



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN**

PARADOJA COMUNICATIVA: ¿LAS REDES SOCIALES VIRTUALES ESTÁN
INCOMUNICANDO A LA SOCIEDAD EN LUGAR DE FORTALECER A LA COMUNICACIÓN?

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN

PRESENTA:

MARIANA MOLINA GUERRERO

Asesor: DR. ALEJANDRO BYRD OROZCO

Santa Cruz Acatlán, Naucalpan, Estado de México 2018



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.

Agradecimientos

A DIOS por darme la fuerza para cumplir esta meta.

A MIS PADRES Y HERMANAS por ser mi mayor ejemplo, por confiar en mí y por todo el amor que me dan.

A MIS ABUELOS por ser luz en mi vida y enseñarme a dar lo mejor de mí sin rendirme.

A TODA MI FAMILIA por sus sabios consejos, por orientarme y por su amor incondicional.

AL AMOR DE MI VIDA por alentarme a ser mejor cada día, por ser parte de este logro y por siempre apoyarme.

A MIS MEJORES AMIGAS Y AMIGOS por acompañarme en esta carrera, por las alegrías y por tanta motivación.

A MIS PROFESORES por su tiempo para llevar a cabo esta tesis, por darme las bases para formar la carrera profesional que tanto soñé.

Resumen

El objetivo de esta investigación es explicar y analizar las posturas que conforman la siguiente paradoja: por un lado, las posturas que exaltan las bondades de la comunicación digital, por su cobertura global, inmediatez y, por otro, aquellas que exhiben sus peligros y señalan sus impactos negativos en la sociedad: aislamiento de las personas, exacerbación del individualismo, desapego de la realidad. La tesis analiza esta contradicción mediante una entrevista a expertos en el tema y una encuesta a usuarios de redes sociodigitales. Ambos grupos coinciden en que estas plataformas son una óptima herramienta para el ámbito personal y profesional; sin embargo, el mal uso o uso excesivo de las mismas, reduce la comunicación a una interacción inmediata carente de todas las propiedades y cualidades que dotan de sentido a la comunicación.

Palabras clave: comunicación, incomunicación, redes sociodigitales, interacción, relaciones interpersonales.

Abstract

The purpose of this research is to explain and analyze the positions that make up the following paradox: on the one hand, the positions that exalt the benefits of digital communication, for its global coverage, immediacy and, on the other, those that exhibit their dangers and point out its negative impacts on society: isolation of people, exacerbation of individualism, detachment from reality. This thesis analyzes this contradiction through an interview with experts in the subject and a survey of users of sociodigital networks. Both groups agree that sociodigital networks are an optimal tool for the personal and professional environment; however, misuse or excessive use of them reduce communication to an immediate interaction devoid of all the properties and qualities that endow the communication.

Keywords: communication, incommunication, social networks, interaction, interpersonal relations.

Índice

Introducción / p.9

Capítulo 1. Marco contextual / p.11

- 1.1. Redes sociodigitales / p.12
 - 1.1.1 Contexto redes sociodigitales / p. 16
 - 1.1.2 Evolución de las redes sociodigitales / p. 19
 - 1.1.3. Numeralia. Hábitos del internauta mexicano / p. 21
- 1.2. Comunicación / p. 22
 - 1.2.1. Comunicación e información / p. 23
 - 1.2.2. El proceso comunicativo en medios digitales / p. 24
 - 1.2.3. La importancia de la comunicación humana / p. 26
 - 1.2.4. Comunicación verbal y comunicación no verbal / p. 28
 - 1.2.5. Comunicación interpersonal / p. 33
- 1.3. Comunicación y redes sociodigitales / p. 35
- 1.4. Incomunicación y redes sociodigitales / p. 39

Capítulo 2. Marco metodológico y descriptivo. / p. 51

- 2.1. Metodología / p. 52
- 2.2. Resultados percepción de los expertos en comunicación / p. 54
 - 2.2.1. Redes sociales y sociodigitales / p. 54
 - 2.2.2. Mundo virtual y mundo no virtual / p. 55
 - 2.2.3. Configuración del lenguaje / p. 57
 - 2.2.4. Ventajas de las redes sociodigitales / p. 59
 - 2.2.5. Desventajas de las redes sociodigitales / p. 60
 - 2.2.6. Configuración de la sociedad y la cultura / p. 62

- 2.2.7. Relación entre individuos / p. 64
- 2.2.8. Comunicación y redes sociodigitales / p. 66
- 2.2.9. Incomunicación y redes sociodigitales / p. 68
- 2.2.10. Comunicación cara a cara / p. 70

2.3. Percepción de usuarios / p. 72

2.4. Cuadro comparativo entre los grupos de estudio. / p. 81

Capítulo 3. Marco analítico. / p. 85

3.1. Una nueva forma de relacionarnos. / p. 86

3.2. ¿Las relaciones afectivas reales son sustituidas por las relaciones virtuales? / p. 87

3.3. ¿Qué ha cambiado? ¿Por qué nos encontramos ante esta paradoja: vivimos en una nueva era de comunicación o de incomunicación? / p. 92

3.4. ¿Podemos decir que se ha perdido la capacidad de comunicar cara a cara? / p. 94

Conclusiones / p. 100

Referencias / p. 104

Anexos / p. 115

Introducción

Las redes sociodigitales con el paso del tiempo y de sus respectivas evoluciones, han planteado un escenario comunicativo nuevo, como bien lo mencionan Salvat y Serrano (2011). Debido al surgimiento de las plataformas virtuales, la información sobrepasó las barreras espacio-temporales y, por tanto, los nodos y los puentes de interacción se amplificaron y lograron comunicar a más gente sin importar su geolocalización. Para algunos estudiosos supuso un mejoramiento en la comunicación pero, para otros, se perdió la calidad y los vínculos humanos.

En el primer capítulo se conceptualizará el término *redes sociodigitales* y se presentará el contexto en el que surgieron con el objetivo de comprender mejor su relación con la comunicación y la evolución de la misma en el espacio virtual. Cabe señalar que cuando aparecieron las primeras plataformas denominadas foros o chats, aún no existían los dispositivos móviles ligados a una banda ancha; las personas únicamente podían encender su ordenador a través de una línea telefónica. Ahora es fácil conectarse a WhatsApp a través de un celular, ver la televisión y hacer una llamada por Skype al mismo tiempo. Suena exagerado, pero es posible.

En el segundo se expondrán las variadas definiciones de *comunicación e incomunicación*, así como las posturas de los especialistas en torno a las redes sociodigitales y las nuevas formas de interacción virtual. Dentro de las apuestas a la *incomunicación* pueden encontrarse algunos artículos en la red: “¿Vivimos en una nueva era de la comunicación o de la incomunicación?”, “Las redes sociales: un medio de incomunicación”, “La incomunicación en la era de la comunicación”. En ellos se plantea la paradoja que surge con los adelantos tecnológicos y sus plataformas: si hoy en día tenemos más herramientas para comunicarnos, más dispositivos móviles, conexiones y redes sociodigitales para poder interactuar en cualquier momento con personas que están a distancia

¿por qué se dice que estamos más alejados que nunca? En este capítulo surgirán los primeros resultados para dar una respuesta.

En el tercer se mostrarán las entrevistas hechas a los profesionales de la comunicación y a los usuarios de las redes sociodigitales, con el fin de analizar y contrastar las posturas citadas en el capítulo anterior. Esto con el propósito de determinar en qué momento se puede hablar de una *incomunicación* provocada por las redes sociodigitales y qué factores apelan al mejoramiento de la comunicación debido a su utilización.

Capítulo 1. Marco contextual

En este capítulo se dará una breve explicación del contexto en el que emergen las redes sociodigitales. Es importante situar la investigación en este marco ya que, como bien apuntan Alberich, Roig, Campo (2014), la historia de la comunicación tiene un vínculo importante con la historia de la tecnología porque todos los saltos evolutivos producen una aceleración de la comunicación, que es nuestra materia de estudio. Asimismo, se presentarán los diferentes conceptos y tipos de redes sociodigitales, las estadísticas más recientes respecto a los hábitos de los usuarios en Internet y, por último, las distintas posturas: ¿por qué las redes sociodigitales comunican y/o incomunican?

1.1. Redes sociodigitales

Para efectos de esta investigación se utilizará el término redes sociales digitales, o bien, redes sociodigitales mejor conocidas como redes sociales o redes sociales virtuales.

El origen del estudio de las redes sociales —no digitales— dentro de la sociología estructural se remonta a Durkheim (finales del siglo XVIII) y Simmel (comienzos del siglo XX) quienes centraron su teoría de redes sociales en una visión de la estructura social como un conjunto de vínculos que unen, tanto a miembros individuales como a colectivos de la sociedad, bajo el argumento que “la estructura de las relaciones sociales afecta al contexto de las relaciones que se pueden producir en la misma”, Requena (2003, p. 4).

¿Qué es lo que hace diferente una red social de una red socialdigital? La respuesta puede resultar muy obvia a primera instancia, sin embargo, al profundizar en su significado, destaca su capacidad de crear redes sociales uniendo a individuos que se encuentran a distancia y en gran número: dichos sitios permiten a los usuarios realizar un seguimiento de sus relaciones interpersonales y crear otras nuevas. (Deitel y Deitel, 2008).

Además del sentido de apropiación y pertenencia de los usuarios frente a Internet, la Red se consolida como espacio para formar relaciones, comunidades y otros sistemas sociales donde rigen normas similares a las del mundo real, en que la participación está motivada por la reputación, tal como ocurre en la sociedad (Wellman, 2002, p. 16).

En este sentido Boyd & Ellison (2007) aportan la siguiente definición:

We define social network sites as web-based services that allow individuals to (1) construct a public or semi-public profile within a bounded system, (2) articulate a list of other users with whom they

share a connection, and (3) view and traverse their list of connections and those made by others within the system. The nature and nomenclature of these connections may vary from site to site (p. 2).

Se integran a la cita previa, las siguientes características de las redes sociodigitales, mencionadas por Campos (2008):

- Concepto de comunidad a través de la creación de redes de usuarios que interactúan, dialogan y aportan comunicación y conocimiento.
- Tecnología flexible y banda ancha necesaria para el intercambio de información y estándares web de aplicación libre.
- Una arquitectura modular que favorece la creación de aplicaciones complejas de forma más rápida a un menor coste.

Desde un inicio cada red sociodigital pide al usuario crear un perfil con sus datos personales (fecha de nacimiento, nacionalidad, estudios, situación sentimental), una fotografía para identificarse, gustos e intereses, así como amigos, conocidos o gente por conocer con los que quiere estar en contacto. Como bien lo consideran Boyd & Ellison, cada aspecto depende del sitio en el que se encuentre el usuario.

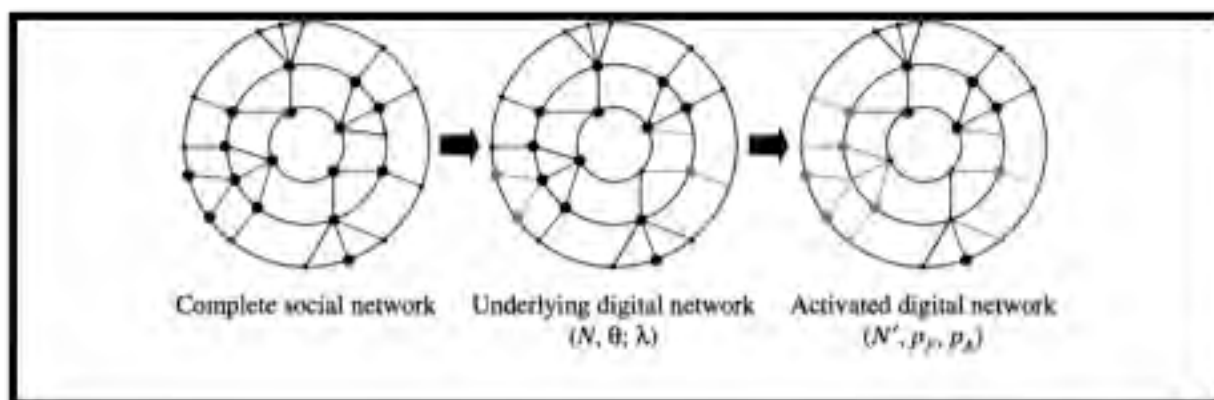
De acuerdo con el documento *La nueva revolución digital* preparado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2015), el desarrollo de las redes de banda ancha móvil ha permitido una mejora en la comunicación, así como la posibilidad para los usuarios de estar conectados desde cualquier parte; de esta manera, se eliminan las limitaciones de lugar y tiempo “cambiando radicalmente la vida cotidiana en los ámbitos personal y laboral” (p. 30). En este sentido, las redes sociodigitales se pueden calificar como un “paradigma de las posibilidades que nos ofrece esta nueva forma de usar y entender internet” (Ponce 2012, p. 2). Uno de los primeros acercamientos para comprender estos espacios digitales, son las ventajas y desventajas que ofrecen como señalan Ross y Sigüenza (2010).

Ventajas y desventajas de las redes sociales (Ross y Sigüenza, 2010)	
Ventajas	Desventajas
Favorecen la participación y el trabajo entre personas que no necesariamente deben estar en un mismo lugar para poder realizarlo.	Se pueden ir sustituyendo las relaciones afectivas reales por las relaciones virtuales.
Permiten construir una identidad ya sea personal o virtual, donde se permite a los usuarios compartir con otros cibernautas todo tipo de información, como las aficiones, las creencias, las ideologías, etcétera.	Promueven el aislamiento entre las personas.
Facilitan las relaciones entre las personas, evitando así cualquier tipo de barrera cultural o física.	Desalientan las actividades fuera de las mismas redes sociales, ya sea en la computadora o en los dispositivos móviles.
Posibilitan la obtención de cualquier información necesaria en cada momento, pues se cuenta con actualizaciones instantáneas.	La información que pueda ser encontrada puede ser poco confiable.

Un segundo aspecto, más técnico, sería el proceso de interacción determinado por las redes sociales. Bampo, Ewing, Mather, Stewart, Wallace (2008) lo exponen de la siguiente manera:

Digital networks are best understood by considering the formation of digital connections. We start with the complete social network with encapsulates all types of connections between the nodes; for

example, family ties or social or professional connections. Some of these connections are digital or electronic and we refer to this “digital subset” of the complete network as the underlying digital social network. When an electronic message is received by an individual (node) within the underlying digital social network, he or she is faced with two decisions: first, whether or not to forward the message, according to the forwarding parameter P_f ; and second, if he or she decides to forward the message, then choosing which existing digital links to activate. This latter process results in the creation of the activated digital network and is captured by an additional measure which we define as the activation parameter p_A . The parameters p_F and p_A , are treated as stochastic in nature (p. 279).



Formación de una Red Sociodigital Activa para Generaciones 1-2 de cuatro nodos. Bampo, Ewing, Mather, Stewart, Wallace (2008).

De acuerdo con los autores, una red es definida por un conjunto de nodos y líneas (puentes) que representan a los miembros de la población o audiencia y, las líneas, los enlaces de comunicación entre los cuales se puede difundir el mensaje. El grado de un nodo es el número de bordes que unen a otros nodos. Dos nodos están conectados si existe una secuencia de líneas que forman una ruta de acceso de un nodo a otro.

