



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

**“ANÁLISIS DEL USO DEL CHAT SOBRE
LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL.”**

T E S I S E M P I R I C A

**PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA.**

P R E S E N T A

ISRAEL VARGAS ANAYA

DIRECTOR:

MTRO. SAMUEL BAUTISTA PEÑA

SINODALES:

MTRA. ESTELA PEREZ VARGAS

LIC. MARIA CECILIA GUZMAN RODRIGUEZ



2016

LOS REYES IZTACALA, TLALNEPANTLA, ESTADO DE MÉXICO



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.

DEDICATORIAS

A mi familia, por acompañarme y estar conmigo siempre, ya que tanto en los momentos tristes como en los alegres hemos permanecido juntos, hombro con hombro, aceptando nuestras diferencias, que quizás no sean tantas como pensamos, caminado juntos esta vida en la cual hemos formando lazos inquebrantables. Siempre estaré para ustedes los quiero.

A mis profesores, por ayudarme en este largo trayecto, compartiendo conocimientos y valores, por ser una guía para alcanzar mis metas y muy en especial a Ud. maestro Samuel, muchas gracias por su paciencia.

A mis amigos, ya que sea en la biblioteca o en el Red, en los salones como en los viajes, coloquios, congresos, pláticas, caminando por tacos o por estar ahí para apoyarme en los momentos más difíciles, por todo ello siempre tendrán un lugar muy importante en mi corazón.

A Vigotsky, por ser inspiración de esta humilde investigación y de las creencias que vivo como psicólogo, pero más que eso, por ser mí modelo a seguir. No desesperes, algún día terminare tu teoría.

Y para finalizar, a la persona que siempre, SIEMPRE ha estado conmigo, criándome, apoyándome, sufriendo por mí y conmigo, compartiendo mis victorias y siendo feliz por ambos, por quien nunca ha dejado de creer en mí y a quien debo todo lo que soy, **para ti con todo mi amor mamá.**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

| | |
|--|----|
| 1. Comunicación | 1 |
| 1.1. Definición de Comunicación | 1 |
| 1.2. Conversación como interacción social | 5 |
| 1.3. Tipos de comunicación | 6 |
| 1.3.1 Comunicación Verbal | 6 |
| 1.3.2. Comunicación No Verbal | 8 |
| 1.4. Estilos de comunicación | 12 |
| 1.4.1. Estilo asertivo | 12 |
| 1.4.2. Estilo pasivo (inhibido) | 14 |
| 1.4.3. Estilo agresivo | 17 |
| 1.5. Modelos de comunicación | 19 |
| 1.5.1. Modelos Lineales | 19 |
| 1.5.2. Modelos Circulares | 21 |
| 1.5.3. Comunicación mediada por Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) | 23 |
| 2. Internet | 26 |
| 2.1. Acerca de Internet | 26 |
| 2.2. La Comunicación en Internet | 29 |
| 2.2.1. Las Redes Sociales en Internet | 31 |
| 2.2.2. El Chat | 33 |

| | |
|---|----|
| 2.3. Ciberhabla (Netspeak) | 36 |
| 2.3.1. Diferencias del ciberhabla y el lenguaje hablado | 42 |
| 2.3.2. Diferencias entre el ciberhabla y lenguaje escrito | 38 |
| 2.3.3. Consecuencia del nuevo medio para una lengua | 39 |
| 3. Aspectos psicológicos en la comunicación empelada en el Chat | 41 |
| Planteamiento del problema | 45 |
| Método | 47 |
| Procedimiento | 56 |
| Resultados | 57 |
| Conclusiones | 87 |
| Bibliografía | 90 |
| Anexos | 94 |

INTRODUCCIÓN

1. COMUNICACIÓN

1.1. Definición de Comunicación

Hablar de comunicación es hablar del desarrollo mismo de las personas, del desarrollo humano en un ambiente social y psicológico. Se tienen pues las implicaciones individuales del desarrollo humano mediadas por el intercambio cultural a través del lenguaje, para lo cual es necesario comunicarse con los semejantes a fin de enriquecer los conocimientos, su transmisión y reformulación.

Esta actividad a su vez da paso a la regulación de las actividades y roles sociales de una comunidad, al crecimiento de la misma y al consenso de convivencia de sus integrantes. Al mismo tiempo la comunicación representa un proceso que afecta el rendimiento y ajuste emocional del sujeto en la actividad en que esté implicado.

El proceso de comunicación también se ve manifiesto en el estudio del desarrollo de la personalidad, ya que como plantea el materialismo dialectico, las personas establecemos formas de relacionarnos con nuestro entorno, esta relaciones se da mediante la actividad humana y la comunicación (Cuesta, 2000). El éxito de esta actividad tendrá que ver en gran medida con la eficacia de la comunicación empleada, es decir, el desarrollar la capacidad de comunicarse con los demás.

El estudio psicológico de la comunicación no se centra en las características lingüísticas, en realidad aborda las implicaciones cognitivas, afectivas y conductuales originadas de la práctica de la comunicación en los individuos. Teniendo en cuenta la naturaleza social del ser humano, el poder relacionarnos con los demás es vital para la sobrevivencia, por lo cual el poder expresar nuestras necesidades, sentimientos, ideas, emociones, etc. retoma gran importancia

La comunicación entre personas no se restringe a un mero cambio de información y datos necesarios para sustentar nuestras necesidades básicas, va más allá; encontramos en el lenguaje una herramienta para transmitir a otros nuestra esencia, nuestra identidad, parte de nosotros, y así mismo tomamos de los otros estos mismos elementos. Capacidades verbales y no verbales son necesarias para poder generar lazos interpersonales con los cuales enriquecemos nuestra actividad humana (Serón, 1992).

La comunicación no tiene una definición universal, por el contrario, existen diversos acercamientos teóricos que la definen, cada uno basado en algún aspecto de la misma. Un acercamiento al concepto general de comunicación puede ser el descrito por Yolanda Pastor en su Libro Psicología Social de la Comunicación (Pastor, 2006):

“El vocablo «comunicar» proviene del latín comunicarse, que recoge el significado de hacer al otro partícipe de lo que uno tiene, poner en relación o participar en común. A pesar de la simpleza que puede derivarse de esta definición, la comunicación va mucho más allá del mero intercambio de información verbal; por el contrario, se trata de un acto complejo en el que intervienen varios actores que ponen en funcionamiento tanto sus comportamientos verbales como los no verbales, y cuyo significado se desprende de las características del contexto sociocultural en que se produce.”

En el texto de *Introducción a las Teorías de la Comunicación* (Guerrero, 2012) se encuentran las siguientes definiciones:

Berelson y Steiner (1964):

“El acto o proceso de transmisión que generalmente se llama comunicación, consiste en la transmisión de información,

ideas, emociones, habilidades, mediante el empleo de signos y palabras”.

Stoner (1997):

“Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir un significado por medio de la transmisión de mensajes simbólicos”.

Trelles (2001):

“La comunicación es el medio que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajar juntos para alcanzar una meta”.

Fernández (1997):

“Conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y a agilizar los flujos de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos”.

Myers y Myers (1982):

“La comunicación es la fuerza central de enlace que permite la coordinación de personas y por tanto el comportamiento organizado”.

Ayas (1990):

“La comunicación constituye el vínculo y la relación mutua entre tres personas y un proceso de intercambio de ideas,

opiniones o emociones mediante la cual se pone de manifiesto las actitudes y sentimientos de los hombres, su variada y activa participación, sus preferencias, lo positivo y lo negativo de su carácter”.

González (1994):

“Plantea que la comunicación constituye un proceso plurimotivado de naturaleza consciente e inconsciente y variable, ya que en su devenir aparecen diferentes y nuevos motivos con respecto a la intención original”.

Dolan y Martín (2002):

“La comunicación se define como un proceso bilateral de intercambio de información entre al menos dos personas o dos grupos: emisor el que trasmite el mensaje, y el receptor el que recibe la información, y comprensión porque la información debe tener una significación para el receptor”.

Osgood (1961):

“Tenemos comunicación siempre que una fuente emisora influencia a otro- el destinatario. Mediante la transmisión de señales que pueden ser transferidas por el canal que los liga”.

Pichón (1985):

“Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala”.

En términos generales, se ve a la comunicación como un proceso en el cual las personas transmiten información a otras personas. Esto se puede llevar a cabo mediante lenguaje escrito (palabras, números, dibujos), lenguaje oral (vocablos, silbidos, cantos) o por medio del lenguaje corporal (gestos), además de que en la actualidad se ha desarrollado una nueva forma de comunicación, la cual se genera y practica mediante la computadora y el internet.

1.2. Conversación como interacción social

Se puede definir a la conversación como un intercambio de información entre dos o más personas, quienes no siguen lineamientos estrictos para su ejecución, por lo cual se entiende como espontáneo, informal y se desarrolla en un contexto familiar para los interlocutores (Meneses, 2002). Este intercambio de información se realiza en un medio donde el lenguaje empleado está inmerso en todo momento en un contexto, el cual puede ser cognitivo o social, este lenguaje al mismo tiempo va modificando el contexto de referencia en tanto se va desarrollando la conversación. Esto significa que el contexto es variable y depende siempre de lo hablado a lo largo de la conversación.

La conversación (Briz, 1998) es una interlocución en presencia, se trata de una interacción cara-cara (“yo ante ti”), es inmediata, actual (“aquí y ahora”), no existe toma de turno predeterminada (como en una ponencia o debate), es dinámica, o sea, los hablantes toman el turno de manera inmediata, lo que provoca una tensión dialógica; por lo tanto, los participantes de la conversación hacen uso del turno de manera sucesiva y simultánea. La conversación es cooperativa tanto con el tema como con las intervenciones del otro.

Es importante enmarcar al lenguaje empleado en una conversación siempre en un contexto, que es el marco referencial de la información transmitida en la conversación. El éxito del intercambio de datos entre los interlocutores se hallará en el conocimiento de dichos contextos por parte de los mismos. Si alguien quiere hacer referencia a un dato desconocido o fuera del contexto de otra persona, será difícil entender la información y se requerirá de un mayor esfuerzo por parte del

receptor para decodificarla. Por el contrario, si el código emitido por un hablante se encuentra en un contexto familiar y conocido para el oyente, la información probablemente se decodifique de una manera más simple y rápida.

En una conversación, se espera interpretar el mensaje emitido por el interlocutor, buscando así un enriquecimiento del conocimiento, esto sin realizar un gran esfuerzo para interpretar la información. Entonces el éxito de una conversación radica en emitir mensajes que sean significantes para quien nos escucha (en su búsqueda de obtener datos para entender mejor su mundo) y que el mismo no sea difícil de interpretar. Veamos la importancia de contextualizar nuestro mensaje a fin de que el receptor del mismo sea capaz de inferir fácilmente el significado del mismo.

A pesar de ser una interlocución informal y no estar regida por normas estrictas, encontramos en la conversación una herramienta social para el enriquecimiento cognitivo. Además, por su naturaleza abierta, favorece la interacción social.

1.3. Tipos de comunicación

La comunicación puede darse en dos formas generalmente consensadas por los estudiosos de este tema, la comunicación verbal, ya sea en su forma oral (hablada) o escrita (a través de signos), y la comunicación no verbal (también conocida como lenguaje corporal). En estos dos tipos yacen todos aquellos procesos a través de los cuales las personas influyen unas en las otras.

1.3.1 Comunicación Verbal

Se refiere a la comunicación que utiliza palabras para dar el mensaje. Es la principal forma de comunicación. Puede ser oral o escrita. Independientemente del tipo de comunicación que se lleve a cabo, es importante tomar en cuenta las palabras, el significado que les damos, el contexto en que se utilizan, y los estímulos sociales existentes en la interacción humana. El lenguaje escrito o

hablado puede ser confuso. Cada uno puede tener una interpretación personal de los símbolos utilizados en la comunicación, por esto es importante:

- Conocer el tema del que se está hablando.
- Reunir hechos esenciales
- Ser específico
- Organizar las ideas y pensamientos.

La comunicación verbal es un distintivo de los seres humanos respecto de los demás seres vivos del planeta, ya que ningún otro ser ha alcanzado el nivel de comunicación alcanzado por el hombre, habiendo desarrollado un complejo sistema de comunicación, la cual cuenta con una amplia gama de lenguas existentes a lo largo de la historia.

En este tipo de comunicación, el lenguaje es la pieza clave, ya sea hablado o escrito. Es mediante el lenguaje donde podemos transmitir los mensajes contextualizados, teniendo en sí mismo al lenguaje como un factor cultural que da marco referencial a lo que se dice.

La comunicación oral es empleada para transmitir mensajes, éstos pueden ser de diferente índole y obedecer a diferentes circunstancias. Por lo tanto existen diferentes funciones de la comunicación, las cuales son: emotiva, conativa, referencial, metalingüística, y fática, mismas que han sido descritas por Roman Jakobson (Cabrera & Pelayo, 2002) de la siguiente forma:

- Función emotiva: Esta función está centrada en el emisor quien pone de manifiesto emociones, sentimientos, estados de ánimo, etc.
- Función conativa: Esta función está centrada en el receptor o destinatario. El hablante pretende que el oyente actúe en conformidad con lo solicitado a través de órdenes, ruegos, preguntas, etc.
- Función referencial: Esta función se centra en el contenido o “contexto” entendiendo este último “en sentido de referente y no de situación”. Se encuentra esta función generalmente en textos informativos, narrativos, etc.

- Función metalingüística: Esta función se utiliza cuando el código sirve para referirse al código mismo. “El metalenguaje es el lenguaje con el cual se habla de lenguaje.
- Función fática: Esta función se centra en el canal y trata de todos aquellos recursos que pretenden mantener la interacción. El canal es el medio utilizado para el contacto.

Además, con los años, se han descrito otras funciones, que obedecen a características diferentes de las anteriores pero empleadas en el acto comunicativo, las cuales son las funciones poética, retórica y desinhibida (Albaladejo, 2005).

1.3.2. Comunicación No Verbal

En pocas palabras, la comunicación no verbal es todo mensaje enviado de una persona a otra a través de medios distintos a los signos o símbolos. Este intercambio de mensajes no verbales se da continuamente en la cotidianidad de las personas, dado que en cualquier momento son partícipes del proceso comunicativo, voluntaria o involuntariamente, aun cuando están en silencio, ya que éste da cierta información *per se*. Entonces pues, como se ha mencionado con anterioridad, es imposible no comunicar.

Según lo descrito en el Manual de evaluación y entrenamiento en habilidades sociales (Caballo, 1993); la comunicación no verbal acompaña al contenido verbal desempeñando diferentes funciones:

- Reemplazar a las palabras
- Repetir lo que se está diciendo
- Acompañar y/o enfatizar un mensaje verbal
- Regular la interacción
- Contradecir al mensaje verbal
- Expresar actitudes y emociones

En la mayoría de las ocasiones, el contenido verbal es acompañado por el no verbal; la comunicación no verbal complementa al habla y la reafirma o contradice. La importancia de mencionar que la comunicación no verbal puede contradecir a la verbal radica en el hecho de la naturaleza inconsciente de la primera, por lo cual en ocasiones aun cuando se dice “estoy bien” con palabras, nuestro cuerpo describe lo contrario con una postura encorvada y cabizbaja.

Las categorías de la comunicación no verbal pueden revelarse a través de los siguientes campos: movimiento del cuerpo y del rostro o comportamiento kinésico (estudio de los gestos, la postura y las maneras); la proxémica (la percepción del individuo del espacio); el paralenguaje (las señales vocales no verbales); el aspecto físico y la apariencia (señales no verbales que permanecen imperturbables tales como la forma del cuerpo o la ropa) y el entorno (elementos que participan en la interacción pero sin ser parte directa de la misma: muebles, estilo arquitectónico, etc.). En el libro “comunicación no verbal y su entorno” (Knapp, 1982), el autor refiere que la tipología de señales no verbales es el resultado del análisis y la compilación de las categorías no verbales señaladas, concentradas en cinco categorías generales.

1. La primera categoría es la kinésica o movimiento del cuerpo. Dice este investigador norteamericano que el movimiento del cuerpo o comportamiento kinésico comprende lo relativo a los gestos, los movimientos corporales incluidos los de las extremidades, las manos, la cabeza, los pies y las piernas, las expresiones faciales (sonrisa y movimiento de los ojos), la postura y las maneras. Todos estos elementos tienen un punto de encuentro, el movimiento, y es por este motivo por el que en esta primera categoría entrarían todos aquellos aspectos dinámicos de la interacción.
2. La segunda variable es la del aspecto físico. Knapp engloba dentro de esta categoría a todas aquellas cosas que permanecen imperturbables durante la interacción. Son señales no verbales, pero inmóviles y entre ellas se encuentran el físico, la forma del cuerpo, el

atractivo físico, los olores del cuerpo y cuestiones como la altura, el pelo, el color del pelo, la piel o los ojos.

3. La tercera categoría es el paralenguaje. El autor recuerda que el paralenguaje tiene que ver con la forma de decir las cosas y no lo que se dice; está relacionado con las señales vocales no verbales que surgen cuando se habla.
4. La cuarta variable es la proxémica: la percepción del individuo del espacio social y personal, dentro de la misma encaja el estudio de la ecología del pequeño grupo, disciplina que se encarga de analizar la forma en que la gente usa y responde a las relaciones espaciales a la hora de configurar grupos formales o informales. Asimismo, esta disciplina también tiene en cuenta la orientación espacial personal en el contexto de la distancia conversacional y sus variaciones y la territorialidad.
5. En último lugar están los factores del entorno: dice el autor que esta categoría, contrariamente a las anteriores, no implica a los interlocutores ya que comprende a todos los elementos que sí participan en la interacción pero sin ser parte directa de la misma. Son los muebles, el estilo arquitectónico, la decoración de interiores, la luz, los olores, los colores, la temperatura del ambiente, música, ruidos adicionales y similares.

Los elementos kinésicos son de particular importancia pues es en ellos donde radica el 80% de información emitida en la comunicación interpersonal. Dentro de la categoría de la kinésica se encuentran elementos distintos, los cuales son:

Mirada: Ha sido el elemento molecular que más frecuentemente se ha estudiado en habilidades sociales. La mirada se define como “el mirar a otra persona a los ojos o entre los ojos o generalmente, en la mitad superior de la cara”. La mirada es única ya que es tanto un canal (receptor) como una señal (emisor). Además, es

especialmente importante para regular los turnos de palabra. La cantidad y el tipo de mirada comunican una actitud interpersonal.

Expresión facial: La cara es el principal sistema de señales para mostrar las emociones. Las expresiones faciales son de corta duración y son la base del presentimiento o intuición sobre alguien. Las seis emociones básicas **son: alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco o desprecio**. Son universales e innatas.

Sonrisa: Puede ser señal pacificadora frente a la agresión. Sirve también para transmitir que a una persona le gusta otra. Constituye un componente no verbal importante y significativo en las relaciones sociales. Una sonrisa puede suavizar un rechazo y comunicar una actitud amigable. En definitiva, crear un ambiente más agradable para la comunicación.

Gestos: Especialmente los realizados con las manos. Constituyen un canal muy útil para la sincronización y la retroalimentación.

Postura corporal: Es la unión de los gestos y del movimiento de piernas. Está en relación con el comportamiento social.

Distancia y proximidad. Métrica existente entre los interlocutores.

Movimientos con la cabeza: Pueden indicar acuerdo, escucha, duda, negación, cumplir una función fáctica, etc.

Contacto físico: Supone una apertura personal de confianza, respeto y aceptación para que una persona entre en contacto con nosotros a un nivel más cercano.

Algunos de estos elementos kinésicos son innatos y otros son aprendidos a lo largo de los años, siendo el medio social de donde se interiorizan, por lo tanto están estrechamente relacionados a la cultura a la que se pertenezca, puesto que un gesto específico puede tener un significado en una cultura y otro significado completamente diferente en otra.

Algo más a resaltar, es la necesidad de interpretar los elementos no verbales de la comunicación dentro de un contexto y en conjunto, tanto su relación con la comunicación verbal como con las señales no verbales, todo esto en un entorno. En otras palabras, la interpretación de los mensajes no verbales deben darse y comprenderse en el momento específico en donde se emiten, contextualizarse y relacionándose con el momento comunicativo en su conjunto (Centeno, 2011).

1.4. Estilos de comunicación

Existen tres estilos básicos en que las personas se comunican; el estilo pasivo (inhibido), el estilo agresivo y el estilo asertivo. A lo largo de la vida las personas van desarrollando un estilo o forma con la cual interactúan con las demás, se comunican y expresan sus ideas, sentimientos, emociones y necesidades. El desarrollo de estos estilos depende de múltiples factores como lo son las características genéticas propias de la persona (su fisiología, anatomía, padecimiento de enfermedades congénitas o crónicas, carácter innato) y características sociales (cultura, crianza, personalidad, autoestima, etc.).

1.4.1. Estilo Asertivo

La asertividad puede entenderse como estilo de comunicación o habilidad social, en ambos casos representa una forma de expresar nuestras ideas, sentimientos, emociones, derechos personales, necesidades, preferencias y opiniones de forma adecuada y no ambigua, sin transgredir al mismo tiempo el derecho de los demás.

Las personas asertivas presentan una serie de pensamientos, emociones y conductas típicas las cuales son las siguientes:

- Se conoce a sí mismo y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea a cada momento
- Se acepta incondicionalmente

- Sabe comprender y gestionar adecuadamente sus sentimientos y los de los demás
- No exige las cosas que quiere, pero tampoco se autoengaña pensando que no le importan
- Acepta sus limitaciones de cualquier tipo pero, al mismo tiempo, lucha con todas sus fuerzas para realizar sus posibilidades
- Se mantiene fiel a sí misma
- Suele dar una imagen de persona congruente y auténtica
- Se respeta a sí misma y a los demás
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles
- Elige, en lo posible, a las personas que lo rodean
- Suele expresar adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos

En su libro *Cómo mejorar tus Habilidades Sociales*, Elia Roca (2005) menciona algunos beneficios brindados por la asertividad a nuestro bienestar psíquico y social, los cuales son:

- Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.
- Ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.
- Aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos.
- Incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
- Mejora la autoestima.
- Favorece las emociones positivas, en uno mismo y en los demás.
- Así mismo, los que se relacionan con la persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.

Teniendo en cuenta los beneficios tanto psíquicos como sociales del estilo asertivo de comunicación, se pueden advertir las implicaciones de bienestar mental subyacentes, puesto que las personas quienes no practican la asertividad

pueden experimentar problemas psicológicos como depresión, baja autoestima, aislamiento (o la sensación de tal), temor o ansiedad.

La comunicación verbal del estilo asertivo pueden ser expresiones como: Pienso, siento, quiero, hagamos, cómo podemos resolver esto, qué piensas, qué te parece.

