habilidad de decodificación se ubicaron en 1 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: medianamente suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Insuficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Insuficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Insuficiente.

---

<sup>41</sup> <sup>41</sup> Para interpretar éste perfil y los siguientes, por favor véase el cuadro de la página 84 a la página 87 en “Indicadores del perfil de habilidades encodificación y decodificación en Whats App” e “Indicadores de la suficiencia de las características de las posibilidades de Whats App respecto de las capacidades humanas”, ó pase al siguiente párrafo, allí se interpreta.



Según su perfil, el señor Alberto se percibe como experto en eficiencia y eficacia, aunque es un decodificador básico y un codificador básico. Por lo tanto, según las respuestas en la entrevista, el señor Serrano no necesita ser un decodificador experto, ni tampoco un decodificador avanzado, puesto que lo que comunica es decodificado, pero no responde de la misma manera, sino de manera básica, lo cual puede indicar que no es necesario tener habilidades de codificación y decodificación avanzadas para poder comunicarse, sino, al ser un proceso relacional, la habilidad de unos puede afectar a otros en su comunicación; en este caso, sus colegas, le afectan de manera positiva al señor Alberto, puesto que codifican lo necesario para que éste último pueda mantenerse comunicado.

La tendencia de las posibilidades de Whats App, son consideradas como insuficientes en comparación con la comunicación directa, a excepción de hablar-escuchar, comparado con mandar mensajes de voz o recibirlos, que fue considerado como medianamente suficiente.

En líneas generales, el señor Alberto Serrano integra las posibilidades de mensajear a sus actividades laborales mediante la transmisión de información, con su núcleo familiar para realizar encargos cuando alguien sale, de modo que aprovecha la red de Wi Fi que tiene en servicio de renta. También, Whats App para comunicarse con sus hijos que ya han formado su propio núcleo familiar, dada su distancia. La dinámica de mensajes suele ser iniciada en su familia por sus hijas. Las derivaciones que percibe es un incremento de la productividad en su empleo, la posibilidad de estar en contacto con sus hijos que están lejos, aunado de la percepción de la pérdida del contacto cara a cara, y ello mismo como la posibilidad de expresar sentimientos que cara a cara no suele demostrar.

### 3.3.4 Hija

Mariza tiene 25 años de edad, su escolaridad es Licenciatura en Gastronomía, en el momento de realizar la investigación era desempleada. Emigró cinco años a una ciudad a aproximadamente a 60 kilómetros del hogar de sus padres para realizar sus estudios profesionales, pero el último año ha estado en su hogar ya en compañía de su padre y madre. Es usuaria de Whats App desde hace aproximadamente dos años. Durante la entrevista revisó varias veces su celular, lo porta en su ropa o en los objetos que usa para cargar cosas (bolsas, mochilas, etc.). Se conecta a través su paquete de datos y de la red Wi Fi de su hogar.

La licenciada en Gastronomía Mariza usa la aplicación para pedir algo que necesite cuando una de las personas de su familia está fuera y en posibilidad de corresponder a la necesidad. En su caso, Whats App le permite ponerse en contacto con su padre principalmente para mandados o recados, ya que su madre no es usuaria, y con sus hermanos que residen en otras ciudades, y que son independientes a su familia nuclear. Los mensajes que construye son de una a cuatro líneas con texto, audio e imagen principalmente.

Para Mariza no es complicado ponerse de acuerdo mensajeando a través de Whats app, puesto que su uso es “conciso”, por ejemplo... “¿Hija podrías traerme por favor unas láminas de tal y tal, de la papelería tal? A *Okey*, sí, yo te las llevo”.

Mariza, en congruencia con su padre, sabe que no hay una regla que le permita usar la aplicación. Sin embargo, a diferencia de sus padres sí percibe que hay una regla para el uso de la aplicación, reconoce que no se puede estar mensajeando cuando está comiendo junto a ellos, incluso, que no se debe hacer otra cosa a parte de comer y platicar cara a cara cuando está en esa situación.

Mariza considera que el uso de la aplicación en su familia depende de las necesidades de comunicación respecto de sus labores, por ejemplo, explicó el caso de

su padre y la necesidad de que en su trabajo sus compañeros de trabajo ocupan ese medio para transmitir información, lo que hace necesario que él tenga que usar la aplicación.

La joven de 25 años suele comenzar la dinámica de mensajes, hacia su padre, o hermanos que viven lejos, sin embargo, es bajo órdenes de su madre, quien le pide que envíe mensajes.

Mariza no considera que la aplicación suponga un obstáculo para convivir con su familia, a diferencia de su madre y padre, ella encuentra la aplicación como una ventaja que abarata los costos para ponerse en contacto con sus hermanos y padres, que incluye distintas posibilidades que los mensajes texto no tenían, que por ende le permiten mejorar la comunicación con sus familiares.

En relación con pleitos por el uso de la aplicación, Mariza no conoce situaciones que le hayan sucedido a sus familiares, sólo explicó que sí consideró un pleito la falta de atención por el uso de la aplicación y la discusión que se llevó a cabo por el hecho. Ella considera que obedece a lo que padre le pide de la misma manera a través de la aplicación que cara a cara. Considera que su función al comunicarse, es de avisar a todos, algo así como una mensajera entre aquellos que no están enterados y los que sí lo están, respecto a algún tema de interés familiar. Ella, al igual que su padre no ha tenido que usar la aplicación ante algún evento contingente que requiera inmediatez.

Entre los factores que hacen posible el uso de Whats App, que le resultan problemáticos, están primero la pila agotada, la señal inestable del Wi Fi, y cuando se terminan sus datos, mientras que no ha tenido problemas con la plataforma.

Ella a podido expresar sentimientos como cariño, enojo y tristeza a través de la aplicación con caritas.

Como desventajas encuentra que percibe la presión de sus familiares por que siempre tenga datos, también considera una desventaja que siempre la pueden localizar, aunque asume que ello debería ser una ventaja. También comentó que le es una desventaja que ahora la regañan por mensajes.

Respecto de la situación comunicacional interpersonal-grupal, directa, recíproca interrumpida por el uso del servicio de mensajería, dijo en congruencia con sus padre, que es una falta de respeto por la convivencia, que en su familia es muy esporádica, y puso de manifiesto que es importante la atención para poder escuchar al otro. De acuerdo con lo anterior considera que la comunicación cara a cara implica una atención no solo desde escuchar al otro, sino de mirarlo de frente... “A nosotros nos educaron de una forma en que si una persona te habla pues tienes que estarlo viendo a los ojos y poniéndole la atención, porque si te están hablando es porque es importante”. No obstante, aunque considera lo anterior ella sí ha interrumpido una situación comunicacional que implique la convivencia cara a cara, pero dice que en su caso, ella tiene la capacidad de prestar la atención a dos cosas, dice no abstraerse demasiado cuando está platicando en Whats App con alguien como para no poner atención a las preguntas que le hacen en su casa. Aumentó que en algún momento tal vez sus padres sí lo pudieron tomar como una falta al respeto que merecen. También dijo que aparte de Whats App, usa otras redes sociales cuando está en esa situación son su familia, como Facebook.

Respecto de la situación comunicacional interpersonal-grupal, mediada, bidireccional y privada y su paso a ser unidireccional, comentó que siente molestia que no le contesten cuando está tratando algo importante, pero cuando es irrelevante no. Mariza considera que la actitud necesaria para adoptar en esa situación es de calma, o llamar por teléfono.

En cuanto a su perfil:

- Eficiencia obtuvo 3 puntos de una escala de 0 a 4.

- Eficacia obtuvo 3 puntos en una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de encodificación se ubicaron en el 4 de una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de decodificación se ubicaron en el 3 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: medianamente suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Medianamente suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Insuficiente.

Mariza tiene el perfil avanzado en eficiencia y eficacia, sus habilidades encodificación son de experto y avanzadas en decodificación. Lo anterior, se interpreta como un perfil idóneo para poder comunicarse a través de mensajes con la App, ello aunado a que recalcó lo concisos que son sus mensajes.

Por otra parte, Mariza considera que los mensajes de audio con texto son medianamente suficientes comparados con platicar de manera presencia. Señaló que mirar el comportamiento en un video es medianamente suficiente respecto de mirar frente a frente el comportamiento de alguien. Por último, ella considera que los emoticones son insuficientes para expresar gestos. De acuerdo con lo anterior, Mariza considera las posibilidades de Whats App no suficientes, comparadas con su similar en cuestión humana.

En resumen, Mariza integra las capacidades de la aplicación con su padre, y sus hermanos, con el primero para pedir cosas que necesiten, como artículos de consumo, y con sus hermanos dada la distancia. Entre las derivaciones que tiene el uso de ello, está la pérdida de atención en situaciones comunicacionales cara a cara, usualmente ella no lo nota porque se percibe como experta y capaz de manejar situaciones que exijan su atención en más de un asunto. Otra derivación es el ahorro económico para estar en contacto con sus hermanos. Se puede ver que el nivel del usuario, en su familia, le permite ser quien inicia la dinámica de los mensajes, dado que ella encodifica, no sólo para sus mensajes, sino para los de su madre, quien si nos enfocamos en la postura de la tecnología como extensión, usa a su hija como una

herramienta para comunicarse, aprovechando las habilidades esta última, convirtiendo su rol de algún modo en mensajera.

### 3.3.5 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App

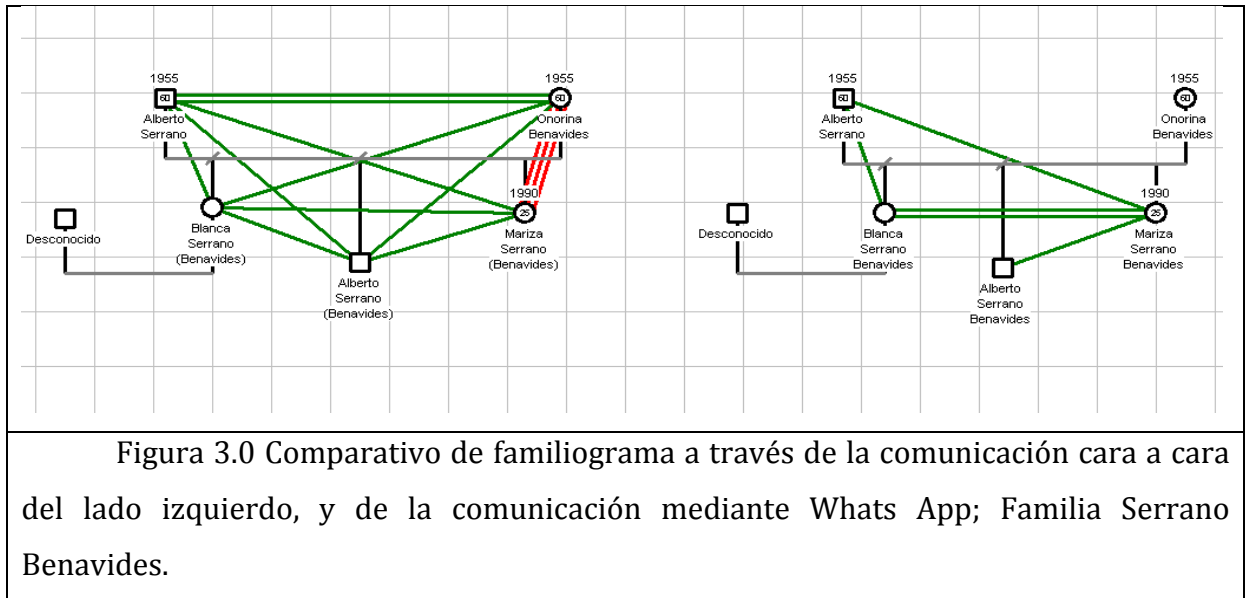


Figura 3.0 Comparativo de familiograma a través de la comunicación cara a cara del lado izquierdo, y de la comunicación mediante Whats App; Familia Serrano Benavides.

Según el genograma de la familia Serrano Benavides, que tiene dos hijos desprendidos del núcleo (pero incluidos por fines explicativos del ciclo de vida de desprendimiento) de manera presencial se aprecia una comunicación frecuente entre la pareja, una comunicación menos frecuente entre el padre y la hija menor, y muy frecuente entre la madre y la hija menor. Del mismo modo, también se puede apreciar una comunicación cara a cara de los hijos desprendidos con los demás miembros de la familia de manera poco frecuente, pero considerable.

Mientras tanto, a través de Whats App, se aprecia una comunicación frecuente entre la hija menor y la hija que se ha desprendido de la familia. Por otra parte, se ve un contacto poco frecuente entre el padre y las hijas, y entre la hija menor y el hijo desprendido.

También, se nota una separación entre la madre no usuaria, y el resto de la familia, sin embargo, la madre comentó pedirle a u hija menor, que se podría ver como

una mensajera, que le envíe mensajes a sus hermanos o padre para ponerse en contacto y saber de su estado. Por lo tanto, la madre no está aislada; está integrada como no usuaria.

Dado el ciclo de vida de la familia, Mariza obtiene el rol de mensajera entre sus padres y el desprendimiento de sus hijos a través de Whats App. También, el ciclo de vida de la familia pondría poner Mariza más visible de sus padres, lo que se encamina a una mayor atención, de la que dijo sentirse asediada, controlada, ya que sus padre usa el servicio de mensajería para ponerse en contacto con ella cuando sale de su hogar con sus amistades.

### **3.3.6 Balance Familiar**

La familia Serrano Benavides integra a la aplicación Whats App para dos cosas en concreto, vinculadas a su etapa de tener una hija joven adulta, y dos recién desprendidos: Uno de los usos es para que la hija informe a su padre su estado y planes inmediatos cuando está fuera de casa, y la otra es para pedirse favores entre ellos dos cuando alguno está fuera de casa. No obstante la madre no es un usuario activo, le pide a su hija que le envíe mensajes a sus hermanos desprendidos a través de la App, lo que la integra a la dinámica. Por, otra parte en usos fuera del núcleo, están el enviar mensajes para mantenerse enterados del estado de sus hijos desprendidos.

Para la hija usuaria y el padre usuario es fácil ponerse de acuerdo a través de la aplicación, cabe resaltar que la eficacia en sus mensajes es atribuida por ellos a la concreción de los mensajes, puesto que no son eficientes al construir su mensajería. El padre no tiene habilidades de encodificación y decodificación avanzadas, pero con texto se vale para ponerse de acuerdo con su hija y con sus colegas del trabajo. Por lo tanto, la eficiencia en la construcción de sus mensajes no es importante.

Ni el padre, ni la madre han impuesto reglas que tengan que ver con la aplicación, ni en cuestión de uso, ni de las maneras adecuadas de hacerlo. Sin embargo, tanto la madre no usuaria, como el padre usuario, consideran que en caso de que el uso de la aplicación interrumpa su comunicación cara a cara será necesario poner reglas para preservar la convivencia.

La familia opinó que la aplicación les ha facilitado ponerse en contacto, ya que poseen la conexión a internet y un modem para tener red inalámbrica, con lo que disminuyen sus gastos monetarios en comunicación.

Es importante precisar que esta familia no considera la aplicación como algo que les disminuya la comunicación en el hogar, aunque asumen que esa es una potencial desventaja.

Ante las situaciones comunicacionales directas por el uso del celular, las opiniones no son homogéneas, mientras que el padre considera que es necesario hacer a un lado el celular, la hija joven adulta, considera que puede atender al mismo tiempo, tanto una conversación cara a cara, como atender los mensajes en la aplicación. Al mismo tiempo, todos coinciden en que las interrupciones por el uso de la aplicación suponen una falta de respeto a la otra persona. No obstante, la hija no desprendida, comentó que sí interrumpe situaciones así, pero por revisar el celular y decodificar, pero no para encodificar un mensaje, y lo hace porque le da curiosidad pensar que sería algo importante.

No se encontraron problemáticas aisladas o pleitos entre los miembros de la familia por el uso de la aplicación, ni la han usado en situaciones contingentes.

Entre las problemáticas que construyen la posibilidad de comunicarse a través de la aplicación, está el agotamiento de la pila y no se tenga cobertura de red.



Aparte de comunicarse con los ex miembros de su familia nuclear, ahora desprendidos e independientes, ni la hija, ni el padre usan la aplicación para comunicarse con su familia extendida.

Los dos usuarios de la aplicación consideran que las capacidades de Whats App comparadas con las posibilidades humanas no son suficientes o los son poco, lo cual contrasta, ya que les permite ponerse en contacto con sus ex miembros de su núcleo.

Los miembros de ésta familia consideran que sí se pueden expresar sentimientos, el padre dijo que a través de palabras, y la hija a través de “caritas”. Esto llama la atención, puesto que parece que al padre no le es sencillo expresarse cara a cara, y encuentra en la aplicación la herramienta ideal para expresar sentimientos a sus familiares.

Ante el paso de la situación comunicativa interpersonal-grupal, mediada, bilateral, a unilateral, declararon no sentirse impacientes, señalaron que es necesario hacer una llamada telefónica, para disminuir la incertidumbre.

Por lo tanto, en la familia Serrano Benavides, la integración de la App sí responde al ciclo de vida de la familia; les permite estar al pendiente de su hija joven adulta no desprendida, y al mismo tiempo conocer el estado de sus ex miembros. Sin embargo, los usos personales, son en el caso del padre un uso laboral, mientras que para su hija tiene que ver con relaciones amistosas.