En un primer nivel la red se califica como “completa”, pues tiene lugar desde el

“mundo no digital” y puede incluir las conexiones familiares y profesionales, por ejemplo. En segundo nivel se encuentra la red “subyacente” que implica conexiones en el “mundo digital o virtual”. Por último, la red se “activa” al momento que la información comienza a circular, es decir, cuando uno de los implicados envía un mensaje. Dentro del proceso, es opcional la réplica de este mensaje por parte del usuario, lo que permite mantener la red activa. Así, pese a las potencialidades que ofrecen las nuevas tecnologías e Internet para la interacción y participación social éstas no conllevan, necesariamente, una acción (Gasser y Palfrey, 2008).

En ese mismo sentido, Castells (2006) define la red como un conjunto de nodos interconectados que no implica un centro. La interpelación entre dichos nodos da pie al intercambio de información. El autor también reconoce que, si bien la red no es algo novedoso, sí lo es la forma en la que las nuevas tecnologías potencian las redes gracias al procesamiento de grandes cantidades de información.

1.1.1. Contexto redes sociodigitales

A principios del siglo XXI la tecnología digital comenzó a cobrar fuerza. La sociedad se digitalizó y dio paso a una nueva forma de comunicarse, de adquirir conocimientos y de organizar las actividades y el tiempo de ocio, todo gracias a la convergencia producida por la Revolución Interactiva o Digital (Alberich, *et al.* 2014).

El concepto de Revolución Digital surgió en el seno de la denominada “Sociedad de la información”. Dicho término se generalizó a partir de la obra del sociólogo y profesor japonés Yoneji Masuda, en 1981, cuando publicó *The Information Society as Post-Industrial Society*, traducido al castellano en 1984 como *La sociedad informatizada como sociedad post-Industrial*, y apunta al hecho de que la información pasa a ser, en esas sociedades postindustriales, el elemento

decisivo en torno al cual gira el proceso productivo, pero también determina la evolución social en su conjunto (citado en Salvat y Serrano, 2011).

En el contexto de esta nueva Era Digital, es posible apreciar cómo la convivencia de diferentes tecnologías no sólo determina nuevos avances técnicos, sino que estos evolucionan hacia nuevas formas y modos (Jódar, 2010). En primera instancia podemos hablar de la redefinición de los medios tradicionales como la televisión, la radio, el periódico y otros soportes que se digitalizaron.

En la actualidad es factible encontrar la versión *online* de los diarios y, mejor aún, apuestas de expresión que han surgido en Internet y gracias a éste; del mismo modo podemos seguir una conferencia o un suceso importante mediante *streaming* (video en tiempo real) o verlo después en alguna plataforma de video como Youtube o Vimeo. Sin embargo, como bien lo menciona Larrégola (1998), la evolución tecnológica conduce a la “inexorable confluencia de los sectores estratégicos implicados en el nuevo escenario comunicativo, y sólo aquellos actores que sean capaces de interpretar con facilidad los indicadores que emergen, podrán ser protagonistas del cambio” (p.194).

Dicha afirmación se puede ver reflejada precisamente en una de las redes sociodigitales que ha logrado mantenerse gracias a sus actualizaciones constantes: Facebook. En 2004, un estudiante de Harvard llamado Mark Zuckerberg lanzó un sitio web llamado «the-facebook» como un servicio para ayudar a la red de estudiantes de Harvard a conectarse entre sí. No habían pasado más de 24 horas y mil personas se habían sumado al proyecto, al mes, la mitad de los alumnos de Harvard contaban con un perfil.

El servicio se amplió a otras universidades. En 2005 el nombre fue acortado a «Facebook» y un nuevo fenómeno vió la luz. Se sabe que Facebook no fue el primer sitio social cuando éste emergió; sin embargo, la idea de conectar gente mediante el uso de perfiles, actualizaciones de estado y foros, ya estaba consolidada. Si la plataforma triunfó fue gracias a que obedeció a una necesidad

presente.

Estos medios junto con las redes sociodigitales son parte de esta evolución tecnológica que continúa generando nuevas formas y modos de aprovecharlas. “La influencia ejercida por los medios actuales abarca el registro, la manipulación, el almacenamiento y la distribución de la información, ya sea en forma de textos, imágenes fijas o en movimiento, sonido o construcciones espaciales” (Jódar, 2010, s/p). Todos estos elementos, en conjunto, forman parte del lenguaje propio de Internet.

Wellman (2002) estima que la popularidad de las nuevas tecnologías —en la década de los 90, tanto con la aparición de la World Wide Web y luego de la Web 2.0— ha ido a la par de un aumento en los niveles de intercambios de contenidos a través de la red. “Esto ha hecho de Internet un medio más social para consumir información y trabajar, pero también para comunicarse, entretenerse y compartir (p.15). Cada vez de forma más determinante se configura la sociedad red, la «galaxia Internet», misma que Castells, 2001, reconoce como “el tejido de nuestras vidas”, con nuevos hábitos, valores, intereses, formas de sentir y muy especialmente de pensar [y actuar].

Al igual que las nuevas tecnologías de generación y distribución de energía permitieron que la fábrica y la gran empresa se establecieran como las bases organizativas de la sociedad industrial, Internet constituye actualmente la base tecnológica de la forma organizativa que caracteriza a la era de la información: la red (Castells, 2001, p.15).

La interconexión de tecnologías, que no dejan de evolucionar debido a su misma naturaleza, ha contribuido al aumento de nuevos espacios digitales dentro de Internet, mismos que plantean un inédito escenario comunicativo. “Se trata de un conjunto de realidades nuevas que han modificado también el propio concepto de la información y la comunicación manejado hasta fecha reciente y que tiene

un alcance más profundo” (Salvat y Serrano, 2010, p.14).

1.1.2. Evolución de las redes sociodigitales

Con Internet nuevas formas de comunicación surgieron como el correo electrónico, chat o foros. Dichas técnicas facilitaron el contacto entre las personas y la conservación de las relaciones. La manera de presentarse cambió por completo: el anonimato de Internet permite a los usuarios decidir qué información mostrar y qué datos compartir con los demás. De esta manera pueden crear una o más identidades falsas y/o jugar a ser alguien diferente (Ackerman, *et al.*, 2008).

Como se observaba en el caso de Facebook, cada red sociodigital se encarga de cubrir una necesidad. De este modo, las plataformas están en constante evolución para adaptarse a los intereses y necesidades de las nuevas generaciones, así como para no aburrir al usuario y sorprenderlo con modernas actualizaciones. Ellison (2007) hace una breve mención de las características de algunos sitios:

Social network sites (SNSs) such as Friendster, CyWorld, and MySpace allow individuals to present themselves, articulate their social networks, and establish or maintain connections with others. These sites can be oriented towards work-related contexts (e. g., LinkedIn.com), romantic relationship initiation (the original goal of friendster.com), connecting those with shared interests such as music or politics (e. g., MySpace.com), or the collage student population (the original incarnation of facebook.com). Participants may use the sites to interact with people they already know offline or to meet new people.

Se estima que la fecha de aparición de las redes sociodigitales fue en 1997 con la inauguración de la web SixDegreess.com. Según Ross-Martín (2009) las principales características de este sitio web eran:

- La creación de perfiles.
- Listados de amigos
- Posibilidad de envío de mensajes a amigos
- A partir de 1998, la navegación en las listas de amigos por parte de terceros.

Con el paso del tiempo han desaparecido varias de estas redes y se han incluido otras como Instagram, Vine, Pinterest, LinkedIn, Youtube, Periscope, SnapChat y Tumblr. En una nota publicada en la versión digital de Forbes (2015), Tumblr e Instagram llevan la batuta en crecimiento. En otro contexto, se encuentra WhatsApp: una aplicación de mensajería de pago para enviar y recibir mensajes mediante Internet de manera económica. Para fines de esta investigación, resulta importante incluirla ya que, gracias a sus actualizaciones, esta aplicación cumple con algunas de las cualidades de la red social ya descritas.

El sitio web artinCom (2014) menciona las siguientes:

- Una red social es una red de contactos. En el caso de WhatsApp es necesario conocer el número móvil.
- En una red social se puede tener un perfil. En WhatsApp no son muchas las características del perfil las que resultan configurables, pero son más que suficientes para la diferenciación con otro perfil.
- Una red social debe permitir interactuar. En el caso de WhatsApp está claro que compartir todo tipo de ficheros multimedia, así como los mensajes en tiempo real son las características que le han llevado a su popularización actual.

1.1.3. Numeralia. Hábitos del internauta mexicano

De acuerdo con la información recabada en el 12º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2016, el acceso a redes sociodigitales se mantiene como la principal actividad *online*. En comparación con el estudio de 2015, la búsqueda de información cae y se observan nuevas actividades como las películas o series vía *streaming*, cursos en línea, creación o mantenimiento de sitios propios y/o blogs, ventas o encuentros *online*. Resulta interesante analizar por un momento cómo Internet configura no solamente la manera en la que intercalamos o buscamos información, sino la educación y la proactividad. Hoy en día existen cientos de personas que obtienen ganancias de este medio porque supieron atender a una necesidad de los usuarios.

Dentro del mismo estudio, las personas han admitido que Internet ha cambiado sus hábitos y se puede observar también que las actividades de ocio se inclinan más hacia el terreno virtual.

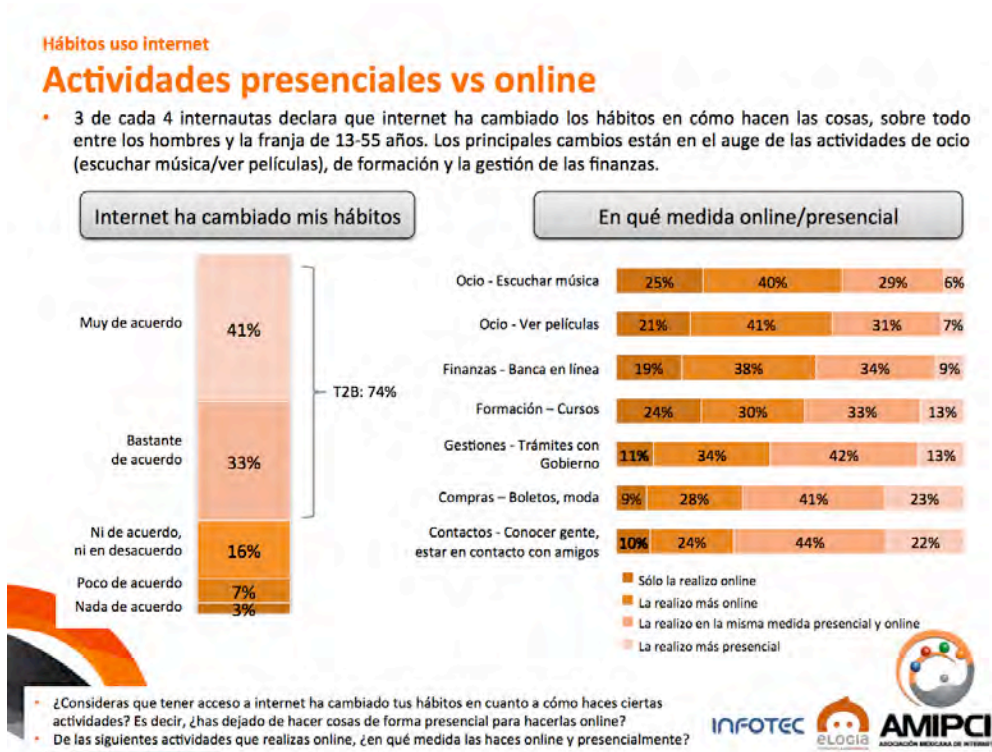


Tabla obtenida del 12º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2016. P. 11.

El porcentaje de personas que conoce gente o está en contacto con ellas a nivel *online*, por fortuna, es bajo: únicamente el 34%, mientras que el porcentaje de las personas que refuerzan sus vínculos presenciales es del 66%.

Otros datos interesantes y útiles para esta investigación son: el tiempo promedio diario de conexión que fue de 6 horas y 11 minutos en el año 2015 y 7 horas con 14 minutos en 2016; los dispositivos de conexión más frecuentes son los smartphones con 77%, “el auge de Instagram y la inclusión de WhatsApp ha disparado su uso”. Es importante destacar que este año hay un mayor número de personas conectadas a la red WIFI contratada, cayendo el acceso vía WIFI en lugares públicos, como lo menciona el estudio. Otro dato importante es el aumento en el uso de dispositivos móviles con un 52% y una disminución en la visita a los cibercafés.

La red preferida sigue siendo Facebook; WhatsApp es utilizada por 8 de cada 10 internautas; en promedio, los usuarios están inscritos a 5 redes sociodigitales. Aquellas personas que no acceden a éstas, mencionan barreras como la conexión lenta o los costos elevados, pero no son significativos. Cabe señalar que en el 2015 dos motivos de no uso que se presentaron en menor medida, pero que son clave, fueron: “por miedo a engancharme” con un 10% y “cancelé las que usaba porque me generaron problemas personales”.

1.2. Comunicación

Como se mencionó al inicio de este primer capítulo, cada salto tecnológico ha producido una aceleración en la historia de la comunicación. Con la llegada de Internet y, específicamente, de las redes sociodigitales junto con la evolución de los dispositivos, ahora móviles, la comunicación se ha transformado.

De acuerdo con Alberich (2014, s/p), el carácter multimedia de los nuevos medios incluyen todos los aspectos de la comunicación de masa: texto, audio e imagen interactivos. Esto hace que no tengamos que dejar de lado las

definiciones ya existentes sino replantearlas, es decir: 1) el carácter interactivo, y 2) las definiciones preexistentes para modificarlas con respecto al contexto de las redes sociodigitales. En seguida, se expondrán algunas definiciones generales de la comunicación con el fin de ahondar en sus principales factores en la era digital.

A simples rasgos, la comunicación es la base de la interacción humana y su principal objetivo es influir en los demás, en el mundo físico que nos rodea y en nosotros mismos, de tal modo que podamos convertirnos en agentes determinantes y ser capaces de tomar decisiones (Novoa, 1980, p. 6).

1.2.1. Comunicación e información

Ongallo (2007) afirma, en sentido estricto, que comunicar es entregar a alguien algo propio, por lo general, una información. Zayas (2011, p. 8), establece la diferencia entre información y comunicación: “Las informaciones son las ideas, concepciones y datos que componen el mensaje. El mismo está dirigido a aumentar la utilidad de la comunicación. Las informaciones son la calidad de materia prima que se procesa en la comunicación”. De acuerdo con Ongallo, los significados más utilizados del vocablo *comunicación*, en los términos de lenguaje coloquial, pueden ser los siguientes (p. 13):

- a) Proceso según el cual un emisor transmite una información a un receptor. [Esto ha cambiado con la llegada de las nuevas tecnologías en el sentido de que un emisor puede transmitir a muchos receptores y el receptor también es emisor].
- b) Relación interhumana según la cual dos o más individuos pueden entenderse. [O mal entendimiento, como también lo incluye el siguiente autor].

Para Luhmann (1997), la comunicación es el sistema autónomo inaccesible a la intervención del ser humano quien es únicamente su expresor, no su dueño; el hombre es un vehículo de comunicación, no el único, a través del cual se manifiesta la condición autopoietica (del griego “poiésis”, capacidad de producir) de la sociedad.

El mismo autor apunta lo siguiente: la comunicación, como la vida y la conciencia, es una realidad emergente, un estado de cosas *sui generis* que surge a través de una síntesis de tres selecciones diferentes.