La comunicación no verbal puede darse de la siguiente forma: contacto ocular directo, nivel de voz conversacional, habla fluida, gestos firmes, postura erecta, mensajes en primera persona, honesto, verbalizaciones positivas, respuestas directas a las situaciones, manos sueltas.

Algunos efectos de este estilo de comunicación pueden ser: resolución de problemas, sentirse a gusto con los demás, sentirse satisfecho de uno mismo, se siente conforme y a gusto consigo mismo, relajado, con autocontrol, productivo y activo en cuanto a oportunidades y logros, se percibe bueno para sí y los demás lo perciben bueno para ellos.

1.4.2. Estilo Pasivo (inhibido)

Este estilo se presenta en personas con dificultad para expresar sus ideas y opiniones, en vez de expresarlas prefieren callarlas y favorecen las necesidades de los demás. En este estilo se encuentran las personas que comúnmente se entienden como tímidas, reservadas, sumisas y dependientes, todas ellas con problemas para entablar relaciones personales saludables y benéficas para ellas y para los que interactúan con ellas.

Las personas pasivas favorecen y priorizan los derechos de los demás, dejando a un lado o para otro momento los propios, por lo cual tienden a pensar, sentir y actuar de formas contraproducentes (Centeno, 2011). Algunas de estas formas son las siguientes:

- No expresan adecuadamente lo que sienten y quieren; esperan que los demás adivinen, y se sienten mal cuando necesitan algo y los otros no les responden

- No se atreven a rechazar peticiones, aunque no estén de acuerdo con cumplirlas y se sienten culpables de hacerlo
- Se dejan dominar por los demás porque creen que tienen razón o por temor a que se ofendan
- Permiten que otros los involucren en situaciones que no son de su agrado
- Suelen callar o, en su defecto, hablar en voz baja y de forma insegura, mostrándose nerviosas y tratan de evitar el contacto ocular, mostrando con ello su incomodidad al relacionarse con otras personas
- Piensan que deben ser apreciadas por todos y creen que, si dejan de mostrarse sumisas, no obtendrán la aprobación de los demás, sin la cual se derrumba su frágil autoestima
- No se atreven a defender sus derechos porque no se respetan lo suficiente a sí mismas y tienden a creer que los derechos de los demás son más importantes que los suyos
- Se sienten obligados a dar muchas explicaciones de lo que hacen o no hacen
- Temen expresar sus sentimientos y deseos. En ocasiones, están tan acostumbradas a reprimirlos que no llegan a ser conscientes de ellos. Cuando los expresan, lo hacen de una manera auto-derrotista, con disculpas, con falta de confianza, de tal modo que los demás pueden fácilmente no hacer caso
- No afrontan los conflictos
- No se sienten dueños de sus sentimientos, experimentando de vez en cuando, explosiones emocionales que escapan de su control, asumiendo, así mismos, conductas ambivalentes
- Les molesta ser dependientes de otras personas pero no se atreven a romper esa dependencia
- Adaptan excesivamente su comportamiento a las reglas caprichosas de otras personas y a lo que creen que los demás esperan de ellas

Algunos de las consecuencias negativas del estilo pasivo son:

- No son capaces de expresar sus opiniones, sentimientos ni ideas, o no lo hacen de forma firme ni segura
- No reconocen sus cualidades o potencialidades
- Suelen tener relaciones sociales insatisfactorias
- Son víctimas de su falta de asertividad pero no se dan cuenta de ellos
- Tienen serios problemas para relacionarse
- Son muy susceptibles y se sienten fácilmente ofendidos por lo que los demás dicen o hacen
- Su estilo pasivo (sumiso) suele atraer a personas dominantes
- Experimentan habitualmente emociones desagradables como: frustraciones, bloqueo, inhibición, inseguridad, insatisfacción, ansiedad, depresión, culpabilidad, ira reprimida o resentimiento

El conjunto y la experiencia crónica de estas consecuencias negativas impiden una vida plena, satisfactoria y feliz a las personas que se conducen con este estilo pasivo de comunicación.

La comunicación verbal puede darse de la siguiente manera: quizás, supongo, me pregunto si podríamos, te importaría mucho, solamente, no crees que..., expresiones de titubeo, realmente no es importante, no te molestes.

La comunicación no verbal puede darse de la siguiente forma: ojos que miran hacia abajo, voz baja, vacilaciones, gestos poco marcados y realizados con desgano, negando importancia a la situación, movimientos vacilantes o ansiosos con las manos y pies, tono vacilante o de queja, risitas falsas.

Dentro de los posibles efectos que se pueden encontrar están los siguientes: conflictos interpersonales, depresión, desamparo, pobreza en la autoimagen y autoconcepto, puede dañarse a sí mismo, deja pasar oportunidades, tensión, falta de autocontrol, soledad, no se gusta a sí mismo ni a los demás, se siente constantemente frustrado y enfadado.

1.4.3. Estilo Agresivo

Opuesto al estilo pasivo, se tiene al estilo agresivo en el cual se transgrede el derecho del otro con quien se da el acto comunicativo, se ponderan de forma ofensiva, provocadora o violenta los derechos, opiniones o ideas de quien las emite, sobreponiéndolas a las de los demás. En cualquier forma, el estilo agresivo no respeta los derechos de los demás.

Citando nuevamente a Elia Roca, algunas características de las personas no asertivas, quienes se comunican con un estilo agresivo, son las siguientes:

- Pueden mostrarse seguras de sí mismas, sinceras y directas, pero de forma inadecuada
- Expresan sus emociones y opiniones de forma hostil, exigente y amenazadora
- Toman cualquier conflicto o desacuerdo como un combate donde no hay más opción que ganar o perder, y creen que ceder es igual a perder
- Confían demasiado en la eficacia de la imposición o de la violencia para resolver conflictos
- No respetan suficientemente los derechos y sentimientos de los demás
- No se sienten responsables de las consecuencias negativas que, a mediano y largo plazo, tiene su comportamiento agresivo para los demás y para ellas mismas
- Pueden sentirse bien en el momento en el que se muestran hostiles, pero a medio o a largo plazo obtienen consecuencias muy negativas
- Suelen justificar su agresividad en nombre de la sinceridad y la congruencia, pensando que su comportamiento es deseable porque son sinceras, dicen lo que piensan, etc

La conducta agresiva puede ser física o verbal, y esta última puede ser directa o indirecta, misma que puede ser acompañada de manifestaciones de comunicación no verbal como gestos hostiles, tono de voz elevado, etc.

Algunos problemas derivados de la agresividad citados por la autora son los siguientes:

- Alteraciones emocionales como tensión, descontrol, enfado, odio, frustración y baja autoestima
- Deterioro o pérdida de las relaciones interpersonales, íntimas o no
- Problemas laborales, escolares o personales
- Repercusiones en la salud física
- Pueden llegar a la violencia

Dentro del estilo agresivo verbal de la comunicación se pueden apreciar las siguientes expresiones: haz, ten cuidado, debes estar bromeando, si no lo haces, no sabes, deberías, se emplea el sarcasmo y la ironía.

La comunicación no verbal puede darse de la siguiente forma: mirada fija y retadora, voz alta, habla fluida y rápida, enfrentamiento, gestos amenazantes o invasivos del espacio del otro, postura intimidatoria, deshonesto, mensajes impersonales.

Efectos probables de este estilo son: conflictos interpersonales, culpa, frustración, imagen pobre de sí mismo, hace daño a los demás, pierde oportunidades, tensión, falta de autocontrol, soledad, angustia, no le gustan los demás, enfado constante, problemas físicos como dolores de cabeza o estomacales.

El estilo asertivo es pues en gran medida una forma saludable y conveniente de relacionarnos con los demás. Sin embargo, se debe considerar las circunstancias en las cuales se pueda generar este tipo de comunicación, puesto que existen escenarios en los cuales este estilo debiera abandonarse, momentáneamente, a

cambio de otro. Por ejemplo en el ejército se premia el estilo pasivo y en una pelea callejera puede apreciarse ventajoso ser agresivo.

1.5. Modelos de comunicación

Para entender la forma en que la comunicación se da en los seres humanos, existen diferentes modelos que explican este proceso, estos se dividen en modelos lineales, circulares y los de mediación, aunque en la actualidad y con la llegada de las Tecnologías de la Información y Comunicación, es necesario generar nuevos modelos que se adecuen a la realidad social actual, en la que las personas interactúan *on line*.

1.5.1. Modelos Lineales

Por un lado se encuentran los modelos lineales, en donde la premisa se encuentra en un intercambio de información (comunicación) unidireccional, como se aprecia en el modelo de Harold Laswell propuesto en los años 40's (Matelart, 1997), quien propone un proceso en el cual una persona llamada emisor manifiesta un mensaje (información, opinión, pensamiento o dato) a un receptor, a través de un medio o canal, empleando un código común y procurando lograr el entendimiento de su significado (Fonseca, 2005).

Otro ejemplo de modelo lineal es el propuesto por Shannon, el cual es un modelo básico y tradicional, ya que se explica la importancia de la codificación del emisor y la decodificación por parte del receptor. Este modelo pondera la información en una pauta lineal y eficiente (Otero, 1997).

Los elementos básicos de los modelos lineales son los descritos en "Fundamentos de la comunicación" (Díaz, 1960):

- **Emisor:** Es aquel individuo u objeto que se encarga de transmitir el mensaje por algún medio en particular. El Emisor tiene la función de codificador, es decir, el emisor debe tener la capacidad de organizar el mensaje de tal manera que el receptor lo pueda decodificar. En tal sentido, el emisor debe

operar sólo con un mismo sistema de lenguaje entendible y que en sí mismo se constituye en un canal de información

- Medio: Es el instrumento o forma de contenido que utiliza cierto emisor con el fin de transmitir el mensaje. El propósito principal de los medios de comunicación es, precisamente, comunicar, pero según su tipo de ideología pueden especializarse en: informar, educar, transmitir, entretener, formar opinión, enseñar, controlar, etc
- Mensaje: Es la información que transmite un emisor a un receptor mediante algún medio en particular. El mensaje es el elemento fundamental del proceso de comunicación.
- Receptor: Es a quien va dirigida la información. El Receptor realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos utilizados por el emisor, es decir, decodifica el mensaje que recibe del Emisor.

Este tipo de modelos son básicos y se han indicado algunas ventajas y desventajas en su apreciación respecto de su acercamiento a la realidad del proceso comunicativo. Algunas de sus ventajas son el priorizar el ejercicio de codificación, decodificación del mensaje; la importancia de la calidad del medio y mensaje para que el proceso se lleve a cabo; la inserción de elementos como el ruido físico y elementos de interferencia los cuales deben ser de atención en la transmisión del mensaje, etc.

Algunas de las desventajas encontradas en los modelos lineales de comunicación son la rigidez del proceso, ya que la distancia entre este paradigma y la realidad por la naturaleza multidireccional del fenómeno, en la realidad no funciona así; la falta de elementos culturales-sociales para la atención del mensaje; y por último, se confunde en este modelo la comunicación con la información (Lucas, 1997).

1.5.2. Modelos Circulares

Por otro lado, existen los modelos de comunicación circular. En ellos se entiende al proceso comunicativo como dinámico, bidireccional o multidireccional, en donde el lenguaje es un factor principal, ya que con él se intercambia información y conocimiento mediante signos verbales, no verbales y contextuales; el uso y significado de cada elemento será mediado por la cultura de donde proceda cada individuo que funge como ser comunicante (Cinabal, 2015).

En los modelos lineales, como se menciona anteriormente, se privilegia la calidad del mensaje y el cuidado con que se ha emitido, el modelo circular va más allá. Autores como Schramm, Maletzke, Berlo, DeFleur, Kearny y Plax han formulado modelos en donde la importancia se ve en el dinamismo de la información y el flujo de ida y vuelta que ésta experimenta en la comunicación humana (Lucas & Violante, 2001). Cabe resaltar la similitud a la realidad en procesos de comunicación cara a cara con el modelo circular.

De este modelo cara a cara se pueden señalar algunos elementos fundamentales como los descritos por Antonio Lucas (Lucas, Las tecnologías de la información y la comunicación: Cambios en el modelo de comunicación, 2015) los cuales son:

- La denominación de este tipo de comunicación se refiere a circularidad de la comunicación, de ida y vuelta como ya se dijo, esto escribe la importancia del Role-talking (es ponerse en el lugar del otro, siendo el grado de empatía crucial al emitir un mensaje con una codificación de tal forma que el receptor lo pueda decodificar) y del Feedback (emisión de mensaje, en respuesta de un mensaje previo).
- La realidad “tangible” para los participantes, lo aceptable y real es todo aquello pasa y se dice en el momento de la comunicación que se da entre ellos. Por ello la comunicación interpersonal es la importante construcción de las relaciones sociales.

- Es un proceso del cual no se puede escapar, no podemos no comunicar, por lo tanto es ineludible. Aunque se intente no comunicar, este mismo hecho transmite algo a quien se espera demostrar este deseo.
- Es irreversible, por tanto, lo ya dicho así se quedara no puede ser deshecho, lo escuchado no puede borrarse aun cuando se finja o desee lo contrario.
- En este modelo, la comunicación se precia de pertenecer a una realidad contextual, enmarcada en un ámbito social de donde se desprende la capacidad interpretativa de quienes se comunican. En tal instancia el marco referencial de la comunicación es la cultura.
- El rol de emisor y el de receptor no son estáticos, más bien flexibles y variables de acuerdo al desarrollo de la comunicación. Aquí entra en escena la importancia de saber escuchar o poder entender con claridad el mensaje recibido. Más allá de un rol pasivo, el receptor juega un papel igual de importante que el emisor dada la necesidad de poder decodificar el mensaje de forma eficiente.
- Se da mayor importancia al factor no verbal de la comunicación, dado que gran parte de la comunicación humana no es hablada, en especial en el rol de receptor, parece lógico darle importancia.

La desventaja de este tipo de modelos está en su afán por reunir con gran fidelidad las características de los procesos comunicativos, este mismo afán se vuelve en su contra y les lleva a planteamientos poco claros desde un punto de vista más explicativo (Pérez, 2003) .

Además el modelo circular hace referencia a un tipo de comunicación más bien cara a cara, sin embargo la creciente avalancha tecnológica en medios de comunicación mediada por algún dispositivo electrónico, representa un campo nuevo de análisis y precisa la adecuación de este tipo de modelos. Esto sin olvidar los medios de comunicación masiva ya existentes como la televisión o la radio.

1.5.3. Comunicación mediada por Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Con el avance de la ciencia y de la tecnología, las herramientas y medios de comunicación han ido evolucionando cada vez más rápido y llegando a tener un impacto en la forma en que las personas se comportan. La imprenta, la televisión y ahora el internet representan significativos hitos históricos para la humanidad.

El uso de las tecnologías de comunicación se ha enfocado en acortar las distancias y el tiempo en que las personas nos comunicamos. Sin embargo (y a pesar de las innumerables ventajas de innovaciones que han arrojado para este fin como es el Internet) existen fenómenos secundarios en diferentes áreas de la vida cotidiana y en la conducta humana (Fearman, 2009).

Estos fenómenos son del interés de especialistas, como lingüistas, sociólogos, comunicólogos, psicólogos, antropólogos, entre otros. El estudio de estos fenómenos representa para los psicólogos un amplio abanico de posibilidades que nos ofrece la llamada era de la información. Entre algunos de los tópicos posibles a estudiar, se encuentran los procesos psicolingüísticos, y educación-tecnología, socialización, interacción en línea, etc.

El auge devenido en las tecnologías de la comunicación ha alcanzado niveles insospechados a partir del invento y difusión del Internet. En tan solo un siglo los avances científicos y tecnológicos se han visto potenciados por esta herramienta y como se describe anteriormente, estas implicaciones se ven reflejadas en la conducta humana a nivel interpersonal e intrapersonal.

Hoy en día es común experimentar comunicación a través de algún dispositivo electrónico con acceso a internet, donde lo básicamente realizado es el intercambio de información a través de mensajes, una mensajería instantánea por cierto. Este tipo de flujo de mensajes funciona mediante algunos factores tal y como se describe en Fundamentos de la Comunicación Humana (Pascual, 2006):

1. Factores mediadores cronológicos: El tiempo que tarda en ser atendida la información enviada puede variar dependiendo del tipo de comunicación que se desee emplear. Entre los tipos de comunicación descritos por el factor cronológico están:
 - Comunicación asincrónica de usuario a usuario. Con un tiempo indefinido de respuesta, sin embargo el mensaje está disponible en todo momento para su consulta. Un ejemplo de este tipo de comunicación es el correo electrónico.
 - Comunicación asincrónica entre múltiples usuarios. Lo mismo que la anterior pero en ésta participan un número variable de usuarios. Las salas de discusión en la World Wide Web y las listas de distribución de correo electrónico son ejemplos.
 - Comunicación sincrónica de usuario a usuario. Contrario a las anteriores en este tipo de comunicación los mensajes son instantáneos, la comunicación es fluida y atendida en el momento, por ejemplo en los chat tipo Whatsapp y Windows Messenger (cuando es solo entre dos personas)
 - Comunicación sincrónica entre múltiples usuarios: lo mismo que la anterior pero requiere una cantidad variable de usuarios. La comunicación es instantánea como por ejemplo en las salas de chat o los grupos de Whatsapp.
2. Factores de distribución: depende de quién envía el mensaje y a quién va dirigida;
 - De usuario a usuario: el usuario es quien envía la información a otro usuario quien podrá verificarla como en las cuentas de correo electrónico.
 - De usuario a varios usuarios: el usuario envía el mensaje dirigido a un número específico de personas como en el caso de las listas de correo electrónico.
 - De usuario a servidor: en este caso se envía o “sube” la información a un servidor X en donde quedará a disposición

de la audiencia su revisión, esto pasa con los sitios o documentos ubicados en la World Wide Web.

- De usuario a un servidor restringido: un usuario envía el mensaje o información a un servidor, el cual mantiene el acceso restringido a un número específico de personas, esto sucede en las redes sociales por ejemplo Facebook.

3. Factores de contenido: Básicamente se refiere al tipo de contenido en el mensaje, ya sea texto, imagen, video, etc.

Existen muchos otros que varían en la concepción que sus autores tuvieron respecto de cómo se da el proceso de comunicación, enfoques teóricos (estructuralismo, conductismo, sistémico, etc.) o de acuerdo a las disciplinas desde las cuales abordaron este fenómeno (Comunicación, Matemáticas, Psicología, entre otras) (Serrano, Raigado, Sanz, & Fernández, 1982).

2. INTERNET

2.1. Acerca de Internet

La importancia de internet en la historia humana es compleja de explicar, pero fácil de visualizar. Pocos son las creaciones humanas que han modificado tanto el desarrollo humano como la aparición de esta herramienta, sólo comparada quizás con la imprenta, la máquina de vapor o la televisión, por el impacto que cada uno representó en la historia humana.

La actividad humana se ha visto potenciada por la herramienta que representa internet, dado que nos permite acceder a grandes cantidades de información. Este impacto además ha sido en un tiempo considerablemente corto, ya que bastó desde su creación en los años 60's solo 30 años con la llegada de la World Wide Web en 1991 para su uso cotidiano por usuarios de todo el mundo. Al principio básicamente se empleaba en tres ámbitos bien establecidos que pronto generarían todo un nuevo mundo de interacción social; el correo electrónico, las salas de chat y noticias (Eager, World Wide Web paso a paso, 1995).

Para darnos cuenta del verdadero impacto que internet ha generado en la historia de la comunicación humana, es necesario destacar la historia de aparatos e inventos revolucionarios a lo largo de los tiempos. Podemos comenzar con la invención de la imprenta por Johannes Guttemberg en 1456 cuando publicó la Biblia cristiana, con lo cual se logró por primera vez publicar ejemplares a gran escala. Después apareció la linotipia, la cual mecanizó el proceso de la composición de un texto, creada por Ottmar Mergenthaler en 1886. Los libros aparecieron a lo largo del siglo XVII, mientras que las revistas comenzaron a publicarse a principios del XVIII.

Sin embargo los avances tecnológicos en relación con medios de comunicación en masas no vieron su auge sino hasta el periodo denominado Revolución industrial a principios del siglo XIX. El primer medio de comunicación masiva fue el telégrafo del año 1829 cuyo inventor fue Samuel Morse, seguido del

teléfono inventado por el italiano Antonio Meucci en 1854, el fonógrafo en 1877 por Thomas Alva Edison, los hermanos Lumière inventores del cinematógrafo o proyector de cine en 1895.

Posteriormente en 1896 Guglielmo Marconi patentó la radio, y años después teniendo por primera vez una emisora comercial se comenzaron a emitir programas en 1920. En 1925 el inventor escocés John Logie Baird presenta la televisión, pero no es sino hasta la década de los 50's que alcanza gran popularidad (Gandásegui, 1976).

El surgimiento de Internet se dio, como muchos otros inventos, en tiempos de guerra. A principios de la década de los 60's ya estaba en marcha la guerra fría y en EEUU se llevó a cabo la primera interconexión de ordenadores, siendo al principio solo dos, pero al pasar los años fue creciendo el alcance de este tipo de tecnología que permitía compartir información (Gerometta, 2012).

En 1972, realizó la primera demostración pública de ARPANET, una nueva red de comunicaciones financiada por DARPA, que funcionaba de forma distribuida sobre la red telefónica computada. Para este fin, se desarrollaron nuevos protocolos de comunicaciones que permitiesen este intercambio de información de forma "transparente" para las computadoras conectadas. De la filosofía del proyecto surgió el nombre de "Internet", que se aplicó al sistema de redes interconectadas mediante los protocolos TCP e IP (Jarabo & Elortegui, 1995).

En 1975, en los Altos, California, dos hackers colaboran en un taller en la cochera de su casa para fabricar y vender "Blue Boxer", sus nombres eran Steve Jobs y Steve Wozniak. Wozniak desarrolló la idea de construir una computadora para uso personal en el Homebrew Center, un club de hackers de la electrónica. En aquella época Wozniak trabajaba para HP y su contrato lo obligaba a entregar a la empresa cualquier desarrollo, antes de hacerlo por cuenta propia. Ambos deciden presentar en aquella compañía lo que a los ojos de las grandes gurús de la vieja guardia fue tan solo una locura de juventud. Aquellos opinaban que las

computadoras no podían ser para uso personal, solo sirven para gestionar grandes procesos sociales, requieren potencia, mucho más de lo que una máquina pequeña puede ofrecer. Además sostenían que esas máquinas son para “grandes empresas” con “profundos estudios de informática” (Bustamante, 2008).

Con la entrada en operación de los protocolos TCP-IP, las redes de computadoras de distintos tipos, en diversas partes del mundo, pudieron conectarse a Internet. A finales de los 80’s, en el laboratorio de Física de Partículas (CERN) de Ginebra, un grupo de físicos encabezados por Tim Bernes-Lee, crearon el lenguaje HTML, basado en un estándar generalizado denominado SGML. En 1990, este equipo de trabajo del CERN construyó el primer cliente para el ambiente denominado World Wide Web (www), y el primer servidor web. Bajo la óptica de algunos expertos este hecho propició la explosión comercial de Internet (Comer, 1995).