Según lo declarado en la entrevista, sumado de la observación del investigador, no se encuentra una derivación problemática a partir de la práctica comunicativas a través de la App, sino se ve como una derivación solucionadora de necesidades de comunicación a bajo costo. No obstante, les resuelve diversas necesidades, una parte negativa en el plano personal fue comentada por la hija menor; se siente muy en contacto con sus padres, lo cual podría o no ser una problemática personal.

Según el genograma, se puede apreciar el aislamiento de la madre de la dinámica de mensajes, por no ser usuaria, aunque es integrada, como ya se comentó, por la hija menor. Por lo tanto, la hija es la que suele iniciar la dinámica, dadas las posibilidades de encodificación de su padre, que son más limitadas que las de la joven adulta, ello le permite ser la mensajera de la familia y un puente entre sus hermanos desprendidos y su madre no usuaria.

No se aprecia un incremento o disminución en la comunicación humana, ni entre la madre y la hija, ni entre la hija y el padre, ni entre la pareja; la aplicación se insertó en sus necesidades que estaban antes cubiertas por los mensajes de texto que no eran a través de internet.

### **3.4.1 Familia Esquivel Muñoz**

La familia Esquivel Muñoz está formada por cuatro personas desde 1989; por la madre Concepción, el padre, Fernando, un hijo menor llamado Gustavo y un hijo mayor llamado César Fernando. Su núcleo familiar está conformado por esas cuatro personas, aunque por motivos de sus actividades laborales, el hijo mayor Cesar Fernando, se traslada los días laborales a otra ciudad, para regresar el fin de semana y pasar el tiempo con su familia.

El ciclo de vida de la familia Esquivel Muñoz está entre dos fases, en la de hijo con adolescentes y con adultos jóvenes, ya que Gustavo cursa la preparatoria y César ejerce su segundo año de Arquitecto.

Esta familia cuenta con un servicio de internet, ello a través de un modem ubicado junto a su línea telefónica.

### **3.4.2 Madre**

La señora María Concepción Muñoz tiene 52 años de edad, su escolaridad es Normal elemental, es profesora en una institución de educación pública básica, allí labora en el horario aproximado de ocho de la mañana a las 14 horas, de lunes a viernes. Es usuaria de Whats App. Se conecta sólo a través de la red Wi Fi de en su hogar, aunque tiene la posibilidad de hacerlo a través de su paquete de datos, lo cual ignora.

La señora Concepción utiliza la aplicación para comunicarse con sus hijos, también en días festivos o especiales para comunicarse con sus compañeras de trabajo o con su familia, generalmente está en casa cuando manda los mensajes. Sus mensajes suelen ser de dos a tres renglones (sólo de escritura y emoticones) cuando son a sus hijos, a diferencia de cuando es por asuntos laborales y se pone en contacto con la secretaria de donde labora, en éstos últimos mensajes si suele ser más extensa

la escritura. Su hijo mayor es quien suele iniciar la dinámica de los mensajes. También suele usar los mensajes para comunicarse con su familia extendida, con sus primas principalmente.

Para la madre de familia no es complicado ponerse de acuerdo a través de la aplicación aunque reconoce que no tiene la habilidad comparada con la de los jóvenes, a quienes aprecia muy habilidosos.

Respecto a la presencia reglas en su familia que determinen que persona usa o no la aplicación, señaló que hay una ausencia de esas reglas, que no son necesarias, dado que generan libertad a quien decida usar la aplicación en su hogar, pero orientados por el valor de la responsabilidad.

Considera que el uso de la aplicación puede llegar a afectar la comunicación dentro del hogar, puesto que cada quien hace sus tareas, pero a veces alguien dice algo y los demás, por poner atención a la aplicación, no le escuchan. A pesar de ello, rescata que la aplicación les sirve para ponerse de acuerdo con aquellos quienes están fuera de casa, y ven más como un obstáculo la actitud, si es que éste con contesta.

La madre de familia considera que sus hijos pudiesen obedecerle en menor proporción cuando ella les dicta algún mandato a través de la aplicación, dado que supone más complicado ordenarles por la aplicación que directamente (cara a cara).

Ella considera que el uso de la aplicación tiene un efecto más negativo que positivo, porque considera que separa a los miembros de su familia... “Es un poquito más negativo que positivo” ... “Se aísla muchísimo, como que la familia se va aislando, cada quien se mete en su mundo, cada quién se mete en sus cosas y sí, como que es un poquito más negativo”. A pesar de lo anterior, la señora María no ha tenido pleitos ni ha sabido de alguno que haya tenido su familia en el uso, o por el uso de la aplicación.

Respecto de las partes que permiten el funcionamiento de la aplicación, le parece problemático que a veces, cuando quiere enviar un mensaje, la aplicación no le permite enviar el mensaje, y mira que en la aplicación aparece un mensaje que dice “La aplicación no se puede dar”, ello le genera impotencia. Es importante señalar que la señora concepción no sabe que la aplicación necesita estar conectada a internet a través de un servicio de datos de alguna compañía o a través de una red inalámbrica, es decir, aunque es usuaria, no sabe como funcionan las partes que permiten estar enlazado a partir de la aplicación. Ella se siente defraudada cuando no puede enviar el mensaje.

Respecto de la posibilidad de expresar sentimientos a través de la aplicación, la madre de familia explicó que sí ha podido expresarlos, con sentimientos como cariño y amor, a través de emoticones, e incluso considera haber enviado besos y apapachos.

Ella considera que la principal ventaja es que en cualquier momento se puede poner en contacto con otra persona que está lejos, aunado a que se logra el propósito en la mayoría de las ocasiones. Sin embargo, después de asumir que en cualquier momento puede mensajearse con otras personas, también considera que ello aísla a su familia: “... en ocasiones cuando estamos en familia, mucha gente empieza con el celular, o simplemente se dedica y pierden la atención al propósito principal”. Ella considera que no atender al otro representa una falta de respeto, por otra parte añadió que es indispensable en contacto visual. Por lo tanto, percibe que la situación comunicacional interpersonal, grupal, recíproca, y privada, es afectada a veces por el uso de la aplicación, mediante una acción que representa para ella una falta al respeto. Ella dijo no haber interrumpido una situación así.

En relación con la situación interpersonal-grupal, mediada, bidireccional, y privada y su paso a ser unidireccional, comentó que supone un obstáculo para comunicarse, pero se refirió al comportamiento de la persona que decide no contestar, no a alguna característica de la aplicación que permita hacer caso omiso. Ella

considera que cuando no le contestan es necesaria una actitud de tolerancia, dado que se sabe lo que la otra persona está llevando a cabo (paracontextualización).

En cuanto a su perfil:

- Eficiencia obtuvo 1 punto de una escala de 0 a 4.
- Eficacia obtuvo 3 puntos en una escala de 0 a 4.
- Sus habilidades de encodificación se ubicaron en el 2 de una escala de 0 a 4.
- Sus habilidad de decodificación se ubicaron en el 1 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: medianamente suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Medianamente suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Medianamente suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Medianamente suficiente.

La señora Concepción tiene una eficiencia básica, y una eficacia alta, maneja pocos elementos en la construcción de sus mensajes, pero ello le permite ponerse de acuerdo. Tiene un nivel intermedio de encodificación y un nivel básico de decodificación, lo cual contribuye a describir lo anterior.

Por otra parte, considera medianamente suficientes las capacidades de la aplicación respecto de las posibilidades humanamente posibles.

En general, puede decirse que la Señora Concepción integra las posibilidades de estar conectada mediante Whats App con sus hijos, y su familia extendida en mayor proporción, aunque también lo usa para sus actividades laborales. Sin embargo, dada la posibilidad de estar en contacto con otros e incluso piensa que puede expresar sentimientos a través de la App, lo reconoce como un factor que contribuye al aislamiento, aunque asegura que la disposición para comunicarse es un papel meramente humano, donde la App no es limitante sino facilitadora.

### 3.4.3 El padre

El señor Fernando Esquivel tiene 48 años de edad, su escolaridad es Normal Elemental, al igual que su esposa, es profesor en una institución de educación pública básica, allí labora en el horario aproximado de ocho de la mañana a las 14 horas, de lunes a viernes. No es usuario de Whats App.

El señor Fernando dijo haber escuchado acerca de la aplicación, pero dijo no se una persona que se comunique en gran medida a través tecnología. Comentó que en su hogar no tiene alguna regla que determine quien usa el servicio de mensajería o quien no pueda hacerla, explicó que todos tienen la misma facultad de utilizarlo. También añadió que ha notado que su esposa e hijos o utilizan cuando están en el hogar para comunicarse con los que están fuera, e incluso ha visto que su hijo se comunica con sus profesores con fines académicos para resolver dudas o pedir explicaciones, lo que ve como una gran ventaja.

No obstante que no es usuario dijo que a través de la aplicación su familia (incluido él) se ponen en contacto con su familia extendida, que viven en ciudades muy lejanas a donde residen.

El señor Esquivel explicó que a pesar de las ventajas existe una desventaja importante: "...nos concretamos a saludarlos saber que están bien, lo que se ha perdido con el uso de los celulares es que se ya no contamos con la presencia física de las personas".

Por otra parte, el padre de familia dijo que la aplicación les permite darse avisos importantes con su familia extendida, incluso dijo que lo usan en situaciones de emergencia, en primer momento para dar un mensaje, seguido de una llamada telefónica.

Respecto de la posibilidad de la tecnología para expresar sentimientos, el señor Fernando opina que no cree que eso sea posible, dijo que para él los sentimientos se expresan estando frente a la otra persona, en contraposición a lo que señaló su esposa, en su opinión, el teléfono se utiliza para la solución de problemas o emergencias.

En relación con la situación comunicativa interpersonal, grupal, directa, recíproca y privada, interrumpida por el uso de la aplicación, considera que le es incómodo, porque asume la situación como un momento de convivir, platicar y no hacer uso de celulares, ello le molesta incluso en el trabajo; a excepción de caso en que realmente sea urgente; una interrupción que nunca ha cometido.

En la situación interpersonal-grupal, mediada, bilateral y privada, y su paso a ser unilateral, en su experiencia como usuario de mensajes de texto (msn), el señor Esquivel comentó que si el asunto es de trabajo, suele ser desesperante esperar la respuesta, porque no le permiten continuar con su trabajo.

En general, el Señor Esquivel explicó que la aplicación les permite comunicarse con aquellos que están fuera de casa, además de que amplía su posibilidad de ponerse en contacto con familiares y colegas, pero con la desventaja de percibir un alejamiento físico de las personas.

#### **3.4.4 El hijo menor**

El joven Gustavo Esquivel Muñoz tiene 16 años de edad, cursa la escuela preparatoria, asiste a una institución educativa de las siete de la mañana a las dos de la tarde. Es usuario de Whats App. Suele portar el celular en la bolsa de su pantalón, durante la entrevista, no tomó el celular para revisarlo. Se conecta a internet a través de Wi Fi o su paquete de datos.

A Gustavo, Whats App le permite comunicarse con su familia y con compañeros de la escuela, principalmente. Sus mensajes son de no más de dos



renglones cuando son elaborados para su familia, y con sus amigos son aproximadamente de tres renglones. En la dinámica de mensajes con su familia, es su hermano quien suele iniciar con ello. Sus mensajes están contruidos principalmente por texto, imágenes y emoticones.

Para Gustavo, es poco complicado ponerse de acuerdo a través de la aplicación, a diferencia de su madre quien, a pesar de sus limitadas habilidades para el uso de la aplicación, le parece sencillo, para Gustavo le es complicado el texto... “Por texto como que me es más difícil comunicarme, expresarme”. Él considera que se pueden dar detalles mejor en persona y por lo tanto le es más fácil ponerse de acuerdo con su familia cara a cara.

El joven de 16 años dijo que en su familia no hay una regla para determinar quien usa la aplicación, puesto que lo decide quién tenga celular, en su opinión.

Comentó que la aplicación suele suponer un obstáculo para convivir con su familia puesto que ha notado que convive menos en ocasiones por hacer uso del celular. Aunque considera a la aplicación como una ventaja que le facilita la comunicación con los que están fuera. Es decir, la problemática que nota es dentro del hogar, entre los que están allí.

El joven Gustavo dijo que cuando su madre le ordena algo mediante la aplicación obedece más, puesto que le dan las instrucciones precisas, y le recuerdan lo que se le podría olvidar. De acuerdo con lo anterior, el joven considera una ventaja leer las instrucciones específicas, pero con relación a lo que dijo anteriormente, le es complicado expresarse a través de texto en la aplicación, le es complicado escribir. En orden con lo anterior, para Gustavo su función en la familia cuando se mensajean mediante la aplicación es responder a lo que le escriben.

Por otra parte no ha tenido pleitos por el uso de la aplicación, ni ha sabido que alguien de su familia haya tenido alguno.

De las partes que usualmente no le permiten que la aplicación funcione están que se le termina la pila, al igual que la mayoría de los entrevistados, aunque también le resulta problemático no recibir la señal de Wi Fi, y en menor proporción el hecho de que se termine el paquete de datos.

Para Gustavo, la aplicación no tiene ningún uso emocional, y comparte con su padre la opinión de que no se pueden expresar sentimientos a través de la aplicación, en contraste de la respuesta de su madre, quien contestó que sí.

Según Gustavo, la desventaja principal del uso de la aplicación es que sólo funciona con internet o datos, y ello no le permite ponerse en contacto en lugares sin cobertura. El estudiante de preparatoria comentó como una ventaja la utilidad académica, para el trabajo en equipo respecto de trabajos que tenga que hacer.

Respecto de la situación comunicativa interpersonal-grupal, directa, recíproca y privada, cuando es interrumpida y por ello unidireccional, testificó que es una falta de respeto por la situación. No obstante que considera ello como una falta, el sí ha mensajado en esa situación por disminuir la incertidumbre... “No pues más que nada a mi llegan los mensajes y pues sí los contestó porque no sé quién me los mandó, puede ser un mensaje importante, o un mensaje simple”. De acuerdo con lo anterior, Gustavo, al igual que otros usuarios interrumpen sus situaciones comunicacionales que implican la atención cara a cara, sólo por disminuir la incertidumbre ante la expectativa de que en el momento se trata de algo importante.

Respecto de la situación comunicacional interpersonal-grupal, mediada, unilateral, bidireccional, y privada, que se convierte en unidireccional por que uno de los interlocutores no responde, opinó que no le genera molestia , y regularmente continúa con sus demás actividades. Considera importante no molestarse, no enojarse, y ocuparse de otras cosas.

En cuanto a su perfil:

- Eficiencia obtuvo 4 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficacia obtuvo 3 puntos en una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de encodificación se ubicaron en el 4 de una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de decodificación se ubicaron en el 2 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: medianamente suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Medianamente suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Insuficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Poco suficiente.

Gustavo, es experto a nivel de eficiencia y avanzado en la eficiencia, encodifica a nivel de experto y decodifica en un nivel intermedio, según el cuestionario de auto aplicación. Sin embargo, los resultados son algo distintos de lo que declaro en la entrevista. Gustavo declaró que no es bueno para expresarse, aunque tiene el nivel de experto de encodificador, ello demuestra dos cosas; que si bien es buen encodificador con la tecnología, en sí mismo su percepción no corresponde con su habilidad según nuestro instrumento. Por otra parte, en la entrevista señaló que la decodificación en la aplicación le resolvía problemas de memoria, pero el cuestionario de auto aplicación mostró que no tiene el nivel experto de decodificador.

En relación con las características de la App como posibilidad ampliada se mostraron insuficientes sus resultados: Los mensajes de audio y video los asume como medianamente suficientes, los mensajes de texto insuficientes y los emoticones como poco suficientes. Por lo tanto, las características no son suficientes para equipararse a la situación cara a cara, pero en contraposición, si están ocasionando un aislamiento.

Como un extracto, se pueden identificar actividades de integración y derivaciones. La integración es mediante pocas líneas para hacer actos comunicativos con su hermano mayor y con su madre. También, la utiliza para asuntos escolares. Gustavo considera que es complicado ponerse de acuerdo a través de la aplicación,

dado que no se supone como un buen escritor, se asume como un escritor limitado, sin embargo dijo que se le facilita más la instrucción de sus padres, porque cree que decodificar en la aplicación le resuelve algún problema de memoria. Por lo tanto, la derivación que dice percibir es de una mejoría en la comunicación, con la desventaja de necesitar internet.

### **3.4.5 Hijo mayor**

El joven César Fernando tiene 25 años de edad, su escolaridad es de Licenciatura en Arquitectura, es “encargado de obra” y trabaja para una empresa privada, aunque su lugar de trabajo es temporal (al término de la obra es reubicado) permanece allí desde las nueve de la mañana a las seis de la tarde, en días laborales. En fines de semana, permanece en su hogar generalmente, aunque, a veces sale a satisfacer diversas necesidades. Es usuario de Whats App. Suele portar tres equipos de telefonía; dos para su trabajo, y uno de asuntos personales, aunque frecuentemente sólo porta dos, uno para su trabajo y uno para su uso personal, tanto en la bolsa de su pantalón y en una mochila pequeña. Sólo se conecta a través de la red de Wi Fi de su hogar, de lugares donde se hospeda, de su lugar de trabajo y no usa paquetes de datos.

Para César, la aplicación le sirve para mensajearse con su familia, para realizar su trabajo y para conversar con sus amigos. Él considera que es su madre quien empieza la dinámica de los mensajes, aunque señaló que a veces es él y que cualquiera puede hacer uso de ello para iniciar la dinámica respecto sus necesidades. También explicó la posibilidad de la aplicación y a la vez su limitación si no se tiene al alcance una red de internet inalámbrico. Reconoce que hay una tendencia de muchas personas a integrar su comunicación mediante esta aplicación.