- 1) Selección de información.
- 2) Selección de la expresión de esa información.
- 3) Una selectiva comprensión o mal entendimiento de esta expresión y de su información.

Es importante destacar que ninguno de estos componentes puede ser presentado por sí mismo. Sólo en conjunto pueden crear comunicación (p.2).

Con las posibilidades digitales existentes, esas selecciones se amplían. Las nuevas tecnologías potencian las redes gracias al procesamiento de grandes cantidades de información; la selección de la expresión de esa información es posible debido a todas las opciones que ofrecen estas plataformas, especialmente, Internet. No obstante, la comprensión o mal entendimiento también enfrentan retos por las mismas propiedades de la red tales como la conexión, el contexto, el lenguaje y la universalidad.

1.2.2. El proceso comunicativo en medios digitales

La comunicación es un “proceso por el cual unos seres, unas personas, emisor y receptor(es), asignan significados a unos hechos producidos y, entre ellos, de forma muy especial al comportamiento de otros seres o personas” (Serrano,

1988, p. 42). De esta manera el concepto de comunicación supone dos nociones: la relación entre individuos, y la transmisión de información y significado.

De acuerdo con Castells (2009), el esquema, en el marco de las nuevas tecnologías, se vuelve multimodal, es decir, utiliza diversas tecnologías para su distribución; y es multicanal, gracias a la disposición organizativa de las fuentes de comunicación con sus respectivos códigos. Es así como el emisor/receptor interpreta los mensajes que recibe de distintos modos y canales de comunicación, integrando su propio código en la interacción con el código del mensaje originado por el emisor y procesando en subcódigos de modos y canales, negociando su significado como receptor a partir de su experiencia como emisor. Dicho proceso admite que las redes de comunicación a las que pertenecen estos emisores/receptores producen un significado compartido.

Dicho autor denomina a este proceso “audiencia creativa” en el momento en que la comunicación de masas dirigida a una audiencia, pasa a una audiencia activa que construye su significado al comparar su experiencia con los flujos unidireccionales de la información que recibe. “Por tanto, observamos la aparición de la producción interactiva de significado” (p.178).

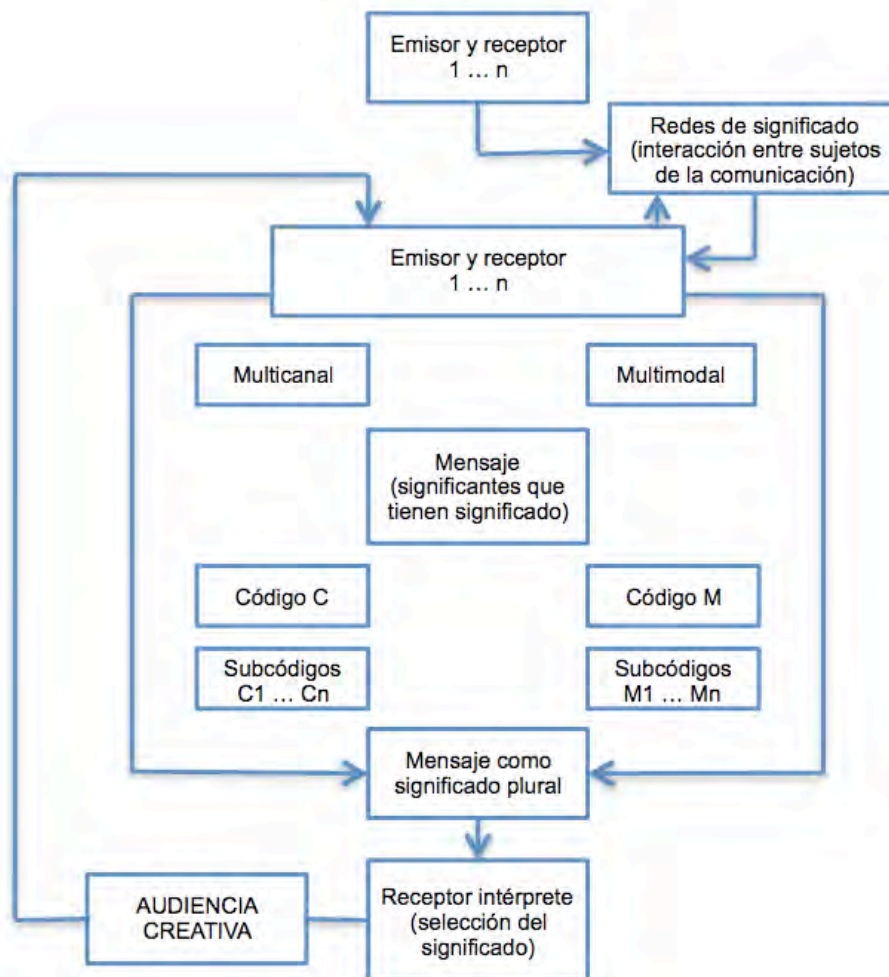


Figura 3. El proceso de comunicación de la audiencia creativa (Castells. M. 2009). NOTA: Aunque el autor se basa en la comunicación de masas, este esquema es útil para comprender la dinámica en las redes sociodigitales.

1.2.3. La importancia de la comunicación humana

Mascaró (1989), citado por Ongallo (2007, p. 13), establece que la comunicación humana es:

Un diálogo, contacto entre pensantes que para conseguir transmitirse el contenido de sus pensamientos han de vencer las limitaciones de

su estructura corporal. Se ha de recurrir al uso de instrumentos sensibles (los sonidos) que traduzcan a un nivel material sus intenciones comunicativas mentales. El lenguaje aparece así como una fuente de libertad, pues por él se expresa el espíritu, y al mismo tiempo como fuente de sujeción, pues su necesaria estructura sensible limita las posibilidades de una comunicación humana perfecta.

Ongallo hace la siguiente anotación en pie de página: “Aun así, las limitaciones de la comunicación humana no dependen únicamente de la palabra. Todas las manifestaciones y expresiones corporales aparecen como reflejo de un mando interior”. En el mismo apartado, también cita a Malhiot (1975), quien postula que la comunicación humana no existe en verdad sino cuando entre dos o más personas se establece un contacto psicológico. No basta que seres con deseos de comunicación se hablen, se entiendan o incluso se comprendan. La comunicación entre ellos existirá desde que (y mientras que) logren encontrarse.

¿A qué se refiere dicho autor con “contacto psicológico”? Para Pascual (2006, p. 13), “la comunicación es consustancial a nuestra especie y es una cualidad que ha favorecido nuestra supervivencia y nuestra perpetuación en la mayor parte de los ecosistemas del planeta”. ¿Qué sucedería si el ser humano careciera de la habilidad de intercambiar mensajes con los otros? El mismo autor se remite a la obra *El suicidio* de Emile Durkheim, este estudio escrito en el siglo XIX por el sociólogo, sostenía que aquellas personas que dedicaban mucho menor tiempo a comunicarse con sus familiares, amigos o conocidos, tienen mayores probabilidades de acabar con su vida intencionalmente que aquellos que están más integrados.

En este sentido, la comunicación es un factor vital “protector de equilibrio psicológico en el ser humano”, incluso investigadores de la sociedad sostienen que el éxito biológico de nuestra especie se debe a nuestra capacidad de relación y a que la comunicación desempeña

un papel trascendental en dicha facultad. “La presencia o la ausencia de otras personas y/o grupos determina que pueda operar esta salvaguardia de la mente” (Ongallo, p. 14).

Cercana a esta apreciación, George Gusdrof (1971), citado por O’Sullivan (1996), ve la comunicación como una virtud creadora que otorga a cada uno la revelación de sí mismo en la reciprocidad con el otro. De acuerdo con él, la palabra es muy importante porque es por medio de ella como se da la edificación de la vida personal.

La gracia de la comunicación, en la que uno da recibiendo, en la que uno recibe dando, es el descubrimiento del semejante, del prójimo, del otro yo mismo, en la amistad o en el amor, más valioso del yo mismo porque se identifica con el valor cuyo descubrimiento logró merced a un encuentro. Cada uno da al otro la hospitalidad esencial, en lo mejor de sí; cada uno reconoce al otro y recibe de él este mismo reconocimiento sin el cual es imposible la existencia humana, pues el hombre, si está reducido a sí mismo, es mucho menos que él mismo; en cambio, en la luz del acogimiento se le ofrece la posibilidad de una expresión sin límites (p.12).

1.2.4. Comunicación verbal y comunicación no verbal

Así, el ser humano es un ser social que establece contacto con sus semejantes mediante diversas formas expresivas. Como se mencionó en el proceso de interacción, para que todos los involucrados participen en el intercambio comunicativo, deben compartir un código lingüístico. Este código tiene dos vertientes: la verbal y la no verbal. Ambas inciden de manera notable en la interpretación final del mensaje, el cual, de acuerdo con Fajardo (2009, p. 141) “no sólo debe ser decodificado, sino que debe trascender lo dicho e inferir lo que éste quiere decir, basado en los elementos del contexto, en los elementos

supralingüísticos y paralingüísticos y en el conocimiento del interlocutor y el entorno”.

De acuerdo con Patterson (2011), la comunicación no verbal suele tener un mayor impacto en el curso de las interacciones que la comunicación verbal, y la define como: “el envío y/o la recepción de información e influencia a través del entorno físico, la apariencia física y la conducta no verbal” (p. 19). Esta última, queda sujeta al contexto conductual y social; asimismo, el autor señala un espacio como entorno físico;

por ejemplo: una oficina donde sean visibles fotografías, cuadros u otros objetos personales, reflejan cosas sobre las actitudes, experiencias e intereses de las personas.

“La comunicación no verbal no se limita simplemente a las situaciones en las que los demás están presentes físicamente. Las imágenes que vemos, e incluso las voces que escuchamos, en la televisión y en Internet son parte de la comunicación no verbal” (Patterson, 2011, p. 19). Aunque la comunicación no verbal está presente en estos medios, es especialmente potente en las interacciones cara a cara. El mismo autor señala las características de este tipo de comunicación, que difieren de las de la comunicación verbal (p. 25):

1. La comunicación no verbal a diferencia de la verbal siempre está <<activa>> en los intercambios sociales y, aunque no se produzcan cambios en la conducta de una persona, permanece abierta y comunica información visual, auditiva, táctil u olfativa.
2. Los canales de recepción y envío operan de manera simultánea.
3. Gran parte de lo que se comunica se hace de forma no verbal y se transmite de forma auténtica e inadvertida.
4. Como resultado de este automatismo, la comunicación no verbal es cognitivamente eficiente y, por tanto, nuestra atención puede estar centrada en otra cosa, mientras el envío y la recepción de la información no verbal coordina nuestras interacciones con los otros.

5. Finalmente, la comunicación no verbal está centrada principalmente en el aquí y el ahora de nuestro contacto con los demás.

Dentro de la comunicación no verbal, existen ciertos factores, unos asociados al lenguaje verbal, como la paralingüística (tono, ritmo, volumen, silencios, timbre); y otros asociados al comportamiento: la kinesia (expresión facial, mirada, postura, gestos, proximidad) y la proxémica (espacio personal). Sus funciones son: enfatizar el lenguaje verbal; expresar sentimientos y emociones; sustituir palabras; orientar la forma en la que el mensaje verbal debe ser interpretado; la posibilidad de contradecir la comunicación verbal y regular la comunicación.

La comunicación verbal se compone de mensajes que se expresan a través de un lenguaje formal. Puede ser oral, escrita o, incluso, en signos y seguir siendo verbal mientras implique el uso de palabras.

Dobkin y Pace (2007) señalan algunas diferencias entre la comunicación oral y la escrita (p. 14):

- La comunicación oral es más interactiva que la escrita.
- La presencia física de otras personas permite en el habla un estilo más espontáneo y fluido de comunicación, mientras que los mensajes escritos son más estables y menos flexibles.
- En la comunicación oral, las oraciones a menudo son más cortas, los pensamientos se interrumpen antes de completarse, y los oradores a veces cambian de tema a media oración con base en las reacciones que están obteniendo de los otros comunicadores.
- La comunicación oral es más efímera que la escrita; es decir, la comunicación oral no se registra en el papel o en algún otro medio. El único recuerdo de la mayor parte de la comunicación oral es la memoria de los comunicadores. [Con la llegada de las nuevas tecnologías, la comunicación oral puede resultar perdurable gracias a las herramientas para grabar voz o video, de esta manera se puede

recurrir al recurso cuantas veces lo considere el oyente; sin embargo, también esta modalidad presenta sus limitantes como el tiempo de grabación, la conexión estable, el ruido].

- La comunicación oral es transitoria, por lo tanto, los comunicadores repiten palabras y frases a medida que hablan, en comparación, si los lectores no comprenden una versión específica de un mensaje escrito, pueden volver a leerlo y/o detenerse a pensar en lo que quiso decir su emisor. [Aplica de igual manera el argumento anotado en el inciso anterior. Por ejemplo, al recibir una nota de voz vía WhatsApp, se tiene la misma oportunidad para tomar el tiempo que sea necesario para el receptor para escuchar y responder].

A continuación se presenta una tabla, propuesta por Dobkin y Pace (2007, p. 17). En ella se califica la especificidad que se refiere a la capacidad que tiene un canal de enfocar o adaptar el mensaje a necesidades particulares; a la riqueza de la cantidad de claves o modalidades verbales y no verbales de comunicación que transporta el canal; y a la interactividad de ciertos canales que facilitan la rápida retroalimentación de un mensaje y le permiten al comunicador responder inmediatamente a él.

Los canales de comunicación influyen en la manera en que se interpretan los mensajes				
Canal	Especificidad	Riqueza	Interactividad	Comentario
Presencia física Cara a cara	Alta	Alta	Alta	El canal más específico, más rico y más interactivo para el

				público.
Electrónico Computadora Teléfono	Alta	Media	Media/alta	Muy interactivo con retroalimentación instantánea. Las claves de la comunicación se limitan a la voz y características vocales.
Pláticas por computadora (chats)	Alta	Baja/mediana	Alta	Un medio muy interactivo pero algo pobre. Hace énfasis en las habilidades verbales por escrito aunque los usuarios regulares desarrollan códigos para la comunicación no verbal. También son importantes las habilidades “con el teclado”, pero la nueva tecnología prosigue añadiendo otros indicadores de la comunicación, como gráficas y sonido.

Las pláticas por computadora, que se desarrollan dentro de las redes sociodigitales, y los servicios de mensajería, podrían ser calificados con un nivel de especificidad alto dado que cuentan con la opción de compartir información con una o varias personas, de forma pública o privada. La riqueza es alta debido a los modos de expresión que se han ido añadiendo: texto, imagen, animaciones (gifs), videos, audios, enlaces de otras páginas, emoticones (representaciones gráficas de una expresión facial), así como la geolocalización. La interactividad también es alta; no obstante la retroalimentación puede no ser inmediata, esto depende de la conexión a la banda ancha, o bien, de que la persona quiera o pueda responder en el momento en que recibe el mensaje. He aquí la interferencia de este tipo de comunicación con las actividades personales o con la comunicación interpersonal cara a cara. Asimismo, se puede ver en los espacios públicos y privados, con la familia o los amigos cercanos, cómo las conversaciones presenciales se ven interrumpidas por las virtuales.

1.2.5. Comunicación interpersonal

Zayas (2011, p. 10) cita las siguientes definiciones: “La comunicación constituye el vínculo y la relación mutua entre tres personas y un proceso de intercambio de ideas, opiniones, 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”.