En 31 de diciembre del 2000 Internet contaba ya con 360,985,492 usuarios a nivel global. Ya para el 30 de junio del 2015, internet alcanzaba con 3,215,556,281 usuarios en todo el mundo, mostrando un aumento del 790.8%, mostrando un porcentaje de penetración de su uso en la población del 44.3% (Exportador, 2015).

En pocas palabras, Internet es más que una red, es la red de redes, un lugar virtual en donde se puede acceder a un número aparentemente ilimitado de información. Pero va más allá, pues podemos acceder a la cultura, aplicaciones y contacto con otras personas a distancia. Internet funciona mediante tres elementos; los protocolos de comunicación, dirección IP y Servidores. Todo es posible mediante un software y un hardware que en la actualidad se encuentra al alcance de nuestras manos ya sea en una PC de escritorio, laptop, teléfonos celulares, etc. (Avila, 2007).

Con la comercialización del internet comenzaron a aparecer a principios de los 90’s compañías dedicadas a crear sitios online como Yahoo! Y compañías

como American Online (AOL) la cual permitía a sus usuarios el enviar y recibir mensajería electrónica (Howard, 2005).

2.2. La Comunicación en Internet

En la actualidad, los usuarios de tecnologías de comunicación están familiarizados con el envío de textos SMS o textos instantáneos por su teléfono celular, también es común el intercambio de información mediante correos electrónicos y las pláticas en salas de chat. Con estas nuevas formas de comunicarnos se piensa que nuestra forma de relacionarnos ha de cambiar, el estudio del impacto del uso de éstas representa un nuevo campo de estudio para el psicólogo.

Las implicaciones que conlleva el uso de estas tecnologías en la comunicación han ido desarrollándose rápidamente a través de las últimas décadas. La evolución acelerada de los dispositivos en los cuales se puede navegar en internet se ha transformado rápidamente, pasando de computadores de escritorio (fijos), a la actualidad donde las tablets y laptops son lo cotidiano, a la vez de estos desarrollos en el hardware los avances en las distintas modalidades de software han visto magnificada la accesibilidad a internet

Con el aumento tanto de usuarios como los recursos que éstos invierten en navegar en internet, se han acompañado de estudios que buscan abordar el impacto del uso de esta herramienta en lo psicológico y social del humano. Algunos autores han estudiado este uso del espacio virtual desde la década de los 90's.

En la literatura podemos encontrar estudios pioneros como el realizado por Kraut (Kraut, 1998) quien junto con sus colaboradores realizó un estudio en 1998, en el cual se revisó la implicación del internet en la actividad social de los participantes, encontrando que dado las condiciones del internet, de ese año, los participantes mostraban una actitud de aislamiento social. El sedentarismo que se presentaba en ellos, ya que permanecían mucho tiempo *on line*, limitaban sus

interacciones con otras personas. Generalmente, interactuaban con un círculo pequeño de contactos que tenían en la red de Internet.

Sin embargo en una réplica del mismo estudio, los mismos investigadores en 2001, reportaron que al haber evolucionado las alternativas de uso de internet con fines sociales, el aislamiento de las personas desapareció (Kraut, 2002).

Una explicación de este fenómeno lo podemos explicar desde diferentes vertientes. Una de ellas es respecto a la capacidad misma de cada persona de interactuar con su entorno social, una persona con amplia capacidad de interactuar socialmente, verá en Internet y sus espacios, una oportunidad de ampliar aún más su red social, potenciará sus habilidades y pondrá en práctica nuevas habilidades y estrategias sociales. En cambio, una persona introvertida, verá en internet un espacio que reforzará su aislamiento social, si bien podrá experimentar en el ciberespacio sus habilidades y estrategias sociales, verá mermada su actividad social presencial.

Otra forma de abordar estos fenómenos sociales, puede ser lo acogedor que el ciberespacio se presenta ante sus usuarios, el uso de plataformas de interacción social se han ido convirtiendo en un producto irresistible para las personas que pueden acceder a internet.

La tendencia a la alza en el uso de tecnologías de comunicación en línea puede observarse en datos arrojados por INEGI. En abril de 2014, se registraron 47.4 millones de personas de seis años o más en el país usuarias de los servicios que ofrece Internet, que representan aproximadamente el 44.4% de esta población, con base en el Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares 2014, mostrando una tasa anual de crecimiento de 12.5%, en el periodo del 2006 al 2014. En cuanto al equipamiento de los hogares con Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se reportaron 10.8 millones de hogares con conexión a Internet; cantidad que a nivel nacional representa poco más de uno de cada tres, con acceso a ese tipo de servicio que distingue los tiempos actuales de modernidad. El crecimiento anual es del 18.9 por

ciento del 2006 al 2014, mientras que los hogares con computadora registraron un crecimiento anualizado del 10.3 por ciento en el mismo periodo, con base en la encuesta de referencia (INEGI, 2015).

Internet se encuentra al alcance de la mano, es más barato, su conexión más veloz y evoluciona a pasos agigantados. Todo esto lo ha encaminado en ser un medio común para la interacción humana. Dado que las personas pasan gran parte del tiempo en línea (mayormente personas en zonas urbanas y con cierto poder adquisitivo), las relaciones de interacción presenciales se van sustituyendo por una interacción mediada por un dispositivo con acceso a internet.

En estas condiciones se han creado y popularizado las redes sociales, que son espacios virtuales en los cuales las personas interactúan, se comunican, informan y comparten contenidos. Este tipo de interacción media el comportamiento y esquemas mentales de los usuarios.

2.2.1. Las Redes Sociales en Internet

En las redes sociales se pueden encontrar representaciones de las relaciones sociales reales, cara a cara, pero decidimos en línea qué filtros mostrar al mundo (Navarro, 2004). Las ideas, experiencias y gustos se ajustan al tipo de receptores a quienes se quiere dirigir la información o a quienes se quiera agradecer.

Una red social, de la cual se desprende una comunidad virtual, no es otra cosa más que un grupo de personas que comprende los siguientes elementos:

- Desean interactuar para satisfacer sus necesidades o llevar a cabo roles específicos.
- Comparten un propósito determinado que construye la razón de ser de la comunidad.
- Interactúan mediante herramientas tecnológicas que facilitan la cohesión entre los miembros, sin importar su ubicación física.

Por lo tanto una comunidad virtual queda definida por los siguientes aspectos:

- La comunidad como un lugar de carácter social o económico: en el que los individuos pueden mantener relaciones.
- La comunidad como un símbolo: porque posee una dimensión simbólica, los individuos tienden a sentirse (simbólicamente) unidos a la comunidad virtual, creándose una sensación de pertenencia.
- La comunidad virtual como tal: posee rasgos similares a las comunidades presenciales. Sin embargo el rasgo que diferencia a la comunidad virtual de la presencial es que ésta se desarrolla, al menos parcialmente, en un lugar virtual, o en un lugar construido a partir de conexiones telemáticas.

Entre las funciones principales de los miembros de una comunidad virtual se pueden encontrar las siguientes:

- Comunicación
- Solidaridad
- Socialización
- Debate

Además, internet en los dispositivos móviles tiene la característica de brindar a sus usuarios acceso casi inmediato a la información y a la comunicación entre sus usuarios. Esta inmediatez vuelve altamente atractivo el consumo de internet dado que es gratificación a corto plazo para sus usuarios, razón por la cual es preferible a leer o realizar activación física. Internet brinda recompensa inmediata (Alonso-Fernández, 2003).

Las revoluciones de esta magnitud son acontecimientos excepcionales. El primer medio de comunicación fue evidentemente la palabra, que surgió en la raza humana hace entre 30000 y 100000 años aproximadamente. Posteriormente hace unos 10000 años apareció la escritura en algunas civilizaciones del mundo.

Uno de los escenarios en donde se advierte la interacción entre usuarios de internet es el uso del chat. Un chat es una herramienta que permite a un grupo de individuos, por lo regular, conversar mediante mensajes de texto y en tiempo real. Por un lado existen los chats instalados en las páginas web, y por otro lado, se

encuentran los sistemas basados en un software específico. Adicionalmente debemos hacer referencia a las redes sociales virtuales como Facebook, estos sistemas son una evolución de los chats, con la diferencia fundamental de que se trata de mecanismos mucho más privados y funcionales (García, 2012).

2.2.2. El Chat

Dado que una actividad en la cual enfocamos mucho tiempo y recursos es la comunicación dentro del internet, es posible encontrar lugares donde las personas interactúan cada vez más, algunos de estos espacios son las salas de plática tipo chat, aplicaciones de mensajería instantánea o redes sociales. De las tres principales actividades realizadas en Internet reportadas en el 2014, la más recurrente está vinculada a la búsqueda de información (67.4%), seguida del acceso a redes sociales (39.6%), como medio de comunicación (38.5%), y tanto actividades de apoyo a la educación como el entretenimiento con una proporción similar (36%) (INEGI, INEGI, 2015).

Estas salas en donde las personas pueden conversar en línea, son denominadas Chat, palabra que hace referencia a la plática llevada a cabo por sus usuarios y se divide en dos tipos de acuerdo al tiempo de respuesta. (Bustamante, 2008). En primer lugar tenemos las salas de chat asincrónico, en éstas las personas pueden escribir un comentario en la sala o en un blog al cual entren otras personas, las demás personas podrán ver este mensaje y agregar sus mensajes o responder al anterior en el momento que lo desean.

En resumen este tipo de pláticas no son para turnos consecutivos de respuesta, el tiempo de respuesta es variado y puede ser enviado a una persona indeterminada. En segundo lugar existen las salas de chat sincrónico, la conversación se da de manera fluida con turnos para tomar la palabra (Crystal D. , 2002).

Como se sabe, la gran mayoría de los usuarios del chat son jóvenes, principalmente adolescentes quienes rápidamente han adoptado el uso de éste como un entorno de interacción social. El estudio del Chat es de interés dado que

los adolescentes se encuentran en una etapa de formación de identidad, misma que se ve mediada en la actualidad por este recurso.

El Chat representa un nuevo medio de comunicación en donde podemos interactuar con otras personas a fin de intercambiar opiniones, expresarnos y básicamente transmitir conocimientos. Sin embargo este medio genera inquietudes respecto de su uso.

En algunos casos se tiene la creencia de que un uso constante y amplio de esta tecnología nos llevará a un aislamiento social, suponiendo la existencia de una preferencia de conversación vía chat a una cara a cara. Otros riesgos advertidos por la sociedad, son los de temas relacionados con abusos sexuales y psicológicos atribuidos a este medio (Rocher, 2007).

La comunicación desarrollada en el chat suele ser en su mayoría informal, con un carácter primordialmente lúdico, ya que en general sus usuarios son amigos entre sí, por lo cual el humor y la identidad personal son rasgos muy marcados en este tipo de comunicación (Rodrigo, 2010).

Los jóvenes ven en el chat una herramienta de expresión, un universo donde pueden encontrar a pares con quienes se identifican o con quienes suponen una creación de su personalidad y construcción de su criterio, agregando el gusto por el lenguaje empleado en sus conversaciones en línea. El empleo de un lenguaje alejado del tradicional les permite tener una forma de expresión más natural aparentemente más cercana a la conversación cara a cara o telefónica, y más alejada de un intercambio de turnos escritos.

Este lenguaje se ha adoptado muy rápidamente entre los usuarios del internet y su empleo ha tenido características de uso tanto heterogéneas como homogéneas entre los usuarios, dependiendo del contexto en que se emplee. Por un lado, cada lengua hablada por el usuario se emplea de forma más o menos parecido al lenguaje escrito, sin embargo, el uso de modismos y sustitución de palabras por imágenes diferencia al lenguaje de Internet del lenguaje formal.

Las características del mismo pretenden una economía de escritura a costa de las reglas gramaticales, simples y complejas, la creatividad de los usuarios juegan con la semántica del discurso desarrollado en una interacción dentro de la internet. Hablando particularmente del Chat, podemos apreciar la importancia adquirida para la vida cotidiana de los usuarios al grado de convertirse en un espacio de interacción social por excelencia, esto dado que los usuarios han encontrado en el ciberespacio un medio para transmitir su identidad ahora por medio de este recurso.

Al principio, el usuario principiante es tímido y precavido en el uso de palabras al transmitir sus mensajes, frases cortas, saludos tradicionales y palabras rutinarias son empleadas para explorar el nuevo mundo al cual ingresa. Más tarde pero no pasado mucho tiempo, el usuario advierte la mecánica de uso de las palabras o enunciados empleados por los demás usuarios, así mismo, busca ayuda en usuarios de mayor práctica a fin de contextualizarse en las medidas aceptadas por los demás.

No pasará mucho tiempo para que el usuario maneje las formas mediante las cuales los demás cibernautas se comunican, con lo cual él habrá acortado la distancia que existe entre su cognición respecto de los otros. Existen factores de análisis en este proceso comunicativo en el chat que presentan importantes modalidades que las separan de las formas tradicionales de comunicación. Entre estas características encontramos las siguientes (Rocha, 2004):

1. El chat sincrónico nos brinda en salas abiertas, un espacio de anonimato, en donde podemos poner en práctica habilidades que de otra forma y cara a cara nos darían vergüenza actuar, nuestro espacio de opinión se amplía ya que no cargamos con un peso moral ni ético más allá de nuestra autocrítica.
2. En salas de chat cerradas, o de redes sociales, encontramos pues la capacidad de contacto prácticamente atemporal, ya que aquí el intercambio de mensajes puede ser simultáneo o errático en cuanto al tiempo de respuesta, por lo

cual nos brinda un espacio de interacción provisto de espacios para la reflexión, ya que al no ser cara a cara podemos elucubrar sobre nuestras posibles respuestas.

3. El lenguaje empleado en el chat carece de formalidad, facilita la economía de palabras. Los recursos con los cuales modificamos el lenguaje tradicional son el uso de abreviación, contracciones de palabras, “emoticones”, “smilles”, imágenes formadas con caracteres, imágenes de pre diseño, “memes”, entre otras.

4. Una característica puramente del lenguaje empleado en chat, es el pretender ser hablado, no escrito, esto lleva a darle una dirección de escribir lo que se piensa, siente o actúa, tal y como quisiéramos que el otro lo entendiera, es una aproximación del yo emisor al yo receptor en donde el código se transmite no por las palabras sino por las ideas que estas palabras refieren.

5. Los recursos de expresión descritos no son normas de escritura formal, son propios de cada usuario, grupo de usuarios, red social, aplicación o de cualquier contexto en el que se presenten. Esta forma de expresarse depende de la creatividad y el uso que los usuarios del Internet le den.

En estos medios comenzó a desarrollarse un modo singular de usar el lenguaje, al principio se creía que era una moda focalizada pero pronto los expertos en lenguaje se darían cuenta de la complejidad del lenguaje empleado en el ciberespacio. El uso de juegos de palabras, jergas y el total abandono por seguir las reglas ortográficas son algunas de las características de este lenguaje.

2.3. Ciberhabla (Netspeak)

Los usuarios de internet rápidamente se apropiaron de este estilo de comunicación, lo cual les brindaba facilidad para interactuar. Por todo ello y ante el asombro de los lingüistas este medio de comunicación floreciente adquirió relevancia, por lo que se le comenzó a llamar comunicación mediante ordenador (CMO), cabe mencionar que este término no es un consenso global. Tampoco existe un consenso en el término empleado para el tipo de lenguaje que se utiliza

en Internet, David Crystal (Crystal D. , Lenguaje e Internet, 2002) creó el término de Ciberhabla (netspeak) para referirse a este lenguaje.

Tenemos pues que el Ciberhabla se puede definir como lenguaje usado en la web (salas de chat sincrónico y asincrónico, aplicaciones como Messenger, MUD, correo electrónico). Se caracteriza por no contar con reglas gramáticas, morfológicas, léxico formal y además presenta un uso inmoderado de abreviaturas, imágenes gestuales (emoticones) y distorsiones en la ortografía.

Es de considerar el análisis y estudio del “ciberhabla”, para identificar sus implicaciones en todas las instancias a las cuales impacte, en este caso, en el impacto que tenga en la psicología, ya sea social o de la cognición individual. Por lo cual surgen diversas cuestiones que deben ser exploradas; ¿Acaso la Ciberhabla influye en la sociabilidad de las personas? ¿Cómo impacta el uso de la Ciberhabla como herramienta social? ¿Existen diferencias entre esta herramienta lingüística y los recursos tradicionales: lenguaje formal, plática cara a cara, etc.? ¿Cómo son las habilidades conversacionales de sus usuarios?

Con el pasar de los años cada una de estas formas de comunicación se han vuelto más complejas, acompañadas por la invención de aparatos que han brindado su difusión, como es el teléfono a la palabra y el telégrafo a la escritura. Con la llegada del netspeak encontramos una nueva forma de comunicarnos que algunos llaman habla escrita o un híbrido entre carta y conversación cara a cara. Este lenguaje se encuentra en el amplio mundo del internet.

Existen tres ámbitos generales en donde este lenguaje es empleado: la red (www), el correo electrónico (e-mail) y los grupos de chat, y aunque cada uno tiene su ámbito propio, no son excluyentes uno del otro. Podemos encontrar, por ejemplo, salas de chat en donde podemos enviar correos electrónicos o en los anteriores hallar hipervínculos que nos lleven a una página de la red. El lenguaje empleado en cada uno de estos tipos de comunicación varía dependiendo del equipo de cómputo con que se cuente y con la capacidad misma de los programas empleados.

2.3.1. Diferencias del ciberhabla y el lenguaje hablado

Este lenguaje practicado en el internet presenta características que lo diferencian de una conversación cara a cara, es en general de carácter espontáneo, carece de las pautas de turnos y la capacidad de observar el lenguaje no verbal del interlocutor. Como se menciona arriba, la tecnología es un factor importante en la fluidez de la conversación, puesto que la capacidad de banda ancha, los dispositivos electrónicos, el software empleado y la habilidad misma de la persona para dominar esta tecnología, marcarán la velocidad de dicha interacción.

Por lo anterior se puede decir que las diferencias básicas (no únicas) del lenguaje utilizado en internet y las conversaciones tradicionales cara a cara son las siguientes:

- La capacidad de recepción y emisión de respuestas instantáneas y simultáneas (tecnología)
- Carencia de lenguaje no verbal (gestos, muecas, postura)
- La demora en la respuesta es variada
- Establecimiento en los turnos de palabra
- Tono de voz

2.3.2. Diferencias entre el ciberhabla y lenguaje escrito

Con el avance de la tecnología, la capacidad de modificar la forma en la que escribimos en cuanto a su diseño y tamaño ha evolucionado rápidamente. En la escritura tradicional podemos apreciar un texto tal cual fue escrito, sin cambios, lo cual no sucede en lo que escribimos en internet, ya que estos textos están sujetos a diversos factores personales o ajenos al autor que van modificando el estilo de escritura. El poder modificar los textos, en contenido y forma, es la primera gran característica diferenciada entre la escritura convencional y la de internet.

Otra diferencia se encuentra en los hipervínculos existentes en internet. Estos vínculos nos trasladan de un texto a otro, de una página a otra o de una herramienta a otra (por ejemplo de un correo electrónico a una página web). Por la naturaleza misma de los hipervínculos, al ser textos que dirigen un sitio web a otro vinculado, no es posible definir su función del mismo modo que funciona el lenguaje escrito tradicional. Esta flexibilidad y centralidad de los hipervínculos es una característica única de este lenguaje (Coll & Monereo, 2008).

En conjunto, resulta más fácil considerar al netspeak como lenguaje escrito que se ha desplazado un tanto en la dirección del lenguaje hablado que como lenguaje hablado puesto por escrito. La comunicación a través de internet muestra características del lenguaje escrito y hablado, características mezcladas que se adaptan a este medio y resultan en productos propios del ciberhabla.

2.3.3. Consecuencia del nuevo medio para una lengua

Con el transcurso del tiempo la sociedad se ha percatado del uso dado de este lenguaje por parte de sus usuarios, quienes han ido desarrollando estilos de escritura novedosos en su forma pero abominables en cuanto a reglas ortográficas y gramaticales. La escritura jeroglífica, el escribir palabras formadas solo con las iniciales o la modificación voluntaria de la ortografía son algunos de estos estilos de escritura.

Estas características responden en parte a la economía que representa el escribir *tq* en lugar de *te quiero* en dos instancias, en el tiempo que tardamos en escribirlas y en el espacio que ocupamos, esto es visible en la mensajería instantánea y móvil. Si bien esta modificación del lenguaje es un riesgo que atenta contra las buenas costumbres de la escritura convencional, no es una sentencia de muerte para la lengua.

Aún cuando exista este uso indiscriminado de la lengua, los docentes en el aula, los padres en casa y la sociedad en general han de poner manos a la obra para supervisar que los usuarios del ciberhabla sepan distinguir donde es correcto emplear determinado lenguaje.

Además el uso de expresiones o palabras provenientes del ciberespacio traídas a nuestra vida diaria nos demuestra el valor de este lenguaje (“te lo estoy diciendo **en negritas**”). Las frases adoptadas del ciberhabla son comunes entre los usuarios, por ejemplo contamos con la tendencia a estereotipar situaciones en una imagen gráfica a lo cual denominamos “memes” y esta situación la podemos evocar con algún suceso que nos ocurra.

3. ASPECTOS PSICOLÓGICOS EN LA COMUNICACIÓN EMPELADA EN EL CHAT

La comunicación, entendida como lenguaje en su forma más elevada, es una función superior con la que cuenta la humanidad, es por tanto un medio por el cual se planifican, coordinan y realizan todas las actividades sociales por un lado, y por otro nos brinda la capacidad de autorregular y dirigir nuestro comportamiento.

En primera instancia, las personas aprenden a comunicarse a través de los estímulos sociales que lo rodean, por ejemplo los niños de la primera infancia van comprendiendo el contenido semántico de las palabras de los padres, hermanos y personas quienes viven con ellos. Al inicio, su lenguaje será poco referencial y se sujetará a necesidades primarias, con el paso del tiempo adquirirá y desarrollará una comunicación (lenguaje verbal, no verbal, etc.) más compleja, son significados, representaciones, es aquí donde aparece el llamado lenguaje egocéntrico, el cual refiere un tipo de lenguaje dirigido a uno mismo para poder regular el comportamiento, planificar acciones y dar significado a conceptos.

Los niños de cuatro años aproximadamente van desarrollando esta comunicación interna o lenguaje egocéntrico a la par de capacidades cognitivas como la memoria, la resolución de problemas, etc. En todo momento este desarrollo va acompañado, mediado y estimulado por lo social. El niño aprenderá estructuras sociales estereotipadas (costumbres, hábitos, valores) provenientes de su entorno cultural (Martí, 1991).