Los mensajes que construye, varían en su tamaño, los que hace para su familia suelen ser de tres a cinco renglones, mientras que los de su trabajo son más extensos puesto que necesitan indicaciones precisas. Añadió que en ocasiones prefiere usar la herramienta de voz, por que no interfiere tanto con sus actividades, a diferencia de

escribir mensajes. Sus mensajes suelen estar contruidos por texto principalmente, acompañados de imágenes, audios y emoticones, aunque también de vez en cuando les añade alguna imagen.

Para el hijo mayor de la familia nuclear, le es complicado ponerse de acuerdo con claridad a través de la aplicación, dado que indicó la posibilidad de que los mensajes escritos se interpreten de manera no adecuada, y su imposibilidad personal de expresar lo que siente mediante el texto, algo que comparte con su hermano Gustavo.

César considera que no hay reglas que determinen el derecho a usar la aplicación en su hogar, al igual que sus familiares, considera que el uso de la aplicación radica en una decisión personal.

Considera a la aplicación como una ventaja para preguntar como están o pedirles algo que necesite, para ponerse de acuerdo, etc. en ese sentido, la aplicación les facilita la comunicación, generalmente cuando está fuera de casa, generalmente por motivos de trabajo. También respecto de las cosas que le dictan sus padres, le permite recordar algunos aspecto que podrían olvidarse y que son necesarios para llevar a cabo alguna actividad.

A pesar de concebir a la aplicación como un facilitador de su comunicación, señaló que es negativo en algunos aspectos, puesto que es una distracción principalmente que puede ocasionar incluso accidentes.

César sí ha tenido un pleito referido a cuestiones personales, explicó que a partir de ello reconoce a los aspectos personales como tratables sólo físicamente con la persona, dado que a través de la aplicación se pueden interpretar de manera diferente los mensajes, no se pueden contextos específicos para esas situaciones, como estados de ánimo, o la situación comunicativa en la que está el otro. Él no ha

sabido de personas que hayan tenido algún pleito relacionado con la aplicación, ni ha tenido que usar la aplicación en una situación contingente.

Por otra parte, de las partes que permiten que la aplicación funcione, le complica no tener acceso a alguna red Wi, puesto que su contrato telefónico no contiene paquete de datos. Respecto de la pila, es cuidadoso y procura mantenerla al 80 % de su capacidad.

El joven arquitecto comparte la opinión de su padre y hermano respecto de la posibilidad de expresar sentimientos a través de la aplicación, no así con su madre... “Para mi no, porque puedes mandar caritas y todo eso, sin embargo no estás consciente si lo expresas...”, “...puedes tener una conversación con el receptor sin sentir lo que estás diciendo”.

Respecto de la situación comunicativa interpersonal-grupal, directa recíproca y privada, cuando es interrumpida por que alguien usa la aplicación considera que es un asunto que debe ponerse a discusión, puesto que no se sabe la situación por la que pasa la otra personas, sus necesidades, sus prioridades, en su caso, le sucede mucho porque tiene que estar al pendiente de la obra 20 horas al día, incluso cuando ya no está en ella. De acuerdo con lo anterior considera que es necesario alejarse un poco del lugar y resolver los problemas, seguido por regresar.

César describió como percibe cuando el otro hace uso de la aplicación, o incluso cree que la puede usar para evadir la convivencia: “Pues es muy fácil, comienzan a teclear con el teléfono, sin embargo, te repito, hay circunstancias en la que es realmente necesario, o hay circunstancias en las que no, es en medio para evadir, depende de como se encuentren las personas, si te están evadiendo o si sólo están haciendo cosa de su trabajo o “equis” cosa”. También añadió que cuando toma su teléfono en esa situación y no mensaja mediante Whats App, suele revisar otras redes sociales.

En otro aspecto, con relación a la situación comunicacional interpersonal, mediada, bidireccional, privada, cuando se convierte en unidireccional sin recibir respuesta, dijo no le genera molestia cuando es con su madre o amigos, porque la respuesta no se necesita de manera instantánea, sin embargo, cuando es de su trabajo, sí suele generarle angustia o estrés. De acuerdo con lo anterior, considera necesario adoptar una actitud de asumir que no se conoce el contexto del otro, y si es muy importante, procura hacer una llamada.

En cuanto a su perfil:

- Eficiencia obtuvo 1 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficacia obtuvo 2 puntos en una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de encodificación se ubicaron en el 4 de una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de decodificación se ubicaron en el 1 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: medianamente suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Medianamente suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Medianamente suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Medianamente suficiente.

El hijo mayor de la familia Esquivel Muñoz, de acuerdo a lo anterior tiene un nivel básico de eficiencia y un nivel intermedio de eficacia, algo que coincide con lo que declaró en la entrevista cuando dijo que lo complicado que le es ponerse de acuerdo por mensajes de texto. Por otra parte, aunque tiene las habilidades de encodificación de nivel de experto no las explota, ello podría explicar por qué la eficiencia en su uso es nivel básico. Como decodificador, se considera en un nivel básico, lo que denota que suele encodificar con facilidad, no así decodificando.

Respecto de las características de la aplicación como capacidades ampliadas, las asume como medianamente suficientes para comunicarse, comparadas con las capacidades humanas.

En general, sus prácticas, que regularmente son para mensajear con su familia, con sus colegas y sus amigos, encuentra una herramienta limitada, que no le permite ponerse de acuerdo de manera sencilla. Entre las derivaciones de las prácticas comunicativas que ha realizado, están pleitos por interpretaciones que asume perdidas de sentido, el aprendizaje de manera en que los mensajes se distorsionan, el asumirla como problemática dadas sus limitaciones de expresión textual, se vuelve un problema porque a través de la App, puede recibir órdenes de su jefatura durante mucho tiempo, incluso cuando está fuera del trabajo, lo que implica mantenerse alerta. En resumen, la dinámica de mensajes le permite hacer actos comunicativos respecto de asuntos familiares mientras está fuera de su hogar.

### 3.4.6 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App

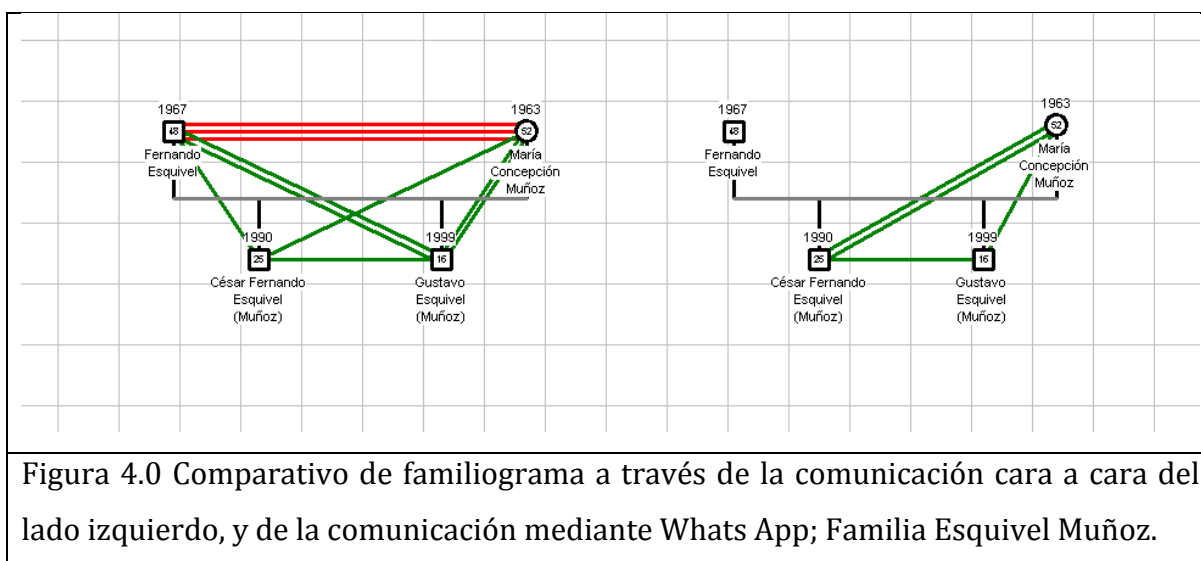


Figura 4.0 Comparativo de familiograma a través de la comunicación cara a cara del lado izquierdo, y de la comunicación mediante Whats App; Familia Esquivel Muñoz.

Según el genograma de la familia Esquivel Muñoz, la comunicación humanamente posible entre los padres es muy frecuente, mientras entre los hijos lo es poco frecuente.

Por otra parte la comunicación frente a frente entre la madre y el hijo menor es frecuente, mientras que con el hijo mayor es poco frecuente. A partir de Whats App, doña Concepción se pone en contacto frecuentemente con César, dada la distancia en



la semana laboral, mientras que con Gustavo lo hace en menor grado, aunque sí lo hace.

El padre se comunica cara a cara de manera frecuente con su hijo menor, mientras que con su hijo mayor lo hace de manera poco frecuente. El padre, al no ser usuario de Whats App no se pone en contacto con su hijo mayor que en la semana laboral no esta presente en el hogar, ni con su hijo menor por la misma razón.

Se puede ver que los padres se comunican más cara a cara con el hijo menor que puede tomarse como un adolescente, mientras que con el mayor, es notorio que ya es en menor grado, dado que es un adulto joven, se supondría próximo a la etapa de desprendimiento.

Por lo tanto, dado el ciclo de vida de la familia, uno de los usos más notables que le dan a la aplicación es para estar al pendiente del estado del hijo mayor con mayor frecuencia, ello, en mayor grado por parte de la madre.

Cabe resaltar, según lo dicho por la madre, que otro uso importante que le dan y está vinculado a lo familiar, que no se nota en el familiograma, es un uso con su familia extendida, que reside en otras ciudades.

#### **3.4.7 Balance Familiar**

La familia Esquivel Muñoz integra la aplicación Whats App en dos de sus necesidades que corresponden al ciclo de vida de tener un hijo adolescente y un joven adulto. Más que con el hijo menor, es con el hijo mayor que suele estar fuera del hogar en la semana laboral, y a través e Whats App están pendientes de su estado. De acuerdo con lo anterior, a la madre le acomoda la asincronía que permite la aplicación, que corresponde también a la conveniencia del hijo, así la madre envía mensajes para saber del estado de su hijo y su hijo, generalmente usa los mensajes para darles a conocer a su hermano y a su madre asuntos que los involucren.

Por otra parte, el padre no es usuario, pero ha sabido que las características de la App les permite a sus familiares ponerse en contacto y lo ve como una necesidad generacional.

Los usuarios de esta familia consideran por diversas razones que no es muy sencillo ponerse de acuerdo. Por un lado, la madre no cree que tiene las habilidades de encodificación apropiadas para darse a entender de manera suficiente, mientras que para los hijo usuarios, aunque tienen las habilidades de expertos, les cuesta trabajo expresarse de manera escrita, aunque prefieren que las instrucciones de su madre sí sean por escrito, porque les es más sencillo decodificarlas. Por lo tanto, se puede apreciar que los hijos tienen dificultad para encodificar, pero conciben sencillo decodificar, mientras que la madre no se considera buena decodificadora, y ello afecta directamente a que el uso de la aplicación sea poco frecuente, sólo en caso de ser una opción necesaria.

No se aprecia que hayan surgido reglas relacionadas con el uso de la aplicación, los padres comentaron que en su familia hay una libertad que los hijos deben asumir y medir de manera personal. Los hijos de igual modo, consideran que tienen la libertad de usar la aplicación sin que la convivencia se vea afectada.

Esta familia asume el riesgo del uso del celular dentro del hogar, que es de donde obtienen la conexión a internet por la red inalámbrica instalada junto a su línea telefónica, tal riesgo les representa la pérdida de atención por el otro, de interés y de manera principal supone una reducción del contacto cara a cara, suplido por mensajes en los SMII.

Los miembros de esta familia consideran, como otras familias, la interrupción por el uso de los SMII como una falta de respeto al otro y a la familia. Pero coinciden en que depende de las necesidades del usuario, por ello, consideran prudente que cuando la señal de la llegada de un mensaje atrae la atención de un miembro, es

necesario retirarse de la situación comunicativa, revisar el asunto y de no ser importante, regresar de manera discreta.

Como una problemática aislada, se encontró un pleito del hijo mayor por la malinterpretación de mensajes con contenido de relaciones afectuosas privadas e incluso íntimas, que recayó en un aprendizaje; no tratar asuntos sentimentales a través de las características de la aplicación, puesto que se ignora el contexto, señalada en la parte teórica como una transcontextualización, y que recae en la interpretación no congruente de lo que quiere expresar el otro.

Entre las problemáticas materiales, la que más les generan problemas está cuando el modem del que acceden no les permite conectarse y la imposibilidad de conectarse a través de datos del hijo mayor.

Los usuarios de la aplicación, al igual que otras familias, aprovechan la posibilidad de Whats App de ponerse en contacto a través de su número del móvil, y se ponen en contacto con su familia extendida.

Los mensajes que construyen los miembros de esta familia, son de texto en mayor proporción, y con ello algunas veces logran eficacia. Como se dijo, aunque los hijos tienen las habilidades de encodificación y decodificación de expertos, la eficiencia, al igual que en otras familias no suele ser un tema importante.

Ésta familia considera que las capacidades de Whats App comparadas con las posibilidades humanas para comunicarse no son suficientes, es decir, no les permiten expresarse de manera suficiente como cara a cara.

La madre considera que puede expresar sentimientos a través de la aplicación, mientras que los hijos consideran algo necesariamente presencial, humano, cara a cara. El padre, en calidad de no usuario, en concordancia con sus hijos, señaló no de pueden expresar sentimientos a través de la tecnología.

Ante el paso de la situación comunicativa interpersonal-grupal, mediada, bilateral, a unilateral, señalaron, de manera coincidente, que es necesario ser consciente que no se conoce el contexto del otro, y recomendaron tener paciencia, incluso hacer otras actividades mientras se espera una respuesta.

Con base en los párrafos anteriores, se aprecia que la integración de las características de la App se insertan en las necesidades del ciclo de vida de la familia. Así, el hijo adolescente y la madre pueden estar en contacto con su miembro joven adulto. Por otra parte, otros usos personales donde se integra la App, es en el caso de la madre, para un uso laboral y en el caso del hijo para uso escolar, aunque también para ponerse de acuerdo con sus amistades.

La derivación problemática en esta familia no es muy apreciable, dado que es más una solución de comunicación, es decir, suplió la necesidad de las llamadas telefónicas de la madre a sus hijos. Si bien la experiencia del pleito del hijo mayor le ocasionó un aprendizaje, no es un problema familiar, sino corresponde al plano personal e íntimo.

Respecto del genograma, se aprecia que la comunicación cara a cara entre los miembros que permanecen en el hogar durante la semana laboral es más frecuente, pero el que el hijo mayor no esté en la semana laboral no está compensado con la frecuencia de comunicación a partir de los SMII. Por lo tanto, se puede ver una tendencia al desprendimiento del adulto joven. Por otra parte, la comunicación humana, no se ve afectada en el instrumento. En suma, el uso de Whats App, es un reflejo de la comunicación cara a cara en ésta familia, a excepción de la frecuencia de comunicación entre la madre y el hijo mayor.

### **3.5.1 Familia Godínez Guerrero**

La familia Godínez Guerrero estuvo formada por un núcleo de los padres, José Godínez, Guillermina Guerrero, una hija mayor Daniela, la siguiente en orden de nacimiento, Fernanda, luego un hijo, Josué, y una hija, Karen. Ahora, dado que las hijas mayores, Alejandra y Daniela han formado su propia familia nuclear residiendo en otro domicilio, el núcleo está conformado por los padres, Karen y Josué. Ésta familia está formada desde 1979, por lo tanto, tiene 36 años de formada. Esta familia se dedica a atender un restaurante propio.

Esta familia ha tenido a dos miembros que se han desprendido a raíz de unirse en matrimonio, establecer su propio núcleo y vivir en otro hogar. Por lo tanto, esta familia está en un ciclo de vida en fase de desprendimiento y de tener hijos jóvenes adultos.

En su restaurante, cuentan con un modem e internet, que está ubicado en la barra del lugar, este mismo modem tiene una cobertura en su hogar, un inmueble que se encuentra contiguo al restaurante.

### **3.5.2 La madre**

La señora Guillermina Guerrero tiene 58 años de edad, su escolaridad es Primaria, es cocinera de su propio Restaurante, allí labora en el horario aproximado de 11 de la mañana a las 18 horas, de lunes a domingo. Es usuaria de Whats App a nivel de decodificación de mensajes, pero no encodifica, prefiere hacer llamadas telefónicas. Suele portar el celular en las bolsas de su atuendo.

La madre de familia, considera que no existe una regla que determine quien usa la aplicación, ni que su ocupación, edad o necesidad determinen el uso de ella.

Por otra parte comentó que sí ha tenido discusiones con sus hijos, puesto que sus hijos discuten mucho respecto del uso de la aplicación.

Respecto de la posibilidad de expresar sentimientos a través de la aplicación, dijo que no considera que se puedan expresar. Ella considera que hay un beneficio, que es que se pueden comunicar con muchos de sus familiares a la vez y no es costoso, pero ello a la vez lo percibe como una desventaja, porque supone que sus hijos ya no conviven tanto por ejemplo cuando desayunan, explicó con molestia que se la pasan “tecleando”.