Sobre este mismo punto, existen otras definiciones: “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” (González, F, 1995). “La comunicación se define como un proceso bilateral de intercambio de información entre al menos dos personas o dos grupos: emisor el que transmite el mensaje, y el receptor el que recibe la información, y comprensión porque la información debe tener un significado para el receptor” (Dolan, S., y Martín, I., 2002).

Como puede observarse, en estas definiciones el peso de la comunicación intrapersonal es muy importante. De acuerdo con Zayas, el proceso comunicativo es distinto para cada persona ya que no todas se comportan de la misma manera, esto depende de la personalidad de cada uno, así como de los conocimientos, habilidades, capacidades, equilibrio emocional y competencias:

En la comunicación, las personas valoran, sintetizan, elaboran y generan las ideas, concepciones, experiencias e información, expresan emociones, sentimientos, intereses, motivaciones e intercambian normas y valores al afrontarse con la vida. La comunicación puede favorecer el desarrollo de la sensibilidad de las personas a través de la personalización de las situaciones y las influencias de la realidad, sobre todo, cuando se refiere a la subjetividad de otras personas (p. 37).

Todo lo anterior tiene gran relevancia para esta investigación, pues gracias a las entrevistas con los usuarios de las redes sociodigitales se podrá indagar sobre este tipo de factores que influyen en el momento de interactuar por medio de dichas plataformas. “La forma en que se percibe una comunicación es influenciada por el ambiente en que se realizan los acontecimientos” (Zayas, 2011, p. 39).

A manera de resumen y como antecedente para presentar las posturas que defienden la optimización de la comunicación con la llegada de las redes sociodigitales —así como las que se postulan a favor de la “incomunicación”, “hipertrofia comunicativa” o “no comunicación” provocadas por las mismas— se enuncian las siguientes conclusiones expuestas por Lucas y García (2009, p. 212):



Esquema de conclusiones expuestas por Lucas, y García (2009, p. 212). Elaboración propia.

1.3. Comunicación y redes sociodigitales

En este apartado se expondrán las posturas que apuestan por la mejora de la comunicación gracias a las redes sociodigitales. Para comprender mejor esto, se definirá el término *capital social*: “diversidad de entidades con dos elementos en común: todos consisten en algún aspecto de la estructura social y facilitan ciertas acciones de los actores dentro de la estructura”. (Coleman, 1990, p. 302).

De acuerdo con Ross-Martin (2009) existen dos tipos de capital social, uno de ellos es el constituido por vínculos débiles mediante los cuales los individuos intercambian información pero sin componente emocional, y el otro es el capital social en el que además se intercalan lazos afectivos.

Ross-Martín menciona que el debate sobre si Internet aumenta o disminuye el capital social de sus usuarios ha sido intenso, tanto en la sociología como en los medios de comunicación.

Por un lado, cita a Nie (2001) quien argumenta que el uso de Internet disminuye el contacto cara a cara, lo que conlleva a la reducción de su capital social; por otro, cita a Bargh (2004) quien asegura que las relaciones mediante la Web tienen muchos efectos positivos en las interacciones con la comunidad como el desarrollo personal y el capital social: “Incluso se ha llegado a sugerir que existe la posibilidad de que las redes sociales en Internet configuren un nuevo tipo de capital social puesto que aumenta la unión de estas relaciones, y las alarga en el tiempo aunque el contacto físico sea mínimo” (p. 553).

En esta línea, Rainie y Wellman (2012) señalan que las aseveraciones acerca de que el uso de las redes sociodigitales aleja a las personas, en lugar de fortalecer la comunicación, son similares a las que se hacían tiempo atrás con la televisión, por ejemplo:

They sound just like those who worried generations ago that TV or automobiles would kill sociability, or sixteenth-century fears that the printing press would lead to information overload. While o y vey-ism-crying “the sky is falling,” makes for good headlines- it isn’t true. The evidence in our work is that none of these technologies are isolated-or isolating- systems. They are being incorporated into people’s social lives much like their predecessors were. When they go on the Internet, they are not isolating themselves. They are conversing with others-be they emailers, bloggers, Facebookers, Wikipedians, or even organizational web posters. **When people walk down the street texting on their phones, they are obviously communicating.** Yet things are different now. Incorporating gadgets into their lives, people have changed the ways they interact with each other. They have become increasingly networked as individuals, rather than embedded

in groups. In the world of networked individuals, it is the person who is the focus: not the family, not the work unit, not the neighborhood, and not the social group (p. 15).

Para estos autores, las plataformas virtuales son espacios en que las relaciones interpersonales se fortalecen. Incluso obvian el hecho de que una persona esté conectada a la banda ancha y a su dispositivo móvil en un acto comunicativo. También aseguran que las formas de interacción han cambiado; sin embargo, en un mundo de individuos conectados, la persona es el foco, no la familia, la unidad de trabajo o el grupo social.

De acuerdo con Loyola y Morales, (2013, p. 73), los estudios recientes apuntan a que las redes sociodigitales son uno de los ejes donde los jóvenes construyen su tejido social de amistades y relaciones. Por su parte Baym (2010, p. 125) dice que “el impacto real de las comunicaciones móviles no vendrá de la tecnología en sí, sino de cómo la gente la usa, de cómo se resisten o se adaptan a ella”. El autor también expone la contraparte: “como lo han mostrado distintos

estudios, Internet y la telefonía móvil, han interrumpido muchas de nuestras concepciones convencionales de nosotros mismos y nuestras relaciones sociales, al punto de aumentar las ansiedades de los usuarios”.

Trejo (2014, en entrevista) sustenta que los análisis más serios acerca de las redes sociodigitales confirman que “mientras más intenso es el uso, mayor es la capacidad del individuo para socializar fuera de línea”. Asimismo señala que las redes implican nuevas formas para socializar:

Debe haber motivo de preocupación en el empleo muy epidérmico, trivial, frívolo y superficial que mucha gente hace de éstas, pero ello ocurre también en cualquier otra forma de socialización. Esos vínculos enriquecen y crean nuevas extensiones para relacionarnos, pero no reemplaza otras formas de relación personal y social.

En este sentido, Vázquez Medel (1999, p. 416) dice que “las tecnologías, sus usos o aplicaciones facilitan nuestra vida y dilatan el horizonte de nuestras limitaciones materiales, son ‘una extensión de lo humano’”.

En palabras de Amor (2004, p. 69): la cultura en la que estamos inmersos “está poseída y representada por infinidad de sistemas de símbolos que están en permanente interacción, pues los significados culturales se construyen en una actividad permanente de intercambios comunicativos. Las redes sociodigitales ofrecen una amplia variedad de artificios semióticos para emitir un mensaje”.

Respecto al lenguaje, en particular a la comunicación verbal, García Márquez (1998, s/p) comenta lo siguiente en su discurso *Botella al mar para el dios de las palabras* ante el Congreso Internacional de la Lengua Española (1997): “no es cierto que la imagen esté desplazándose ni que pueda extinguirlas. Al contrario, está potenciándose: nunca hubo en el mundo tantas palabras con tanto alcance, autoridad y albedrío como en la inmensa Babel de la vida actual”.

Lo mismo sucedería con todo el espacio virtual: no desplaza, al contrario, enriquece y potencia las interacciones, de acuerdo con lo expuesto anteriormente; por lo tanto el reto se encontraría en:

Desarrollar en las personas los conocimientos, destrezas y actitudes necesarios para interpretar los mensajes que las múltiples y cada vez más variadas formas de comunicación difunden en su contexto y que, por tanto, se equipara a cualquier proceso de adquisición de una lengua, por lo que se debe, además, conducir a su uso competente, esto es, la posibilidad de comprender, expresarse y producir mensajes (Amor, 2004, p. 83).

Otro autor que se manifiesta como alguien comprometido con el potencial que ofrecen las tecnologías es Rheingold (1993), citado por Hine 2004, p. 28, quien considera que éstas acercan a la gente, reformulan conexiones amenazadas por

la vida moderna y mejoran la participación democrática. “De hecho el término ‘comunidad virtual’ fue empleado por él para destacar los niveles de compromiso y conexión que experimentan los usuarios que emplean las CMO (Comunicaciones Mediadas por Ordenador) para formar relaciones permanentes”.

En este punto se expondrán las posturas contrarias que fundamentan que las redes sociodigitales fragmentan, impiden encuentros y ponen en manifiesto la no comunicación. “En este complejo panorama se producen complicados y preocupantes fenómenos de desigualdad comunicativa provocados por diversos factores y para cuya designación hay una muy variopinta terminología: brecha digital, divisoria digital, fractura digital, brecha del conocimiento” (Amor, 2004, p. 25).

1.4. Incomunicación y redes sociodigitales

A continuación se presentarán algunas definiciones de incomunicación. Se puede observar que las referencias datan de más de tres décadas; sin embargo, parte de estos postulados siguen vigentes si se les analiza en el contexto actual.

De acuerdo con Castilla del Pino (1970), la incomunicación no es un asunto de entendimiento, ya que éste se da sólo a nivel a-personal en el código, es un obstáculo en la satisfacción de las necesidades humanas que conduce al aislamiento y a la desintegración social.

Prieto (1966) concibe la incomunicación como un fracaso de la comunicación que se da bajo el influjo de lo que considera dos factores básicos e interdependientes: la ambigüedad y la mala comprensión (p. 60). Piñuel y Lozano (2006) ven a la incomunicación como una anomalía en los actos y procesos comunicativos derivados de la forma misma de comunicarse (p.6).

En el apartado anterior se expuso al individuo como eje en esta era de interconexión, con la siguiente crítica, de años atrás, se puede abrir el panorama para comprender mejor esta postura. Martín (1992):

La comunicación, tanto privada como pública, perdió su condición de actividad autónoma desde su origen mismo; puesto que siempre se vieron implicadas en la producción y en la reproducción social. Ese proceso de control de la comunicación se ha hecho cada vez más elaborado y más amplio, al mismo ritmo en el que las sociedades devenían más complejas. Hasta ahora, la comunicación personal ha sido el modo principal mediante el que se producía y a través del que se operaba con la información. Desde ahora, no tiene porqué seguir siendo necesariamente de esa manera. Usos sociales de la comunicación personal, referidos por ejemplo al entretenimiento, a la educación y a la coordinación del trabajo, pueden ya asegurarse sin la presencia física de un Alter. El programa, para manejar los datos, puede ocupar en estos casos el lugar del diálogo. Desde el punto de vista de la eficacia, ese cambio puede suponer una mejora; pero se hace al costo de eliminar las funciones *colativas* y *pláticas* de la comunicación personal; y nadie sabe qué consecuencias cognitiva, afectivas y de comportamiento van a desencadenarse cuando el ordenador sustituya al maestro, la camarada, el colega y al amigo, y también al enemigo (p. 18).

Las respuestas a estas consecuencias ya se han hecho visibles y serán expuestas a continuación. Una de las primeras críticas sería la contraparte de lo planteado por Rheingold (1993) quien sugirió el término “comunidad virtual”. De acuerdo con Beginer (1987) citado por Hine, el argumento gira en torno al nivel de compromiso y responsabilidad de los involucrados en las formaciones sociales *online*, que no pueden ser consideradas como ‘comunidades’ cuando cualquiera puede finalizar una sesión con tan sólo pulsar un botón. “El nivel de conexión e intimidad no es suficiente para que los participantes puedan

considerarse miembros de una comunidad, por más que puedan tener esa percepción; y por esto prefieren llamarlas pseudo-comunidades” (2004, p. 31).

La misma autora señala que si antes la perspectiva experimental determinaba que la tecnología era un medio inherentemente empobrecedor de la comunicación [argumento dado en el contexto del surgimiento de las nuevas tecnologías cuando no existían las redes sociodigitales ni los dispositivos móviles y se observaban las limitaciones comunicativas con el correo electrónico], “ahora parecería que hemos pasado al extremo de adjudicarle, también de modo determinista, la generación de ricas formaciones sociales o la fragmentación de la identidad” (Hine, 2004, p. 32).

“Se critica la aparición de una cultura sin fundamentación moral o la pérdida de la importancia de las relaciones sociales o de procesos mentales que han constituido la esencia de nuestra civilización” (Amor, 2004, p. 24). Este tipo de razonamientos son parte de lo que Díaz Nostry (1996, p. 135) denomina como “mitos tecnológicos” sobre los que se construye la sociedad de la información. El primero es la abundancia de la información; el otro, el de la ubicuidad y la globalidad. Breton (1990, p.135) considera que:

La comunicación tiende por naturaleza a suprimir las distancias. Pero las distancias, precisamente, resisten con más fuerza de lo que se puede imaginar... Los medios, al difundir informaciones, han aumentado nuestra ignorancia sobre el mundo real, porque la ignorancia no tiene mejores aliados que la ilusión de saber.

De esta forma, Amor (2004, p. 40) apunta que “mientras creemos que conocemos y sabemos todo lo que ocurre en el mundo, o al menos en casi todo, no es difícil comprobar que apenas si tenemos una minúscula percepción de la realidad que nos envuelve”:

La instantaneidad, junto al dominio del espacio de la ubicuidad, nos conduce al mito del control de tiempo, ya introducido anteriormente

por los medios de comunicación de masas. **Este constante viaje al pasado, mediante la reconstrucción de imaginarios, y al futuro a través de la reconstrucción racional, tecnológica de los escenarios tendenciales, borra cada vez más las huellas del presente y se materializa en una nueva dimensión de la realidad, la virtual, que ha conseguido de alguna manera suplantar el poder de nuestra imaginación y de los sueños permitiéndonos simulaciones en una continua transgresión de las fronteras de la sincronía.** En nuestros días la virtualidad sustituye de forma vertiginosa y tal vez alarmante las percepciones de lo vivido, del presente, de la imaginación del futuro, confiando a esas representaciones simuladas espacios que eran privativos de nuestro imaginario, de nuestros deseos y anhelos, de nuestro mundo interior: **viamos a lugares lejanos, tenemos experiencias inimaginables, jugamos con otras dimensiones, conocemos, creamos, nos relacionamos con otras personas, sin verlas, sin sentirlas...** (Amor, 2004, p. 40-41).

Moneta (2003, p. 52) menciona que “todas las informaciones hacen posible la presencia e interacción simultánea de múltiples usuarios generando inputs y outputs desde y para el aparato sensorial humano, el control a través de una pseudo telepresencia y la intercomunicación con un vasto espectro de productos inteligentes y entornos en el espacio real, pero, ¿qué es lo real y qué es lo irreal?

De igual manera —a mi juicio con un innegable efecto negativo— los medios contribuyen sustantivamente a otorgarle a la aceleración de los procesos, al “vivir y actuar rápido”, la dimensión de valor privilegiado o por lo menos, la de un determinismo aparentemente inescapable. Esta comprensión del tiempo y el espacio, junto a la posibilidad de establecer instantáneamente vínculos con otros pueblos y culturas localizadas en cualquier parte del mundo, altera las

relaciones entre cultura, técnica y sociedad. No se “piensa” igual y la relación con los signos, con la velocidad, con el tiempo y con el espacio es básicamente distinta (Moneta, 2003, p. 53).