Una vez que esta comunicación interna es interiorizada, se desarrolla la comunicación social, dotada de representaciones simbólicas, medios para regular el comportamiento ajustado a convencionalismos sociales, mediando el desarrollo y ejecución de las funciones cognitivas y emocionales.

Este proceso de desarrollo de la comunicación se da desde el nacimiento hasta la muerte. Constantemente las personas van modificando las estructuras

cognitivas que permiten el desenvolviendo de la comunicación y a su vez, la comunicación es factor fundamental en el desarrollo de las capacidades cognitivas.

Puede referirse a la etapa comprendida desde el nacimiento hasta la adolescencia como crucial para el apropiamiento y desarrollo de la comunicación, dados los factores fisiológicos psicológicos y sociales que son determinantes en esta etapa, como la salud física y mental, la estimulación intelectual y motriz, estabilidad emocional, etc (Berger, 2006).

Como se mencionó antes y a pesar de ser la etapa descrita en el párrafo anterior crítica para la apropiación de la capacidad comunicativa, las estructuras comunicativas de las personas se van modificando constantemente durante toda la vida, pudiendo sufrir cambios radicales, retrocesos o desaparecer por completo. Factores como accidentes graves, lesiones, mutilaciones, traumas emocionales, cambio del medio cultural o cambios hormonales pueden influir en los cambios antes referidos.

Hablando específicamente respecto de cómo los cambios en el medio cultural pueden significar una alteración en la capacidad comunicativa de las personas, para bien o para mal, como se ha revisado el auge experimentado por la era de la Información impacta directamente en la psique humana, dado que si se tiene en mente a la comunicación y a las funciones psíquicas superiores en estrecho vínculo, con las nuevas tecnologías de información y comunicación se modifica la actividad cultural de la sociedad actual, por lo tanto, es de esperar que exista un cambio en las estructuras comunicativas de los usuarios de estas tecnologías (Craig, 2001).

Revisando la teoría vigotskyana, se aprecia la relación del adulto (experto) con el niño (inexperto) como el medio en el cual se da la apropiación de capacidades cognitivas, puesto que los infantes tienen una capacidad de realizar actividades solos, pero con ayuda y guía del adulto podrá potenciarse esa capacidad para realizar actividades cada vez más complejas y con menor error.

Esta diferencia o distancia cognitiva es lo que Vigotsky llamó Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) y una vez que la capacidad del inexperto ha sido potenciada y se ha logrado consolidar el dominio de esta actividad, ha de llamarse a este logro como “actualización de la ZDP” (Vigotsky, 1996).

La Zona de Desarrollo Próximo como proceso psicológico puede apreciarse en la mayoría de entornos de aprendizaje, ya sea en la escuela, trabajo o en casa. Cabe mencionar que el rol de experto puede ser desempeñado por un adulto o un par de la misma edad que haya actualizado su Zona de Desarrollo Próximo en la actividad específica a realizar.

La aproximación de esta teoría a la realidad actúa en donde las personas han visto un cambio en el modo de vida, adoptando las tecnologías de la información y la Comunicación en su vida diaria, se pueden advertir dos cuestiones:

1. Si el desarrollo de la comunicación se da mediante el andamiaje social, cara a cara, persona a persona, y ahora, con las TIC's la comunicaciones se ven mediadas por pantallas ¿cómo ha de ser la apropiación y modificación de las estructuras comunicativas de los usuarios de las TIC's.
2. ¿Existirá diferencia en la distancia cognitiva de acuerdo a las estructuras comunicativas entre los usuarios de las TIC's respecto de sus pares no usuarios?

Como se ha revisado en el apartado de Internet, el uso del chat juega un papel importante en las actividades sociales actuales entre sus usuarios y no usuarios, dado que es este medio en donde se realizan actos comunicativos inexistentes hasta hace algunas décadas.

Además el joven usuario es partícipe de un alejamiento de una sociedad instituida, con lo cual poco a poco va alejándose de las normas tradiciones de la sociedad: por ejemplo los valores éticos. Es en esta ausencia de normas tradicionales donde el usuario de Internet se ve desprovisto de mediadores de comportamientos, de referentes sociales y lineamientos culturales, los cuales han

sido sustituidos por pautas de comportamiento generadas por sociedades virtuales en la cual se hayan contenidos más bien lúdicos, se ha generado una preferencia en los jóvenes por esta interacción virtual en comparación con la real, como se menciona en el sobre el Edén de los jóvenes “lo socialmente tradicional se diluye ante la socialización virtual” (Fuentes, 2012).

En el Chat no se ponen en práctica algunas capacidades comunicativas propias de la comunicación verbal ni de la no verbal. El uso dado al ciberhabla, con todas sus características antes descritas, priva al sujeto comunicante de la experiencia de esforzarse en emplear funciones variadas o nuevas de la comunicación. El usuario del Chat al no interactuar cara a cara, no experimenta la comunicación no verbal, por lo tanto no pone en juego sus habilidades y elementos no verbales, los cuales son altamente importantes en las relaciones con los demás, ya que funcionan como mediadores de las relaciones interpersonales.

Con la falta de experiencia presencial de la comunicación vivida en el uso del Chat, se acompaña el desarrollo de algunas capacidades cognitivas, emocionales y sociales. La empatía es un ejemplo de competencia personal que pudiese tener un impacto mediante el uso del Chat. Algunas capacidades cognitivas pueden verse beneficiadas con este uso, por ejemplo la creatividad, procesamiento de información o la estimulación intelectual por la gran cantidad de información que se transmite por este medio.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Objetivo general

Analizar la comunicación de usuarios y no usuarios del chat sincrónico en la conversación cara a cara a fin de describir los estilos de comunicación de cada uno.

Objetivos específicos

Identificar los estilos de comunicación de los usuarios y los no usuarios del chat en una conversación cara a cara.

Identificar los elementos kinésicos de la comunicación no verbal de los usuarios del chat y los no usuarios en una conversación cara a cara.

Identificar las funciones de la comunicación verbal de los usuarios del chat y los no usuarios en una conversación cara a cara.

Identificar diferencias (de encontrarlas) entre la comunicación empleada por usuarios respecto de la empleada por los no usuarios en una conversación cara a cara.

Comparar la comunicación de los participantes de acuerdo a su edad y género.

Pregunta de investigación

¿Existe diferencia significativa en la forma en que se comunican los usuarios del chat comparados con los no usuarios?

Justificación

En nuestros días el uso de herramientas para la mensajería es muy común dentro de zonas que tienen al alcance tecnologías de comunicación, cada vez es más fácil acceder a medios que nos permiten comunicarnos con otras personas al instante, en lugares remotos o de formas que antes no existían. Con todo ello han surgido interrogantes y mitos respecto del impacto que este uso o abuso pudiera

generar en los usuarios de dichas tecnologías. Por ello, el presente estudio tuvo como objetivo analizar los estilos de comunicación de personas que usan el chat (ya sea sincrónico o asincrónico) de forma regular en comparación con personas que lo usan muy poco tiempo. Esta investigación tuvo como finalidad describir la forma en que se comunican ambos grupos y con ellos buscar evidencia de una posible diferencia atribuible al uso del chat, con lo cual se buscó conocer el impacto que tiene esta forma de comunicación virtual en la manera en que se comunican las personas. Mediante los resultados obtenidos se puede revisar la importancia del uso de las tecnologías de comunicación en el desarrollo de habilidades para comunicarnos, además de lo significativo que representan en la actualidad los medios masivos de comunicación como es el Internet. Esta información puede ayudar a la comprensión de fenómenos contemporáneos de reciente aparición o que se han remarcado en los últimos años, tales como el bullying virtual y escolar, la desinhibición juvenil en redes sociales, el uso del lenguaje propio de internet. Además resulta interesante propiamente para la psicología el estudio de los procesos intrínsecos en la comunicación a través de la computadora, teniendo relevancia para áreas como la psicología social, teorías de la personalidad, etc.

MÉTODO

Participantes

12 voluntarios con valores similares de situación geográfica, nivel educativo, situación laboral, posición socioeconómica además de no atender contra los principios éticos de discriminación por credo o raza. Los participantes fueron categorizados de acuerdo a su rango de edad, género, si fueron usuarios del chat (más de dos años de uso del chat de forma constante y de al menos 2 horas diarias) o si fueron no usuarios.

En la Tabla 1 se muestra como se dividieron los participantes en tres rangos de edad, en cada rango se encontraban dos parejas, una de mujeres (usuario/no usuario) y otra pareja de hombres (usuario/no usuario).

Tabla 1. Muestra la forma en que se dividieron los participantes del estudio.

| Rango | Género | Usuarios de chat de forma regular | No usuarios de chat de forma regular |
|------------------------|--------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Uno (15 a 17 años) | Mujer | Participante 1 | Participante 3 |
| | Hombre | Participante 2 | Participante 4 |
| Dos (25 a 27 años) | Mujer | Participante 5 | Participante 7 |
| | Hombre | Participante 6 | Participante 8 |
| Tres (35 a 37 años) | Mujer | Participante 9 | Participante 11 |
| | Hombre | Participante 10 | Participante 12 |

Escenario. Las conversaciones se realizaron en distintos escenarios, como salones de escuela o consultorios, los cuales contaron con iluminación, ventilación y espacio suficiente para la grabación.

Materiales. Sillas, laptop marca Gateway modelo NVS/H3m, webcam integrada a la laptop y un celular marca Nokia modelo C-7.

Tipo de estudio: Descriptivo

Los datos obtenidos en la investigación se analizaron en dos sentidos:

1. Comunicación verbal (ver Tabla 2).
2. Comunicación no verbal (ver Tabla 3).

Análisis de la Comunicación Verbal

Técnica: Análisis de contenido.

Universo: La conversación de cada participante. Definir cada uno de estos aspectos.

Categoría: Funciones de la comunicación.

Sub-categorías se dividió de acuerdo a la función de la comunicación empleada en cada diálogo.

Unidad de análisis: Diálogo, se define como cada turno para hablar con el interlocutor dentro de la conversación.

La Tabla 2 describe las funciones de la comunicación analizadas en la conversación.

Tabla 2. Funciones de la comunicación.

| Funciones de la Comunicación | Código | Definición | Ejemplo |
|------------------------------|-----------|--|---|
| Función Apelativa | FA | Está centrada en el receptor y es una solicitud de información, además de promover la interacción. Usualmente se encuentran en forma de preguntas. | “¿Y a ti te gustan los pantalones entubados?” |
| Función Conmitiva | FC | Está orientada al receptor, se enuncia en forma imperativa; | “Es un fleco pues así, así como el |

| | | | |
|--------------------------------|-----------|---|---|
| | | es un tipo de mensaje didáctico que utiliza recursos gráficos o audiovisuales. | tuyo pero pintado” |
| Función Expresiva | FE | Está centrada en el emisor y expresa la actitud del hablante hacia aquello de lo que está hablando, expresa sentimientos y emociones sean reales o fingidas. Generalmente esta función es inconsciente. | “Pues he, pues para mi pues no sé, no le hallo sentido burlarse yo creo que cada persona pues es libre de vestirse como quiera, no le encuentro nada de chiste burlarse de la persona.” |
| Función Fática | FF | Está orientada hacia el contacto de emisor y receptor a través de la palabra para iniciar, mantener, prolongar o interrumpir un acto comunicativo. No necesariamente tiene contenido. | “Ok”, “Hola”. |
| Función Metalengüística | FM | Está centrada en el código que hace comprensible el mensaje. Por medio del lenguaje es posible hacer una explicación del lenguaje mismo (Metalenguaje). | “La regla dice que después de la m sigue la p” |
| Función Poética | FP | Esta comunicación le da mucha importancia al mensaje en sí mismo. En | “Dulce como amanecer de primavera” |

| | | | |
|----------------------------|------------|--|--|
| | | esta función se aplican principios especiales de estilística semiótica, ya que una obra pictórica, una escultura, un poema o una obra literaria, son observados o leídos y el mensaje lo da el mismo objeto por lo que pueda transmitir. | |
| Función Referencial | FR | Se orienta hacia la realidad a la cual aluden el mensaje o el discurso. Pretende brindar información verídica y objetiva, que corresponda fielmente a la realidad. | “Y pues ya cuando fue y encontraron la cabeza la voltearon no sabían cómo le habían dado un balazo en la cabeza y pues si atravesó el casco se cayó y se cortó la cabeza.” |
| Función Desinhibida | FD | Está centrada en el código que se emplea y consiste en establecer una relación menos tensa y sin formalidad. En ella se pueden usar insultos (agresivos o no), doble sentido, palabras folklóricas o frases reinventadas. | “güey”, pinche”, etc. |
| Función Retórica | FRE | Desde el punto de vista retórico, la comunicación consiste en un acto | Los conferencistas de cualquier índole. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | unidireccional, como disparar una flecha a un blanco. Toda la actividad de la comunicación, se centra en la acción unidireccional de hacerle algo a alguien, haciéndose hincapié en el emisor y en su capacidad de comunicación. Esto significa que de la manera en que construye, organice y transmita su mensaje; depende la efectividad de su discurso. | |
|--|--|--|--|

De las funciones de la comunicación antes enlistadas, solo fueron contabilizadas las frecuencias de las primeras cinco, ya que las demás no fueron empleadas por los participantes a lo largo de sus conversaciones.

Análisis de la Comunicación No Verbal

Técnica: Análisis de contenido.

Universo: La conversación de cada participante.

Categoría: Elementos kinésicos.

Unidad de análisis. Se dividió de acuerdo al tipo de elemento kinésico empleado.

A continuación se muestran en la Tabla 3 los elementos kinésicos y del paralenguaje.

Tabla 3. Elementos kinésicos y paralenguaje de la comunicación no verbal.

| ELEMENTO KINÉSICO | | CÓDIGO | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------|-----------------|-----------|--|
| Mirada | Dirigida | MD | Los ojos se direccionan hacia el interlocutor |
| Expresión facial | Alegría | EA | Mejillas elevadas, contracción del músculo cigomático y del orbicular que rodea el ojo. |
| | Sorpresa | ES | Párpados superiores se elevan pero los inferiores permanecen relajados, la mandíbula se abre. |
| | Tristeza | ET | Párpados caídos, cejas arrugadas hacia arriba, entrecejo arrugado y los labios se prolongan horizontalmente. |
| | Miedo | EM | Párpados superiores elevados al máximo e interiores tensos, cejas elevadas y estrechas entre sí, labios se posicionan hacia atrás. |
| | Ira | EI | Mirada fija, ojos apretados, cejas juntas y en el extremo interno hacia abajo, mandíbula apretada. |

| | | | |
|----------------|-----------------------------------|-----------|---|
| | Asco | EC | Ligera contracción del músculo que frunce la nariz y estrecha los ojos. El gesto de la nariz arrugada es simultáneo al de la elevación del labio superior |
| Gestos | Emblemáticos | GE | Agitar la mano para saludar o despedirse, pulgar arriba para indicar aprobación o que todo está bien. |
| | De Acompañamiento | GC | Mover las manos o los pies en movimientos simultáneos al lenguaje verbal |
| | Ilustrativo o ilustradores | GI | Indicar con los dedos el conteo llevado verbalmente. |
| | De adaptación | GA | Rascarse la barbilla en una situación de duda o tensión. |
| | Reguladores de interacción | GR | Inclinaciones rápidas de la cabeza indican al interlocutor que debe terminar de hablar, mientras que las lentas le indican que continúe. |
| Sonrisa | Falsa | SF | Mientras los ojos, párpados y cejas se mantienen relajados, los labios pueden mantenerse completamente cerrados extendidos a los lados o los labios pueden abrirse en una sonrisa que deja ver los diente inferiores. |
| | Amortiguadora | SA | Se aprietan los labios, se estiran las comisuras de los labios y los párpados superiores descienden. |
| | De Desdén | SD | La mitad simétrica del rostro cambia de posición en relación con la otra mitad, un lado del labio se eleva al |

| | | | |
|-----------------------------|-----------------|---|--|
| | | | igual que una ceja del mismo lado. |
| | Burlona | SB | Los labios se elevan en un ángulo muy pronunciado. |
| | Triste | ST | Es asimétrica, prolongada y acompañada de ojos entrecerrados. |
| | Sincera | SS | Participa el músculo cigomático, se muestran los dientes superiores. |
| | Temerosa | SM | Los labios se pliegan hacia las orejas y quedan en posición rectangular. |
| Posición corporal | Abierta | PA | Dirección del cuerpo hacia el interlocutor, no presenta brazos /o piernas cruzadas. |
| | Cerrada | PC | Dirección del cuerpo no dirigida hacia el interlocutor, brazos y/o piernas cruzadas. |
| Movimiento de cabeza | | MC | Cambios de posición de la cabeza |
| Contacto físico | | CF | Cualquier contacto intencionado del participante con su interlocutor. |
| Paralenguaje | | Descripción | |
| Volumen | | Los cambios en el volumen tienen como objetivo fundamental lograr que los demás puedan escuchar lo que decimos | |
| Tono | | Grave o agudo. Se refiere a la entonación que le damos al contenido verbal. | |
| Latencia | | Tiempo que transcurre entre el final del dialogo que emite un interlocutor y el comienzo de otro por parte del otro interlocutor. | |
| Fluidez | | La fluidez puede verse disminuida por silencios, muletillas o repeticiones. | |
| Claridad | | Puede verse dificultada cuando se farfulla, chapurrea, arrastra palabras o con un acento muy | |

| | |
|------------------|-------------------------------------|
| | fuerte. |
| velocidad | Puede ser rápido, lento o adecuado. |

PROCEDIMIENTO

Las conversaciones se llevaron a cabo una a la vez y los participantes no estuvieron en el lugar de grabación con nadie más que con la persona con quien hablaron, desconocida para él/ella. Antes de ingresar al lugar donde se llevaría a cabo la grabación, se les dio la siguiente indicación:

“Vas a hablar con una persona, el tema puede ser sobre las modas, ya sea música, ropa o lo que tú quieras, pero debes platicar con naturalidad y trata de no quedarte callado ni que la persona con la que hables se quede callada.”

Se solicitó el consentimiento del participante de grabar en audio y video la conversación.

Las conversaciones tuvieron un tiempo aproximado de duración de 10 minutos.

De acuerdo al género del participante se asignaba a alguien con su mismo género. Las personas que conversaron con cada participante fueron un hombre y una mujer de 27 años.

Cada conversación grabada fue transcrita a un procesador de palabras donde fue analizada tanto en el análisis de la comunicación verbal como no verbal, teniendo para cada caso, un conteo de las frecuencias emitidas por los participantes y vaciadas en tablas de frecuencias.

De acuerdo a los resultados obtenidos se identificó el tipo de estilo de comunicación de cada participante.

Una vez obtenidos los estilos de comunicación de cada participante, se compararon los estilos entre usuarios y no usuarios del chat para revisar la posible diferencia entre ellos

RESULTADOS

Resultados de la Comunicación Verbal

En la Tabla 4 se muestran las frecuencias emitidas de acuerdo al uso de las funciones de la comunicación en las conversaciones de cada participante. Como se mencionó antes, solo se describen las funciones de la comunicación emitidas por los participantes (FA, FE, FR, FF y FD), las funciones no emitidas fueron omitidas del análisis (FC, FP, FM y FRE).

Tabla 4. Frecuencia de las funciones de comunicación.

| Rango de edad | Participantes | Frecuencias De Funciones De La Comunicación | | | | |
|-----------------|---------------|---|----|----|----|----|
| | | FA | FE | FR | FF | FD |
| De 15 a 17 años | 1 | 4 | 8 | 17 | 1 | 0 |
| | 2 | 4 | 8 | 37 | 2 | 2 |
| | 3 | 1 | 19 | 31 | 0 | 0 |
| | 4 | 13 | 15 | 45 | 2 | 0 |
| De 25 a 27 años | 5 | 10 | 13 | 19 | 1 | 0 |
| | 6 | 15 | 2 | 7 | 0 | 0 |
| | 7 | 15 | 8 | 13 | 0 | 2 |
| | 8 | 3 | 8 | 13 | 1 | 4 |
| De 35 a 37 años | 9 | 10 | 8 | 25 | 1 | 0 |
| | 10 | 0 | 18 | 26 | 0 | 0 |
| | 11 | 3 | 4 | 8 | 0 | 0 |
| | 12 | 0 | 10 | 14 | 2 | 0 |

Resultados de la Comunicación no verbal

En la Tabla 5 se muestran las frecuencias de cada elemento kinésico emitidas en las conversaciones de cada participante. Solo se analizaron los elementos kinésicos emitidos durante las conversaciones (MD, EA, ES, EM, SF, SA, SD, SS, SM, GE, GI, GC, GR, GA, PA, PC, MC), los elementos no emitidos fueron omitidos (ET, EI, ST, SB, y en ningún caso existió CF).

Tabla 5. Frecuencia de elementos kinésicos.

| ELEMENTO KINESICO | PARTICIPANTES | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------|----|-----|-----|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| MD | 108 | 68 | 111 | 112 | 74 | 41 | 86 | 83 | 114 | 62 | 88 | 87 |
| EA | 10 | 21 | 32 | 19 | 17 | 0 | 9 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| ES | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| EM | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| EC | 1 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| SF | 7 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 5 | 7 | 3 | 0 |
| SA | 12 | 11 | 26 | 4 | 6 | 0 | 2 | 5 | 7 | 0 | 2 | 1 |
| SD | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 | 2 | 8 | 0 | 0 |
| SS | 38 | 4 | 8 | 13 | 6 | 0 | 8 | 7 | 6 | 11 | 5 | 2 |
| SM | 7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GE | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| GI | 0 | 0 | 4 | 0 | 7 | 0 | 0 | 6 | 0 | 11 | 0 | 9 |
| GC | 14 | 3 | 2 | 4 | 40 | 19 | 14 | 25 | 68 | 43 | 9 | 35 |
| GR | no | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GA | 43 | 9 | 21 | 33 | 16 | 13 | 33 | 55 | 18 | 15 | 46 | 27 |
| PA | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| PC | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| MC | 99 | 80 | 53 | 23 | 102 | 32 | 94 | 112 | 101 | 103 | 102 | 98 |

Análisis cuantitativo de resultados. Comunicación verbal

A continuación se describe el análisis realizado a las conversaciones de cada par de participantes, tomando en cuenta la edad y su grupo asignado. En este análisis se comparó la frecuencia de cada función

La Figura 1 representa la comparación de las frecuencias de cada función de la comunicación entre la participante 1 y la participante 3. Mientras que la participante 1 empleó cuatro funciones de comunicación, destacando la Función Referencial (FR=17) como la más empleada, la participante 3 empleó tres funciones, también siendo la Función Referencial la que más empleó (FR=31); en la Función Apelativa (FA=4) la participante 1 tuvo mayor puntaje que la participante 3 (FA=1); en la Función Expresiva (FE=19) y Función Referencial (FR=31) la participante 3 tuvo mayor puntaje que la participante 1 (FE=8, FR=17); solo la participante 1 usó la Función Fática (FF=1).