A la madre, le molesta mucho que en la situación que interrumpen situaciones comunicativas interpersonales-grupales, directas, recíprocas, privadas, puesto que no percibe la atención de sus dos hijos menores: “Me molesta mucho, que estemos platicando de algo y ellos estén tan metidos en sus mensajes que no le hacen caso a uno”. Ella añadió que nunca ha interrumpido de esa manera una situación así porque espera el momento adecuado. En ese momento se le improvisó la pregunta, ¿Al escuchar que le ha llegado un mensaje, contesta inmediatamente? A lo que contestó: “Sí”... “lo checo pero si no es importante, no lo checo”. De acuerdo a lo anterior se puede decir, que aunque la madre declara hacer caso omiso a los mensajes, de igual modo pierde la atención.

También, comentó que la aplicación le quita la atención a sus hijos, que están en el área de servicio a los clientes de su restaurante, y ello reduce su productividad, puesto que no hacen lo que deben.

En relación con la situación comunicacional interpersonal-grupal, mediada, bidireccional, privada, transformada en unilateral porque uno de los interlocutores no contesta, no le genera molestia porque ella sólo recibe los mensajes, por lo tanto no los hace y no espera respuesta. Su uso es para atender algún asunto que sus hijos decidan darle a conocer mediante la aplicación, que su hija le configuró en su teléfono.

Su perfil muestra:

- Eficacia obtuvo 3 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficiencia obtuvo 1 punto en una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de encodificación se ubicaron en el 0 de una escala de 0 a 3.
- Su habilidad de decodificación se ubicaron en el 1 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: Insuficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Insuficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Poco suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Insuficiente.

Según el perfil de la señora Guillermina, tienen un nivel avanzado de eficacia, aunque sin aprovechar los recursos de la aplicación (audio, video, fotos, links), lo que le da una eficiencia nula. Por otra parte, sus habilidades de encodificación son nulas también y decodificación resultaron básicas, eso quiere decir que lee y no escribe. No obstante, cabe resaltar que en la mayoría de las madres de familia que nos permitieron hacer la entrevista y contestaron el cuestionario, los resultados fueron muy parecidos; Se observó, que usan pocos elementos como texto y emoticones, pero tienen una considerable eficacia, o incluso no escriben nada y ello les sirve para estar de acuerdo, lo que parece ser complicado, y va en contra de lo señalado en la parte teórica de este trabajo, que señala al diálogo como antecesor para conseguir acuerdos.

Respecto de las características de la aplicación como posibilidades ampliadas, consideró insuficientes la función de video, la función de audio y los emoticones, mientras que la escritura de mensajes en tiempo real comparada con platicar cara a cara los calificó como poco suficientes.

En líneas generales, la señora Guillermina integra las posibilidades de ponerse en contacto con sus familiares (familia extendida) a un bajo costo, lo que ve como una gran ventaja. Sin embargo, una derivación importante es que nota un conflicto entre sus hijos por el uso de la aplicación. Nótese como la aplicación integra, en casi todos los casos, de afuera hacia adentro a la familia extendida, pero desintegra la convivencia familiar en el hogar. Por otra parte, la madre de familia es integrada a la

dinámica de la aplicación, sin embargo lo hace de manera pasiva, lo que convierte a la aplicación en una herramienta para no abordar a la madre, y con ello solamente avisar de su estado y sus planes inmediatos, a lo que la madre responde como decodificadora solamente.

### **3.5.3 El padre**

El señor José Godínez tiene 62 años de edad, su escolaridad es de secundaria terminada, es encargado de su propio Restaurante familiar, allí labora en el horario aproximado de 11 de la mañana a las 18 horas, de lunes a domingo. No es usuario de la aplicación Whats App.

En su experiencia como no usuario, el señor Godínez comentó que no tienen reglas para el uso de la aplicación, ni referentes a quién puede usarla, ni a la manera en que debe hacerlo. Asume que cada uno, en su núcleo familiar es responsable de sus cosas, por lo tanto cada uno debe ponerse sus reglas. Sin embargo, recalcó la importancia de darle respeto a la hora de la comida, o momentos importantes en la convivencia de su familia. Considera importante en su convivencia familiar estar atentos, y mostrar respeto, puesto que ello conforma la fraternidad familiar: “Más que nada entender por qué está uno como familia reunido o conviviendo y que jamás se pierda esa fraternidad, esa convivencia con seres queridos”. De acuerdo con lo anterior, se puede decir que aunque el padre de familia dice no tener reglas para la convivencia, sí reconoce que hay cosas que se deben respetar, y ello podría tomarse como una regla también.

El señor José no considera que se ha modificado su comunicación en el sentido de que se pueden comunicar más frecuentemente, en cualquier lugar, y por ello ha aumentado en frecuencia su comunicación.



Como padre de familia, a diferencia de su esposa, no ha tenido pleitos o ha sabido de ellos en su familia, ni siquiera incluso el que su esposa refirió entre Karen y Josué.

Como todos los padres de familia entrevistados, consideró que el interrumpir una situación de convivencia representa una falta de respeto. En su caso, como usuario de mensajería (msn) nunca ha interrumpido una situación así.

En general el Señor Godínez considera el uso de la aplicación como algo que aumenta la posibilidad de frecuencia de comunicación entre los miembros su familia, estén donde estén la personas, pero, al mismo tiempo mostró una reticencia a interrumpir las situaciones comunicacionales en la que su familia convive.

#### **3.5.4 El hijo**

El joven Josué tiene 32 años de edad, es licenciado en Comunicación Intercultural, labora como mesero del restaurante de sus padres. Allí labora de las 11 de la mañana a las siete de la noche los siete días de la semana con un día de descanso variable. Es usuario de Whats App. Se conecta a través de su paquete de datos y de la red de Wi Fi en su hogar y su trabajo.

El joven Josué usa los SMII Whats App porque le sirve para ponerse en contacto con su familia, y con ello no necesita pagar un servicio de telefonía móvil. Suele portar su celular en la bolsa de su pantalón y lo revisó con periodicidad mientras transcurrió la entrevista con otros miembros de su familia, lo que denota una frecuencia constante en la revisión del teléfono.

Cuando mensaja con su familia regularmente es para decir su ubicación, al lugar que se dirige, con quien está, y usualmente cuando está en su casa, en su empleo, desde lugares a donde va, como restaurantes, hoteles o lugares de fiestas. Los mensajes que elabora no son aproximables en cuestión de líneas y están contruidos

principalmente por texto, emoticones, audio y pocas veces imágenes o links. Generalmente su dinámica de mensajes la comienza Karen (su hermana menor) en su familia, o él, sin embargo, cuando se ponen en contacto con su familia extendida, también sus primos inician la dinámica respecto de algún tema.

Dado que su comunicación familiar a través de la aplicación se reduce a lo que se dijo en el párrafo anterior, explica que no le es difícil ponerse de acuerdo, por ejemplo: “Me pongo de acuerdo por decir, cuando hay alguna reunión familiar, no sé, yo le hablo a algún primo o a un tío o alguna tía, entonces ya nos ponemos de acuerdo dónde va a ser, bueno la ubicación de la fiesta, a que hora y cuando van a llegar”.

Al igual que en la mayoría de las familias entrevistadas, considera que hay una ausencia de reglas respecto de quien puede usar la aplicación en su familia, aunque comenta que considera que no es apropiado que los chicos pequeños tengan una aplicación así. También reconoce que una regla para el uso de la aplicación con su familia es que se conteste el mensaje.

Josué señaló que la aplicación no es un obstáculo para su convivencia familiar, siempre que no se hable cosas íntimas, o muy propias con su familia. Lo anterior fue interpretado por el joven como un aprendizaje que tuvo después de un pleito que tuvo con una novia. Considera que esas cosas deben platicarse de cerca, cara a cara.

El Joven de 32 años comentó que podría tal vez obedecer menos cuando recibe una orden de sus padres para llevar a cabo una función. Considera que su función como hijo al comunicarse con su familia mediante la aplicación es de ser intermediario entre sus padres y sus hermanas.

Josué afirmó que se ha modificado su comunicación en la familia, sobre todo entre sus padres y él, pero no lo describe como de manera positiva o negativa, porque le es más práctico avisarle a sus padres su ubicación o que saldrá y no tiene que

esperar a que estén personalmente, como antes de usar la aplicación, pero también considera que sí podría perderse un poco el contacto cara a cara.

El joven no ha tenido la necesidad de usar la aplicación en alguna situación contingente.

De las partes necesarias para que funcione el SMII sólo tiene problema cuando se termina la pila de su celular o cuando su paquete de datos se termina.

El licenciado en comunicación considera que sí se pueden expresar sentimientos mediante SMII, a través de caritas, y los sentimientos que suele expresar son alegría, felicidad, sorpresa y enojo.

Como ventajas considera que ya no es necesario comunicarse persona a persona, puesto que la distancia se rompe. También dijo que sirve para abordar a personas a las que quizá no se atrevería a hablarles.

Respecto de las desventajas dijo que ha notado una disminución en la frecuencia de la comunicación interpersonal directa, y ello supone un peligro de mal entendidos, por la manera de expresarse de las personas. Indicó, que cara a cara se puede saber el estado emocional de la otra persona a través de su expresión, algo que considera no posible por la comunicación mediante SMII.

Por otra parte, comentó que percibe a las personas cada vez más individuales, incluso en rituales que eran de convivencia, como el de comer, que ahora se puede ver disperso por el uso de aplicaciones que obtienen la atención que antes solía darse a los sujetos de frente. Por lo tanto considera que la interrupción de la situación comunicacional interpersonal-grupal, directa, recíproca y privada, representa una falta de respeto, aunque lo ha hecho.

Aunado a lo anterior se le preguntó ¿Cuándo suena el celular en una situación así, cual suele ser el motivo de que conteste? A lo que contestó que cuando llega pronto el mensaje, pierde la atención en el otro por la curiosidad de saber el asunto del mensaje.

Respecto de la situación comunicacional interpersonal-grupal, mediada, bidireccional, privada y su interrupción, es decir, cuando se convierte en unidireccional sin recibir respuesta, explicó que se pone a pensar en el contexto del otro, ello le genera incertidumbre. Dijo que el comportamiento que considera prudente en esa situación es mantener la calma.

En cuanto a su perfil:

- Eficiencia obtuvo 3 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficacia obtuvo 2 puntos en una escala de 0 a 4.
- Sus habilidades de encodificación se ubicaron en el 4 de una escala de 0 a 4.
- Sus habilidad de decodificación se ubicaron en el 2 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: Suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Medianamente suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Medianamente suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Medianamente suficiente.

De acuerdo con los datos generados en su perfil, tiene un nivel avanzado de eficiencia al construir sus mensajes, un nivel intermedio de eficacia, es decir, sólo algunas veces se logra comunicar. Sus habilidades de encodificación son de experto, o sea que no tiene dificultades para expresarse de acuerdo con las posibilidades de la aplicación, mientras en decodificación tiene un nivel intermedio. Según su perfil, el joven no tendría problemas para elaborar sus mensajes, sin embargo, dado el proceso de comunicación interpersonal o grupal, narrado en el marco teórico, es el otro también quien valida el acuerdo y luego a consensos.

Por otra parte, Josué señaló que los mensajes de audio son equiparables de manera suficiente al sonido de las voces al hablar en una conversación cara a cara, a diferencia de su opinión de los mensajes de texto, videos y emoticones, a los que calificó como medianamente suficientes equiparados con mirar el comportamiento, platicar cara acara y expresarse con el rostro.

En recapitulación, Josué se vale de Whats App para avisar a su madre de asuntos personales, a su hermana y madre de asuntos familiares y a sus hermanas de asuntos de su familia extendida, una dinámica que suelen comenzar sus hermanas. Por lo tanto, se puede decir que integra las características de la App para mensajear con su madre y ello le permite un entendimiento menos frontal y más indirecto, inclusive, señaló Josué que nota la pérdida de contacto y la disminución de la necesidad de mirar a sus padres para platicarles distintos asuntos, personales, íntimos, familiares, etc. Dado lo anterior, ha tenido problemáticas de entendimiento a través de pleitos practicados mediante las posibilidades de Whats App, que limitan de otra manera la expresión, de una manera distinta al estar frente a frente a la otra persona. Por lo tanto, se puede decir que la derivación incluye un aspecto positivo, en su opinión, y uno negativo; el positivo es la practicidad para comunicarse con sus padres cuando no están en presencia, y el negativo radica en que la mayoría de las veces que se encontraba frente a frente con sus padres han disminuido.

### **3.5.5 La hija**

La joven Karen tiene 25 años de edad, es licenciada en Diseño Gráfico , labora como mesera en el restaurante de sus padres. Allí labora de las 11 de la mañana a las siete de la noche, los siete días de la semana con un día libre variable. Es usuaria de Whats App. Se conecta a través de paquetes de datos y de la red de Wi Fi en su hogar y en su trabajo.

Karen integra los SMII a su vida diaria para comunicarse con personas que no ve, desde su casa, la escuela o su empleo. Suele portar el celular, al igual que su

hermano, en las bolsas de su ropa, aunque por momentos también lo deja sobre la barra de su trabajo. Suele consultar la pantalla del celular, incluso lo hizo durante la entrevista.

Los mensajes que construye son de tres a cuatro palabras a su familia, mientras que a sus amigos de cinco a 10 renglones. Los elementos que suele usar son texto, emoticones y audio.

Para la licenciada en diseño gráfico no le es complicado ponerse de acuerdo a través de la aplicación. Suele ponerse de acuerdo respecto de asuntos familiares con su familia extendida, incluso es parte de un grupo, que es conformado por sus primas. Dijo que la dinámica de mensajes suele comenzar con su hermana Fernanda, en el caso de su núcleo familiar, y en su familia extendida sus primas. Cabe resaltar que a pesar de que sus hijas mayores ya tienen su propia familia nuclear, mantienen contacto presencial frecuente, y es allí donde suelen convivir.

En congruencia con sus hermano y padres, coincide que cada quien decide si usa el servicio de mensajería y también la manera en que hace uso de éste.

Karen dijo que su madre puso la regla de no usar la aplicación, ni el celular mientras comen o cenan, aunque su madre no lo dijo en la entrevista (su madre dijo que en el almuerzo), ni su padre y hermano.

La joven Godínez comentó que mensajear mediante Whats App suele suponer un obstáculo para su comunicación con la familia, porque distrae la atención en situaciones de convivencia. Ella considera que interrumpe la situación comunicacional cara a cara porque mensajear le parece adictivo, además de que le provoca incertidumbre por saber si es un asunto importante.

Entre sus funciones como hija en su comunicación familiar reconoció la labor de apoyar a sus padres y hermano. También explicó que asume de la misma manera

una orden de sus familiares (aunque sus padres no les escriben) que una orden a través de los SMII.

Karen sí ha tenido un pleito relacionado con el uso de Whats App: “Yo, era de unas personas que me molestaba mucho con mi novio porque era así como todo el tiempo con el celular”. La joven, incluso sabe de algunos pleitos que han tenido miembros de su familia; problemas que atribuye a que las personas ya no se ponen atención mutua por el uso de SMII.

La profesional en Diseño Gráfico no distingue como una problemática que alguno de los elementos que hacen posible el funcionamiento de Whats App le imposibilite ponerse en contacto, a menos de que sea algo urgente. Su principal problema, supone, sería cuando se termina la pila de su teléfono.

En relación con si es posible expresar sentimientos a través de los SMII, ella contestó que sí, a través de emoticones, y suele expresar alegría y enojo.

Como una desventaja supone que las personas prefieren mandar felicitaciones a través del SMII, ello suprime el contacto físico, de las felicitaciones. Añadió que las familias pierden el diálogo y la atención incluso cuando están en situaciones de convivencia como la hora de la comida.

Como ventaja, señaló la posibilidad de los SMII de ponerse en contacto con personas que están lejos con un precio económico bajo.

Respecto de la situación comunicativa que supone convivencia cara a cara, opinó que le parece una falta de respeto la acción de interrumpirla mediante el uso de SMII. También explicó que ella puede darse cuenta de que otro está mensajando porque están solamente mirando hacia abajo y con el celular. No obstante, considera que es una falta de respeto que ella lo ha hecho, y frecuentemente lo hace porque le

llegan mensajes, no porque ella los envía. En algunas otras ocasiones suele usar el celular para checar otras redes sociales como instagram o facebook.

En afinidad de la situación comunicacional en la que al estar mensajeando dejan de contestarle, considera que no le genera molestia, y sigue con sus actividades, suele esperar, es decir, es tolerante con la comunicación asincrónica. Karen dijo que es necesario no desesperarse en dicha situación, y asumir que no se conoce la situación por la que pasa la otra persona. Ella finalizó diciendo que no le genera incertidumbre con su familia, puesto que sabe que tienen actividades por realizar.

En cuanto a su perfil:

- Eficiencia obtuvo 4 puntos de una escala de 0 a 4.
- Eficacia obtuvo 3 puntos en una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de encodificación se ubicaron en el 4 de una escala de 0 a 4.
- Su habilidad de decodificación se ubicaron en el 3 de una escala de 0 a 3.
- Estimación de simetría de posibilidades humanas respecto de la App:
- Hablar-escuchar: Medianamente suficiente.
- Mirar el comportamiento en persona, mirar los mismo en video: Poco suficiente.
- Escribir en mensaje, comparado con platicar y escuchar cara a cara: Medianamente suficiente.
- Enviar emoticones, comparado con ver gestos faciales cara a cara: Poco suficiente.