Asimismo, Moneta (2003, p. 53) cita a Wolton (2000) quien apunta que el gran desafío es resguardar la diversidad cultural, la clave no está en multiplicar de manera exponencial los flujos de intercambio de información para generar un buen entendimiento, lo importante son sus marcos culturales y sociales de interpretación. “Efectivamente, a nivel instrumental, tenemos a nuestro alcance múltiples dispositivos de información y comunicación que posibilitan ampliar nuestro abanico de relaciones, al menos en términos cuantitativos”, enfatiza Rizo (2010, p. 15), quien añade que estas mejoras cuantitativas no parecen ir acompañadas de una mejora cualitativa. A su vez, menciona que el crecimiento desmedido de las formas de comunicación no indican una mayor y mejor comunicación entre los seres humanos:

Un ejemplo de ello lo encontramos en las llamadas redes sociales en Internet, redes que aparentemente acrecientan nuestro número de amigos, permiten compartir amigos con otros, posibilitan la creación de comunidades y, al fin, permiten que los seres humanos estemos cada vez más conectados y comunicados. **Ello constituye una paradoja, pues la participación activa en dichas redes requiere —e incluso fomenta— el aislamiento y la separación del sujeto con respecto a la comunicación real efectiva en el escenario de la vida cotidiana.** La comunicación interpersonal, en su sentido más estricto, se ve sustituida por la participación en conversaciones simultáneas en el tiempo, pero aisladas espacialmente (Rizo, 2010, p. 14).

De acuerdo con Mercier, Plassard y Scardigli (1985, p. 63) la interactividad de los mensajes bidireccionales dista mucho de ser igual entre emisor y receptor; “las vías de retorno son como estrechas pistas para ciclistas frente a las

autopistas de la difusión”, de esta manera esa bidireccionalidad resulta engañosa en el momento en que se comprueba que sí es mucha la información que generada, producida y difundida, donde la competencia en la respuesta resulta menor ya que no es posible atenderla todo el día.

En una entrevista para el diario *El País*, Bauman (2016) respondió de esta forma a la siguiente pregunta:

Las redes sociales han cambiado la forma en que la gente protesta, o la exigencia de transparencia. Usted es escéptico sobre ese “activismo de sofá” y subraya que Internet también nos adormece con entretenimiento barato. En vez de un instrumento revolucionario como las ven algunos, ¿las redes son el nuevo opio del pueblo?

La cuestión de la identidad ha sido transformada de algo que viene dado a una tarea: tú tienes que crear tu propia comunidad. Pero no se crea una comunidad, la tienes o no; lo que las redes sociales pueden crear es un sustituto. La diferencia entre la comunidad y la red es que tú perteneces a la comunidad pero la red no te pertenece a ti. Puedes añadir amigos y puedes borrarlos, controlas a la gente con la que te relacionas. La gente se siente un poco mejor porque la soledad es la gran amenaza en estos tiempos de individualización. **Pero en las redes es tan fácil añadir amigos o borrarlos que no necesitas habilidades sociales.** Estas las desarrollas cuando estás en la calle, o vas a tu centro de trabajo, y te encuentras con gente con la que tienes que tener una interacción razonable. Ahí tienes que enfrentarte a las dificultades, involucrarte en un diálogo [...] el diálogo real no es hablar con gente que piensa lo mismo que tú. Las redes sociales no enseñan a dialogar porque es tan fácil evitar la controversia. Mucha gente usa las redes sociales no para unir, no para ampliar sus horizontes, sino al contrario, para encerrarse en lo que llamo zonas de

confort, donde el único sonido que oyen es el eco de su voz, donde lo único que ven son los reflejos de su propia cara. Las redes son muy útiles, dan servicios muy placenteros, pero son una trampa.

En esta respuesta quedan plasmados algunos de los argumentos ya mencionados. Se habla también de que dentro de estas redes sociodigitales los seres humanos damos por hecha la comunicación, Rizo (2010), rescata las posturas de Castilla del Pino y las trae al paradigma comunicativo actual: “pareciera que mientras más nos comunicamos por medio de los dispositivos tecnológicos actuales, más aislados estamos”, con esto quiere decir que hay menos conciencia de la comunicación que estamos teniendo, pues la damos por hecha, quizás por temor a saber con total certeza que efectivamente no nos estamos comunicando con los otros con quienes nos relacionamos (p. 8).

Esta premisa parte de lo que Castilla del Pino denomina como incomunicación. Para dicho autor ésta es vivida, mediante la racionalización, como ilusoria comunicación, tal como si fuera real (Castilla del Pino, 1970, p. 107).

Prieto (1966, pp. 60-61) establece que los fracasos en la comunicación parten de la mala comprensión, donde la incertidumbre no figura, y la ambigüedad, donde sí se hace presente. Piñuel y Lozano (2006, p. 5) definen la incomunicación como el “fracaso o la deficiencia que aparece como consecuencia de la forma de comunicar”. Así ésta se concibe como una anomalía.

En estos tiempos parece ser que quien no está dentro de la red sociodigital no tiene lugar en el mundo, “cuando la sociedad se cierra sobre un mensaje concreto o sobre un grupo determinado, condena inexorablemente a quien no pertenece a ese grupo social a la incomunicación” (García, A., Aranguren, J. 2004, p. 19). Los entornos laborales, familiares e interpersonales se encuentran ampliados en el ciberespacio. Internet ofrece un mosaico amplio de actividades para entretenerse, informarse o comprar; para establecer nuevas relaciones o

reforzar las que ya se tienen. “Evalúan lo que ven en el universo virtual, en relación con lo que ya conocen como emocionante o apropiado, empleando códigos de interpretación aprendidos en el ciberespacio, o trasladados desde sus entornos presenciales” (Hine, 2004, p. 46). Cada quien tiene una expectativa del entorno virtual y una manera de interpretar todo lo que en él ocurre.

A continuación se presenta un compilado de todas las posturas mencionadas:

COMUNICACIÓN	INCOMUNICACIÓN	NEUTRAL
<p>Las relaciones mediante la web tienen muchos efectos positivos en las interacciones con la comunidad, desarrollo personal y capital social (Bargh, 2004).</p>	<p>El uso de Internet disminuye el contacto cara a cara con los contactos sociales, lo que conlleva a la reducción de su capital social (Nie, 2001).</p> <p>En las redes sociodigitales el nivel de conexión e intimidad no es suficiente para que los participantes puedan considerarse miembros de una comunidad (Hine, 2004).</p>	<p>El impacto real de las comunicaciones móviles no vendrá de la tecnología en sí, sino de cómo la gente la usa, de cómo se resisten o se adaptan a ella.</p>
<p>Las redes sociodigitales son espacios donde las relaciones interpersonales se fortalecen (Rainie y Wellman, 2012).</p>	<p>“En las redes sociodigitales es tan fácil añadir amigos o borrarlos que no necesitas habilidades sociales” (Bauman,</p>	<p>Las redes sociodigitales ofrecen una amplia variedad de artefactos semióticos para emitir un mensaje (Amor, 2004).</p>

	2016).	
Las redes sociodigitales son uno de los ejes donde los jóvenes construyen su tejido social de amistades y relaciones Loyola y Morales, 2013).	Aparición de una cultura sin fundamentación moral o la pérdida de la importancia de las relaciones sociales o de procesos mentales que han constituido la esencia de nuestra civilización (Amor, 2004).	Internet y la telefonía móvil han interrumpido muchas de nuestras concepciones convencionales de nosotros mismos y nuestras relaciones sociales (Baym, 2010).
Mientras más intenso es el uso, mayor es la capacidad del individuo para socializar fuera de línea (Trejo, 2014).	La participación en redes requiere —e incluso fomenta— el aislamiento y la separación del sujeto con respecto a la comunicación real afecta en el escenario de la vida cotidiana (Rizo, 2010).	
Las redes sociodigitales acercan a la gente, reformulan conexiones amenazadas por la vida moderna, mejoran la participación democrática (Rheingold, 1993).	El crecimiento desmedido de las formas de comunicación no indican una mayor y mejor comunicación entre los seres humanos (Rizo, 2010).	
Facilitan nuestra vida y	La reconstrucción de	

dilatan el horizonte de nuestras limitaciones materiales, son una extensión de lo humano (Vazquez Medel, 1999).	imaginarios y escenarios borra cada vez más las huellas del presente y se materializa en una nueva dimensión de la realidad virtual (Amor, 2004).	
---	---	--

Para finalizar este apartado se exponen algunos de los obstáculos del proceso comunicativo mencionados por Lucas y García (2009, p. 199) que ayudarán a determinar las razones por las que las redes sociodigitales podrían incomunicar a las personas.

Culturales En tanto que puede dificultar el mensaje y hacerlo deficiente
<ul style="list-style-type: none"> • Conceptualización del mismo. • Formulación. • Selección semántica de los terminos empleados. Inteligencia y comprensión. • Conocimiento del código de comunicación de la propia cultura.
Personales
<ul style="list-style-type: none"> • Manera de ser o estar, el talante o estilo personal. • La falta de convicción. • El rol desde el que se comunica o se recibe la comunicación. • El marco de referencias, la imagen social.
Psico-sociales
<ul style="list-style-type: none"> • Su estatus social y cierta defraudación de las expectativas de su

rol.

- La situación, clima psicológico desfavorable.
- Lenguaje rebuscado, inadecuado.
- Experiencias y culturas muy diversas.

Estos obstáculos suelen ser comunes al emisor y al receptor. No obstante, todavía pueden añadirse tres más específicos

- La intensidad de la proyección recibida del emisor.
- Los intereses y la motivación.
- El umbral de saturación a que se haya llegado en el tema de que se trata.

En resumen, en este capítulo se encontraron distintas posturas positivas con su contraparte y algunas de tono neutro. Mientras que unos opinan que las redes sociodigitales tienen efectos positivos que van desde la reformulación de conexiones hasta una mayor capacidad para socializar fuera de línea, otros hablan de aislamiento, pérdida de habilidades sociales y, por lo tanto, pérdida de la calidad de la comunicación humana. En el siguiente capítulo se expondrán los hallazgos obtenidos en las técnicas aplicadas para profundizar más en cada postura.

Capítulo 2. Marco metodológico y descriptivo

En este capítulo se expondrá la metodología y los resultados de las técnicas aplicadas que incluyen la entrevista a expertos en comunicación y medios digitales; así como encuestas a los usuarios de las redes sociodigitales para saber cuál es su percepción de las mismas y con qué propósitos las emplean.

2.1. Metodología

Para la presente investigación se aplicó la metodología mixta: cuantitativa y cualitativa. De acuerdo con Pole (2009), el debate histórico referente a los paradigmas de investigación cualitativa y cuantitativa ha sido apasionado; no obstante (cita a Caracelli y Greene, 1993; Tashakkori y Teddie, 2003), “en fechas recientes, un [grupo] considerable de la discusión se ha centrado en cómo la investigación sobre metodologías mixtas puede llevarse a cabo de manera efectiva”, dando pie a neutralizar las limitaciones de cada metodología y contribuyendo a los puntos fuertes de ambas.

De acuerdo con otro autor, Bericat (1998), existen tres estrategias de integración metodológica: la complementación, la combinación y la triangulación. En este caso, se aplicó la última con el propósito de abordar la cuestión planteada desde dos perspectivas: 1. Los usuarios de las redes sociodigitales; 2. Los expertos en comunicación y comunicación aplicada a nuevas tecnologías que también son usuarios. De esta manera una estrategia se nutre de la otra teóricamente para ofrecer un panorama más completo del objeto de estudio.

Para el método **cualitativo** se aplicó una entrevista de 10 preguntas (ANEXO 1) a seis expertos de la Universidad Nacional Autónoma de México, con el fin de exponer los puntos de vista desde el ámbito académico y analizar cómo estos convergen con lo que se dice en torno a esta paradoja comunicativa. Los expertos consultados fueron:

- Dra. Lucía Elena Acosta Ugalde. Doctora en Historia del Arte por la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Profesora de la materia de Bases Teóricas de la Comunicación y Posmodernidad y Literatura en la FES Acatlán.
- Dr. Alejandro Byrd Orozco. Doctor en Educación e Innovación Tecnológica por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de México y la Universidad British Columbia en Canadá. Profesor Titular “C”

definitivo en el área de Investigación en Comunicación de la Facultad de Estudios Superiores Acatlán.

- Dra. Irma Mariana Gutiérrez Morales. Profesora de la materia de Competencias Comunicativas y Auditoría en Comunicación en la FES Acatlán.
- Mtro. Mario Alberto Revilla Basurto. Maestro en Comunicación Institucional por el Centro Avanzado de Comunicación Eulalio Ferrer. Profesor Asociado “C” definitivo en el área de Teoría de la Comunicación en la FES Acatlán.
- Mtro. José Arturo Salcedo Mena. Maestro en Ingeniería en Imagen Pública. Profesor de la materia de Comunicación e Imagen Corporativa y Consultoría en Comunicación en la FES Acatlán.
- Dr. Raúl Trejo Delarbre. Investigador en el Instituto de Investigaciones Sociales de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM.

La entrevista abierta se distingue por dos tipos de técnicas de investigación: en profundidad y enfocada. Para este trabajo se aplicó el segundo tipo que consiste en centrarse en un tema o foco de interés hacia el que se orienta la conversación y mediante el cual se ha seleccionado a la persona objeto de la entrevista. En este caso el foco de interés está en las redes sociodigitales y los seleccionados son expertos en la materia. “El experto no (sólo) se caracteriza por su especial competencia profesional, sino también por su destacada experiencia vital, profesional o situacional, que es relevante para el tema de estudio” (Heinemann, 2003, p. 129).

El aspecto **cuantitativo** se abordó desde la Escala Likert o Escala Sumativa, desarrollada por Resis Likert en 1932, con el objetivo de obtener un panorama general de cómo los usuarios perciben el uso de las redes sociodigitales y cómo se involucran con ellas. Dado que el uso de esta técnica puede suponer la pérdida de complejidad en las propiedades que estamos estudiando, se hicieron

preguntas abiertas en ciertos *ítems* para obtener más información acerca de la percepción de los usuarios en torno al fenómeno planteado en esta tesis. (ANEXO 2).

2.2. Resultados de percepción de los expertos en comunicación

A continuación se exponen las respuestas de los expertos en redes sociodigitales divididas en nueve tópicos: significado de las redes sociales y las redes sociodigitales; el mundo virtual y el mundo no virtual; configuración del lenguaje; ventajas y desventajas de las redes sociodigitales; configuración de la sociedad y la cultura; relación entre individuos; comunicación e incomunicación en el contexto de las redes sociodigitales.

2.2.1. Redes sociales y sociodigitales

Como se mencionaba en el primer inciso del capítulo 1, los orígenes del estudio de las redes sociales se definen como un conjunto de vínculos que unen tanto a miembros individuales, como a colectivos de una sociedad (Requena, 2008). En este sentido, Raúl Trejo precisa que una red **“es un entramado de relaciones que se establece entre varios individuos y estas redes son potenciadas por el nodo de relaciones que tiene cada uno”**.

Mariana Gutiérrez define las redes sociales como “interconexiones en las que cada persona se concibe como un nodo que interactúa con otras personas y éstas a su vez con otras, conformando una **arquitectura caracterizada por múltiples relaciones entre sujetos**”.

Mario Revilla señala que cada una de estas redes es diferente por sus dinámicas y objetivos: **“éstas pueden tener distintos grados de integración, objetivos compartidos y tareas comunes, pero todas implican interacciones de los miembros entre sí”**.