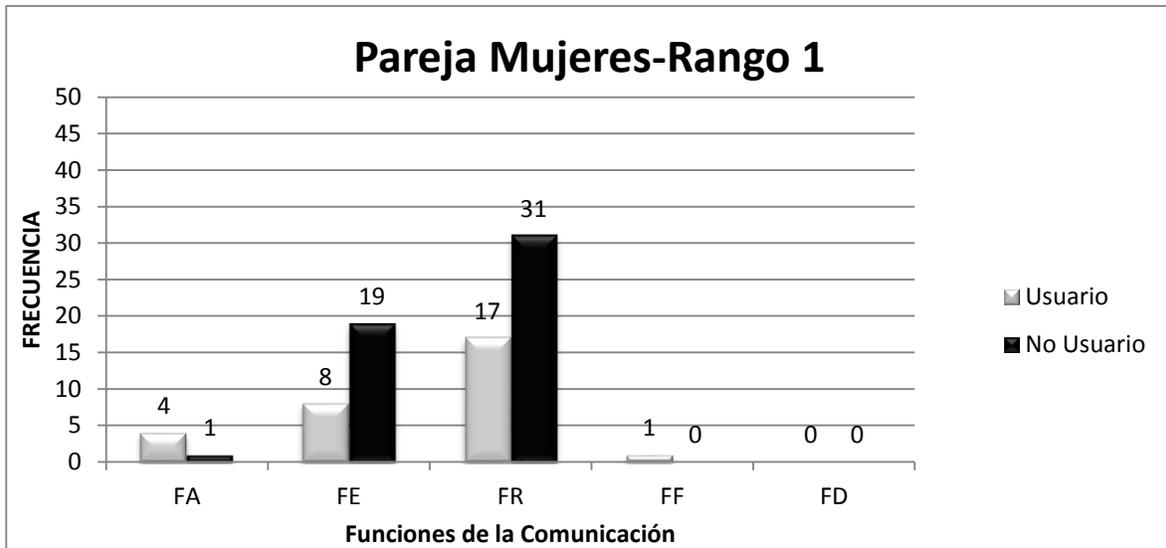


Figura 1. Frecuencia de las funciones de la comunicación de las participantes 1 (Usuaría) y 3 (No usuaria).

La Figura 2 muestra las funciones empleadas por los participantes 2 y 4 respectivamente; el participante 2 empleó cinco funciones, siendo la Función Referencial la que tiene más puntaje (FR=45), mientras que el participante 4 empleó cuatro funciones siendo la FR la que más empleó (FR=37); en la Función Apelativa (FA=13), Función Expresiva (FE=15) y Función Referencial (FR=45) el participante 4 puntuó más que el participante 2 (FA=4, FE=8, FR=37); en la Función Fática empataron (FF=2); y en la Función desinhibida (FD=2) solo el participante 2 la empleó.

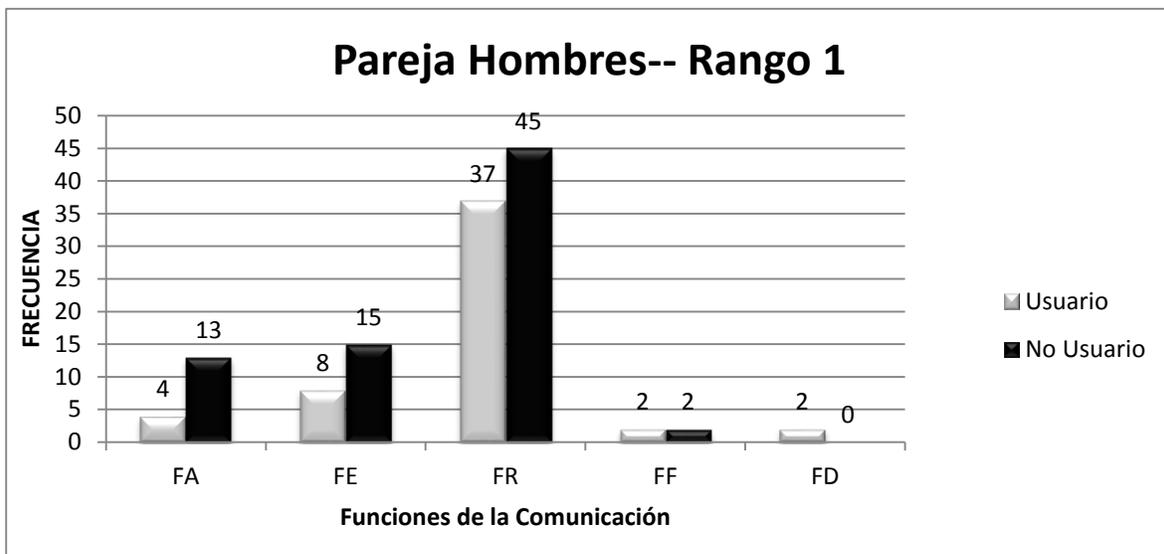


Figura 2. Frecuencia de las funciones de la comunicación de los participantes 2 (Usuaría) y 4 (No usuaria).

La Figura 3 muestra las funciones empleadas por las participantes 5 y 7; la participante 5 empleó tres funciones siendo la Función Referencial la más empleada (FR=19); la participante 7 empleó cuatro funciones, siendo la Función Apelativa (FA=15) la que más empleó; en la Función Apelativa (FA=15) la participante 7 tuvo mayor puntaje; en la Función Expresiva y Función Referencial (FE=13, FR=19) la participante 5 puntuó más; en la Función Fática puntuó más la participante 5 (FF=1); y en función desinhibida (FD=2) solo la participante 5

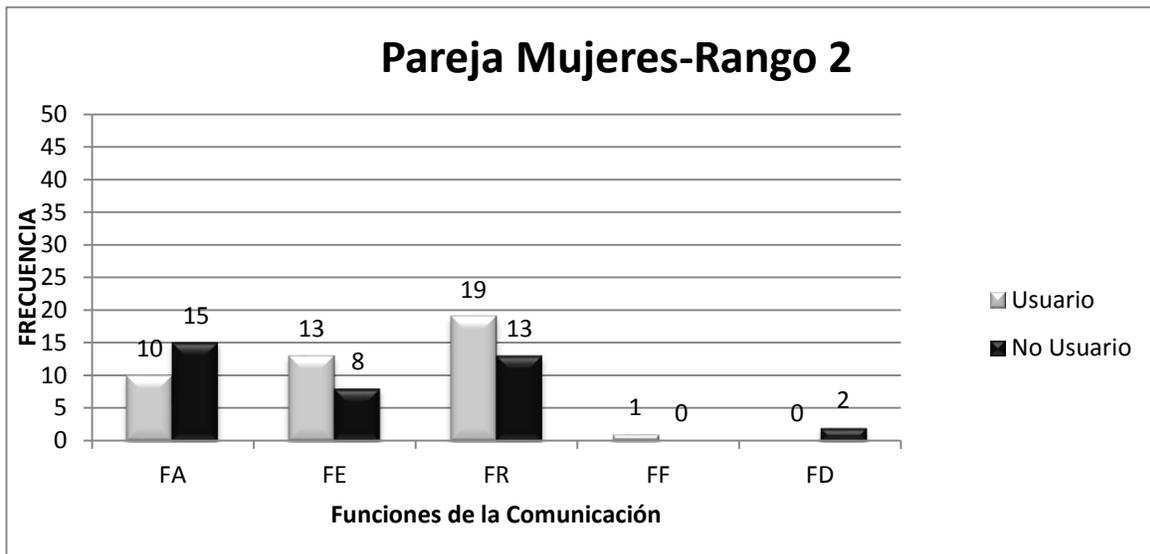


Figura 3. Frecuencia de las funciones de la comunicación de las participantes 5 (Usuaría) y 7 (No usuaria).

punteó.

La Figura 4 muestra las funciones empleadas por los participantes 6 y 8; el participante 6 empleó tres funciones, siendo la Función Apelativa la que tuvo mayor puntaje (FA=15); el participante 8 empleó cinco funciones empleando con mayor frecuencia la Función Referencial (FR=13); en la Función Apelativa (FA=15) el participante 6 tuvo mayor puntaje; en la Función Expresiva (FE=8) y Referencial (FR=13) tuvo más puntaje el participante 8; la Función fática (FF=1) y la Función Desinhibida (FD=4) solo fueron empleadas por el participante 8.

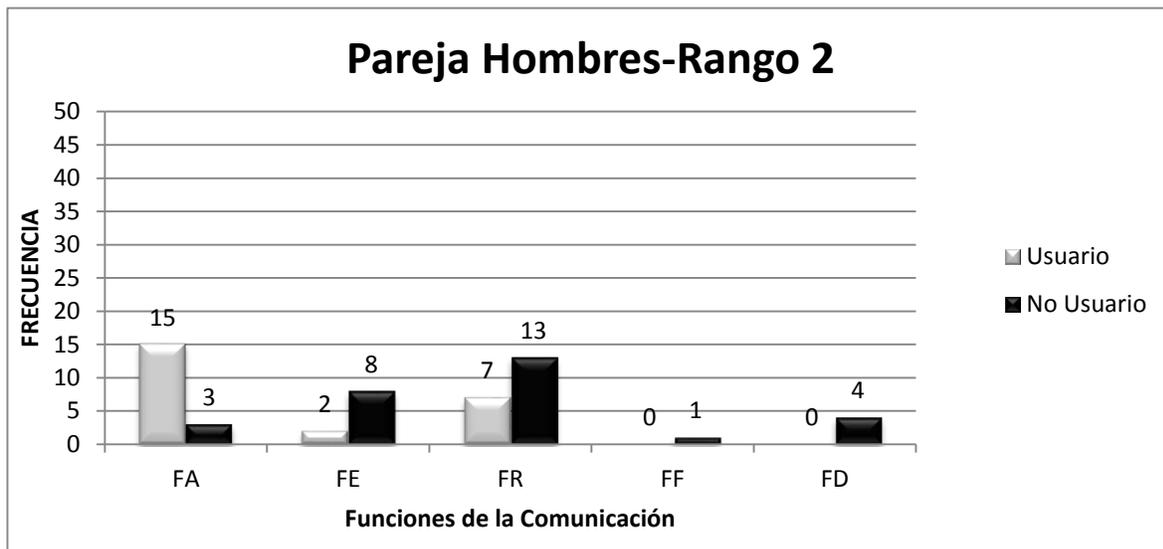


Figura 4. Frecuencia de las funciones de la comunicación de los participante 6 (Usuario) y 8 (No usuario).

La Figura 5 muestra las funciones empleadas por las participantes 9 y 11; la participante 9 empleó cuatro funciones siendo la Función Referencial la que contó con mayor puntaje (FR=25); la participante 11 empleó tres funciones siéndola Función Referencial la cual más ocupó (FR=8); la participante puntuó más en todas las funciones (FA=10, FE=8, FR=25, FF=1).

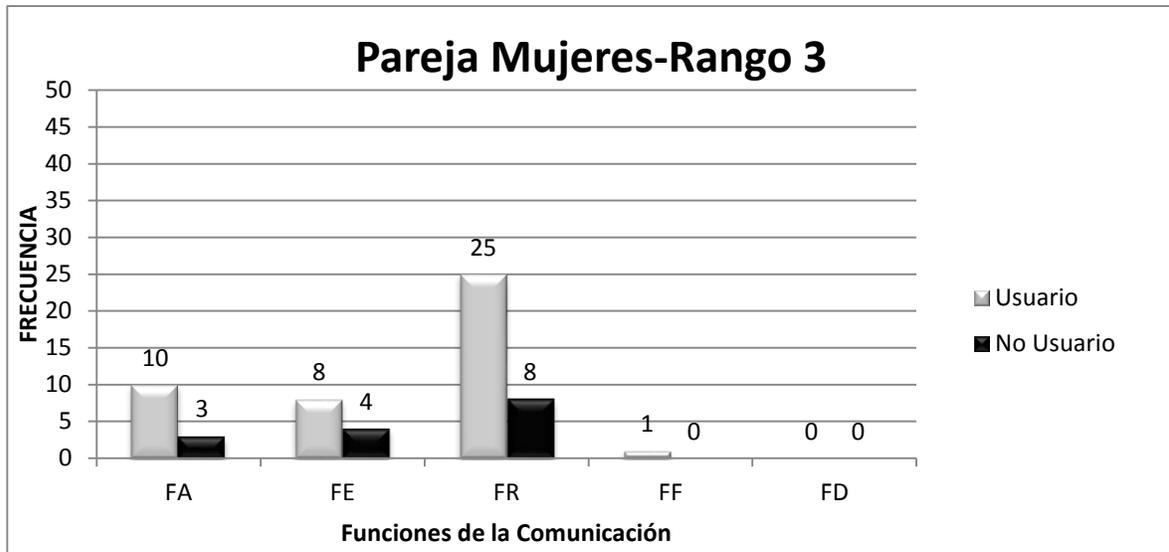


Figura 5. Frecuencia de las funciones de la comunicación de las participantes 9 (Usuaría) y 11 (No usuaria).

La Figura 6 muestra las funciones empeladas por los participantes 10 y 12; el participante 10 empleo dos funciones de las cuales la Función Referencial fue la cual tuvo mayor puntaje (FR=26); el participante 12 empeló tres funciones de las cuales la Función Referencial fue la que más empleó (FR=14); en las funciones Expresiva (FE=18) y Referencial (FR=26) el participante 10 tuvo mayor puntaje; solo el participante 12 empleó la Función Fática (FF=2); ninguno empleó la Función Apelativa ni la Función Desinhibida.

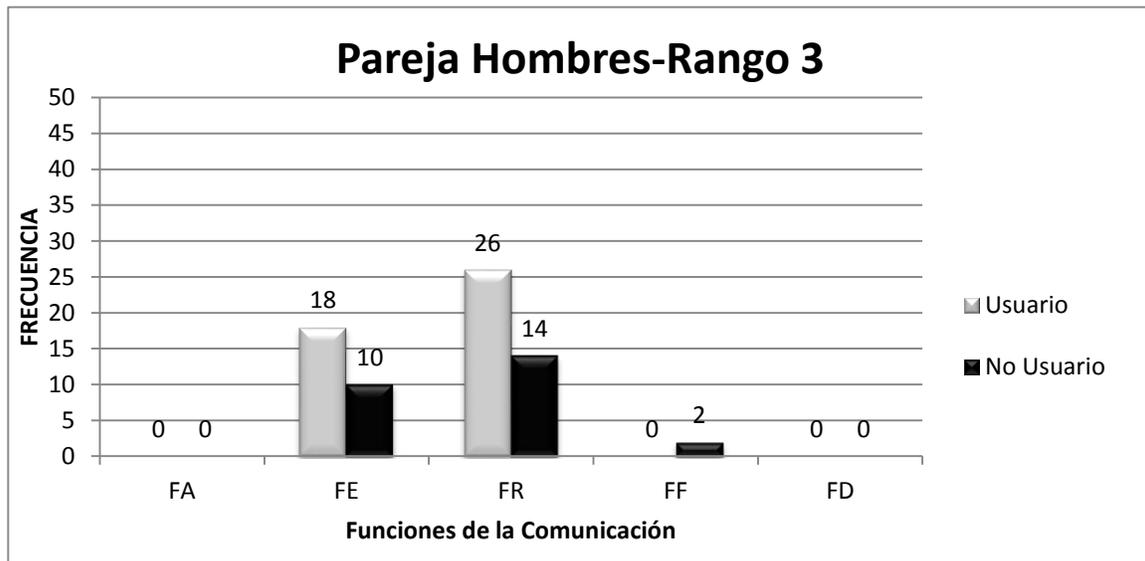


Figura 6. Frecuencia de las funciones de la comunicación de los participante 10 (Usuario) y 12 (No usuario).

Resultados de los participantes del rango 1.

- Los usuarios de chat emplean más funciones de la comunicación.
- Los no usuarios de chat tienen puntajes más altos en las funciones empleadas en comparación con sus similares.
- La función más empleada por usuarios y no usuarios fue la Referencial (FR).
- Solo el participante 2 empleó la función desinhibida (FD).
- Los participantes hombres emplearon más funciones de la comunicación que las mujeres.

Resultados de los participantes del rango 2.

- Las participantes 5 y 7 emplearon más funciones de la comunicación que los hombres.
- La puntuación más alta fue en el caso de las mujeres de la función referencial (FR de la participante 5).
- La puntuación más alta fue en el caso de los hombres de la función apelativa (FA del participante 6).
- Los participantes no usuarios emplearon la función desinhibida (FD).

Análisis cuantitativo de la comunicación no verbal.

A continuación se describe el análisis realizado a las conversaciones de cada par de participantes, tomando en cuenta la edad y su rango asignado. En este análisis se comparan la frecuencia de cada elemento kinésico. Se omiten del análisis los elementos Expresión de Tristeza (ET), Expresión de Ira (EI), Sonrisa Burlona (SB), Sonrisa Triste (ST), Gestos Reguladores de interacción (GR) y de Contacto Físico (CF) dado que ninguno de los participantes puntuó en ellos.

En la Figura 7 se puede observar un mayor puntaje en las miradas dirigidas (MD=111) de la participante 3; en expresión la participante 3 puntuó solo en Expresión de Alegría (EA=32) mientras que la participante 1 puntuó en tres subtipos de expresión (EA=10, EM=2, EC=1); en el elemento tipo de Sonrisa la participante 1 puntuó en cuatro subcategorías (SF=38, SA=12, SS=38, SM= 7) mientras que a participante 3 puntuó en dos (SA=26, SS=8); en el elemento Gestos la participante 1 puntuó en dos subcategorías (GC=14, GA=43) mientras que la participante 3 puntuó en tres (GI=4, GC=2, GA=21); en el elemento Movimiento de Cabeza la participante 1 puntuó más (MC=99) que la participante 3 (MC=53); la posición corporal de la participante 1 fue cerrada y la de la participante 3 abierta.

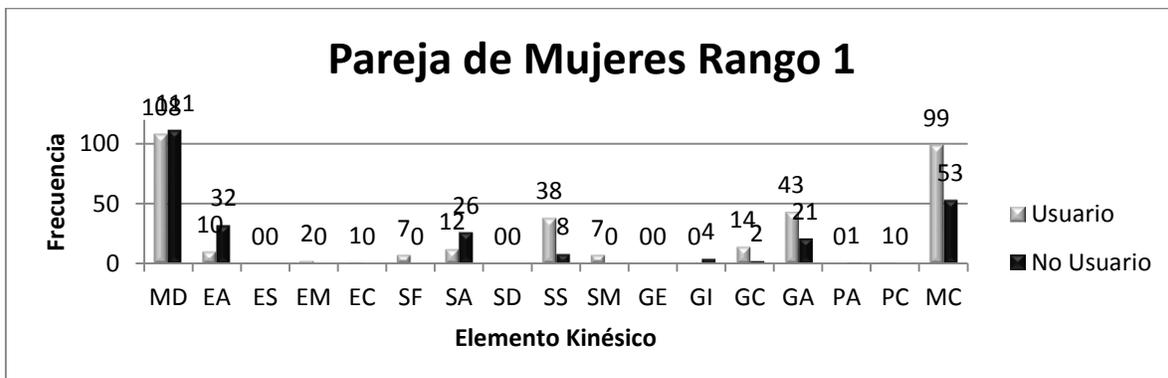


Figura 7. Frecuencias de elementos kinésicos de las participantes 1 (Usuario) y 3 (No usuario).

La Figura 8 muestra los puntajes de los participantes del rango 1. En el elemento Mirada Dirigida el participante 2 puntuó menos (MD=68) respecto del participante 4 (MD=112); en el elemento Expresión el participante 2 puntuó en tres subcategorías (EA=29, ES=1, EC=7), el participante 4 puntuó solo en una (EA=19); En el elemento Sonrisa el participante 2 puntuó en tres subcategorías (SA=11, SD=1, SS=4); en la categoría de Gestos el participante 2 en dos subcategorías (GC=3, GA=9); en el elemento Movimiento de Cabeza el participante 2 puntuó más (MC=80) que el participante 4 (MC=23); la Postura de participante 2 fue cerrada y del participante 4 abierta.

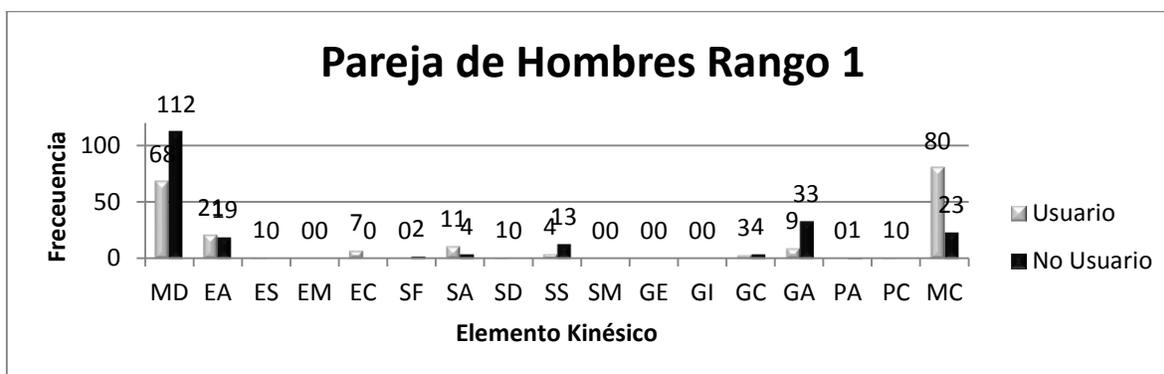


Figura 8. Frecuencias de elementos kinésicos de los participantes 2 (Usuaría) y 4 (No usuaria).

La Figura 9 muestra los puntajes de las participantes del rango 2. En el elemento Mirada Dirigida la participante 5 puntuó menos (MD=74) que la participante 7 (MD=86); en el elemento Expresión la participante 5 puntuó en dos subcategorías (EA=17, ES=1) y la participante 7 puntuó en tres (EA=9, ES=1, EC=1); en el elemento Sonrisa la participante 5 puntuó en cinco subcategorías (SF=2, SA=6, SD=4, SS=6, SM=1) mientras que la participante 7 puntuó en cuatro (SF=1, SA=2, SD=3, SS=8); en el elemento Gestos la participante 5 puntuó en cuatro subcategorías (GE=1, GI=7, GC=40, GA=16); GA=43) mientras que la participante 3 puntuó en tres (GI=4, GC=2, GA=21); en el elemento Movimiento de Cabeza la participante 5 puntuó más (MC=102) que la participante 7 (MC=94) la posición corporal de la participante 5 fue abierta y de la participante 7 cerrada.