Karen tiene el nivel de eficiencia de experto, y de eficacia avanzada, esto quiere decir que al construir sus mensajes suele usar la mayoría de las posibilidades que le sugiere Whats App, con lo que considera que logra comunicarse en casi todas las ocasiones que lo intenta. Por lo tanto, dado que la eficiencia depende de las habilidades de encodificación, tiene el nivel de experto en ello, mientras que en decodificación también tiene el nivel más óptimo que es el de avanzado. En orden con lo anterior, Karen posee las habilidades necesarias para el manejo de la aplicación, que se podría reflejar en una comunicación más estrecha.

En relación al los párrafos anteriores, Karen considera que los mensajes de audio y la escritura de mensajes son poco suficientes respecto de las posibilidades



para comunicar cara a cara, mientras que los videos y emoticones, opinó, son poco suficientes respecto de estar frente a otra persona. Por lo tanto, aunque Karen tiene las habilidades necesarias para el manejo de la mayoría de las características de la aplicación lo que le permitiría una comunicación más estrecha, son contrastadas por las opiniones de que considera, en general insuficientes las características de la aplicación comparadas con las posibilidades al estar frente a otra persona, lo que deja, sin lugar a dudas, que la aplicación no sustituye de manera suficiente a las posibilidades cara a cara.

En líneas generales, la joven integra las capacidades de la aplicación para mensajear con su familia extendida, amigos y familiares, y goza de habilidades de experto para el manejo de ésta, lo que ve como una ventaja a bajo costo. Como derivaciones ella a notado: la reglamentación del uso, que excluye revisar el celular mientras toman algunos alimentos, diferencias con su novio por notar su atención frecuente al celular, mayor capacidad de organización para convivencias con parte de su familia extendida y nuclear, y menor frecuencia necesaria para ponerse en contacto frente a frente con sus amistades.

### 3.5.6 Herramienta del Genograma familiar respecto de Whats App

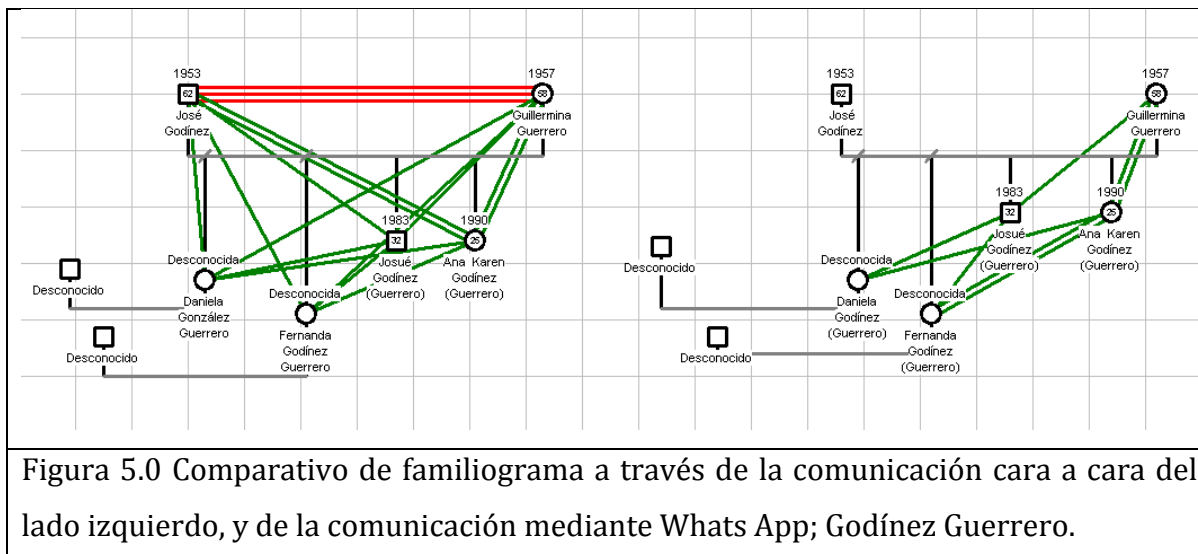


Figura 5.0 Comparativo de familiograma a través de la comunicación cara a cara del lado izquierdo, y de la comunicación mediante Whats App; Godínez Guerrero.

Según el familiograma de los Godínez Guerrero, la frecuencia de comunicación cara a cara es mucho mayor que a través de la aplicación, pero es considerable incluso en esa menor proporción.

Se colocaron a dos de las hijas mayores que formaron parte la familia nuclear, pero que se desprendieron ya y hacen evidente la fase del ciclo de vida con hijos jóvenes adultos y de desprendimiento de éstos. Así se puede notar en ambos planos que las hijas desprendidas mantienen comunicación con los no desprendidos, de modo que parecieran estar insertos en la dinámica aún, pero no es así porque ya no residen en el mismo hogar.

Por otra parte se aprecia que de manera presencial la pareja de padres no usuarios mantienen una comunicación muy frecuente.

Cara a cara, la madre se comunica de manera frecuente con su hija menor no desprendida, mientras que con su hijo lo hace de manera poco frecuente. A través de Whats App, la madre se pone en contacto con su hija de manera frecuente también, mientras que con su hijo, también lo hace pero de manera poco frecuente; pareciera que es un reflejo de su comunicación presencial.

El padre, al igual que la madre de manera directa, también tiene una comunicación muy frecuente con su hija no desprendida, no así con su hijo no desprendido, con quien se comunica de manera poco frecuente.

En la comunicación cara a cara, los hijos no desprendidos tienen una comunicación poco frecuente, que también se ve como un reflejo a través de la aplicación; su relación no es la mejor, dado que suelen pelear cuando está en presencia, lo cual evitan.

Por lo tanto, la familia Godínez Guerrero, en el caso de los usuarios, les permite ponerse de acuerdo acerca del estado y los planes inmediatos del otro cuando está

fuera del hogar. Se denotó, que el hijo en edad de desprendimiento aprovecha el modo no presencial para avisar de sus planes a su madre, quien sólo decodifica los mensajes en la aplicación.

Por otra parte, las hijas desprendidas, están insertas, como familia extendida de su anterior familia nuclear, dada la característica de la aplicación de estar conectados mientras las partes que la integran lo permita.

### **3.5.7 Balance Familiar**

La familia Godínez Guerrero integra la App para estar al pendiente de sus hijos menores. Dado que esta familia tuvo a dos integrantes que se han desprendido porque son independientes y ya forman un nuevo núcleo familiar, los hijos no desprendidos, que pueden apreciarse como jóvenes adultos, usan Whats App para darle a conocer a su madre su ubicación y planes inmediatos. La madre, en el rol de estar al tanto de sus hijos, decodifica en mayor proporción de lo que encodifica, es decir; lee los mensajes de sus hijos cuando éstos salen del hogar. Por su parte, el padre no es usuario de la aplicación pero considera necesario que ante la libertad que les ofrece a sus hijos jóvenes adultos, se debe asumir un rol responsable y prudente respecto al uso del celular.

Para la familia nuclear Godínez Guerrero, no es muy sencillo ponerse de acuerdo a través de la aplicación, la usan más para generar avisos. Así, no es necesaria una respuesta del otro.

En su hogar sólo ha surgido una regla con relación a la App, y es que en las horas de alimentación no usen la aplicación o atiendan el celular, pero esa prohibición se viola de manera frecuente.

Como otras familiar, los Godínez Guerrero opinaron que el uso de la App provoca la desatención de los que están alrededor del usuario, lo que califican como una falta de respeto, que se ve reflejado en el desgaste de la comunicación cara a cara.

Sin embargo, al igual que otros miembros hijos de otras familias, deciden interrumpir las situaciones comunicacionales cara a cara por atender la aplicación cuando su atención es llamada por la señal de alerta de la llegada de un mensaje, dada la curiosidad o incertidumbre que les genera. Aunque la mayoría de las veces no ha sido importante, porque también dijeron que nunca han usado la aplicación en una situación delicada o contingente.

Por otra parte, los dos hijos no desprendidos consideraron haber vivido algún pleito por el uso de la aplicación, el hijo por discusiones a través de la aplicación con su pareja sentimental, una discusión que no pudo resolver a través de la aplicación, y de la hija porque consideró que su pareja sentimental ponía mucha atención para atender su celular cuando estaba con ella.

Entre las problemáticas materiales, la que más les generan problemas es cuando se termina la pila de su celular, y cuando se agotan sus datos. Sin embargo, la hija menor señaló que en caso de que no fuera urgente, ello no le generaría un problema.

Los hijos se ponen en contacto gracias a la App con su familia extendida; con sus hermanos que ya son independientes de su familia nuclear, que se han desprendido para formar una propia. También contactan a sus primas y primos. Por lo tanto, al parecer sus hermanos desprendidos permanecen en la dinámica de mensajes aunque no vivan en el mismo hogar.

Los mensajes que construyen para su comunicación entre los miembros suelen ser sólo de texto y en ocasiones combinados con emoticones. A partir de ello, avisan de su ubicación y estado a su madre, o entre hijos y alguno ya enterado le comunica a sus padres. Como con otras familias, a pesar de que los hijos tienen las habilidades de encodificación avanzadas, los hijos no son eficientes en la construcción de los mensajes.

La familia, al igual que las otras familias, considera que las capacidades de Whats App comparadas con las posibilidades humanas para comunicarse son poco suficientes.

La madre de la familia guerra considera que no se pueden expresar sentimientos a partir de la App, mientras que sus hijos señalaron que sí se pueden expresar.

Ante el paso de la situación comunicativa interpersonal-grupal, mediada, bilateral, a unilateral, declararon asumir que la otra persona tiene alguna actividad, dado que no conocen su contexto. Ante ello, recomendaron adoptar una actitud paciente. Aunque sí advirtieron que se ponen a imaginar que pasa con el otro.

Con base en lo anterior, la integración de las posibilidades de Whats App, al igual que otras familias, está en orden con en ciclo de vida, en este caso con hijos jóvenes adultos. Por ello, a la madre, más que para ponerse de acuerdo, le sirve para estar informada de la ubicación y estado de sus hijos, aunque la señora Guerrero comentó que en ocasiones su hijo le apaga el teléfono y no tiene la disposición de atenderle. De acuerdo a eso, la mayoría de la atención se centra en su hija menor.

En esta familia no se aprecia una derivación en concreto; ya que son varias, aunque la integración es muy concreta, por ejemplo; se ha acercado más a los ex miembros de su familia nuclear, se generan disputas entre los hijos por la manera de uso de la aplicación, se piensa que la comunicación a través de la App ha sumado a la comunicación cara a cara de manera positiva, sin importar la ubicación del miembro.

En líneas generales, en el genograma se puede apreciar que la madre tiene un contacto no muy frecuente con sus hijos a través de la aplicación, pero suficiente según las entrevistas, para estar al tanto del estado de sus hijos. También, se puede ver que la comunicación humana es necesaria para poder convivir con quien pone las reglas en su familia, su padre. De modo similar, se puede apreciar que ambos hijos

están en un ciclo de adultos jóvenes próximos al desprendimiento, por lo tanto se nota una tendencia del hijo mayor a mostrarse independiente, puesto que sólo avisa a madre a través de la aplicación, es decir, no conversa. Por consiguiente, la comunicación a través de la aplicación está más enfocada al cuidado de la hija menor. Por otra parte, se aprecian lazos de manera poco frecuente con los hijos desprendidos, ello parece mantenerlos en la dinámica.

En resumen, la comunicación a través de los SMII les permite incrementar su comunicación familiar en las necesidades que no tenían cubiertas, o se insertan sobre el lugar que tenían las llamadas telefónicas. De igual forma, la suma de las posibilidades de la App, implica para los miembros un fenómeno potencial de distracción, de interrupción de la convivencia cara a cara, y por lo tanto del respeto por el otro.

## **Recapitulación**

A lo largo de este capítulo se describió la manera en que cinco familias integran los SMII a su comunicación familiar. Por otra parte, se interpretó la realidad a través de los aspectos teóricos que se plantearon como propuesta de estudio en el capítulo I.

El análisis se hizo a los datos arrojados de las entrevistas individuales a los miembros de las familias, aunados a los datos arrojados del cuestionario de auto aplicación, de una ficha de observación para el entrevistador, y de la construcción de un genograma de la familia nuclear. Con ello, se buscó explorar como se integran de manera problemática los SMII a la comunicación familiar y sus principales derivaciones.

En suma, la mayoría de elementos que se mencionan en el marco teórico, se incluyen en las conclusiones para asumir una posición respecto de los datos obtenidos, y se mencionan también aquellos elementos considerados en el marco teórico pero que no fueron parte de la propuesta de estudio, pero que aportar alguna

base interpretable respecto de los datos analizados. En el siguiente apartado, se repasan las conclusiones generales respecto de cada tema de interés mencionado en el marco teórico.

## **Introducción a las conclusiones**

A lo largo de los tres capítulos que tiene este trabajo se abordó el fenómeno de las situaciones comunicativas paralelas y convergentes posiblemente problemáticas; a través del estudio de la integración y derivación de los SMII a la comunicación de la familia.

En el capítulo I se hizo un repaso de las principales posturas teóricas, entre las que destacan los estudios de la comunicación humana, los estudios de la tecnología y partir de ello se delimitó el tema en cuestión teórica, de manera que se llegara a un convenio del trabajo con ciertos conceptos que le permitirían una operacionalización lo más sencilla posible. Por ello se eligió como base la postura de Bateson y Ruesch para el estudio de la comunicación. Tal postura permitió insumos teóricos desde otros autores que viabilizaron llevar el planteamiento de Bateson y Ruesch a la hechura de instrumentos.

De acuerdo con lo anterior, se establecieron en concreto en el capítulo II, los aspectos metodológicos que delinearon un estudio de caso, en el que el planteamiento fue congruente a nivel de objetivos, preguntas y la finalidad de la investigación.

En continuación, en el capítulo III se hizo una descripción y un análisis exploratorio del caso, en cada una de las cinco familias con las que se trabajó, ayudada por la construcción de un familiograma y el establecimiento de perfiles de habilidades de los usuarios respecto de los SMII. Con ello, se dio cuenta de cada uno de los aspectos de la postura de Bateson y Ruesch y se asume que se exploró el fenómeno comunicativo con la integración de SMII en las familias que hicieron posible la investigación en campo.

Ahora bien, es tiempo de dar cuenta de las conclusiones arrojadas y con ello concluir la investigación.



A continuación se escriben las conclusiones emanadas en una división:

- 1.- Conclusiones respecto del caso.
- 2.- Conclusiones de los elementos teóricos delimitados.
- 3.- Conclusiones referentes a aspectos teóricos que no fueron parte de la delimitación, pero que fueron mencionados en la discusión teórica.
- 4.- Conclusiones generales.

### **Conclusiones respecto del caso**

En esta parte de las conclusiones se hace descripción que muestra regularidades a propósito de la integración y derivación principales en las familias estudiadas. Cabe resaltar que lo que emanó de los casos no es aplicable a otros casos o familias en otras situaciones, sino se trata de un acercamiento a un caso concreto.

Las familias nucleares biparentales que se estudiaron mostraron una lógica de integración de los SMII a partir del ciclo de vida de su familia, por ejemplo, en aquellas con hijos adolescentes, los padres integraron una lógica a partir de los SMII para asegurar la integridad, la ubicación y los planes inmediatos de los hijos adolescentes. En las familias en el ciclo de vida de desprendimiento y nido vacío, los padres iniciaron la dinámica de mensajes para seguir en contacto paralelo con los hijos que ahora tienen a su propio núcleo familiar, o que por motivos laborales tienen que ausentarse algunos días del hogar.

Además de la correspondencia de la integración respecto del ciclo de vida de la familia, se podría agregar que aquellas familias que se dedican a diversas actividades que les exigen estar fuera del hogar la mayor parte de la mañana y la tarde, integran los SMII para comunicarse respecto de actividades como alimentación, transporte y para ponerse de acuerdo para verse cara a cara en lugares y momentos determinados. Es decir, es una solución para comunicarse dada su dinámica de movilidad a lo largo del día.

Se pudo apreciar que en la mayoría de las familias, los padres usan la aplicación para ponerse en contacto con su familia extendida o con sus hijos que ya tienen una familia independiente. Ese hecho puede ser debatible, pero podría ser problematizado de modo que los SMII hacen de las familias nucleares, extendidas en alguna medida, puesto que se comunican respecto de dinámicas de familias extendidas. Del mismo modo, se puede decir que en el mismo grado que la aplicación permite la integración de la familia extendida a la familia nuclear, desintegra, disgrega, a la comunicación humana de la familia nuclear en el hogar.

Aunque el ciclo de vida de la familia fue importante como elemento contextual, aparte de la mencionada necesidad de algunas familias de una dinámica de traslado a lo largo del día, es sin duda limitante que una familia encaje en una etapa del ciclo de vida en concreto, por ello, en algunos casos se tuvo que interpretar a cada familia y la realidad dictó que se encuentran al mismo tiempo en varias etapas del ciclo de vida.

En general, los padres de mayor edad no tuvieron una problemática determinada con el manejo de los SMII, es decir, la edad no se encontró como un factor limitante para que fueran parte de la comunicación a partir de la aplicación con aquellos más jóvenes.