De acuerdo con Alejandro Byrd, las redes sociodigitales son **espacios de interacción cuyos alcances dependen de los usuarios**. Si bien, las redes sociales se ven potenciadas por cada nodo, las que se tejen en un contexto virtual, como bien lo menciona Mariana Gutiérrez, **“están mediadas por los procesos de digitalización e interconexión favorecidos por las tecnologías de información y comunicación”**.

Para Lucía Acosta, una red social es un proceso comunicativo que se establece con el otro, a partir de esta definición, Mario Revilla asegura que las redes sociales han existido desde siempre. **“Que la publicidad de las compañías que vende aparatos y de las compañías que venden banda ancha haga creer que inventaron la noción de redes sociales, es problema de las compañías”**, comenta; sin embargo, reconoce que los dispositivos móviles con sus conexiones han permitido una ampliación del número de participantes en las redes sociales y una mayor velocidad en algunas de sus interacciones. En palabras de Raúl Trejo, las redes sociodigitales alcanzan significado como tales por la singularidad de lo reticular: **“a diferencia del flujo convencional de mensajes en donde una televisora transmite una telenovela a muchas personas, lo singular en estas redes es esa capacidad para que del sistema de relaciones de uno de los componentes se deriven muchas más”**.

2.2.2. Mundo virtual y mundo no virtual

En el inciso anterior, quedó establecido que una red es un espacio de interacción que se ve potenciado en el ámbito virtual. ¿Cuáles son los aspectos que configuran el “mundo virtual” y el “mundo no virtual”? ¿Las redes sociodigitales son un reflejo del mundo real?

Alejandro Byrd considera que con las mismas limitaciones de la llamada realidad objetiva, **“el mundo digital y el mundo no digital son cuestiones de percepción y dependen de los distintos marcos de referencia con que se**

nombrada y/o se les usa, por consecuencia, el mundo virtual es un espacio habitado desde la imaginación”.

Desde el punto de vista de Raúl Trejo, las redes virtuales **no reemplazan la socialización fuera de línea**, al contrario, tienden a complementarla y, en algunos casos, a intensificarla y organizarla. **“En el espacio que algunos llaman virtual, que es muy real, esta comunicación se vuelve más frecuente, más intensa, más exuberante porque proliferan todo tipo de mensajes, lo que nos obliga a tener nuevas destrezas para poder aquilatar y discriminar la información”.**

Mario Revilla considera que las redes sociodigitales forman parte de la realidad real: **“los aparatos son reales, la banda ancha es real, aunque no la vemos, pero está ahí”.** Mariana Gutiérrez sostiene que **las redes sociodigitales no son un reflejo del mundo real**, o por lo menos, no uno transparente; de acuerdo con ella, **éstas tienen una estructura y dinámicas propias que varían en función de la misma subjetividad humana y no tanto de las condiciones materiales.** “Esta subjetividad al filtrar, jerarquizar y organizar la información, construye un mundo que dista del mundo anclado a un espacio-tiempo específico”.

Arturo Salcedo sostiene que las redes sociodigitales son un **reflejo de los deseos que tenemos en lo que se refiere a proyectar nuestra imagen y asegura que hay una problemática en asumir que lo que vemos en estos sitios virtuales es real.** Para llevarlo a un caso más concreto, aporta el siguiente ejemplo:

Yo puedo publicar: “me duele la garganta” sin que eso sea cierto, y la gente va a asumir que a mí me duele la garganta. También es interesante cómo se rompen las barreras digitales y se traslada el hecho a la realidad. A lo mejor no tengo ningún comentario, ningún like, pero en los pasillos de la facultad me van a decir: ‘profesor, tenga esta pastilla o ¿cómo sigue de la garganta?’ Y aquí también habría

que cuestionarnos si efectivamente las redes sociales sirven para interactuar, porque a veces interactuamos fuera de éstas.

Considera que habría que cuestionarnos si realmente estas redes sociodigitales sirven para interactuar, ya que muchas veces intercalamos información en torno a las mismas. En sus palabras: **“la conversación no se limita a la parte virtual, sino que se traslada a la vida real. La gente asume que lo que se ve en estas plataformas, es real”**.

2.2.3. Configuración del lenguaje

En las plataformas digitales de interacción, se pueden observar nuevas formas de configuración del lenguaje. Desde una manera distinta de escribir debido a la velocidad

hasta el *slang* propio de Internet. A partir de esta perspectiva, es importante cuestionarse lo siguiente: ¿Nuestra capacidad humana del lenguaje verbal es cada vez más insuficiente? ¿Cómo se ha configurado el lenguaje con la llegada y uso de las redes sociodigitales? ¿Qué mutaciones han sufrido la lengua y los signos?

Alejandro Byrd afirma que las redes sociodigitales han provocado que nuestra capacidad humana del lenguaje verbal sea cada vez más insuficiente; es una de las críticas más feroces pero menos fundamentadas: **“La insuficiencia comunicativa antecede a las redes y es más producto de nuestra incapacidad y limitada imaginación. Todavía hay quien piensa que un fárrago de palabras es eficacia comunicativa”**.

Para Raúl Trejo el hecho de que en estas plataformas la gente se comunique con palabras breves, abreviaturas, emociones e interjecciones, **no significa que en otros espacios de relación las personas empobrezcan su lenguaje**. Según él, en las redes sociodigitales lo que hacen los jóvenes o las personas

que se expresan de esa manera es aprovechar la posibilidad de crear un lenguaje más abreviado por la misma velocidad que imponen estas redes. **“Esta prisa implica un lenguaje más breve, ideas más concisas, más pobres, desde luego y mucha más irreflexión, pero esa es culpa nuestra por la manera en cómo usamos estos artefactos, y no de las redes mismas, sí”**.

Cada plataforma tiene características diferentes para el desarrollo del lenguaje. En palabras de Raúl Trejo: **“son redes que por su rapidez y por su concisión son muy proclives no sólo al apastillamiento, a la reducción de lenguaje, sino a la incompresión de las ideas”**. En Twitter, por ejemplo, puede resultar complicado establecer una discusión extensa debido a que solamente permite 140 caracteres. “No puede haber un intercambio de ideas ambicioso a fuerza de tuitazos”, señala; sin embargo, hace la observación de que esto tampoco podría hacerse en espacios de conversación más apretados, como sería el caso de un estadio. Por lo tanto, Raúl Trejo manifiesta lo siguiente: **“es pertinente no pedirle a estas redes lo que no nos pueden dar, pueden ser punto de referencia para otros espacios: en Twitter yo puedo poner una liga a un blog, en donde quizá hago una reflexión más amplia y su virtud dependerá de mi capacidad, o no, para transmitir esa reflexión; ya no es culpa de la red sociodigital”**.

Insiste en que hay que reconocer las limitaciones y no pensar que en estas redes se puede comunicar todo.

La reflexión de Mariana Gutiérrez en torno a este fenómeno deriva del desconocimiento o la negación de que toda lengua viva, por la influencia sociocultural y por el devenir histórico, se modifica día con día. **“La evidencia empírica del uso de la lengua en las redes sociodigitales habla más bien de una reconfiguración de códigos que busca la consolidación de una identidad, la incorporación de condicionantes contextuales y el ejercicio de procesos comunicativos específicos para el ámbito de la virtualidad”**. Ella contempla cuatro grandes factores que inciden en la reconfiguración de códigos:

1. La velocidad de escritura que busca la fluidez comunicativa y la atención a las necesidades del operador *multitask*.
2. La creación de un código propio de una nueva generación que busca diferenciarse de sus predecesores, mismos que se consideran inmigrantes en el ámbito de la digitalización y la virtualidad.
3. La incorporación del lenguaje de las imágenes, ilustrada por el uso de *emoticones* y *memes*.
4. La influencia de otros idiomas, a consecuencia del fenómeno de la globalización.

Arturo Salcedo considera que estas redes sociodigitales han provocado que leamos y escribamos más, **a pesar de que las personas comenten que ahora los jóvenes no leen, en realidad lo hacen más que nunca, lo importante sería cuestionar cómo están escribiendo, qué es lo que están leyendo y cómo lo están interpretando.** De acuerdo con él el foco está en educar a los usuarios de estos sitios para ser selectivos en la información que están consumiendo.

2.2.4. Ventajas de las redes sociodigitales

Para Alejandro Byrd la mayor **posibilidad de alcance sin barreras espacio-temporales** es la principal ventaja. Raúl Trejo menciona la instantaneidad, la **multilateralidad, la heterogeneidad de los mensajes y la ubicuidad** que es la capacidad de estar presente en todas partes al mismo tiempo. A su vez, Mario Revilla hace hincapié en la **amplitud y la velocidad**. Para él resulta interesante la manera en que podemos comunicar algo urgente en el momento y esto se puede multiplicar por todas las redes interconectadas. “Fíjate lo que podemos lograr: a lo mejor, si tengo una idea y la pongo a circular entre mis contactos y ellos, a su vez, si les parece buena idea, la replican. Esto que parece una buena idea, llega a mucha más gente que antes”, ejemplifica. Arturo

Arturo Salcedo identifica que las redes sociodigitales, además de servirnos para comunicarnos, informarnos, entretenernos, también funcionan como una **herramienta de autopromoción**; sin embargo, son pocos los mexicanos que han aprovechado esta cualidad de forma inteligente y estratégica. **“La parte de la socialización se ve muy limitada. No estamos intercalando efectivamente con los demás. Internet nos está alejando de la gente, y es verdad, es más factible que conozcamos a una persona que vive en España, que a nuestro vecino”**, asegura.

De acuerdo con Mariana Gutiérrez, estas redes cuentan con los siguientes atributos:

- a) Se erige en una opción alterna para la comunicación entre personas.
- b) Contribuye a abatir algunas barreras espacio-temporales.
- c) Se ejercitan nuevos códigos o una adaptación de los mismos en nuevos ámbitos.
- d) Hace visible parte del capital social con el que cuenta una persona y permite tener evidencia de la interacción entre los individuos.
- e) Permite generar sentido de comunidad entre individuos que fortalecen sus vínculos con base en propósitos específicos.

2.2.5. Desventajas de las redes sociodigitales

Mario Revilla considera que estos factores dependen de lo que entendemos por “desventajas” y lo ejemplifica de la siguiente forma: “Si a una persona a la que le gustan los libros entra a una biblioteca enorme, dirá: ‘qué delicia’ y, a lo mejor, al poco tiempo dirá: ‘ya no quiero estar aquí porque me desespero’”. Lo mismo ocurre con las redes sociodigitales, en ellas **encontramos mucha información y diversos contactos que, con frecuencia, nos hacen sentir saturados de información.**

Si bien es cierto que **“hay una suerte de intoxicación”, de acuerdo con Raúl Trejo**, él encuentra pocas desventajas como las mentiras, engaños, trampas y contenidos banales. Desde su postura, afirma, también, que estos problemas son propios de la vida fuera de línea. Es aquí donde se hace más evidente que las redes sociodigitales no son un mundo aparte, sino que forman parte de aquello que llamamos “vida real”.

Él mismo describe Internet como una **colección de espejos de la realidad en los que hay reproducciones de lo que nos gusta y de lo que no nos gusta**. “Nos dan acceso a mucha información personal de otros entes que, a lo mejor, no enriquece espiritualmente nuestro conocimiento, pero se nos antoja mirarlos; **perdemos mucho tiempo, desde luego, pero eso es decisión nuestra**”. Mario Revilla infiere que uno de los problemas es que tendemos a confundir la autoría con su medio dando por cierto lo que se publica sin tomarnos el tiempo para investigar el origen de la publicación y su veracidad.

Arturo Salcedo explora otros ámbitos, por ejemplo, la parte psicológica que, de acuerdo con él, produce, por un lado, serios problemas al querer mostrar una parte de nosotros que no necesariamente es y, por otro lado, la que tiene que ver con la adicción. Asimismo, concuerda con que estos sitios limitan la socialización: **“estamos en un café o en una comida familiar y todos están intercalando mensajes con otras personas que están lejos físicamente. Cuando conducimos el automóvil, el sentimiento que te causa que la persona de junto esté viendo sus redes sociales y nuestra labor se limita a ser un chofer, porque no hay, efectivamente, una interacción”**.

De igual forma contempla las repercusiones físicas como la tendinitis o “whatsapitis”, un nuevo síndrome que tiene que ver con el uso excesivo de los dispositivos móviles:

The muscles and tendons of the thumb are very strong but are not designed for the type of intense activity associated with many of today’s handheld devices (...) No matter how fast or how slow you

text, excessive texting is not good for our fingers including wrist. WhatsAppitis can be form of tendinitis, tenosynovitis or a combination of both of those disorders. In either case it means something is irritated, inflamed and swollen (Vani, 2014).

Se conocen otros términos como “nomofobia” (abreviatura de que la expresión en inglés “no-mobile-phone-phobia”), que es el miedo a salir de casa si el dispositivo móvil; *phubbing* que obedece al hecho de no prestar atención a las personas que nos rodean por centrar la atención en el móvil, deriva de “phone” y “snubbing” que significa desprecio; *vibranxiety* que es sentir que el teléfono suena o vibra, pero al tomarlo no hay ninguna notificación nueva. Arturo Salcedo menciona también “text neck”, un trastorno muscular que se caracteriza por rigidez de cuello, dolor de hombros y cefaleas; a su vez, en Japón ha surgido un nuevo fenómeno denominado “síndrome de hikikomori o de aislamiento social”, las personas que lo padecen se encuentran inmersas en su totalidad en un mundo virtual.

No existe, por el momento, una investigación que compruebe que esta comunidad haya sido impactada por la tecnología digital; sin embargo, menciona que sí existe una preocupación por la pérdida de contacto con la realidad y de las redes sociales que suponen los videojuegos y especialmente Internet, planteándolas así como vías de escape de la vida cotidiana.

En relación a lo ya mencionado, Mariana Gutiérrez considera como factores negativos de estas redes sociodigitales: **el riesgo de enmascaramiento de la identidad y la personalidad de los individuos; la inmadurez con la que se confunde lo privado y lo público; la ambigüedad y la volatilidad de algunas relaciones que se gestan en el ámbito de la virtualidad.**

2.2.6. Configuración de la sociedad y la cultura

Ya se identificaron los factores que se han reformado en torno al lenguaje, ahora se expondrán los planteamientos que precisan la configuración de la sociedad y

la cultura con la llegada de las redes sociodigitales.

Según Raúl Trejo, hay usuarios muy intensivos y otros más esporádicos, para él **muchos aspectos de la socialización cotidiana se realizan, refuerzan y verifican a través de este tipo de redes**. “Hay actividades de colaboración social, de filantropía que se potencia organizándose, publicitándose, ganando legitimidad, o no, a través de estas plataformas”.

Para Mario Revilla, las actualizaciones tecnológicas y, por supuesto, **las redes sociodigitales han modificado aspectos fundamentales que tienen que ver con la capacidad de almacenar, disponer y compartir información, esto ha permitido comunicarse con más personas y con mayor rapidez, sin que importe la distancia o el lugar geográfico**. El problema aquí, de acuerdo con Mario Revilla es que esto se ha hecho visible para muchas personas y por eso se genera esta apariencia de que “vivimos en otro mundo”; no obstante, desde siempre y en todos los ámbitos, han existido las redes sociales:

Otra vez, de pronto nos quieren hacer creer que todo esto surge gracias a estos dispositivos tecnológicos, no, ya estaba, pero insisto, **ahora se amplía la capacidad de cobertura y se acelera la velocidad con la que se hace. En ese sentido, es en el que ha cambiado, comunicamos con más gente, comunicamos más rápido, pero básicamente, seguimos regidos a los mismos campos**. No es que estemos comunicando otra cosa o de otro modo, con más facilidades quizá. Antes los novios se peleaban en persona, luego por teléfono o carta, ahora por WhatsApp.