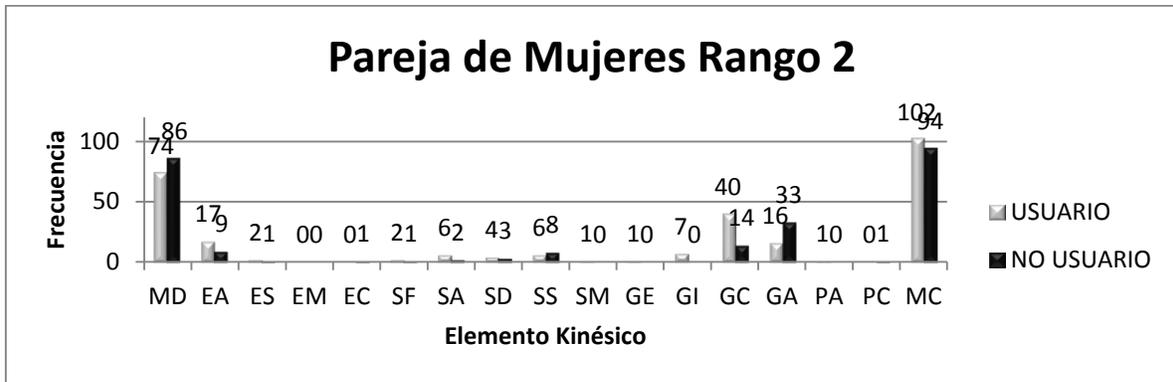


Figura 9. Frecuencias de elementos kinésicos de las participantes 5 (Usuaría) y 7 (No usuaria).

La Figura 10 muestra los puntajes de los participantes del rango 2. En el elemento Mirada Dirigida el participante 6 puntuó menos (MD=41) respecto del participante 8 (MD=83); en el elemento Expresión sólo puntuó el participante 8 (EA=2); en el elemento Sonrisa sólo puntuó en dos subcategorías el participante 8 (SA=5, SS=7); en el elemento Gestos el participante 6 puntuó en dos subcategorías (GC=19, GA=13) mientras que el participante 8 puntuó en cuatro (GE=5, GI=6, GC=25, GA=55); GA=43) mientras que la participante 3 puntuó en tres (GI=4, GC=2, GA=21); en el elemento Movimiento de Cabeza el participante 6 puntuó menos (MC=32) que el participante 8 (MC=112); la posición corporal de ambos participantes fue abierta.

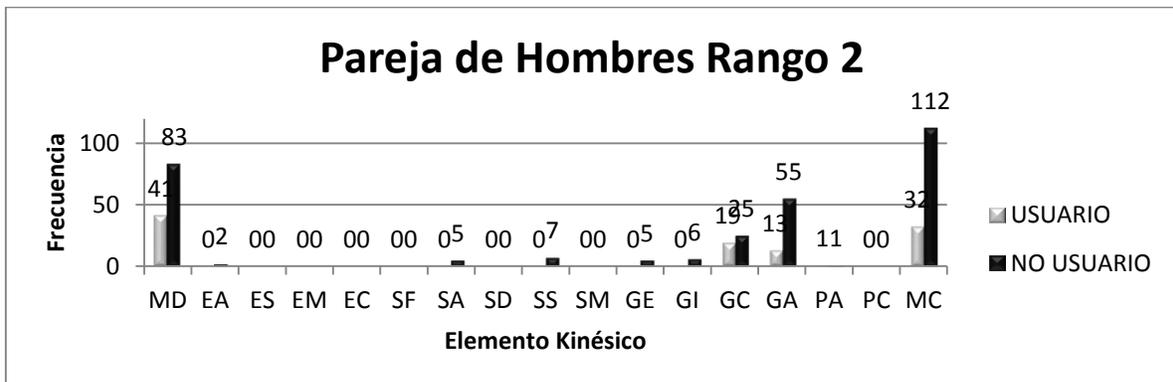


Figura 10. Frecuencias de elementos kinésicos de los participantes 6 (Usuario) y 8 (No usuario).

En la Figura 11 se muestra los puntajes de las participantes del rango 3. En el elemento Mirada Dirigida la participante 9 puntuó más (MD=114) respecto del

participante 11 (MD=88); en el elemento Expresión la participante 9 puntuó en dos subcategorías (EA=1, EC=2) mientras que la participante 11 puntuó solo en 1 (EA=2); en el elemento Sonrisa la participante 9 puntuó en cuatro subcategorías (SF=5, SA=7, SD=2, SS=6) y la participante 11 puntuó en tres (SF=3, SA=2, SS=5); en el elemento Gestos la participante 9 puntuó en dos subcategorías (GC=68, GA=18) mientras que la participante 11 también puntuó en dos (GC=9, GA=46); GA=43) mientras que la participante 3 puntuó en tres (GI=4, GC=2, GA=21); en el elemento Movimiento de Cabeza la participante 9 puntuó menos (MC=101) que la participante 11 (MC=102); la posición corporal de la participante 9 fue abierta y el de la participante 11 fue cerrada.

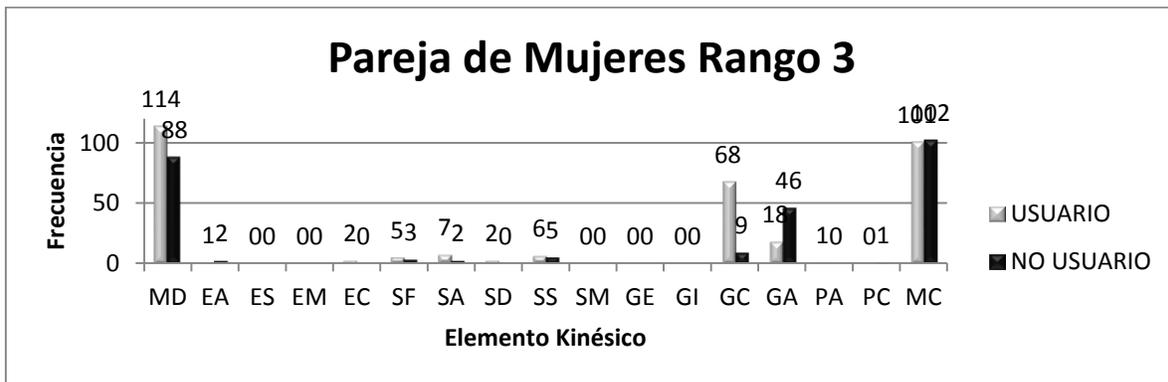


Figura 11. Frecuencias de elementos kinésicos de las participantes 9 (Usuaría) y 11 (No usuaria).

En la Figura 12 se muestra los puntajes de los participantes del rango 3. En el elemento Mirada Dirigida el participante 10 puntuó más (MD=103) que el participante 12 (MD=98); en el elemento Expresión el participante 10 puntuó en tres subcategorías (EA=3, ES=1, EC=1) mientras que el participante 12 puntuó solo en una (EA=1); en el elemento Sonrisa el participante 10 puntuó en tres subcategorías (SF=7, SD=8, SS=11) en tanto que el participante 12 puntuó en dos (SA=1, SS=2); en el elemento Gestos el participante 10 puntuó en dos subcategorías (GC=68, GA=18) mientras que la participante 11 también puntuó en tres (GI=9, GC=35, GA=27); GA=43) mientras que la participante 3 puntuó en tres (GI=4, GC=2, GA=21); en el elemento Movimiento de Cabeza el participante 10 puntuó más (MC=103) que el participante 12 (MC=98); la posición corporal del participante 10 fue cerrada y el del participante 12 fue abierta.

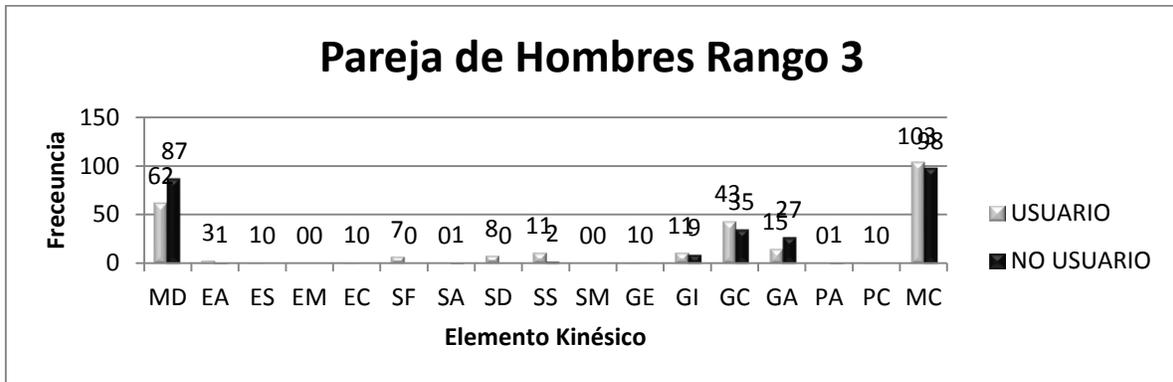


Figura 12. Frecuencias de elementos kinésicos de los participantes 10 (Usuario) y 12 (No Usuario).

En cuanto a lo cuantitativo, los participantes usuarios emplearon en menor medida el elemento de MD, con más subcategorías del elemento Expresión, mayor variedad en las subcategorías de Sonrisa puntuaron más en GA y menos frecuencia en MC.

Los no usuarios, puntuaron menos en el elemento MD, emplearon en general el elemento EA, SA, GA y mayor puntaje en el elemento MC.

Análisis cualitativo de la comunicación verbal y no verbal

A continuación se muestran en las tablas donde se describe el análisis cualitativo de las conversaciones.

Tabla 6. Análisis cualitativo de la conversación de la participante 1.

| Participante 1 (Usuaría) | | | |
|--------------------------|-----------|---|---|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 4 | Se presentó en respuesta o en devolución a una pregunta. |
| | FE | 8 | Como respuesta. |
| | FR | 17 | Como respuesta. |
| | FF | 1 | Para acompañar una respuesta. |
| | FD | 0 | |
| No Verbal | E. K. | | |
| | MD | 108 | El contacto visual era momentáneo, no más de medio minuto. Cuando no veía al interlocutor veía a otros puntos, generalmente hacia abajo. |
| | EA | 10 | La mayor parte del tiempo presento esta expresión, mayormente al responder los diálogos, en otros momentos se mantenía con una expresión relajada mayormente al esperar su turno para hablar. |
| | ES | 0 | |
| | EM | 2 | Al principio de la conversación y al escuchar preguntas sobre sus gustos. |
| | EC | 1 | Respecto de algo que no le gusto, dentro de un tema en la conversación. |
| | SF | 7 | Mayormente al principio de la conversación. |
| | SA | 12 | Mayormente la primera mitad de la conversación, a, terminar su turno al habla. |
| | SD | 0 | |
| | SS | 38 | A lo largo de la conversación se observó esta sonrisa, solo cuando esperaba su turno cambiaba o no se presentaba la misma. |
| | SM | 7 | Al inicio de la conversación al preguntarle "algo más" o al pedirle que diera más información presentaba esta sonrisa. |
| | GE | 0 | |
| | GI | 0 | |
| | GC | 14 | Movimientos con las manos de poca duración y poca longitud. |
| GR | 0 | | |
| GA | 43 | Los primeros minutos de la conversación se registraron más gestos de este tipo. Movía un bolígrafo que tenía en las manos, lo tocaba constantemente con ambas manos, al mismo tiempo que movía las piernas, se tocaba el cabello. En la según mitad de la conversación se | |

| | | |
|--------------|----|--|
| | | rascó los dedos casi todo el tiempo, se tocaba el cabello o movía los pies. |
| PA | 0 | |
| PC | 1 | Todo el tiempo mantuvo cruzados los pies a la altura de los empeines. |
| MC | 99 | Se mantuvo el movimiento de cabeza en l gran parte del tiempo, básicamente volteaba a otros lados y no al interlocutor o para asentir o negar. |
| CF | No | |
| PAR. | | |
| TONO | | Agudo e inmutable, esto es, no variaba la entonación de las palabras para dar dinamismo a la conversación. |
| VOL. | | Bajo, se necesitó atención en todo momento para entender las verbalizaciones. |
| LAT. | | Moderado, al finalizar diálogos se presentan silencios. |
| FLUI. | | uso de silencios, acompañados por sonrisas o gestos de adaptación. |
| CLA. | | La conversación fue clara. |
| VEL. | | Velocidad moderada, aceptable. |

Tabla 7. Análisis cualitativo de la conversación del participante 2.

| Participante 2 (Usuario) | | | |
|---------------------------------|------------------|--------------|---|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 4 | La empleaba tanto para iniciar o responder diálogos. |
| | FE | 8 | En respuesta a una pregunta o para acompañar algún dialogo del interlocutor. |
| | FR | 37 | Generalmente es la función que empleo para responder a un dialogo |
| | FF | 2 | Para acompañar un diálogo. |
| | FD | 2 | Se mostró natural al emitir esta función, para acompañar un dialogo y no en forma ofensiva. |
| | No Verbal | E. K. | |
| MD | | 68 | Mantuvo la mirada dirigida, tanto para iniciar como para responder un dialogo, en ocasiones bajó la mirada al responder pero volviendo casi de inmediato a dirigirla al interlocutor. |
| EA | | 21 | La mayor parte del tiempo mantuvo esta expresión, en momentos emitió algún gesto y para después regresar a la misma expresión. |
| ES | | 1 | La emitió al hablar de cuerpos despedazados. |
| EM | | 0 | |
| EC | | 7 | Usualmente en respuesta de algún dialogo, por ejemplo al hablar de gustos del interlocutor. |
| SF | | 0 | |
| SA | | 11 | Mantuvo esta sonrisa la mayor parte del tiempo. |
| SD | | 1 | Al hablar de cuerpo despedazados. |

| | | | |
|--------------|---------------------|--|---|
| | SS | 4 | Al hablar de gustos de ambos, por ejemplo mueres y música. |
| | SM | 0 | |
| | GE | 0 | |
| | GI | 0 | |
| | GC | 3 | Solo para acentuar algunos comentarios respecto de lugares o gustos. |
| | GR | 0 | |
| | GA | 9 | Aparecieron mientras esperaba su turno y escuchaba en forma de apretar los labios, cerrándolos y metiéndolos a la boca |
| | PA | 0 | |
| | PC | 1 | La mayor parte del tiempo mantuvo los brazos semi cruzados (brazos al frente, recargados en la paleta de la silla, con dedos cruzados). |
| | MC | 80 | Movió la cabeza usualmente para asentir o negar. |
| | CF | no | |
| | Paralenguaje | | |
| | TONO | | Grave, en general la conversación fue inmutable. |
| | VOL. | | Adecuado, se entendía claramente lo que dijo. |
| | LAT. | | Adecuada, no tardaba en responder o iniciar algún dialogo. |
| FLUI. | | En momentos existían silencios acompañados por algún gesto. | |
| CLA. | | Adecuada, se entendían las verbalizaciones de la conversación. | |
| VEL. | | Baja velocidad en el habla. | |

Tabla 8. Análisis cualitativo de la conversación dela participante 3.

| Participante 3 (Usuaría) | | | |
|---------------------------------|------------------|--------------|---|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 4 | Empleó esta función tanto para pedir información iniciando un dialogo como en respuesta de alguno. |
| | FE | 8 | Para dar información en respuesta de algún dialogo o acompañar el inicio de algún tema. |
| | FR | 37 | Tanto para iniciar un tema, responder o para retroalimentar |
| | FF | 2 | Para acompañar un dialogo |
| | FD | 2 | Se mostró natural al emitir esta función, para acompañar un dialogo y no en forma ofensiva. |
| | No Verbal | E. K. | |
| MD | | 111 | En general mantuvo la mirada dirigida, en momentos cambió la dirección de su mirada pero no por mucho tiempo. |

| | | |
|--------------|----|---|
| EA | 32 | Fue la expresión que mantuvo a lo largo de la conversación |
| ES | 0 | |
| EM | 0 | |
| EC | 0 | |
| SF | 0 | |
| SA | 26 | Mantuvo esta sonrisa a lo largo de la conversación. |
| SD | 0 | |
| SS | 8 | Para acompañar puntos de vista, opiniones. |
| SM | 0 | |
| GE | 0 | |
| GI | 4 | Para acompañar descripciones |
| GC | 2 | Para acompañar su dialogo, movimiento de manos. |
| GR | 0 | |
| GA | 21 | Aparecieron mientras esperaba su turno y escuchaba en forma de apretar los labios, cerrándolos y metiéndolos a la boca. También se presentó al acomodarse su cabello. |
| PA | 1 | Brazos y piernas sin cruzar. sin poner obstáculos entre los interlocutores. |
| PC | 0 | |
| MC | 53 | Generalmente al emitir un dialogo, para asentir o negar. |
| CF | 0 | |
| PAR. | | |
| TONO | | Grave, dinámico a lo largo de la conversación. |
| VOL. | | Adecuado, no existió problema para entender las verbalizaciones. |
| LAT. | | Adecuada, conversación dinámica. |
| FLUI. | | Adecuada, no se presentaron silencios ni muletillas. |
| CLA. | | Adecuada, no hubo problemas en entender las palabras ni enunciados. |
| VEL. | | Adecuada. Las verbalizaciones se entendían claramente. |

Tabla 9. Análisis cualitativo de la conversación del participante 4.

| Participante 4 (Usuario) | | | |
|---------------------------------|------------------|--|---|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 13 | Fue el único participante que empleo su conversación y en especial la función apelativa en emitir mayormente los comentarios. Enfoco recursos comunicativos en cumplir la tarea del ejercicio comunicativo. |
| | FE | 15 | Empleada tanto en emisión como en respuesta de diálogos. |
| | FR | 45 | Ya sea para emitir o retroalimentar diálogos. |
| | FF | 2 | Uso este recurso para acompañar una descripción. |
| | FD | 0 | |
| | E. K. | | |
| No Verbal | MD | 112 | Al emitir diálogos, comúnmente volteó hacia un punto en el espacio superior izquierdo, después dirigía su mirada al interlocutor, así se desarrolló su conversación en general. |
| | EA | 19 | Esta expresión se mantuvo constante a lo largo de los diálogos. |
| | ES | 0 | |
| | EM | 0 | |
| | EC | 0 | |
| | SF | 2 | Emitió esta sonrisa al escuchar los gustos del interlocutor. |
| | SA | 4 | En momentos acentuó su sonrisa en este elemento. |
| | SD | 0 | |
| | SS | 13 | En momentos al compartir sus gustos o escuchar las opiniones del interlocutor mostró esta sonrisa. |
| | SM | 0 | |
| | GE | 0 | |
| | GI | 0 | |
| | GC | 4 | Acompañó las descripciones con estos gestos con las manos. |
| | GR | 0 | |
| | GA | 33 | Al escuchar al interlocutor mayormente y en ocasiones acompañando su relato. Se mordía los labios y rascaba la nariz. |
| | PA | 1 | Permaneció con brazos y piernas sin cruzar, se mantuvo encorvado hacia el frente. |
| | PC | 0 | |
| MC | 23 | Normalmente no movía su cabeza, salvo por movimientos naturales de cambio de posición. | |
| CF | 0 | | |

| | | |
|--|--------------|---|
| | PAR. | |
| | TONO | Grave, sin problemas de entendimiento. |
| | VOL. | Adecuado, se escuchó claramente su voz. |
| | LAT. | Adecuado, no tardó mucho en generar diálogos para mantener la dinámica conversacional. |
| | FLUI. | En general existió fluidez, sin embargo, generaba pequeñas pausas antes de iniciar un tema, cambiarlo o redirigir la conversación. Presento muletillas “eh”, “bueno”, “este”. |
| | CLA. | En momentos arrastró palabras, marcadamente al iniciar una idea. |
| | VEL. | Los diálogos fueron a buena velocidad, pero la conversación es lenta, pausada y en momentos con silencios. |

Tabla 10. Análisis cualitativo de la conversación de la participante 5.

| Participante 5 (Usuaría) | | | |
|---------------------------------|------------------|---|--|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 10 | La empleó para solicitar información y cumplir la tarea. |
| | FE | 13 | Tanto para expresar ideas como para acompañar con ejemplos a los diálogos del interlocutor |
| | FR | 19 | La empleó para retroalimentar o para responder a algún dialogo. |
| | FF | 1 | Para acompañar una descripción. |
| | FD | 0 | |
| No Verbal | E. K. | | |
| | MD | 74 | Mantuvo una mirada dirigida, en momentos desviaba la mirada hacia los lados pero no tardaba en dirigirla de nuevo a su interlocutor. |
| | EA | 17 | Normalmente emitió esta expresión mientras escuchaba. |
| | ES | 2 | Al preguntarle sobre sus gustos y referirle algunos ejemplos. |
| | EM | 0 | |
| | EC | 0 | |
| | SF | 2 | Al escuchar sobre gustos de la otra persona. |
| | SA | 6 | Al referirse a sus gustos y opiniones. |
| | SD | 4 | Al describir ideas que no comparte gusto. |
| | SS | 6 | Para acompañar diálogos sobre sus gustos. |
| | SM | 1 | Al escuchar un estilo de ropa que no conocía. |
| | GE | 1 | Seña de “amor y paz” |
| | GI | 7 | Para acompañar descripciones con movimientos de las manos, como en tamaño de ropa y como se usa. |
| GC | 40 | Movimientos de los brazos, en especial del brazo izquierdo, con el puño entrecerrado. | |

| | | | |
|--|--------------|-----|--|
| | GR | 0 | |
| | GA | 16 | Mordía sus labios constantemente al escuchar y al finalizar sus diálogos. Se rascó en repetidas ocasiones su ceja izquierda con la mano izquierda al escuchar al interlocutor. |
| | PA | 1 | Mantuvo sus extremidades sin cruzas, con una postura erguida y relajada. |
| | PC | 0 | |
| | MC | 102 | Movía la cabeza constantemente acompañando sus diálogos y gestos. |
| | CF | 0 | |
| | PAR. | | |
| | TONO | | Grave, sin problemas para entenderla, tenía variaciones en su entonación para hacer más dinámica la plática. |
| | VOL. | | Adecuado, se apreciaba claramente lo que expresó. |
| | LAT. | | Adecuada ya que no existieron pausas ni silencios largos en la conversación. |
| | FLUI. | | Adecuado, sin muletillas ni tartamudeos. |
| | CLA. | | Su vio se entendía claramente. |
| | VEL. | | Ligeramente velocidad rápida para expresarse, más al responder un dialogo. |

Tabla 11. Análisis cualitativo de la conversación del participante 6.