La mayoría de las familias cuentan con una conexión a internet de banda ancha, y a través de un modem obtienen la señal de internet en sus hogares para sus teléfonos celulares donde yace la aplicación Whats App. Esa señal les permite acceder a la aplicación y estar en línea para comunicarse con otros que generalmente están fuera de casa, con amistades, o familiares. Cabe resaltar el papel de los lugares donde suelen convivir en familia, como un limitante o posibilitador para que se lleve a cabo la comunicación cara a cara; puesto que en la mayoría de las familias, los lugares suelen ser el comedor y la sala. En las observaciones, se pudo constatar que el comedor permite que las personas puedan mensajear sin que los demás lo noten, de manera discreta, porque los demás están orientando también su atención a otros objetos como alimentos y bebidas. En el mismo sentido, la sala constituye un lugar en

el que las personas tienen situaciones comunicacionales paralelas y convergentes, dado que mientras conviven cara a cara con sus familiares, constantemente revisan, emiten o contestan mensajería, y, en especial en ese lugar es muy evidente la pérdida de la atención, del contacto visual y de la pausa en la interacción, dada la configuración de las posturas corporales cara a cara, o incluso atendiendo, además de las conversaciones a algún televisor instalado en ese espacio.

La función comunicativa a partir del rol de las madres de familia fue variable en el trabajo, sin embargo, fue notoria la tendencia a que a través de los SMII, las madres suelen estar al pendiente del estado de los hijos, el lugar en el que están situados y sus planes inmediatos, sin importar el lugar en el que estén situadas ellas. También son las madres quienes suelen iniciar la dinámica de mensajes respecto a algún tema de interés.

### **Sobre padres, madres e hijos**

También cabe resaltar que las madres dijeron construir mensajes sumamente concretos, cortos y en general sólo con texto y emoticones, respecto de necesidades primarias con los miembros de su familia, en general el uso que le dan está resumido a su familia y una razón importante de porqué lo usan es porque sus hijos les descargaron la aplicación.

En otro punto en que coincidieron las madres fue en que los hijos suelen no contestar los mensajes, cuando los padres se quieren comunicar con ellos, lo cual perciben como una problemática no de la tecnología, sino de los hijos que no quieren contestar por algún motivo.

La mayoría de las madres comentó que sí consideran posible comunicar sentimientos a los miembros de su familia, y ello mediante emoticones. El sentimiento más demostrado según sus respuestas es el cariño.

Todas las madres reconocieron que el uso de los SMII, impacta de forma directa la comunicación cara a cara, percibieron que hay un reducción del contacto con su núcleo familiar desde que suelen usar la aplicación, y también comentaron que notan que los miembros de su familia suelen estar distraídos cuando están en el hogar, lo que desgasta el carácter estrecho de la comunicación en el hogar. Por lo tanto, lo que señaló como parasitividad, en esta situación comunicativa afectó a aquellos que no usan la App y sí conviven, mientras que a aquellos que mensajearon mientras convivían frente a frente les ocasiona problemas con los que está en contacto directo.

También se observó que las madres en situaciones comunicativas paralelas y convergentes, muestran su molestia y consideran que interrumpir la convivencia cara a cara de la familia va contra las reglas.

Por otra parte, ante la interrupción o asincronía prolongada de una situación comunicativa mediada por SMII con algún miembro de su familia, las madres coincidieron en que la actitud ante eso es la paciencia, o intentar comunicarse a través de una llamada telefónica. Ante la actitud paciente, se puede señalar que lo que en el marco teórico se señaló como paracontextualidad no es una problemática en tal situación comunicativa.

Por su parte, el rol de los padres usuarios en la comunicación a través de los SMII está enfocado también, al igual que la madre, a estar al pendiente de la integridad, la ubicación y planes inmediatos de sus hijos (claro, ello dependió del ciclo de vida de la familia pero en general así fue). Ellos escriben mensajes concretos, por lo general de sólo texto, y esperan recibir eso mismo. El uso que le dan a la aplicación depende de sus actividades laborales y de su dinámica de movilidad a lo largo del día. Su comunicación a través de la mensajería de Whats App, suele ser sólo con su familia y compañeros de trabajo.

En otro orden de cosas, en el estudio de caso, tres de cinco padres de familia no son usuarios de los SMII, perciben como no necesaria la aplicación para comunicarse

con su familia, consideran que no se pueden comunicar sentimientos mediante la tecnología, y les irrita que las personas tomen sus celulares mientras están en convivencias.

En cuestión de la situación comunicativa mediada interrumpida o asincrónica prolongada con algún miembro de la familia, al igual que las madres, consideraron que se debe tener paciencia.

Ante la convivencia cara a cara con una persona que está en situaciones comunicativas paralelas y convergentes, los padres usuarios, como los no usuarios, comentaron sentirse irritados.

Otra generalidad es que los hijo varones, todos usuarios de SMII, suelen mensajearse para platicar con sus amistades más que con sus familiares. Ellos diferencian la hechura de los mensajes hacia su familia, que suelen ser concretos y cortos, y con sus amistades cuyos mensajes son más extendidos. Se nota una tendencia a que consideran que los mensajes permiten avisar a sus padres de su estado, ubicación y planes, aunque mostraron una dificultad para ponerse de acuerdo con sus padres. También usan la aplicación para comunicarse con sus hermanos, pero generalmente respecto de asuntos familiares, es decir, no abarcan otros temas.

En cuestión de la situación comunicativa mediada interrumpida o asincrónica prolongada con algún miembro de la familia, los hijos al igual que las madres y los padres, consideran necesario ser pacientes.

Ante la convivencia cara a cara con una persona que está en situaciones comunicativas paralelas y convergentes, los hijos señalaron sentirse irritados, pero experimentan las situaciones frecuentemente.

También, los hijos señalaron en su mayoría que los SMII reducen el contacto cara a cara y por lo tanto producen una comunicación en el hogar y con la familia menos frecuente.

Por otra parte, las hijas, todas usuarias a excepción de aquella que aún no llega a la adolescencia, suelen mensajearse tanto con la familia, la familia extendida, los amigos y compañeros; son las que resultaron ser las usuarias más frecuentes de los SMII. También, al igual que los hijos varones diferencian los mensajes que construyen para su familia y para los demás, porque para la familia sus mensajes son cortos y con los demás suelen ser de más líneas. Las hijas con respecto de la comunicación con su familia, sí están fuertemente diferenciadas por el ciclo de vida en el que se encuentran; por ejemplo, las adolescentes muestran una dificultad para ponerse de acuerdo con sus padres, les resulta problemático tener que estar mensajándose con sus padres por algún motivo. Mientras que para aquellas en el ciclo de jóvenes adultas, parecen sentirse más frecuentemente controladas por sus madres a través de la aplicación cuando salen del hogar, aunque éstas no muestran dificultad para ponerse de acuerdo con la aplicación. Ellas suelen mensajearse frecuentemente con su familia extendida.

Por otro lado, respecto de la situación comunicativa mediada interrumpida con algún miembro de su núcleo familiar, consideran necesaria la paciencia, aunque mostraron cierta tendencia a sentirse curiosas de porqué se interrumpió la situación comunicativa, o en el mismo sentido, porqué la situación se volvió asincrónica.

Ante la convivencia cara a cara con una persona que está en situaciones comunicativas paralelas y convergentes, ellas asumieron su conocimiento de que es una falta a la convivencia cara a cara, pero sí les pasa frecuentemente.

### **Sobre el familograma de frecuencia de comunicación**

De acuerdo con la hechura de los familograma en pares de cada familia, se pudo ver que aquellos que no son usuarios están fuera de la dinámica y se entiende

que son los que percibieron que los usuarios se aíslan de la comunicación cara a cara en el hogar. Por otra parte se pudo ver que entre los padres usuarios hay una comunicación muy frecuente cara a cara, no así a través de los SMII, dado que resultó poco frecuente. La comunicación entre madres e hijas resultó ser la más frecuente, tanto de manera humana como a través de SMII. La frecuencia de comunicación del padre usuario de SMII con las hijas resultó frecuente, a diferencia del cara a cara que es poco frecuente, mientras que la frecuencia de comunicación de la madre con los hijos a través de SMII resultó poco frecuente al igual que su comunicación cara a cara. En relación con la comunicación entre hermanos, se mostró una relación frecuente, tanto cara a cara como a través de SMII.

En resumen, a través de los pares de familiogramas por familia resaltan dos cosas, la dinámica más frecuente entre padres e hijos y un aumento de frecuencia de comunicación a través de SMII entre los miembros usuarios, equilibrada con la poca frecuencia de comunicación cara a cara.

### **Conclusiones de los elementos teóricos delimitados**

En esta parte de las conclusiones se retoman los aspectos teóricos que ayudaron a delimitar el fenómeno y operacionalizarlo.

### **Problemática de las situaciones comunicacionales paralelas y convergentes**

La principal situación que podría ser problemática que fue estudiada de manera teórica en este trabajo fueron las **situaciones comunicacionales paralelas y convergentes**. Respecto de ellos se puede decir que la problemática radica en el ensamble entre las características de la App Whats App y las características humanas para percibir.

El análisis parte de la situaciones, acotadas a partir de la tipología de Maletzque de la siguiente manera:

Interpersonal/Grupal, no mediada, Bidireccional, privada  
Interpersonal/Grupal, sí mediada, Unidireccional, privada

En las oraciones anteriores, se puede observar la manera en que se configuran la situación con tecnología y sin ella en un lugar entre usuarios y no usuarios; si se atiende al SMII, la primera situación se convierte en la segunda, por ello converge, en ese caso la problemática para la primera situación.

En ese sentido, se puede observar que las situaciones están empalmadas, y la problemática radica entonces en la capacidad del sujeto para manejarlas, atenderlas o llevarlas a cabo en un contexto de roles y reglas.

**La problemática en cuestión humana** es que el sujeto no puede dejar de percibir mediante el tacto ni mediante el oído, no puede cerrar el tacto ni el oído, y es esa la entrada a la problemática. Cuando un sujeto con un celular, la aplicación y acceso a internet está conviviendo cara a cara con un grupo, en este caso con su familia, no puede no percibir la señal de que le ha llegado un mensaje en la aplicación, a menos que éste configure la aplicación en modo de silencio y sin vibración, de lo contrario, como se pudo ver, las personas suelen perder la atención en los otros presentes. Entonces se puede decir que la problemática de la distracción en esa circunstancia radica en el ensamble oído-signal.

Por otra parte, la mayoría de los entrevistados que interrumpieron la convivencia cara a cara por el uso de Whats App señalaron que contestan por curiosidad. De acuerdo con ello, puede asegurarse que se trata de un tema de la incertidumbre que construye el estado en línea a partir de la App, puesto que la mayoría contestó para disminuir la incertidumbre del nivel de importancia del mensaje. Sin embargo, todas las veces que los sujetos perdieron la atención del otro presente por revisar la App, resultó ser un asunto de poca importancia, sin embargo, todos violaron también una regla de la convivencia cara a cara: la atención recíproca.



Por lo tanto, puede decirse que las situaciones convergentes suceden en general por la posibilidad constante de que se realicen, porque las personas dotadas de SMII como Whats App al estar en línea, también están en un estado paralelo, lejos, pero junto a, y ello es determinante para que las personas pierdan la atención en las situaciones comunicacionales cara a cara, por revisar los SMII en el celular.

Aunado a esto, otra característica que resulta importante para que la convergencia de situaciones comunicacionales se dé, es que las personas al emitir mensajes ignoran el contexto de la otra persona, y se puede asegurar que todos los contextos tienen reglas y roles; en algunos de ellos es una falta de respeto usar el celular mientras las personas se comunican cara a cara, en otros no, en especial, en la familia sí. Por lo tanto, la característica de la comunicación a través de SMII que se propuso a nivel teórico como paracontextualidad, permite explicar el fenómeno como una suma de contextos enlazados por medio de sujetos al comunicarse, pero en muchas ocasiones no conscientes de ello.

También es importante resaltar que la mayoría de las personas que interrumpen situaciones comunicacionales en el grupo familiar, no emiten mensajes, sino sólo los reciben por una especie de ansiedad de estar al tanto de lo que otros, a través de la App le puedan comunicar. Esto, en concordancia con Humberto Maturana y su texto referente a la conversación, radica en que la mayoría de actos de los sujetos tienen una base emocional; las personas contestan bajo un impulso gatillado por una señal.

En el mismo camino, la pérdida de atención en el otro en situaciones comunicativas paralelas y convergentes puede ser problematizada también como la falta de tolerancia en un sistema de reglas para la interacción cara a cara para comunicarse bastante rígido; que en la investigación se pudo apreciar, pronto se comienzan a generar reglas para proteger esas situaciones comunicativas cara a cara de interrupciones o convergencia a partir de la tecnología. Por lo tanto, la dinámica está creando reglas para preservar las situaciones comunicativas cara a cara, y

suprimiría la posibilidad de estar en paralelo (en línea) y por ende la convergencia de las situaciones comunicativas, calificando todo hecho relacionado como una falta de respeto.

Como un camino ante la problemática, se retoma la parte de Paul Ricoeur en el marco teórico, en la que señala la necesidad de un camino que incentive el reconocimiento, una especie de benevolencia que permita que se vuelva a dar el vínculo social sin interrupciones, en este sentido se entiende que para evitar problemáticas como ésta, ubicada en su nomenclatura como no reciprocidad, se requiere de la iniciativa de un sujeto, que invite a la generosidad mutua y con ello, se obtenga nuevamente la atención del otro en la convivencia. En orden con lo anterior, se entiende que es necesario que un sujeto en busca de la convivencia cara a cara, le comunique a los otros sujetos que mientras conviven cara a cara, él apagará el teléfono, cortará las señal de internet, pondrá el teléfono en silencio y brindará su atención total al otro en busca de reciprocidad.

Por lo tanto, dado que ningún sujeto en el caso se comunicó a través de Whats App por asuntos contingentes, la opción sería aprovechar la capacidad asincrónica de la App para no interrumpir las situaciones comunicativas no mediadas.

### **Ubicación y contexto, parasitividad y paracontextualidad**

Como se dijo en los casos anteriores, el contexto y la ubicación fueron fundamentales para concebir como problemática el fenómeno, en este caso, en el entorno del hogar, la interrupción de la convivencia cara a cara fue todas las veces referida como una falta de respeto a las reglas de la familia, sobre todo al momento de tomar los alimentos.

Sin embargo, el fenómeno también resultó ser problemático porque cuando se emiten actos comunicativos a través de **mensajes en la App**, generalmente no se

conoce la ubicación y el contexto del otro, y regularmente, en el estudio de caso, resultó problemático el revisar el celular en presencia de la familia.

### **Roles, reglas, funciones**

La ubicación de roles permitió, en específico, en el grupo familiar, se caracterizó por un papel de la madre como iniciadora de la cadena de mensajes con respecto a asuntos como la situación de los hijos, el lugar donde están, y sus planes inmediatos. Por su parte el padre, asume el mismo rol que la madre, pero no inicia la cadena de mensajes.

En cuestión de los hijos, asumieron un rol de mensajeros entre aquellos que usan la App y los que no, respecto de asuntos familiares. En general su rol comunicativo se centró en contestar los mensajes que les envían sus padres.

Por otra parte, se pudo notar que el uso de la aplicación por parte de la mayoría de los miembros de la familia está fuera de las reglas, es decir, no hay algo que prohíba que alguien use la aplicación. Pero, respecto de las situaciones comunicacionales paralelas y convergentes, sí hay evidencia que están entrando al sistema de reglas, un sistema que permanece no dicho<sup>42</sup>, pero ante la alteración que supone a la convivencia cara a cara, en algunos casos se prohíbe mediante el lenguaje digital (palabras en voz), el uso de los SMII en algunas situaciones.

### **Tipo de relación y contenido del mensaje**

En cuanto al tipo de relación está de más decir que los padres entrevistados están en una relación conyugal con las madres, y los hijos son fruto de ese matrimonio y en sus características están en concordancia con el concepto de familia desde Mondragón (2012), por lo tanto, el sistema es familiar.

---

<sup>42</sup> Reglas de convivencia que no aparecieron hasta la introducción de los SMII, aunque permanecían tácitas, como el contacto visual, la atención cara a cara, el no manipular el celular mientras se conversa de manera presencial con otra persona.

Respecto del contenido de los mensajes que suelen comunicar, están vinculados con los aspectos antes mencionados, son mensajes cortos y no suelen contener muchos elementos como fotografía, video, links o ubicaciones.

Generalmente los miembros de la familia usan la aplicación para las mismas cosas, los hijos para avisar sobre su estado y los padres para preguntar por el estado, la situación y los planes inmediatos, aunado a enunciados imperativos.

### **¿Se comunican a través de Whats App?**

Se puede decir con base en las respuestas de los entrevistados que hay en muchos casos circularidad en los mensajes a través de las respuestas. También hay una transaccionalidad porque muchos lo usan para hacer fluir información en lenguaje digital o a través de las características digitales como video, foto y ubicación. Del mismo modo, muchos aseguraron que practican un entendimiento entre las partes, que tienen niveles distintos de complicación para deliberar, aunado a sus habilidades de encodificación y decodificación. Se puede decir, que también los miembros de la familia consideran que pueden compartir significados, incluso con emoticones dijeron expresar sentimientos como cariño o amor. Por lo tanto, se puede decir que las familias en general, a través de actos comunicativos a través de las características de la aplicación sí suelen practicar la comunicación.

### **Características más explotadas de Whats App**

De acuerdo con la mayoría de los perfiles generados en cuestión de habilidades de encodificación y decodificación, eficiencia y eficacia, la eficiencia no es una característica que describa la mensajería de Whats App, es decir; la mayoría de mensajes sólo son a través de texto, lo que habla de la poca explotación de sus otras características como los mensajes de voz, videos, imágenes, ubicaciones y links.

Por otra parte, sí es un medio explotado desde su parte interactiva, incluso al grado de generar un problema de atención entre personas que se comunican frente a frente. En cuestión de asincronía, se puede decir que es más problemática, dado que los miembros de las familias, aunque asumen una actitud paciente, consideran que la característica se presta a que las personas no contesten si no lo quieren hacer y lo asumen muchas veces como pretextos para permanecer incomunicados a propósito.