Desde el punto de vista de Mariana Gutiérrez, los cambios más evidentes son los siguientes:

- a) La apertura y diversificación de espacios y canales para la comunicación entre las personas.
- b) La reconfiguración de los conceptos de espacio público y espacio privado.

- c) La adaptación de códigos para la comunicación en la virtualidad.
- d) El incremento del tiempo destinado a la socialización por esta vía.

A su vez, comparte un breve resumen de lo que señalan las obras de Castells Echevarría y de Pierre Lévy, quienes señalan que la sociedad y la cultura ante la incorporación de tecnologías de la información y la comunicación deben ser entendidas en función de nuevas modalidades de comunicación: arquitectura reticular o sociedad en red; injerencia del fenómeno neoliberal en la economía; determinaciones dictadas por una organización mundial global; espacios alternos de acción social denominados ciberespacio o tercer entorno; nuevas dinámicas laborales; nuevos mecanismos para la conformación de la ciudadanía; nuevas modalidades de gobierno y de acción política (gobierno electrónico, pronunciamiento de los grupos periféricos); y nuevas modalidades educativas (*e-learning*, *b-learning*, *m-learning*, etcétera).

Para Alejandro Byrd, **los mecanismos de control y codependencia se sofistican**, por ejemplo: el caso de los adolescentes quienes son localizados en los celulares por sus amigos y padres que compran su tranquilidad o incrementan su intranquilidad ya que los jóvenes han aprendido cualquier cantidad de trucos para burlar la vigilancia. Alejandro Byrd apunta dos vías: la de la integración y extensión y la del aislamiento. **“Vivimos un incremento de la lógica del consumo y del intercambio. Pareciera que si no se está en las redes sociodigitales no se es [como sería antaño para un personaje público que no estuviese en televisión]. Esto provoca nuevas formas de segregación y descalificación”**. Precisa que urge una cruzada humanista para fortalecer los lazos indisolubles entre comunicación y cultura.

2.2.7. Relación entre individuos

¿Cómo han permeado las redes sociodigitales en la relación entre los individuos? Según Mariana Gutiérrez, por una parte, **las relaciones entre**

individuos nunca han conocido una sola vía o un solo propósito para inducirse o fomentarse; por otra, las barreras socioculturales y económicas, así como los procesos de exclusión comunicativa, siguen estando vigentes.

Alejandro Byrd menciona que ha escuchado con frecuencia que ya no nos comunicamos porque preferimos interactuar con los aparatos en lugar de dialogar e invita a la siguiente reflexión: **¿Y no estarán dialogando a través de sus aparatos?** Precisa que antes de los celulares ya se había perdido el arte de conversar y cita a Savater:

Hablamos, pero no conversamos. Disputamos, pero rara vez discutimos. La conversación no consiste en formular peticiones o súplicas, ni en ladrarse órdenes o amenazas, ni siquiera en susurrar halagos o promesas de amor. El arte de la conversación es el estadio más sofisticado, más civilizado, de la comunicación por medio de la palabra. Un arte hecho de inteligencia, de humor, de buenos argumentos, de anécdotas e historias apropiadas, de atención a lo que dice el vecino, de respeto crítico, de cortesía... Es tan sofisticado y civilizado este arte que hoy probablemente sólo sigue estando al alcance de algunas tribus de Kalahari que desconocen tanto la prisa funcional como la jerga cibernética.

¿Cuál es este sofisticado arte del que habla Savater? De acuerdo con una investigación dirigida por la antropóloga de la Universidad de Utah, Polu Wiessner, encontrada en el portal digital de la revista *Muy Interesante* (Otero, s/f), las charlas alrededor del fuego de los bosquimanos del Kalahari ayudaron a las sociedades humanas primitivas a formar redes sociales complejas.

Según los resultados de este estudio, un 34% de los diálogos son críticas y cotilleos sobre el comportamiento ajeno, un 31% se basa en cómo conseguir comida, un 16% se centra en humor y el resto es de conversaciones acerca de propiedades, relaciones y asuntos diversos. Por la noche, cuando se reúnen

alrededor de la fogata las charlas se cargan de simbolismo: los Kalahari convierten esos momentos en espacios de relajación donde evocan recuerdos nostálgicos de caserías del pasado, hablan de relaciones prematrimoniales, conyugales y extraconyugales entre hombres y mujeres, así como de los peligros que los acechan y de otras comunidades. Comparten relatos de personas que no están presentes, pero que forman parte de una red social más amplia y pensamientos sobre el mundo espiritual; hay cantos y bailes que los ayudan a estrechar los vínculos grupales.

Como conclusiones de este apartado de la investigación, esta actividad pudo favorecer el desarrollo de capacidades cognitivas para formar comunidades con personas que no están en el mismo lugar ni tiempo, pero sí están presentes en sus mentes y creen que la luz eléctrica y la comunicación digital han convertido el tiempo a oscuras en tiempo económicamente productivo, y que a su vez están eliminando tiempo para las relaciones sociales y para contar historias. “El día termina sin que hayamos dedicado un rato a reflexionar, revisar y arreglar nuestras relaciones”, argumentan.

Lucía Acosta opina que la frase **“puedes estar muy cerca de los que están lejos, pero muy lejos de los que están cerca”** es muy real y reflexiona en torno a la eficiencia con la que las nuevas generaciones manejan los aparatos tecnológicos, ya que, a partir de su experiencia, es algo que a los adultos les ha costado saber y conocer. **“Me intriga saber qué tan incapaces sean de poder platicar con alguien sin tener a un lado la herramienta tecnológica y qué tanto voy a permitir que un medio intervenga entre la otra persona y yo. Si no existe el medio, ¿ya no me puedo comunicar?”**, reflexiona.

2.2.8. Comunicación y redes sociodigitales

El Doctor Alejandro Byrd comparte la misma filosofía de Habermas respecto a la comunicación: para este autor, comunicar es hacer una oferta de relación a

otros(s) con el fin de llenar de sentido la vida cotidiana. Si esto pasa dentro o fuera de las redes sociodigitales, no depende del acto de comunicar, sino de los usuarios, señala Alejandro Byrd; para él, las redes sociodigitales sí han ayudado a mejorar la comunicación, son posibilidades de extensión [a cualquier hora en cualquier lugar] pero dependen, como diría Neruda para la poesía, de almas predispuestas. Esto quiere decir que mientras la intención no pase por la comprensión, no hay red social o sociodigital que nos libre de la indiferencia. **“Estamos ante nuevas pautas de pensamiento, oralidad, escritura y lectura, nuevos códigos que requieren también nuevos marcos de referencia más que descalificaciones dramáticas o nostálgicas como las que suelen presentarse ante cualquier innovación. Las limitantes son las mismas con o sin redes: la indiferencia y la automatización”**.

Para Raúl Trejo la comunicación es la acción de compartir mensajes entre uno o varios emisores y receptores. **“Es, antes que nada, flujo de mensajes, puede ser una mirada, un telegrama, un video en Youtube”**. De acuerdo con él, este flujo de mensajes en Internet, específicamente, en las redes sociodigitales, permite que los receptores también cumplan el rol de emisores, pero es importante dejar claro que esto no significa que sean espacios para una comunicación siempre de ida y vuelta. Hay muchos receptores pasivos que se dedican a contemplar únicamente, sin replicar el contenido. “Pero la posibilidad hipotética existe para que podamos colocar ahí nuestro propio mensaje, lo cual enriquece y amplía la idea tradicional de comunicación”.

En palabras de Mario Revilla: **“La comunicación es esta forma de interacción, es una alternativa que tenemos para hacer cosas, compartiendo información”**. Este “hacer cosas” tiene que ver en cómo nos organizamos para construir algo, por lo tanto: comunicarnos para establecer acuerdos de convivencia, para ponernos de acuerdo en las cosas que son valiosas y que valen la pena promoverlas y practicarlas en comunidad. Entre los seres humanos ponernos de acuerdo sobre qué cosas son buenas, qué

normas son adecuadas para preservar los valores, qué cosas nos parecen atractivas, bellas. Para todo esto nos valemos de información. De esta manera, la información nos sirve para organizarnos, identificarnos y cuestionarnos.

Mariana Guitiérrez comparte que la comunicación es un proceso que permite el intercambio de información y sentidos entre dos o más individuos. Para ella, **las redes sociodigitales han contribuido con una opción más de comunicación entre las personas; sin embargo, si entendemos “mejorar la comunicación” en el sentido de que el intercambio de información fortalezca la integridad individual y la integración social, contribuya a formar ciudadanía, a resolver conflictos o a fomentar valores (y no sólo la instantaneidad o el diálogo frívolo e intenso), estos indicios de “mejora comunicativa” no se consideran bondades de las redes sociodigitales.**

Asimismo concuerda en que nunca ha existido una forma única de comunicación, por lo que **no podemos hablar de que antes las personas nos comunicábamos de determinada manera y hoy en día de otra.** Considera que no hay duda en que el factor tecnológico ha propiciado alternativas para la comunicación, pero esto no significa que necesariamente se hayan erradicado otras formas de comunicación; asimismo menciona que quizás sería conveniente apuntar la reconfiguración de los conceptos de tiempo y espacio, antes anclados a coordenadas físicas concretas y hoy en día, entendidas en función de la virtualidad. **“Si bien, es posible afirmar que se han desdibujado algunas barreras como las geográficas, se mantienen otras que tienen que ver con brechas digitales, sociales, económicas y de conectividad”.**

2.2.9. Incomunicación y redes sociodigitales

Hoy en día, es común escuchar que ya no nos comunicamos porque los dispositivos móviles distraen nuestra atención y nos alejan de las personas que tenemos cerca, impidiendo el diálogo.

Raúl Trejo considera que, sin que sea la panacea, **no hay comunicación si no hay gente que quiera comunicar y que esté dispuesta a recibir mensajes; sin embargo esta comunicación en redes sociodigitales es todavía imperfecta.** Es un hecho que la cantidad de información ha incrementado, pero esto no significa que ésta sea de calidad, por fortuna, también es cierto que hoy en día contamos con más recursos para corroborar dicha información. Lucía Acosta también enfatiza en este punto: **“Resulta importante optimizar parámetros para medir una calidad comunicativa. Yo me detendría a pensar qué tanto de esa información que no es verificable, incluso que no es coherente, qué tan irresponsable se puede manejar un medio”, todo esto con el fin de evitar que la comunicación se vanalice.**

Mario Revilla coincide con lo mismo: **la incomunicación puede ser porque alguien no quiere comunicarse, por que no le conviene o porque no quiere y punto.** Considera que también puede ser porque quiere, pero no puede. En este caso, no se realizaría lo que en teoría se conoce como trabajo expresivo y, por lo tanto, el mensaje no llega a quien debería llegar o no llega como debería llegar; o bien, **no se comparten los elementos representacionales, ideológicos, culturales para que la otra persona comprenda lo que se le quieren decir.**

Los que comunican, o no comunican, son siempre, los sujetos comunicativos. En términos teóricos lo que llamamos el ego y el alter o el sujeto expresar y el sujeto receptor. De esta manera, la no comunicación es, simple y sencillamente, cuando no se logra usar la información para cualquier fin. Para Mariana Gutiérrez la incomunicación es la **obstaculización por distintas causas de dicho proceso, ésta puede ser provocada por los medios que permiten la comunicación y las barreras que la impiden entre uno y otro contexto.**

Previamente se mencionó que comunicar es poner en común, por lo tanto, la incomunicación, sería cuando no se puede poner en común. Lucía Acosta aplica esta definición al contexto de las redes sociodigitales, pero señala que el gran reto es poner foco en **qué es lo que se está queriendo poner en común**. Al respecto comparte la siguiente reflexión: ¿Realmente estoy mirando, estoy sintiendo, estoy viendo? Muchas cosas se configuran con las redes sociodigitales, desde el concepto de “amistad” para los usuarios. También intuye que quizá en un afán de querer hacer la comunicación más cálida en el caso de Facebook, le ponen una palabra que, para ella, implica otro tipo de compromiso. En ese sentido le resulta preocupante que en determinado momento un niño diga “tengo tantos amigos” y realmente sepa lo que significa esa palabra; hasta las denuncias sociales en estas redes y encontrarte con personas que no veías desde hace tiempo.

Se piensa también que estas plataformas sociodigitales nos sirven justo para estar comunicados. Arturo Salcedo considera que esto habría que cuestionarlo de la siguiente manera: **¿realmente hay una auténtica comunicación o entendemos estas plataformas como medio que facilite el consumo de información?** Él opina que hace falta distinguir en relación a la concepción de los usuarios de estas plataformas y en relación a las etapas de la web que ha dado un gran salto de la 1.0 a la 2.0. En la 1.0 era unidireccional, ahora estamos en un momento donde debe haber una real comunicación con los demás; sin embargo, a pesar de que las plataformas facilitan esta comunicación, esta interacción, Observa que el usuario no ha comprendido del todo el uso que le debe dar a estos sitios de red sociodigital.

2.2.10. Comunicación cara a cara

Acorde con el Doctor Alejandro Byrd, **las prácticas de interacción han cambiado y es notoria una tendencia a suprimir la oralidad y la comunicación cara a cara.** “Se ha hecho prescindible vernos para

comunicarnos. La voluntad para comunicar, la asertividad, la tolerancia o la comprensión no dependen del medio”, asevera. Mariana Gutiérrez plantea que no es posible afirmar que las relaciones cara cara se han visto afectadas con la llegada de las redes sociodigitales. De acuerdo con ella existen estadísticas que indican que la mayor parte de las interacciones en una red sociodigital como Facebook se ejercen entre personas que a la par, tienen encuentros personales “cara a cara”; y menciona que, en todo caso, habría que contemplar otros fenómenos como el de la violencia y la delincuencia que también han obstaculizado los encuentros personales y la concurrencia a espacios públicos y, por ende, las relaciones cara a cara. Finalmente menciona que quizá **esa impresión sea producto de los nuevos comportamientos en los que se favorece la socialización mediada por artefactos tecnológicos, pero estos hábitos añaden opciones, no las limitan, o en todo caso, si las limitan o afectan no es por causa de la llegada de las redes sociodigitales como factor único.**

Mario Revilla sostiene que en el caso de los encuentros personales, evidentemente una acción comunicativa cara a cara se puede ver interrumpida porque uno o más de los participantes están dedicando su atención a comunicarse con otra persona que está en otro lugar. Lo que Mario Revilla considera importante es tener en cuenta que **hay personas que son tan hábiles que han aprendido a tener dos comunicaciones a la vez, comportamiento que no es nuevo**, y ejemplifica con lo siguiente: “cuántas veces no sucedía que iba alguien manejando, va escuchando las noticias, va platicando con su acompañante en el coche y, además, está viendo que el semáforo se pone en rojo, que es una señal”. Desde esta postura, se podrían tener tres situaciones comunicativas a la vez y se lograba desarrollar cierta habilidad para atender con un cierto grado de eficiencia a las tres experiencias comunicativas simultáneas. “En mi caso, no puedo atender a alguien si no lo veo y las pantallitas son un tanto posesivas, si no la veo, no veo dónde tecleo, pero hay gente que ha logrado desarrollar esa habilidad”, comenta.