| Participante 6 (Usuario) | | | |
|---------------------------------|------------------|--------------|--|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 15 | Para generar familiarización con preguntas de cortesía y solicitar información. |
| | FE | 2 | Para indicar preferencias. |
| | FR | 7 | Para retroalimentar ideas de su interlocutor. |
| | FF | 0 | |
| | FD | 0 | |
| | No Verbal | E. K. | |
| MD | | 41 | Dirigió su mirada generalmente hacia abajo, pocas veces mantuvo la mirada dirigida en su interlocutor, normalmente solo para escucharlo. |
| EA | | 0 | |
| ES | | 0 | |
| EM | | 0 | |
| EC | | 0 | |
| SF | | 0 | |
| SA | | 0 | |

| | | |
|--------------|----|--|
| SD | 0 | |
| SS | 0 | |
| SM | 0 | |
| GE | 0 | |
| GI | 0 | |
| GC | 19 | Movimientos de ambas manos. |
| GR | 0 | |
| GA | 13 | Gestos como rascarse la barbilla, tocarse la frente, o tocarse y jugar con los dedos de las manos. |
| PA | 1 | Posición relajada sin cruzar brazos ni piernas. |
| PC | 0 | |
| MC | 32 | Usualmente movía la cabeza al expresarse. |
| CF | 0 | |
| PAR. | | |
| TONO | | Grave, inmutable. |
| VOL. | | Adecuado, no existieron problemas para oírlo. |
| LAT. | | En algunas ocasiones tardó acompañar dinámicamente la conversación. |
| FLUI. | | Existió un exceso de uso de silencios, en especial al iniciar una idea. |
| CLA. | | En momentos arrastraba las palabras o alargaba sílabas. |
| VEL. | | Lenta. |

Tabla 12. Análisis cualitativo de la conversación de la participante 7.

| Participante 7 (No Usuaría) | | | |
|-------------------------------------|------------------|-----------|--|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 15 | Tanto para acompañar opiniones como para solicitar información. |
| | FE | 8 | Para expresar gustos y retroalimentar. |
| | FR | 13 | Para iniciar ideas y para responder diálogos. |
| | FF | 0 | |
| | FD | 2 | Al final de la conversación uso esta función sin ser ofensiva. |
| No Verbal | E. K. | | |
| | MD | 86 | Generalmente veía directamente a su interlocutor pero al hablar volteaba a su izquierda, aunque no por mucho tiempo. |
| | EA | 9 | Esta expresión acompañaba sus diálogos. |
| | ES | 1 | Al presentarse un dialogo cómico. |
| | EM | 0 | |

| | | | |
|--------------|-------------|---|---|
| | EC | 1 | Al escuchar un comentario de la otra persona. |
| | SF | 1 | Al escuchar los gustos del interlocutor. |
| | SA | 2 | Al describir sus experiencias. |
| | SD | 3 | Al escuchar. |
| | SS | 8 | Al describir sus opiniones. |
| | SM | 0 | |
| | GE | 0 | |
| | GI | 0 | |
| | GC | 14 | Movimiento moderado de brazos y manos. |
| | GR | 0 | |
| | GA | 33 | Se tocaba el rostro, se rascaba la nariz, se mordía los labios, apretaba los labios. |
| | PA | 0 | |
| | PC | 1 | En momentos cruzaba los brazos. |
| | MC | 94 | Cuando escuchaba, dejaba de ver a la otra persona, viendo hacia abajo, hacia los lados o se recargaba en sus hombros. |
| | CF | 0 | |
| | PAR. | | |
| | TONO | | Agudo, en instantes bajaba la entonación a punto de perderse las palabras. |
| | VOL. | | El volumen bajaba al contestar las ideas de su interlocutor. |
| | LAT. | | Normalmente se tardaba al responder los diálogos. |
| FLUI. | | Existieron muchos silencios entre diálogos, muletillas como "mju", "aja". | |
| CLA. | | Arrastraba algunas palabras al terminar diálogos. | |
| VEL. | | Lenta, al iniciar ideas, al retroalimentar y al responder. | |

Tabla 13. Análisis cualitativo de la conversación del participante 8.

| Participante 8 (Usuario) | | | |
|---------------------------------|------------------|-----------|---|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 3 | La empleó para acompañar ideas. |
| | FE | 8 | Para retroalimentar ideas y para expresar gustos. |
| | FR | 13 | Para genera e iniciar idea y para responder diálogos. |
| | FF | 1 | Al escuchar el dialogo. |
| | FD | 4 | Espontáneamente en la conversación sin ser ofensivo. |
| No Verbal | E. K. | | |

| | | |
|--------------|-----|--|
| MD | 83 | Dirigía su mirada continuamente en la otra persona. |
| EA | 2 | Se mostró al escuchar al interlocutor. |
| ES | 0 | |
| EM | 0 | |
| EC | 0 | |
| SF | 0 | |
| SA | 5 | Al escuchar y en reacción a un comentario cómico. |
| SD | 0 | |
| SS | 7 | Al escuchar a su interlocutor. |
| SM | 0 | |
| GE | 5 | Acompañó sus diálogos con gestos de “pulgar arriba” (aprobación), “hola” (saludo) y “corte de manga” (grosería, pero solo la ocupó para acompañar el diálogo sin ofender). |
| GI | 6 | Movimientos de manos para describir ropa o accesorios. |
| GC | 25 | Movimientos de manos y pies. |
| GR | 0 | |
| GA | 55 | Se rascó la cabeza, barbilla y nariz, movimientos repetitivos de las piernas y apretaba los labios. |
| PA | 1 | Mantuvo brazos y piernas sin cruzas, con una posición relajada e inclinada hacia adelante. |
| PC | 0 | |
| MC | 112 | Movía la cabeza al emitir diálogos o para cambiar de posición al escuchar. |
| CF | 0 | |
| PAR. | | |
| TONO | | Grave, con entonaciones en algunas palabras. |
| VOL. | | Adecuado, su voz se escuchó claramente. |
| LAT. | | El ritmo de la conversación se mantuvo dinámico. |
| FLUI. | | Adecuada, sin silencios prolongados, muletillas ni repeticiones. |
| CLA. | | Adecuado, sus verbalizaciones se entendían. |
| VEL. | | Adecuada. |

Tabla 14. Análisis cualitativo de la conversación del participante 9.

| Participante 9 (Usuaría) | | | |
|---------------------------------|------------------|-----------|---|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 10 | Empleaba esta función para responder diálogos. |
| | FE | 8 | Para responder alguna idea. |
| | FR | 25 | Para responder algún diálogo. |
| | FF | 1 | Para asentir. |
| | FD | 0 | |
| No Verbal | E. K. | | |
| | MD | 114 | A lo largo de la conversación, fue intermitente entre mirar a su interlocutor y hacia abajo. |
| | EA | 1 | Al final expreso este elemento. |
| | ES | 0 | |
| | EM | 0 | |
| | EC | 2 | Al describir sus gustos. |
| | SF | 5 | Al escuchar los gustos del interlocutor. |
| | SA | 7 | Al emitir diálogos. |
| | SD | 2 | Al iniciar la conversación emitió este elemento. |
| | SS | 6 | Al responder acerca de sus opiniones. |
| | SM | 0 | |
| | GE | 0 | |
| | GI | 0 | |
| | GC | 68 | Movía la mano derecha al hablar. |
| | GR | 0 | |
| | GA | 18 | Se rascaba con la mano derecha la rodilla derecha, acomodaba el cabello y se mordía los labios. |
| | PA | 1 | No cruzo ni brazos ni piernas y su postura fue encorvada. |
| | PC | 0 | |
| | MC | 101 | Movía la cabeza constantemente hacia abajo. |
| | CF | 0 | |
| | PAR. | | |
| | TONO | | Agudo, inmutable. |
| | VOL. | | Bajo, en momentos no se entendían sus palabras. |

| | | |
|--|--------------|--|
| | LAT. | Tardaba en emitir diálogos. |
| | FLUI. | Empleaba normalmente silencios antes de responder, durante sus diálogos y en ocasiones solo respondía con movimientos de cabeza. |
| | CLA. | |
| | VEL. | Lenta. |

Tabla 15. Análisis cualitativo de la conversación del participante 10.

| Participante 10 (Usuario) | | | |
|----------------------------------|------------------|---|---|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 0 | |
| | FE | 18 | Para responder diálogos. |
| | FR | 26 | En todo momento se limitó a responder los diálogos. |
| | FF | 0 | |
| | FD | 0 | |
| No Verbal | E. K. | | |
| | MD | 62 | Fue más tiempo el que dirigía su mirada a otros puntos y no a su interlocutor, además de que no duraba mucho esta mirada dirigida al mismo. |
| | EA | 3 | Al iniciar algunos diálogos. |
| | ES | 1 | al finalizar la conversación. |
| | EM | 0 | |
| | EC | 1 | Al escuchar la retroalimentación de la otra persona sobre algo que menciono que no le gusta. |
| | SF | 7 | Al iniciar a describir algo que no le gusta. |
| | SA | 0 | |
| | SD | 8 | Al escuchar y emitir diálogos, retroalimentando o respondiendo a algún cuestionamiento. |
| | SS | 11 | La empleó al describir gustos o retroalimentar con opiniones. |
| | SM | 0 | |
| | GE | 1 | “pulgar arriba” (aprobación) |
| | GI | 11 | Movimientos de manos para describir tamaños o direcciones. |
| | GC | 43 | Movimientos de manos, en especial gestos de “encajonar” |
| | GR | 0 | |
| GA | 15 | Se rascaba la rodilla derecha, la frente y la barbilla. | |
| PA | 0 | | |

| | | | |
|--|--------------|-----|--|
| | PC | 1 | En casi toda la conversación mantuvo los dedos de las manos cruzados. |
| | MC | 103 | Movía la cabeza para ver a otros lados y no al interlocutor, para asentir o negar. |
| | CF | 0 | |
| | PAR. | | |
| | TONO | | Grave, con entonaciones en algunas frases. |
| | VOL. | | Adecuada, se entendió lo que decía. |
| | LAT. | | Adecuada, no tardó en seguir el ritmo de la conversación. |
| | FLUI. | | Expresó muletillas como “aja” y repetir la misma palabra como “sí, sí, sí, sí” |
| | CLA. | | En momentos arrastró palabras al inicio y final de sus diálogos. |
| | VEL. | | Adecuada. |

Tabla 16. Análisis cualitativo de la conversación del participante 11.

| Participante 11 (Usuaría) | | | |
|----------------------------------|------------------|-----------|---|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 3 | Empleó esta función para retroalimentar las ideas del interlocutor. |
| | FE | 4 | Para responder y retroalimentar ideas. |
| | FR | 8 | Para responder y retroalimentar ideas. |
| | FF | 0 | |
| | FD | 0 | |
| No Verbal | E. K. | | |
| | MD | 88 | En pocos momentos dejó de tener la mirada dirigida en su interlocutor. |
| | EA | 2 | Emitió este elemento al escuchar a la otra persona. |
| | ES | 0 | |
| | EM | 0 | |
| | EC | 0 | |
| | SF | 3 | Al escuchar a su interlocutor. |
| | SA | 2 | El emitir un diálogo respecto de sus gustos, el diálogo fue prolongado y mantuvo esta sonrisa. |
| | SD | 0 | |
| | SS | 5 | El emitir un diálogo respecto de sus gustos , el diálogo fue prolongado y mantuvo esta sonrisa. |
| | SM | 0 | |
| GE | 0 | | |
| GI | 0 | | |

| | | | |
|-------------|--------------|-----------|--|
| | GC | 9 | Movimiento de manos a manera de juntar las manos y separarlas. |
| | GR | 0 | |
| | GA | 46 | Se rascaba la barbilla, acomodaba los lentes, apretaba las manos entre sí. |
| | PA | 0 | |
| | PC | 1 | Durante la conversación mantuvo las manos juntas con los dedos cruzados. |
| | MC | 102 | Movía la cabeza para asentir y acompañar tanto la escucha como la emisión de diálogos. |
| | CF | 0 | |
| | PAR. | | |
| | TONO | | Grave, con entonaciones en algunas palabras. |
| | VOL. | | Adecuado, sin problemas para escucharla. |
| | LAT. | | No tardaba en responder o emitir diálogos. |
| | FLUI. | | Sin muletillas ni silencios prolongados. |
| | CLA. | | Sin arrastrar palabras, se entendían perfectamente sus palabras. |
| VEL. | | Adecuada. | |

Tabla 17. Análisis cualitativo de la conversación del participante 12.

| Participante 12 (Usuario) | | | |
|----------------------------------|------------------|--|--|
| Tipo | Fun. Com. | Fr | Observaciones |
| Verbal | FA | 0 | |
| | FE | 10 | Se limitó a responder y expresar gustos y opiniones. |
| | FR | 14 | Relato sus experiencias a manera de respuesta a los diálogos de su interlocutor. |
| | FF | 2 | Usó la expresión "claro" |
| | FD | 0 | |
| No Verbal | E. K. | | |
| | MD | 87 | En pocos momentos y con poca duración miró a su interlocutor. |
| | EA | 1 | Solo al final de la conversación. |
| | ES | 0 | |
| | EM | 0 | |
| | EC | 0 | |
| | SF | 0 | |
| | SA | 1 | Al final de la conversación. |
| | SD | 0 | |
| SS | 2 | al expresar un gusto específico, en ambas ocasiones se emitió este | |

| | | |
|--------------|----|--|
| | | elemento en el mismo diálogo. |
| SM | 0 | |
| GE | 0 | |
| GI | 9 | Movimientos de las manos, el brazo derecho en un gesto de señalamiento. |
| GC | 35 | También movía su brazo derecho para acompañar sus diálogos. |
| GR | 0 | |
| GA | 27 | Mantuvo un constante gesto de rascar o frotar sus manos y brazos, las apretaba entre sí, se rascó los ojos y mejillas. |
| PA | 1 | A pesar de tocar sus brazos y manos entre si constantemente, las movía frecuentemente y no las cruzo, tampoco cruzo las piernas. |
| PC | 0 | |
| MC | 98 | Generalmente para voltear a ver a su interlocutor, asentir o por movimientos naturales. |
| CF | 0 | |
| PAR. | | |
| TONO | | Grave, con mucha entonación en sus diálogos. |
| VOL. | | Adecuado, sin problemas en sus verbalizaciones. |
| LAT. | | Mantuvo u ritmo dinámico en los turnos de diálogos. |
| FLUI. | | Sin silencios prolongados, muletillas ni tartamudeos. |
| CLA. | | Sus diálogos fueron claros sin arrastrar palabras. |
| VEL. | | Adecuada. |

Los participantes Usuarios manifestaron un estilo de comunicación pasivo a excepción de la participante 5, quien expresó un estilo Agresivo de comunicación. De los participantes No Usuarios, cuatro tuvieron un estilo de comunicación asertivo (participantes 3, 8, 11 y 12) y dos el estilo pasivo (participantes 4 y 6).

Tal y como se aprecia en la tabla 18, el estilo asertivo de comunicación se muestra en mayor medida en participantes NO USUARIOS del Chat, dado que solo un participante USUARIO emplea este estilo de comunicación.

Tabla 18. Estilos de comunicación de cada participante.

| Rango de edad | Participante | Estilo de comunicación |
|-----------------|--------------|------------------------|
| De 15 a 17 años | Uno | Pasivo |
| | Dos | Pasivo |
| | Tres | Asertivo |
| | Cuatro | Pasivo |
| De 25 a 27 años | Cinco | Agresivo |
| | Seis | Pasivo |
| | Siete | Pasivo |
| | Ocho | Asertivo |
| De 35 a 37 años | Nueve | Pasivo |
| | Diez | Pasivo |
| | Once | Asertivo |
| | Doce | asertivo |

CONCLUSIONES

Con base en los resultados encontrados en la presente investigación, se identifican en los participantes no usuarios del chat con capacidades comunicativas vinculadas al estilo asertivo de comunicación, el cual según la bibliografía revisada pondera una comunicación efectiva, con estructuras comunicativas enfocadas en situar al participante en un proceso comunicativo eficiente.

Al revisar los rangos de edad, se observó que los participantes del rango uno, que va de los 15 a 17 años de edad, utilizaron mayormente el estilo pasivo (participantes 1, 2 y 4) y la participante 3 uso el estilo asertivo.

Los participantes del rango dos, de los 25 a 27 años de edad, usaron estilos diferentes (participante 5 estilo agresivo, participante 6 y participante 7 estilo pasivo, y participante 8 estilo asertivo).

En el rango tres, de 35 a 37 años de edad, los usuarios (participantes 9 y 10) usaron el estilo pasivo y los no usuarios (participantes 11 y 12), recurrieron al estilo asertivo de comunicación.

La evidencia puede representar una relación entre el uso del Chat y la falta de dominio en el estilo asertivo de comunicación. Es importante advertir las capacidades psicosociales de cada rango de edad, puesto que los participantes del rango uno se encontraban en la adolescencia, lo cual indica que aún no han alcanzado el desarrollo de sus capacidades comunicativas. Además esta población ha crecido con las TIC's teniendo un mayor contacto que los participantes de los rangos dos y tres.

De acuerdo con la teoría socio cultural, el perfeccionamiento de las habilidades comunicativas debe darse por la estimulación social de los individuos para actualizar su ZDP. El uso y abuso de la herramienta que representa el Chat pudiera ser un factor que signifique un elemento por el cual esta actualización no se establezca con solidez, esto en gran medida a que en los años que abarcan la

infancia y la adolescencia, las habilidades comunicativas han de ser desarrolladas y consolidadas, pero con el factor que representa el uso del Chat, estas habilidades han de ser acompañadas, obstaculizadas o sustituidas por la interacción mediada por ordenador. Al no practicar las habilidades comunicativas, el proceso de actualización ve mermado éxito, aunque esto represente la adquisición de otras habilidades relacionadas con la informática y áreas de la computación.

Otro factor a considerar, es que al no interactuar con otras personas, el usuario que abusa del uso del chat pierde la diversidad de experiencias que implica el estar con gente de otras edades, género, estratos sociales, con otros estudios o trabajos, etc. Esta diversidad puede generar en el desarrollo de la capacidad comunicativa del usuario un empobrecimiento de estrategias para comunicarse con los demás, por ejemplo al iniciar y mantener una conversación con desconocidos o al tener que hablar en público, ya que como toda conducta, estas estrategias han de ser interiorizadas y exteriorizadas con la práctica continua.

No obstante, el estudio muestra que los participantes usuarios del Chat presentaron el estilo pasivo de comunicación en todos los rangos de edad. Esto puede suponer que el uso o desuso del Chat y los efectos que el mismo provoque, tengan relación con otros factores, tales como la personalidad propia de quienes gustan de esta forma de comunicación. Lo cual puede ser materia de investigaciones posteriores.

También se enfatiza el carácter “controlado” de la situación en la cual se dieron las conversaciones de los participantes. Un estudio en ambientes no controlados, familiares y con personas cercanas a los participantes puede dar mayores elementos para revelar la naturaleza de la relación del uso del chat y las capacidades comunicativas de sus usuarios.

Las implicaciones que conlleva comunicarse a través de un gadget, privan al individuo de la experiencia de apreciar los elementos verbales y no verbales de

la comunicación, aun cuando los recursos multimedia como las videollamadas permiten un acercamiento a la comunicación cara a cara, elementos como el contacto físico, el entorno, etc. no son ejercitadas por estos usuarios.

Internet, el Chat y toda la realidad virtual han de continuar siendo utilizadas por las personas, por lo cual es importante revisar las implicaciones mediadoras de esta herramienta en los aspectos psíquicos, sociales, y emocionales. Es del interés del equipo de investigación de este estudio expresar las limitaciones del mismo, por lo cual se sugieren nuevas investigaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Albaladejo, T. (2005). Retórica, Comunicación, Interdiscursividad. *Revista de Investigación Lingüística*, 8, 3-10.
- Alonso-Fernández, F. (2003). *Las nuevas adicciones*. Madrid: TEA.
- Avila, A. R. (2007). *Iniciación a la Red Internet. Concepto, Funcionamiento, Servicios y Aplicaciones de Internet*. España: Ideas Propias.
- Berger. (2006). *Psicología del desarrollo*. Madrid: Panamericana.
- Briz, A. (1998). *El español coloquial en la conversación*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Bustamante, E. (2008). *Redes Sociales y Comunidades Virtuales en Internet*. México: Alfaomega Grupo Editor.
- Caballo, V. (1993). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. México: Siglo XXI.
- Cabrera, A., & pelayo, N. (2002). *Lenguaje y Comunicación*. Caracas: Los libros de el Nacional.
- Cabrera, A., & Pelayo, N. (2002). *Lenguaje y Comunicación*. Caracas: Los libros de el Nacional.
- Centeno, C. (2011). *Las habilidades sociales: Elemento clave en nuestra relación con el mundo*. México.: Formación Alcalá.
- Cinabal, L. (07 de 10 de 2015). *aniorte-nic.net*. Recuperado el 10 de 10 de 2015, de http://www.aniorte-nic.net/apunt_terap_famil_3.htm
- Coll, C., & Monereo, C. (2008). *Psicología de la Educación Virtual*. Madrid: Ediciones Morata.
- Comer, D. E. (1995). *Internet. Todo lo que Usted necesita saber acerca de redes, de computadoras y cómo funciona Internet*. México: Prentice Hall.
- Craig, G. (2001). *Desarrollo psicológico*. México: Pearson.
- Crystal, D. (2000). *La muerte de las lenguas*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Crystal, D. (2002). *Lenguaje e Internet*. España: Ediciones AKAL.
- Crystal, D. (2005). *La revolución del lenguaje*. Madrid: Alianza Editorial.

- Cuesta, U. (2000). *Psicología Social de la Comunicación*. Santiago: Cuesta.
- Díaz, J. (1960). *Fundamentos de la Comunicación*. Turrialba; costa Rica: Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas.
- Eager, B. (1995). *World Wide Web paso a paso*. México: Patience Hall.
- Exportador, E. (14 de 09 de 2015). *Exito Exportador*. Recuperado el 13 de 10 de 2015, de <http://www.exitoexportador.com/stats.htm>
- Fearman, J. (2009). *Facebook, el nuevo fenómeno de masas*. México: Océano.
- Fonseca, S. (2005). *Comunicación Oral, Fundamentos y práctica estratégica*. México: Pearson.
- Fuentes, M. (2012). *El Edén de los jóvenes*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad iztapalapa.
- Gandásegui, M. A. (1976). *Estructura social y medios masivos de comunicación*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- García, P. (2012). *Historia de Internet. Casos y Cosas de la Red de Redes*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Gerometta, O. (2012). *Breve Historia de Internet, las computadoras y el networking*. Asunción, Paraguay: Biblioteca CCNA.
- Guerrero, E. (03 de 05 de 2012). *Scribd*. Recuperado el 15 de 03 de 2014, de <http://es.scribd.com/doc/92185867/Conceptos-de-comunicacion>
- Howard, P. N. (2005). *Sociedad Online. Internet en contexto*. Barcelona: UOC.
- INEGI. (14 de 05 de 2015). *INEGI*. Recuperado el 13 de 07 de 2015, de www.inegi.org.mx:
<http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2015/internet0.pdf>
- Jarabo, F., & Elortegui, N. (1995). *Internet. Conexión desde el PC doméstico a ordenadores de todo el mundo*. Madrid: Paraninfo.
- Knapp, M. (1982). *La comunicación no verbal y su entorno*. México: Paidós ibérica.
- Kraut, R. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychological Association*, 53(9), 1017-1031.
- Kraut, R. (2002). Internet paradox revisited. *Journal of Social Issues*, 58(1), 49-74.