Vale resaltar, la mayoría de los usuarios tuvo una tendencia a calificar las características de Whats App de video, audio, texto, imágenes, emoticones, ubicaciones, y links como insuficientes para comunicar comportamientos, voz, gestos, y movimientos corporales.

### **Significación de las situaciones comunicacionales**

Respecto de las situaciones comunicativas paralelas y convergentes, el significado estuvo señalado por todos los entrevistados como una falta de respeto a las reglas de convivencia.

Por otra parte, la situación comunicacional interpersonal/grupal, mediada, recíproca, y privada, y su paso a ser unidireccional no tendría una asignación de significado en concreto, pero la mayoría aseguró que es necesaria una actitud de paciencia porque no se conoce el contexto del otro, por lo tanto podría asumirse como una situación tolerada.

### **Integración, soluciones y derivación**

En general, la integración tiene que ver con un uso de seguridad en la familia, para estar al tanto unos de otros cuando alguno de los miembros está fuera del hogar, lo cual constituye una solución en un contexto que denotaría claramente inseguridad de los miembros.

Las principales derivaciones son:

- La problemática del reconocimiento del otro sujeto al estar conversando cara a cara por orientar la atención a la aplicación.
- La solución comunicativa para estar al tanto de los hijos cuando no están en casa, de modo que los padres aprovechan que los hijos están muy al pendiente de la App.
- Una reducción significativa de la frecuencia de la comunicación cara a cara entre los miembros de la familia, que es problematizada por los miembros de las familias,
- El aumento de la posibilidad de que las familias nucleares permanezcan en contacto con sus familias extendidas.

### **Características problemáticas que construyen la aplicación**

Entre las características que más suelen coartar la comunicación y que por ende representan una problemática para los usuarios está en orden:

- El agotamiento de la batería.
- El corte de la señal de red inalámbrica.
- El agotamiento del paquete de datos.
- Errores de la plataforma de servicio.

Cabe resaltar que nadie señaló problemáticas con el software.

### **Problemáticas más comunes**

La siguiente es una lista para reconocer aquello que con la integración de la App, se detonó de manera problemática:

- La pérdida de atención en el otro en la comunicación no mediada.
- La incertidumbre emocional que provoca la señal de llegada de un mensaje en la aplicación.
- El uso de la aplicación en contextos como el de alimentación y otros momentos familiares.
- La disminución de la frecuencia de la comunicación cara a cara por el uso de los SMII.
- El agotamiento de la pila y el corte de la señal de internet inalámbrico.
- La inconsciencia de los emisores de mensajes respecto del contexto de reglas en el que está situado el receptor.

- La comunicación construida por elementos tanto humanos como tecnológicos que no asegura una continuación dado que muchos elementos están fuera del alcance del manejo del usuario, por ejemplo la plataforma, el abastecimiento de luz eléctrica para recargar la batería, para el funcionamiento del servidor, del modem, del otorgamiento de un protocolo de internet, de la cobertura de la señal de paquetes de datos, etc.

En resumen, en esta parte se señalaron las conclusiones respecto de los aspectos teóricos que delimitaron la investigación en campo.

Cabe destacar, que la discusión que refirió Pérez Salazar de la diferencia entre comunicar y significar, como crítica a la comunicación humana, no pareció afectar la investigación, puesto que no fue necesario identificarla como parte importante en la indagación, incluso, se podría decir que los no usuarios que han sido interrumpidos en sus conversaciones cara a cara con usuarios por la APP, señalaron que la situación supone una falta de respeto, y atribuyeron el significado como una falta, pero nunca expresaron que la situación respecto del usuario comunicaba una falta de respeto. Por lo tanto, no hubo tal complicación.

A continuación, se llevan a cabo conclusiones respecto del caso tomando como bases interpretativas, hasta donde se contempla pertinente por el investigador, aspectos teóricos que no se contemplaron dentro de la delimitación de problema, pero que ayudaron a comprender el fenómeno en el capítulo teórico.

### **Conclusiones referente a aspectos teóricos que no fueron parte de la delimitación pero que fueron mencionados en la discusión teórica**

En este apartado se hace un breve ejercicio interpretativo con elementos teóricos del capítulo I que no tomaron parte en la propuesta de estudio que se concretó en la metodología, pero que ofrecen una visión interesante de los datos obtenidos:

- La noción de Paul Virilio de sobreexposición a partir del uso de la tecnología podría entonces abrir la disyuntiva de que si la familia nuclear, amplificada con las características de los SMII, se podría asumir como una familia sobreexpuesta, dado que está en constante contacto con los miembros de su familia extendida, y entra en una dinámica no situada de roles, reglas y funciones entre los miembros.

- En concordancia con la noción de extensión de Marshall McLuhan, respecto de los datos obtenidos, se podría decir que los sujetos usuarios de SMII permanecen entumecidos por el uso de la tecnología, algo que interpretan los no usuarios como un aislamiento de los usuarios. También, según la noción de mensaje en este autor, la integración y derivación serían ese cambio patrones en la manera de hacer las actividades de los usuarios. Por un lado se podría decir que Whats App determina las prácticas posibles, sin embargo es una realidad que no funciona bajo el determinismo tecnológico, puesto que precisamente es la red de usuarios los que conforman la posibilidad de comunicarse a través de la App, y como comprobación de ello están otra aplicación de mensajería como Line, que a pesar de sus capacidades para enviar mensajes, no logra el fenómeno que Whats app porque los usuarios no la usan. Por otra parte, se puede ver a los SMII como una subtecnología de la electricidad, dado que fue una constante la problemática del agotamiento de la batería del celular como una limitante, el corte de la señal del modem, la falta de cobertura del paquete de datos, etc, que tienen que ver con objetos técnicos que basan su funcionamiento en la electricidad. Por lo tanto en parte se puede decir, que la postura de McLuhan ofrece insumos, de algún modo limitados, pero en parte válidos para la interpretación del fenómeno comunicativo mediado por tecnología.

- Por otra parte, bajo la postura de Roman Gubern que toma a la tecnología en un fracaso por intentar igualar las capacidades de los humanos, pero que toma a la tecnología como facilitadora de actividades con complicaciones recurrentes, se explica que en la mayoría de los casos los usuarios de Whats App calificaron insuficientes las posibilidades de la App respecto de las capacidades humanas. Y aunque se entiende que no es la apuesta de la aplicación, con esta postura se explica la tecnología como



una facilitadora de algunas actividades humanas; por ejemplo, hubo algunos sujetos entrevistados que señalaron que la aplicación les permite manifestar sentimientos que en persona no les es sencillo expresar, dada su personalidad tímida.

- Watzlawick, Beavin y Jackson: Respecto de estos autores, la noción de homeóstasis, que denota el equilibrio de un sistema, permite reconocer que el sistema de reglas, roles y funciones en las situaciones comunicativas cara a cara, por la integración entró en una crisis caracterizada por la pérdida de la atención de los sujetos por el uso de los SMII y otras aplicaciones en el celular. Sin embargo, dada la crisis, las situaciones comunicativas convergentes podrían interpretarse como un *feedback* negativo, que permitió que fuera revalorada la comunicación cara a cara por los miembros de los núcleos familiares, al grado de que esa misma retroalimentación negativa llevara a las jerarquías del grupo a dictar nuevas reglas, que aseguren la preservación de las situaciones comunicativas directas, prohibiendo las situaciones comunicativas paralelas y convergentes. Así, tal ajuste en las reglas, suponen una nueva homeóstasis del sistema de la charla cara a cara. También, su noción de cismogénesis, tomada de Bateson, permite explicar cómo el *feedback* negativo, entendido en el fenómeno de interés como la desatención a las situaciones comunicativas cara a cara por parte de los usuarios, descompensa la complementariedad de la interacción en los no usuarios, y podría explicar porqué en algunos grupos es generalizado que cuando están conviviendo todos, también están usando aplicaciones en el teléfono inteligente; o sea que ante la falta de complementariedad en la conversación, muchos comenzarían a generar una simetría en la desatención y pronto todos estarían en presencia pero con situaciones comunicativas convergentes en tiempo y espacio.

## **Resumen de conclusiones**

El fenómeno comunicativo estudiado, resultó un tanto complicado de abordar, dado que en él convergen tanto capacidades y limitaciones de la tecnología como capacidades y limitaciones humanas. Por ello se emprendió una aventura teórica para entender la problemática y plantearla de manera delimitada.

Así, a través de tres capítulos se estudiaron las situaciones comunicativas paralelas y convergentes como una problemática, a través del fenómeno de la integración y derivación de los SMII.

En el capítulo I se hizo una revisión teórica, tanto de los estudios de la comunicación humana, como de los estudios de los sujetos y su relación con la tecnología, y en especial de la tecnología de la comunicación. Ello llevó a comprender a la tecnología como un medio para la realización de actos comunicativos. Después, finalmente se planteó la problemática a través de la postura del estudio de la comunicación humana de Bateson y Ruesch, bajo la premisa de que era importante tomar como base las características humanas para ver como la tecnología se integra. Con esa postura se avanzó a contemplar de manera ordenada las situaciones comunicativas que interesaron de principio al investigador para involucrarse en el proyecto y se tomaron así en cuenta cuatro situaciones comunicacionales que en realidad eran dos distintas, que en su desarrollo eran interrumpidas. También, se asumieron como importantes las habilidades de encodificación y decodificación, puesto que serían la principal manera de explorar las limitaciones del sujeto en la operación de la tecnología y ello impactaría con una eficiencia y eficacia en la comunicación de los sujetos. Finalmente, para asumir un grupo de estudio se eligió la familia, cuya decisión estuvo vinculada con datos estadísticos que aseguraban una amplia cobertura del fenómeno y por ello la importancia de que fuera ese grupo en específico. Sería infructuoso mencionar todos los conceptos que permitieron hacer el constructo teórico, puesto que consistiría en una repetición y reiteración cansada para el lector, por ello se mencionaron los más importantes.

Por otra parte, en el capítulo dos, la tarea de llevar a una estrategia metodológica se puso en marcha y a través de la hechura de sus partes, finalmente se confeccionaron instrumentos para un trabajo de campo que diera como fruto los datos necesarios para cumplir con la finalidad de la investigación, que fueron planteados a partir de los objetivos y la naturaleza de la investigación, la cual se escribió como de carácter exploratoria y descriptiva.

Por lo tanto, en el capítulo tercero se hizo una descripción y análisis de las familias que hicieron posible el trabajo de campo, de modo que el investigador está seguro de que se cumplió el objetivo de analizar la integración y derivación de las capacidades de Whats App como capacidades aumentadas a la comunicación en la familia y el objetivo específico de describir como se extienden las prácticas y las problemáticas comunicativas respecto de la situación cara a cara.

Para finalizar este trabajo, se ofrece lo que para el investigador, podría contribuir a los estudios de comunicación mediados por tecnología y algunos hallazgos importantes que no fueron proyectados como objetivos, pero pudieran ser interesantes para otros investigadores:

El concepto de paracontextualidad permitió explicar la problemática de las situaciones comunicativas empalmadas, puesto que la mayoría de los usuarios, mediante los mensajes realizan actos comunicativos que enlazan contextos, en ese sentido la importancia de diferenciar contextos consiste en evidenciar que en cada uno existen reglas distintas, y las personas asumen roles distintos, por ejemplo, en casa la señora Plata es la mamá, pero en su trabajo es una profesora.

El problematizar a las situaciones comunicacionales como paralelas y convergentes, ayudó a explicar de fondo la complicación entre las situaciones comunicacionales que se dan al mismo tiempo, pero en diferentes espacios. La característica de estar en paralelo refiere a la posibilidad de realizar actos

comunicativos y conformar una situación comunicacional por el estado en línea, que supone estar a un lado siempre, pero relativamente a distancia. De acuerdo a lo anterior, la capacidad realizar un acto comunicativo como enviar un mensaje a través de SMII, permitiría converger las situaciones comunicacionales, provocando un problema de atención.

### **Algunos hallazgos:**

- Las habilidades de encodificación y decodificación pueden ser complementarias entre los usuarios y no usuarios, ya que los que tienen más habilidad le permiten estar conectados a los que no tienen tantas habilidades, puesto que encodifican aquello que complica a los de habilidades menores. De acuerdo con lo anterior, aquellos que tienen menos habilidades se vuelven decodificadores en mayor proporción, y los que tienen más habilidades son encodificadores en mayor proporción.

- La interrupción de una situación comunicación humana, por el uso de SMII, es tomada como una falta de respeto, y se puede ver también como una falta de intolerancia en un sistema de reglas rígido. En contraste, respecto de la situación comunicativa interpersonal, mediada, bidireccional y privada y su paso a ser unidireccional, la mayoría de personas recomendaron una actitud de paciencia, que en cierto modo puede ser vista como tolerancia.

- Se constató que las mujeres obtuvieron mejores perfiles de habilidades en el uso de SMII, y una mayor eficiencia en su comunicación respecto de los hombres.

- Por otra parte, las madres obtuvieron menor eficiencia combinada con una gran eficacia, respecto de los demás miembros de las familias.

- Se observó que una gran parte de los hijos hombres obtuvieron mayor eficiencia pero menor eficacia; no consideran que se pueden ponerse de acuerdo a partir de SMII.

- Las características físicas del comedor permiten menor control de que los miembros no atiendan el celular con las manos, porque las manos no se pueden ver incluso estando frente a frente, ello permitiría una mayor incidencia de interrupciones de situaciones comunicativas familiares durante la alimentación.

- Del mismo modo, las situaciones comunicativas familiares, en la sala, compuesta generalmente por sillones para que los miembros de la familia platiquen frente a frente, permitiría mayor control y disminuiría la incidencia del uso de SMII durante situaciones cara a cara.

- Con la madre, se aprecia una relación más frecuente con el hijo joven adulto en etapa de desprendimiento.

- La mayoría de los padres no dijeron sentir la necesidad de ponerse en contacto con sus hijos mayores, a los que consideran autosuficientes, por ende, se entiende que contemplan a sus hijos menores como no autosuficientes y usan la App como un canal para asistirlos.

- En general se apreció una tendencia de uso en la que a menor eficiencia en la construcción de los mensajes se conseguiría mayor eficacia.

## Bibliografía:

- AMIPCI (2014) “Día del internet 2014: Día mundial del internet 2014” [En línea]. México, disponible en:  
  
[file:///Users/apple/Downloads/Estudio\\_Hai%CC%80bitos\\_del\\_Internauta\\_Mexicano\\_2014-Prensa.pdf](file:///Users/apple/Downloads/Estudio_Hai%CC%80bitos_del_Internauta_Mexicano_2014-Prensa.pdf)
- Bateson, G. y Ruesch, J. (1984) “Comunicación. La matriz social de la psiquiatría”. México: Paidós.
- Callon, Michel (2001) “Cuatro modelos de dinámica de la ciencia” en Dialnet. [En línea]. [Fecha de consulta: 03/03/2014], disponible en:  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=581345>
- Castells, Álvaro (2001) “Diccionario de internet. Todos los términos usados en la red”. España. Ediciones Deusto.
- Eco, Umberto (1968) “Apocalípticos e integrados a la cultura de masas”. España. Editorial Lumen.
- Garduño, Neftalí (1012), “Estudio de la transferencia de tecnología agrícola desde la comunicación”. Toluca, México: Tesis UAEMEX.
- Giddens, Antony (1999) “Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas”. España. Taurus pensamiento.
- Gubern, Roman (2006) “El eros electrónico”. México: Editorial Taurus.
- Hernanz, José (2013), “Guía de orientación en el presente”. México: Biblioteca Universidad Veracruzana.
- INEGI (2012), “Estadísticas sobre la disponibilidad y uso de tecnología de la información y comunicaciones en los hogares, 2012” en INEGI [En línea] Disponible en:  
[http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/encuestas/especiales/endutih/ENDUTIH2011.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/encuestas/especiales/endutih/ENDUTIH2011.pdf) [Fecha de consulta: 2/11/2014]

- Berlo, David (1984). “El proceso de la comunicación . Introducción a la teoría y la práctica”. México: Librería Ateneo.
- Latour, Bruno (1992) “Nunca fuimos modernos. Ensayo de Antropología simétrica”. México: Siglo XXI Editores.
- LINE (2014) “Line”. (En línea). Disponible en: <http://line.me/es/>[Fecha de consulta: 16/05/2014].
- Maturana, Humberto (1995), “La realidad: ¿Objetiva o Construida? I. Fundamentos biológicos de la realidad”. México: Antropos editorial del hombre, Universidad Iberoamericana e ITESO.
- McLuhan, Marshall (1994), “Comprender los medios de comunicación”. Las extensiones del ser humano. México: Paidós.
- Maletzke, Gerhard (1992), “Sociología de la comunicación social”. Ecuador, 1992: Editorial Quipus.
- Minuchin, S. (2004), “Familias y terapia familiar”, México, Gedisa.
- Misa, Thomas (1994), “Rescatar el cambio sociotécnico del determinismo tecnológico”, en Smith Roe Merritt, Historia y determinismo tecnológico. Madrid: Alianza Editorial, 131-157.
- Mondragón, Verónica (2011), “Tesis Doctoral: Dinámica Comunicativa Familiar hic et nunc: Riesgos y beneficios del teléfono celular (móvil) en las relaciones familiares urbanas. Un estudio exploratorio sobre tres casos en la Ciudad de México”. México: UNAM. [En línea]. México, disponible en: <http://132.248.9.195/ptb2011/abril/0668647/Index.html>
- Orozco, Guillermo y González, Rodrigo (2012), “Una coartada metodológica. Abordajes cualitativos en la investigación en comunicación, medios y audiencias”. México: Productora de contenidos culturales, Serie Brújula 010.
- Pérez, Gabriel (2012) “Internet como medio de comunicación”. México, Plaza y Valdés/ Universidad Autónoma de Coahuila.
- Papert, Seymour(2012), “Situación del construccionismo” [artículo en línea]. Centro Latinoamericano para la competitividad y el desarrollo sostenible (INCAE). [Fecha de consulta: 20/11/2013].

[http://web.media.mit.edu/~calla/web\\_comunidad/Readings/situar\\_el\\_construccionismo.pdf](http://web.media.mit.edu/~calla/web_comunidad/Readings/situar_el_construccionismo.pdf)

- Ramírez, Lucía (2007). “El funcionamiento familiar en familias con hijos drogodependientes”. España: Universidad de Valencia. [En línea]. Disponible en:  
<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/10191/ramirez.pdf?sequence=1>
- Mondragón, Verónica (2011), “Tesis Doctoral: Dinámica Comunicativa Familiar hic et nunc: Riesgos y beneficios del teléfono celular (móvil) en las relaciones familiares urbanas. Un estudio exploratorio sobre tres casos en la Ciudad de México”. México: UNAM. [En línea]. México, disponible en:
- Real Academia Española (2015) “Diccionario de Lengua Española”, [Publicación en línea]. Editorial Real Academia Española. [Fecha de consulta: 14/12/2014].  
<http://www.rae.es/>
- Reig, Dolores (2013), “Describiendo al hiperindividuo, el nuevo individuo conectado”, en Dolores Reig y Luis F. Vílchez, *Los jóvenes en la era de la hiperconectividad. Tendencias, claves y miradas*. Fundación Telefónica y Fundación Encuentro, Madrid.  
Disponible en:  
[http://www.fundacion.telefonica.com/es/arte\\_cultura/publicaciones/detalle/182](http://www.fundacion.telefonica.com/es/arte_cultura/publicaciones/detalle/182)
- Ricoeur, Paul (2006): “Caminos del reconocimiento. Tres estudios”. México. Fondo de Cultura Económica.
- Ricoeur, Paul (2005): “Volverse capaz, ser reconocido”. [artículo en línea] Artículo publicado inicialmente la revista *Esprit*, nº7, Juillet 2005. [Fecha de consulta: 02/02/2015].  
[http://www.diplomatie.gouv.fr/es/IMG/pdf/Paul\\_Ricoeur.pdf](http://www.diplomatie.gouv.fr/es/IMG/pdf/Paul_Ricoeur.pdf)
- Rivas Rodríguez, Raquel (2014), “Más smarth phones pero sin BAM” en *El economista*. [En línea]. México, disponible en:



<http://eleconomista.com.mx/tecnociencia/2014/01/16/crecera-numero-smartphones-sin-plan-datos> [Fecha de consulta: 4/04/2014].

- Rodríguez, Pablo (2007). Prólogo. “El modo de existencia de los objetos técnicos”. Argentina: Editorial Prometeo Libros.
- Satir, Virginia (1978), “Relaciones humanas en el núcleo familiar”. México: Pax México, librería Carlos Césarman, S. A.
- Sfez, Lucien (2007) “La comunicación”. España: Amorrortu.
- Simondon, Gilbert (2007) “El modo de existencia de los objetos técnicos”. Argentina: Editorial Prometeo Libros.
- Van Dijck, José (2013), “The Culture of Connectivity. A Critical History of Social Media”. Oxford University Press.
- Valadés, Bertín (2011). “Twitter ¿Plataforma para redefinir la acción colectiva? El caso #internetnecesario”. México: UNAM. [En línea]. México, disponible en: [http://132.248.9.195/ptd2012/abril/0678759/0678759\\_A1.pdf](http://132.248.9.195/ptd2012/abril/0678759/0678759_A1.pdf)
- Virilio, Paul (2014) “La ciudad sobreexpuesta”. (En línea). Disponible en: <http://www.biblioteca.org.ar/libros/131844.pdf> [Fecha de consulta: 10/07/2014].
- WHATS APP (2014) “Whats App home”. (En línea). Disponible en: <http://www.whatsapp.com/?l=es> [Fecha de consulta: 16/05/2014].
- Wallace, Patricia (2001), “La psicología de internet”. España: Cambridge University Press.
- Watzlavick, P., Beavin, J., Jackson, Don (2002), “Teoría de la comunicación humana”. Barcelona: Herder.
- WhatsApp. (2013) “Simple. Personal. Mensajería en tiempo real”. ” [En línea]. [Fecha de consulta: 10/11/2013]
- WIPM (2014), “Estudios de WIP en México” en WIP [En línea] Disponible en: [http://www.wip.mx/estudios\\_wip.html](http://www.wip.mx/estudios_wip.html)
- Winkin, Ives (1984), “La nueva comunicación”. Barcelona: Kairos.

- Coller, Xavier, (2005), “Cuadernos metodológicos”. Barcelona: Centro de Investigaciones Sociológicas CIS.

### **Fuentes de medios de comunicación:**

- Animal Político (2013) “México, país de AL más *adicto* a tablets y smartphones” en *Redacción Animal Político*. [En línea]. México, disponible en: <http://www.animalpolitico.com/2013/05/mexico-pais-de-al-mas-adicto-a-las-tablets-y-smartphones/#axzz2lgPyswca> [Fecha de consulta: 10/11/2013].
- Aristegui Noticias (2014). “En México, sólo el 30.7 % de los hogares tiene conexión a internet: INEGI” en *Redacción Aristegui Noticias*. [En línea]. México, disponible en: <http://aristeguinoicias.com/1905/mexico/en-mexico-solo-30-7-de-los-hogares-tiene-conexion-a-internet-inegi/>
- El economista (2015). “Con Internet, 47.4 millones de mexicanos: EPN”. En *Redacción El Economista* [En línea]. México, disponible en: <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2015/04/06/internet-474-millones-mexicanos-epn>
- El economista.es (2015). “Nuevo hito de Whats App: ya tiene 800 millones de usuarios activos”. En *Redacción El Economista* [En línea]. México, disponible en: <http://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/6643720/04/15/Nuevo-hito-de-WhatsApp-ya-tiene-800-millones-de-usuarios-activos.html#.Kku8nrjYxUJagt8>
- Escobedo, Pablo (2013), “Smartphones una tendencia en aumento” en *El economista*. [En línea]. México, disponible en: <http://eleconomista.com.mx/tecnociencia/2010/11/01/smartphones-tendencia-aumento>[Fecha de consulta: 10/11/2013].
- Martínez, Carla (2014), “Congreso mundial de móviles, Whats App ve valiosa expansión en México” en *EL UNIVERSAL* [En línea]. México, disponible en: <http://www.eluniversal.com.mx/finanzas-cartera/2014/impreso/whatsapp-ve-valiosa-expansion-en-mexico-108321.html>

## **Anexos**

### **GUÍA DE ENTREVISTA**

Perfil

Contexto: La familia nuclear biparental comunicada mediante servicios de mensajería instantánea por internet.

Nombre:

Edad:

Escolaridad:

Rol:

Familia:

Tiempo de formada:

No usuario.

#### **Parte 1 de 3.**

Objetivo: Distinguir cómo se integran las capacidades técnicas de los SMII a la comunicación en la familia.

Situación Comunicacional: A1 Interpersonal-grupal mediada (indirecta), recíproca y privada, que puede traducirse como la comunicación que se establece entre los miembros de una la familia a partir de Whats App, en tal situación los mensajes son enviados y contestados por los miembros.

**Introducción: Se pide por favor al entrevistado que nos narre su experiencia con Whats App y su familia.**

1.- ¿Generalmente cuándo usas Whats App y para qué?

2.-¿De cuántas líneas son los mensajes que haces normalmente?

3.- Del uno al 5, enumera comenzando con la opción más frecuente de uso entre texto, imagen, video, audio y emoticones, ubicaciones, links u otros?

¿Por qué usas menos el 3, 4 y 5?

4.- ¿Te es complicado ponerte de acuerdo mensajeando por Whats App?, ¿Por qué?, Podrías narrar una situación así?

5.- ¿Con quién de tu familia te comunicas más sin importar la distancia?, ¿Con quién de tu familia te mensajeas más? ¿Con quién menos? ¿Por qué?

6.-¿Quién o quiénes deciden en tu familia si alguien usa o no usa Whats App?, ¿No se decide en familia?

7.- ¿Tu padre o algún otro miembro de la familia ha puesto reglas para el uso de Whats up o reglas para que no lo usen? ¿Ha puesto reglas para su forma de uso? ¿Cuáles son?

9.-¿Existe alguna causa de edad, ocupación, necesidad, etc. u otras que determine qué miembro de la familia use o no use Whats up?

10.- ¿Quién suele iniciar la dinámica de mensajes respecto de algún asunto?

11.- ¿Mensajear mediante Whats App suele suponer un obstáculo para convivir con tu familia? ¿Por qué? ¿Podrías narrar la situación?

12.- Cuando te comunicas por Whats Up ¿Obedeces a tus padres más o menos que cuando están frente a ti? ¿Te obedecen tus hijos más o menos que cuando están frente a ti? /¿Tus hijos de obedecen más o menos que cuando están frente a ti?

13.-¿Cuál es tu función principal como hijo/hija/padre/madre/hermano en tu familia?, ¿Cómo llevas esa función al mensajear por Whats up?

14.-¿Cómo consideras que se ha modificado de manera positiva su comunicación familiar por mensajear mediante Whats up? No, sí, ¿Por qué?

15.-¿Has tenido algún pleito o discusión a causa del uso de Whats up?

16.-¿Has sabido de algún pleito que hayan tenido miembros de tu familia por el uso de Whats up?

17.-¿Has tenido alguna situación (accidente, asalto, necesidad instantánea) en la que haya sido vital el contacto por Whats up?

18.- ¿Qué tanto te resulta un problema el hecho de que al estar mensajeando, se termina la pila de tu celular, se terminan los datos, se corta la señal Wi Fi, se termina la pila? Enumera del 1 al 5 comenzando con el que te resulte más problemático.

Se termina la pila\_\_\_\_\_

Se terminan los datos\_\_\_\_\_

Se corta la señal Wi Fi\_\_\_\_\_

Se cae el servidor Whats App\_\_\_\_\_

Otros\_\_\_\_\_

19.-¿Consideras que has podido expresar sentimientos como cariño, enojo, tristeza, desesperación, amor a tu familia mediante Whats App? ¿A quién? ¿Enumera por favor del 1 al 3 el orden de los sentimientos que expresas más frecuentemente comenzando con el 1 como el más frecuente?

20.- ¿Cuáles crees que son las principales 3 ventajas y las 3 principales desventajas de mensajear por Whats App con tu familia?

### **Parte 2 de 3**

Objetivo: Interpretar el significado del uso de SMII de algún miembro de la familia como obstáculo de las situación comunicativa.

Situación comunicativa: Interpersonal, grupal, no mediada (directa), recíproca.

Si estás con familia a la hora del almuerzo, celebrando alguna fecha importante, sentados con la mesa puesta:

1.- ¿Qué representa que alguien de tu familia parezca no mostrar atención a la plática y por el contrario, se mensaja?, ¿Por qué?

2.- ¿Consideras que esa acción va contra las reglas de convivencia de tu familia?

4.- ¿Te has mensajado con alguien, mientras convives con tu familia?, ¿Cómo consideras que tus familiares toman eso?

5.- ¿Cuándo tomas tu celular en esa situación y no mensajeas, qué haces?, ¿Por qué?

### **Parte 3 de 3**

Objetivo: Interpretar el significado de la no bilateralidad de los actos comunicativos.

Situación comunicacional: Interpersonal-grupal mediada (indirecta), unilateral y privada.

Si cuando mensajeas con alguien de tu familia y de pronto ya no te contesta, y le sigues enviando mensajes sin tener respuesta:

1.- ¿Te genera molestia? ¿Por qué?

2.-¿Podrías narrar una situación en te haya pasado eso y a que condujo?, si no pasar a la siguiente.

3.- ¿Qué actitud consideras que es necesario adoptar en esa situación?

**Le agradezco mucho su voluntad para atender la entrevista.**

## CUESTIONARIO DE AUTO-APLICACIÓN

Éste es un cuestionario exploratorio sobre tus habilidades para comunicarte mediante la aplicación Whats App, consta de 3 partes: una primera se refiere a las habilidades de lectura y escritura que llevas a cabo al manejar la aplicación, la parte 2 indaga sobre cómo escribes tus mensajes y como éstos te permiten darte a entender. La tercera parte está dedicada a investigar cómo Whats App a partir de sus funciones, te permite ponerte en contacto.

Consideraciones:

- Se responderá en un tiempo máximo de 20 minutos.
- Sigue la secuencia en orden creciente según el número de los reactivos (no saltes preguntas por favor).
- Se responderá bajo la experiencia propia; No consultes a otros miembros de tu familia para preguntar que contestaron ellos en determinada pregunta.
- Tus respuestas abonarán en una investigación de carácter exploratorio descriptivo.

**Nombre** \_\_\_\_\_

**Familia:** \_\_\_\_\_

**Tiempo de formada:** \_\_\_\_\_

**Edad del primer hijo:** \_\_\_\_\_

**Rol:** Padre ( ), Madre ( ), Hijo ( )

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Escolaridad:** \_\_\_\_\_

**Ocupación:** \_\_\_\_\_

Instrucciones: Elige la respuesta que consideres, responde a las preguntas planteadas y subráyala. En las preguntas abiertas, por favor describe de manera completa tu experiencia.

### **Parte 1 de 3: Eficacia y eficiencia en la comunicación**

1.- ¿Qué tan complicado consideras que resulta enviar mensajes con audio, video, fotos y palabras?

a)Muy complicado b)Un poco complicado c)Complicado d)Fácil e)Muy facil

2.-Usualmente, cuando mensajeas para ponerte de acuerdo mediante Whats App con alguien ¿Cuándo lo logras?

a)Siempre b) Casi siempre c) algunas veces d)Casi nunca e) Nunca

3.- Enumera de 1 a 7 los elementos que les sueles poner a tus mensajes, comenzando con el 1 en relación a lo que más usas y hasta el 7 con el elemento que menos usas:

A)Palabras B)Emoticones C) Imágenes D) Audio E) Videos F) Links G) Ubicación

4.- ¿Qué representa, en tus palabras, comunicarte mediante Whats App?

### **Parte 2 de 3: Habilidades de encodificación y decodificación.**

1.- ¿Sabes mensajear con audio mediante Whats App?

a) Sí

b) No

Si la respuesta fue sí (si fue no pase a la siguiente)¿Mediante que herramienta sueles hacerlo?

a) Herramienta de voz

b) Herramienta de adjuntar video

c) Las dos anteriores

2.-¿Sueles combinar con texto, emoticones, fotos, álbumes?

a) Sí

b) No

Si la respuesta fue sí (si fue no pase a la siguiente) ¿Qué tipo de elementos puedes introducir en Whats App?

a) Combina texto con emoticones

b) Combina texto con emoticones y fotos.

c) Combina texto con emoticones, fotos, videos, audios, links.

3.-¿Sabes como hacer que se reproduzcan videos y audios, o se sigan los links?

a) Sí



b)No

Si la respuesta fue sí (si fue no pase a la siguiente); ¿Qué tipo de elementos puedes leer en Whats App?

a) Lee y comprende solo mensajes de texto.

b) Lee mensajes de texto con emoticones y mensajes de voz.

c) Lee mensajes de texto con emoticones, imágenes, mensajes audiovisuales, ubicación geográfica con links.

### **Parte 3 de 3: Estimación de las características de Whats App como posibilidades ampliadas para la comunicación.**

1.- Considero que mandar y recibir mensajes de audio en Whats App, comparado con hablar y escuchar en presencia de mis familiares es:

a) Suficiente b) Medianamente suficiente c) Poco suficiente d)Insuficiente e) Otra respuesta

2.- Considero que mandar mensajes de video, comparado con mirar en persona a mis familiares y ver como se comportan es:

a) Suficiente b) Medianamente suficiente c) Poco suficiente d)Insuficiente e) Otra respuesta

3.- Considero que mensajear, comparado platicar y escuchar cara a cara con mi familia es:

a) Suficiente b) Medianamente suficiente c) Poco suficiente d)Insuficiente e) Otra respuesta

4.- Considero que enviar *emoticones* en los mensajes, comparado con ver gestos faciales y el comportamiento de mi familia es:

a) Suficiente b) Medianamente suficiente c) Poco suficiente d)Insuficiente e) Otra respuesta

**Le agradezco mucho su voluntad para contestar el cuestionario.**

**Ficha de descripción y observaciones**

Instrucciones: En esta ficha el investigador escribirá sus impresiones respecto de los elementos mencionados en cada una de las sentencias, resaltando el papel que tienen en el los espacios en los que los entrevistados suelen convivir en familia.

Observaciones respecto de acceso a internet (modem, conexión de datos:\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Observaciones respecto de portabilidad del teléfono inteligente:\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Observaciones respecto de la configuración de los lugares donde lleva a cabo las situaciones comunicacionales\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Observaciones respecto de configuración entre sujetos y sus teléfonos, así como para el contacto cara a cara de los miembros de su familia:\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Observaciones respecto de las posturas, gestos y movimientos corporales cuando mensajan:\_\_\_\_\_

---

---

---

---