- López Rocher, V. (02 de Julio de 2007). *Tecsisistecatf*. Recuperado el 01 de Octubre de 2012, de <http://www.eumed.net/rev/tecsistecatf/n2/vlr.htm>
- Lucas, A. (1997). La formación para la participación y la comunicación en las organizaciones. *REIS*, 77(97), 264-278.
- Lucas, A. (2015). Las tecnologías de la información y la comunicación: Cambios en el modelo de comunicación. *HOLOGRAMATICA*, 1(23), 15-33.
- Lucas, A., & Violante, M. (2001). *La construcción de las organizaciones: La cultura de las empresas*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Martí, E. (1991). *Psicología evolutiva*. Barcelona: Anthropos.
- Matelart, A. M. (1997). *Historia de las teorías de la comunicación*. México: Paidós.
- Meneses, A. (2002). *Onomazein*. Recuperado el 15 de 01 de 2014, de <http://www.onomazein.net/7/conversacion.pdf>
- Navarro, S. (2004). *Redes sociales y construcción comunitaria*. México: CCS.
- Otero, E. (1997). *Teorías de la Comunicación*. Santiago de Chile: Universitaria.
- Pascual, R. d. (2006). *Fundamentos de la Comunicación Humana*. San Vicente: Club Universitario.
- Pastor, Y. (2006). *Psicología Social de la Comunicación*. México: Pirámide.
- Pérez, M. (2003). *Los procesos de comunicación*. México: UOC.
- Roca, E. (2005). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Santiago: ACDE Ediciones.
- Rocha, M. (2004). El lenguaje de los jóvenes en el chat. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 10(19), 109-140.
- Rocher, V. L. (02 de Julio de 2007). *Tecsisistecatf*. Recuperado el 01 de Octubre de 2012, de <http://www.eumed.net/rev/tecsistecatf/n2/vlr.htm>
- Rodrigo, E. M. (06 de 06 de 2010). *La comunicación digital: Nuevas formas de lectura-escritura*. Recuperado el 19 de 05 de 2015, de Quaderns Digitals.Net: http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=10942
- Serón, J. M. (1992). *Psicopedagogía de la comunicación y el lenguaje*. Madrid: E. O. S.

Serrano, M. M., Raigado, J. L., Sanz, J. G., & Fernández, M. A. (1982). *Teoría de la comunicación*. Madrid: Cuaderno de la comunicación.

Vigtsky, L. S. (1996). *Pensamiento y Lenguaje*. México: Quinto Sol.

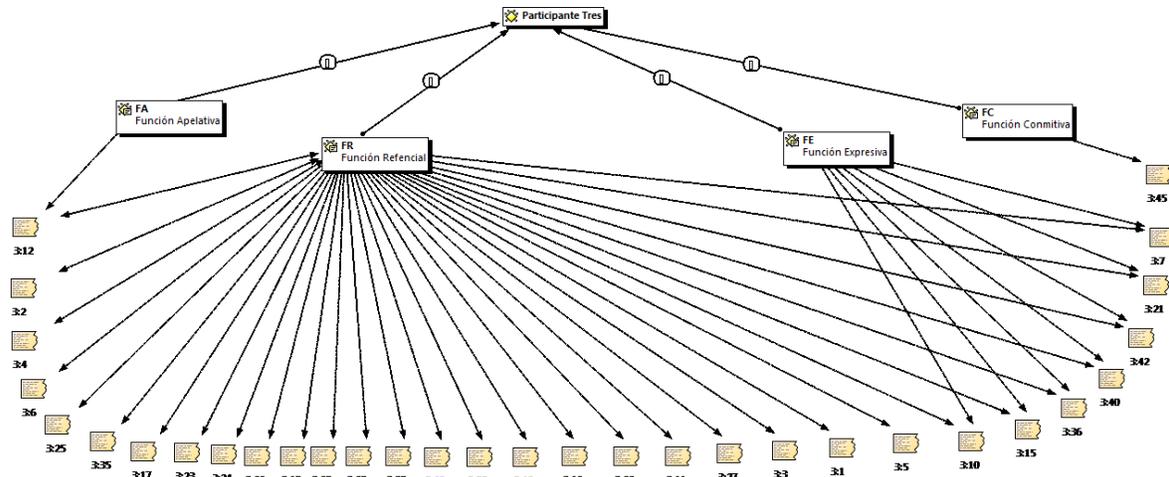


Figura III. Funciones de la comunicación de la participante 3 (no usuaria)

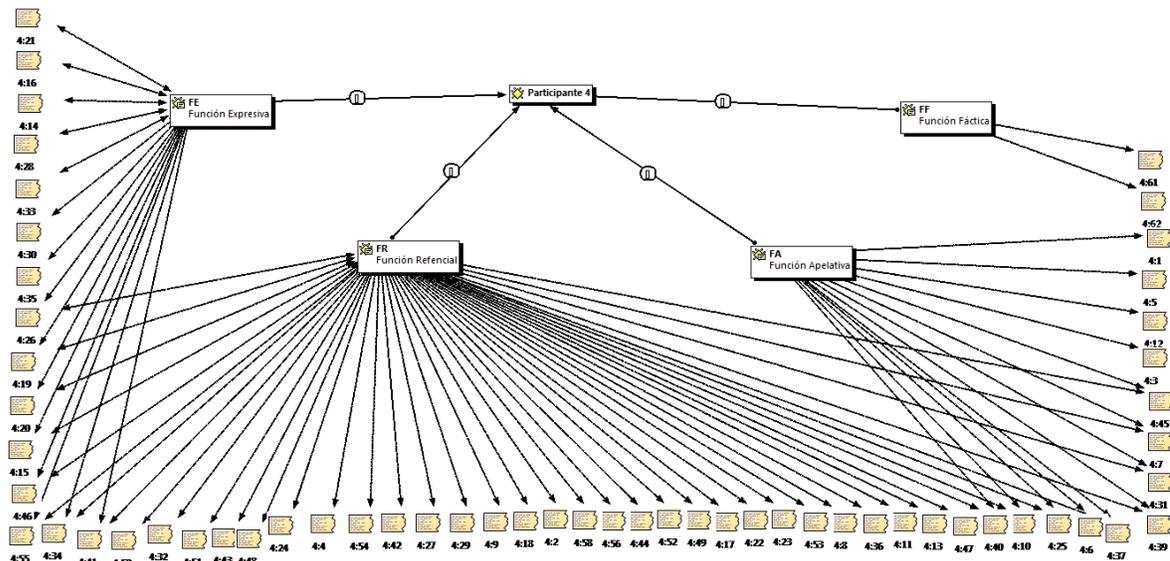


Figura IV. Funciones de la comunicación del participante 4 (no usuario)

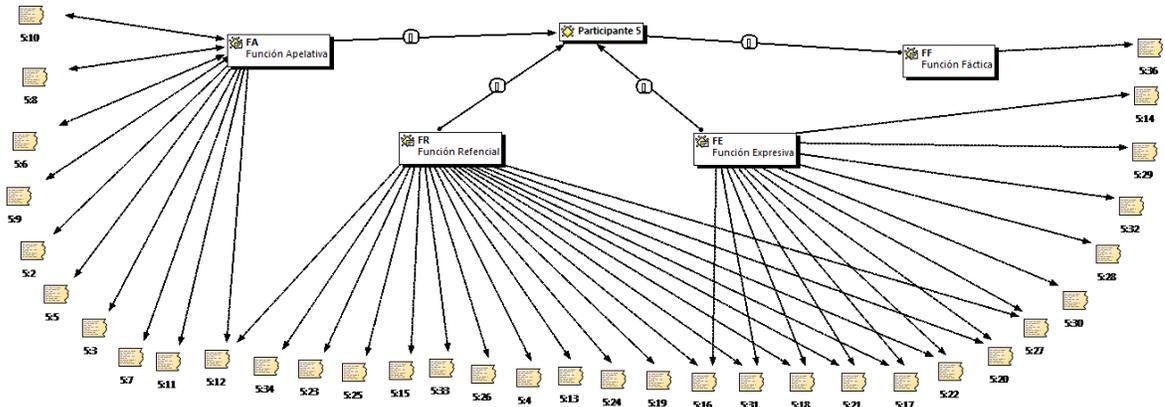


Figura V. Funciones de la comunicación de la participante 5 (usuario)

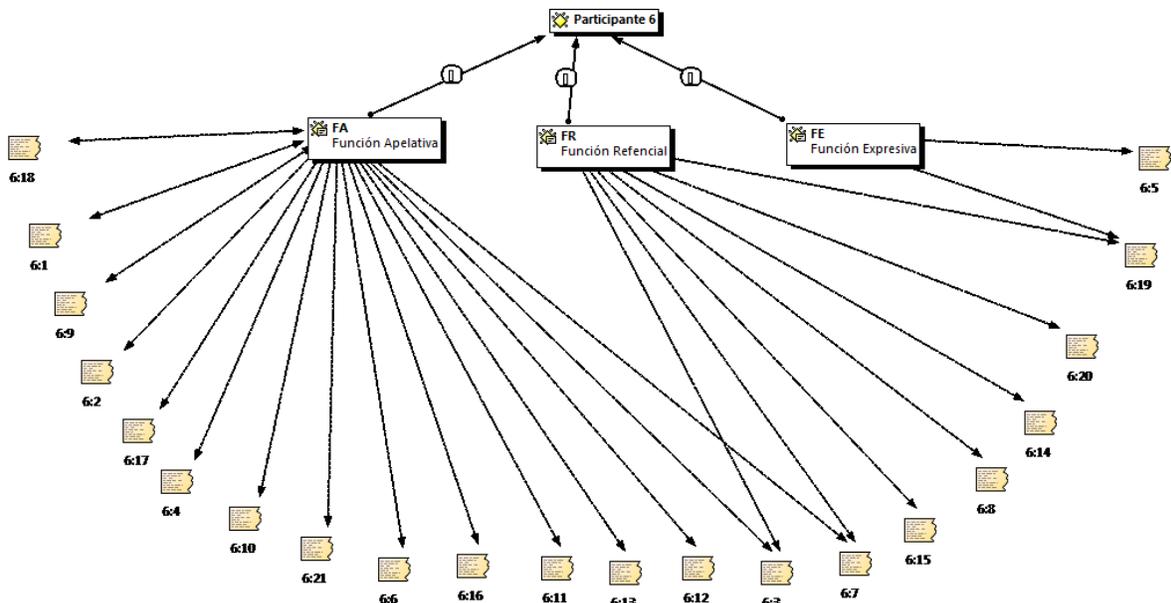


Figura VI. Funciones de la comunicación del participante 6 (usuario)

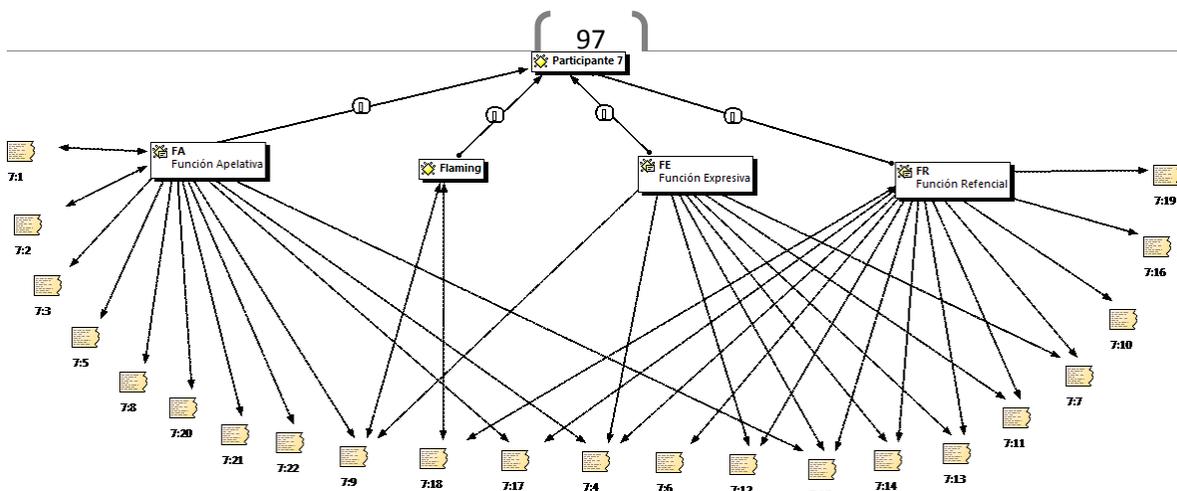


Figura VII. Funciones de la comunicación de la participante 7 (no usuaria)

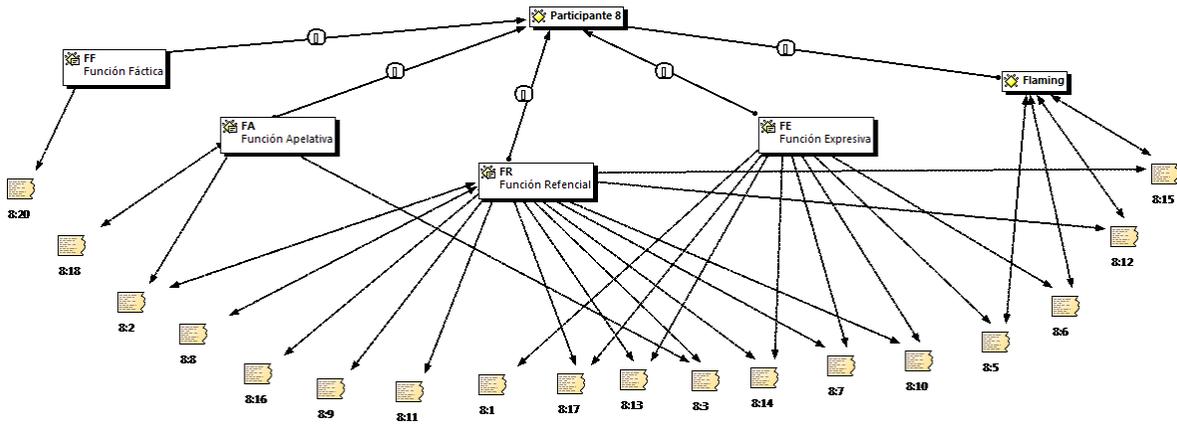


Figura VIII. Funciones de la comunicación del participante 8 (no usuario)

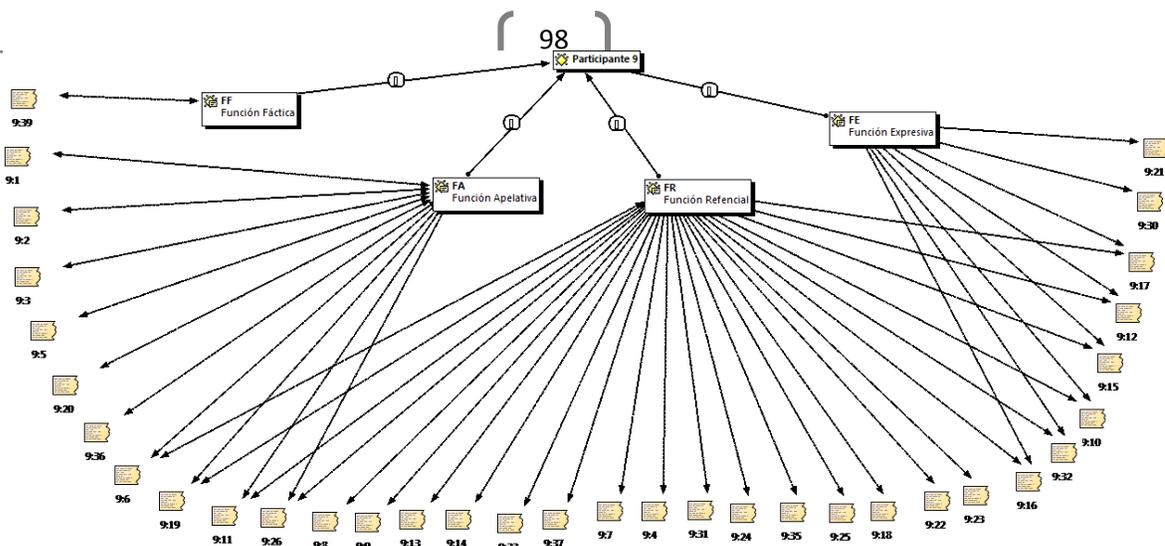


Figura IX. Funciones de la comunicación de la participante 9 (usuaria)

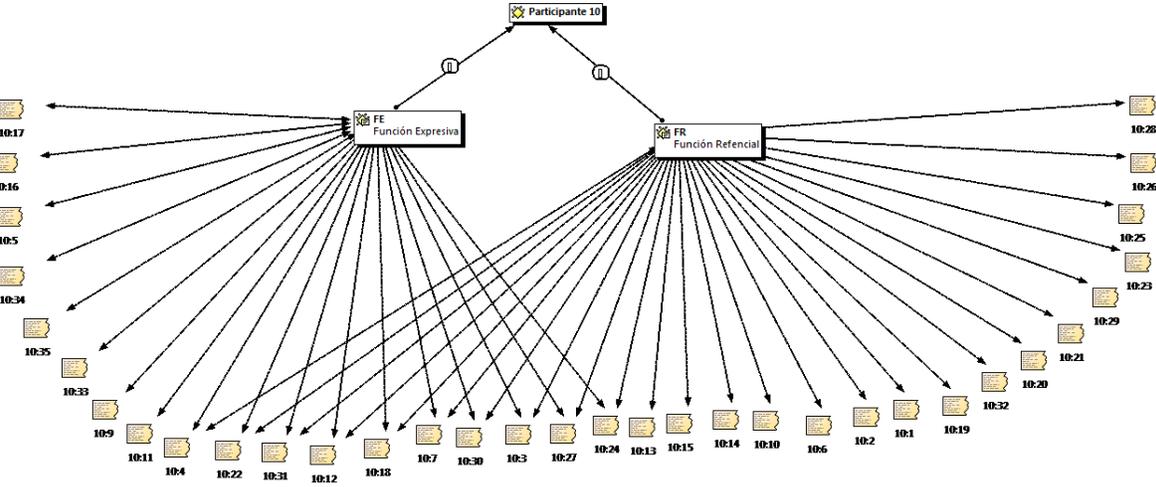


Figura X. Funciones de la comunicación del participante 10 (usuario)

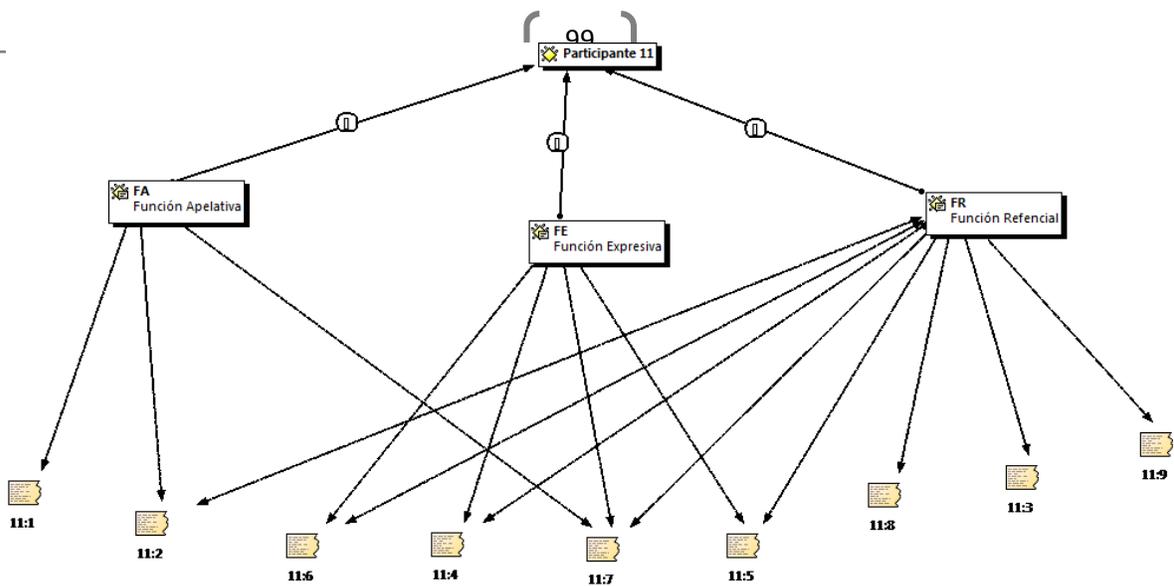


Figura XI. Funciones de la comunicación de la participante 11 (no usuaria)

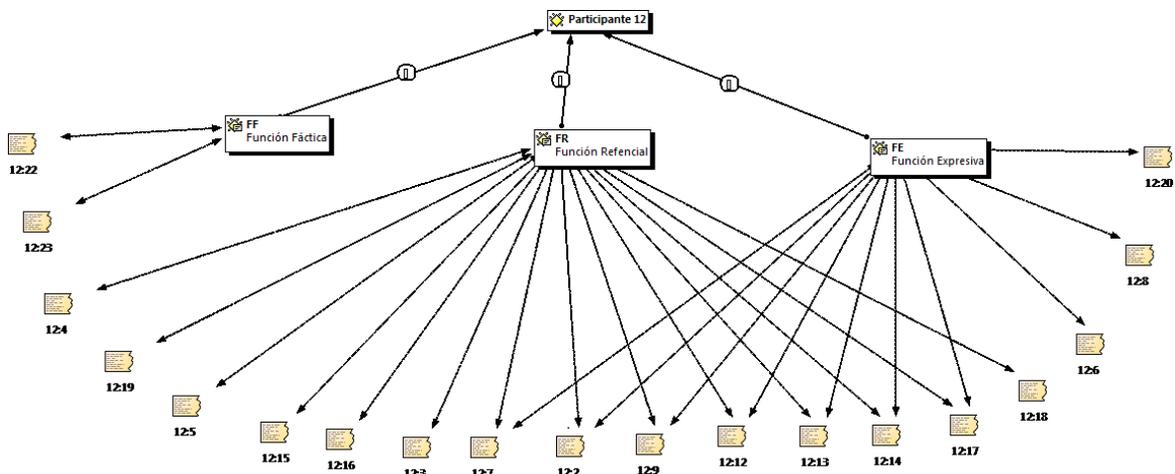


Figura XII. Funciones de la comunicación del participante 12 (no usuario)