2.3. Percepción de usuarios

A continuación se muestran los resultados obtenidos en la encuesta a 20 usuarios de redes sociodigitales entre los 20 y 30 años. La técnica que se utilizó fue la encuesta con escala Likert. Para obtener más información respecto a algunos de los *ítems*, se realizaron preguntas cerradas y abiertas.

- De acuerdo con la información recabada en esta encuesta, más del 50% califica su experiencia en redes sociodigitales como buena, el 20% se manifiesta totalmente en desacuerdo.
- El 75% utiliza más de dos redes sociodigitales y, contrario a lo que se pensaría, el 75% dice no sentirse ansioso si no se conecta en más de seis horas. El 60% piensa que el uso de elementos como emojis, gifs, imágenes y videos favorecen la comunicación; solamente el 5% dice estar totalmente en desacuerdo.
- El 40% dice estar totalmente de acuerdo con que la comunicación cara a cara se ha visto afectada con la llegada de las redes sociodigitales y el 50% dice estar de acuerdo; el 5% está en desacuerdo.
- El 35% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con haber interrumpido alguna vez la comunicación cara a cara por estar en redes sociodigitales, nadie eligió “totalmente de acuerdo”; asimismo, nadie está totalmente de acuerdo con encontrar dificultades para darse a entender en estos medios.
- El 60% se manifiesta neutro ante la idea de que las redes sociodigitales fortalecen sus relaciones interpersonales, sólo el 10% se manifiestado de acuerdo.

- Únicamente el 5% está de acuerdo con que pueden comunicarse mejor por redes sociodigitales, el resto lo hace por mejor en persona. El 50% se siente frustrado o angustiado si su mensaje no es respondido.

Enseguida, una tabla con las preguntas abiertas que se agregaron a la encuesta.

ÍTEM	RESPUESTA
<p>1. ¿Consideras que tu experiencia en redes sociodigitales ha sido buena? ¿Por qué ha sido o no buena?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilita la comunicación. • Porque me mantienen en contacto con las personas que tengo lejos. • Porque el uso, en su mayoría, ha sido el adecuado. • Es buena si no te “clavas” con las cosas o sí sabes utilizarlas. • Porque no siempre cumple con las expectativas. • Ha sido buena porque me permite comunicarme con mis amigos y familiares, además para resolver asuntos escolares. No ha sido buena porque me quita mucho tiempo y la gente es muy falsa. • Son nuevas plataformas que te permiten ir aprendiendo día a día, error tras error. • Te acerca a tus amigos y te mantiene en contacto. • Ha sido buena porque me puedo conectar con

	<p>amigos que tengo lejos o casi no veo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Porque he tenido la posibilidad de tener acceso a ellas en todo momento, además de que han sido de gran utilidad en el ámbito académico y social.• Porque facilita la forma de comunicación con los demás.• Me permite obtener información e interactuar con más personas.• Porque hay información interesante de buenos medios.• Pues todo tiene sus pros y contras. Conozco gente nueva, otros sólo están de adorno y otros simplemente nos ignoramos.• Me ha permitido realizar acciones que requieren de contacto directo fácilmente.• Son de cierto modo barreras a la comunicación directa entre las personas, es decir, acortan distancias pero a costa de alejar a las personas.• Tiene sus ventajas y limitaciones que debemos aprender a discernir.• Tiende a deprimirme.• El fin de intercambiar información se cumple de
--	--

	<p>manera rápida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El dinamismo de las mismas.
--	---

ÍTEM	RESPUESTA
<p>2. ¿Utilizas más de 2 redes sociodigitales? ¿Cuáles y con qué fin?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facebook, Messenger, Tumblr, WhatsApp. • Facebook, Twitter, Instagram, Swarm, Path, WhatsApp, Pinterest, para compartir gustos e intereses. • Instagram, Snapchat, Facebook, Twitter, Pinterest, por trabajo y ocio. • Facebook para socializar, Twitter para decir lo que pienso. • Facebook, Twitter e Instagram, para mantener contacto con los amigos. • Facebook y WhatsApp con fines escolares y sociales con mis amigos y familiares. • WhatsApp para comunicación directa con compañeros y amigos. Twitter para catarsis de cualquier evento. Facebook para compartir contenido con amigos y familia. • Facebook, Twitter e Instagram para entretenimiento o cuestiones laborales.

	<ul style="list-style-type: none">• Facebook para comunicarme con amigos y ver asuntos de la escuela. Twitter para estar al tanto de noticias.• Facebook, Instagram, Twitter con el fin de estar comunicado.• Facebook: escuela; WhatsApp: amigos y escuela; Twitter: información.• Facebook para información del mundo y tareas escolares.• Facebook, Instagram, WhatsApp por ocio básicamente.• Facebook e Instagram con fin escolar y de recreación.• Twitter, Facebook, Instagram, Messenger, con fines laborales en su mayoría.• Sólo utilizo Facebook y WhatsApp con el fin de comunicación.• Facebook y WhatsApp para comunicarme con mi grupo escolar.• Facebook y WhatsApp para comunicarme e intercambiar información.
--	---

ÍTEM	RESPUESTA
<p>5. ¿Consideras que la comunicación cara a cara se ha visto afectada con el uso de las redes sociodigitales? ¿Por qué? ¿En qué lo notas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas no se comunican de la misma manera cara a cara. Falta de empatía. • A las personas les importa más cómo se ven en una foto que disfrutar el momento que están viviendo. • Nos escondemos detrás de una pantalla y evitamos el diálogo en persona o no sabemos dirigirlo. • La gente se olvida de entablar una conversación y está más pendiente de su celular. • En la capacidad de las personas para desarrollar un tema en conversaciones cotidianas. • En que estamos más pendiente del celular que en platicar con nuestros amigos o familiares, siento que hay mayor dificultad para concentrarnos. • Cuando prefieres darle “scroll” a tu celular que hacerle la plática a alguien en el elevador. • Porque se olvidan las reglas de conducta. • Sí, muchas veces estamos rodeados de gente y seguimos en el celular. • Considero que de cierto modo las redes

sociodigitales así como han ayudado a que las personas podamos establecer una mejor comunicación, a su vez han interferido con las relaciones interpersonales.

- Sólo es un medio de comunicación.
- En muchas fiestas que he asistido, me he dado cuenta de que en lugar de convivir están en el teléfono.
- En la relación con mis amigos, familiares y pareja. **No es la misma atención.**
- **Porque puedo platicar con alguien muy bien por redes, pero cuando la tengo enfrente como que no sé qué decir, más si casi no la conozco.**
- Se ve en dos sentidos, dependiendo de la relación. La primera afectando las relaciones cercanas, pues la comunicación es mayor con los que tenemos cerca. Por otro lado, **hay relaciones que se vuelven más estrechas pues la comunicación cara a cara se complementa con la escrita.**
- Porque ya no somos capaces de entablar una conversación, **todo se hace ahora por mensajitos sin el rasgo sentimental que conlleva encarar a una persona.**
- Se ha perdido la intención persona a persona, al platicar con alguien te transmite emociones en la

	<p>misma forma en que tú lo haces.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porque la gente ahora considera que tener muchos amigos o hablar con mucha gente por redes sociales, es ser muy popular, cuando ni siquiera pueden ver a la cara a la persona que tienen enfrente.
--	--

ÍTEM	RESPUESTA
<p>8. ¿Consideras que las redes sociodigitales fortalecen tus relaciones interpersonales?</p> <p>Si tu respuesta es “en desacuerdo”, ¿consideras que las debilitan? ¿En qué sentido?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es complemento para una mejor comunicación, pero no lo es todo. • Son herramientas, como tal, depende del uso. • La gente se olvida de entablar una conversación y está más al pendiente de su celular. • Creo que no las fortalecen, debido a que la gente es muy falsa y además muchas veces se malinterpretan ciertas cosas. • En ocasiones cuando pongo más atención al celular que a la gente que tengo enfrente. • Es paradójico saber que así como han ayudado a “conectar” a más gente, también han repercutido en las relaciones interpersonales de una forma no tan favorable. • A veces se hace más difícil hablar con alguien

	<p>estando cara a cara.</p> <ul style="list-style-type: none">• No como tal que las debilitan, sino que nunca se podrá comparar.• Sí, en el sentido de que cortan la afectividad que destaca a la comunicación directa cara a cara.• Somos seres sociables que necesitamos de múltiples estímulos no sólo de múltiples mensajes de texto.• Que la gente ya no quiere reunirse para verse, consideran suficiente hablar por redes sociales.• Porque es a través de una máquina.
--	---

A continuación se presentan las afinidades y discrepancias de ambos grupos en torno a las ventajas y desventajas de las redes sociodigitales.

COINCIDENCIAS SOBRE LAS VENTAJAS DE LAS REDES SOCIODIGITALES.

EXPERTOS

- 💡 Mayor velocidad en las interacciones.
- 💡 De un sistema de relaciones, pueden derivar más.
- 💡 No reemplazan la socialización fuera de línea.
- 💡 Nuevas destrezas para discriminar información.
- 💡 La falta de comunicación antecede a las redes sociales.
- 💡 Posibilidad de crear un lenguaje más abreviado y conciso.
- 💡 Incorporación de un lenguaje visual.
- 💡 Leemos y escribimos más.
- 💡 Evidencia de la interacción entre los individuos.
- 💡 Nuevo sentido de comunidad entre los individuos.
- 💡 Organización y colaboración social.

USUARIOS

- 💡 Su uso adecuado facilita la comunicación.
- 💡 Nos mantienen en contacto con las personas que están lejos.
- 💡 Nos sirven para obtener información.
- 💡 Son de gran ayuda en el aspecto académico.

Cuadro comparativo entre ambos grupos de estudio.

COINCIDENCIAS SOBRE LAS DESVENTAJAS DE LAS REDES SOCIODIGITALES.

EXPERTOS

- 💡 Riesgo de enmascaramiento de la identidad y personalidad.
- 💡 Inmadurez con la que se confunde lo privado de lo público.
- 💡 Ambigüedad y volatilidad de las relaciones que se gestan en la virtualidad.
- 💡 La gente puede asumir que lo que ve en ellas es real.
- 💡 Expresión de ideas más pobres sin reflexión.
- 💡 Contenidos banales.
- 💡 Socialización limitada.
- 💡 Saturan de información.
- 💡 Pérdida de tiempo por decisión nuestra.
- 💡 Pueden crear adicción.
- 💡 Pérdida de contacto con la realidad.

USUARIOS

- 💡 Alejan a las personas al interferir en las relaciones cara a cara.
- 💡 No siempre cumplen con tus expectativas.
- 💡 Encuentras gente falsa.
- 💡 QUITAN TIEMPO.

Cuadro comparativo entre ambos grupos de estudio.

Expertos y usuarios coinciden en que la redes sociodigitales facilitan la comunicación, siempre y cuando su uso sea adecuado, nos acercan a las personas que están lejos, pero a la vez nos alejan de las que están cerca. Cabe mencionar que la percepción de los usuarios se inclina más hacia esta postura. Existen riesgos como la pérdida de tiempo que puede derivar en adicción y, por lo tanto, una pérdida de contacto con la realidad, recordemos que, como bien señala Alejandro Byrd, las redes sociodigitales son espacios que se nombran desde la imaginación. En el siguiente capítulo se ahondará en los resultados obtenidos.

Capítulo 3. Marco analítico

En este capítulo se hará un cruce de los resultados obtenidos en la metodología que han mencionado diferentes autores respecto al tema. Algunos de ellos presentes en el marco teórico y otros nuevos que ayudarán a complementar este análisis.

3.1. Una nueva forma de relacionarnos.

Como se expuso en el capítulo uno, las redes sociales, por naturaleza, se perciben como un conjunto de vínculos que unen tanto a miembros individuales como a colectivos de la sociedad; con la llegada de las nuevas tecnologías estos nexos, que siempre han existido, se potenciaron, como bien lo menciona Raúl Trejo, dando pie a nuevas formas de relacionarnos y de comunicarnos.

Previo a la llegada, o mejor dicho, a la actualización de los dispositivos móviles, el uso de las primeras redes sociodigitales como Hi5, Messenger Chat o MySpace se llevaba a cabo desde un ordenador de escritorio que se conectaba a Internet por medio de la línea telefónica, con ciertas limitaciones como la interrupción de la conectividad, la lentitud de la misma y el hecho de no poder salir de casa o de la oficina para seguir conectados; actualmente estos, junto con una conexión de banda ancha disponible, son clave para mantener y favorecer la conectividad a las redes sociodigitales.

Las barreras de espacio y tiempo se han roto, ya es posible entablar una conversación en tiempo real con una persona que se encuentra a kilómetros de distancia, con la posibilidad de verse a través de la pantalla con la funcionalidad de videollamada, y las redes sociodigitales, con sus respectivas capacidades, han favorecido y/o debilitado —como se analizará en las siguientes páginas— ciertos aspectos de las relaciones entre seres humanos. Si bien podemos asegurar que los dispositivos móviles con sus nuevas funciones más la banda ancha y la optimización constante de las plataformas sociales a las que tenemos acceso son ideales para fortalecer los nexos comunicativos, los alcances en estos espacios de interacción, como bien lo precisa Alejandro Byrd, dependen exclusivamente de los usuarios.

De esta manera surge una configuración en distintos aspectos como en el lenguaje, las relaciones interpersonales, las relaciones cara a cara y la sociedad, mismos que plantean un nuevo escenario comunicativo. “Se trata de un conjunto de realidades nuevas que han modificado también el propio concepto de la

información y la comunicación manejado hasta fecha reciente y que tiene un alcance más profundo” (Salvat y Serrano, 2010, p. 14).

3.2. ¿Las relaciones afectivas reales son sustituidas por las relaciones virtuales?

De acuerdo con los resultados obtenidos en el 12º estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2016, de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), la primera actividad *online* es “acceder a las redes sociales”, con los propósitos de comunicarse con amigos y estar informados. Según las encuestas, la mayoría tiene más de dos redes sociodigitales, entre las que más destacan están: Facebook, Instagram y WhatsApp. Las actividades son las siguientes por orden de frecuencia: mantener contacto con amigos y familiares, asuntos de la escuela y trabajo, entretenimiento y recreación, compartir gustos e intereses y decir lo que se piensa. El ocio también se menciona.

Cada una de estas actividades presupone una interacción que muchas veces deriva en más interacciones y relaciones haciendo que la red se amplifique. Ahora bien, contar con una gran cantidad de “amigos” o seguidores en las redes no implica una mayor interacción o comunicación. Como bien lo mencionan los usuarios, muchos de los contactos son personas que sólo “están de adorno”, es aquí donde el concepto de “amigos” se desvaloriza, tal como lo menciona Lucía Acosta. Realmente de los 500 contactos que alguien puede tener en Facebook, ¿con cuántos de ellos interactúa?, ¿con cuántos conversa?, ¿con cuántos mantiene socialización fuera de línea? Incluso, el algoritmo propio de cada red social, dejó de mostrarse en orden cronológico para hacerlo por orden de importancia, es decir, únicamente muestra las actividades que realizan las personas con las que se mantiene mayor interacción, de esta manera el algoritmo asume que hay publicaciones que no son relevantes para el usuario.

En un primer acercamiento, dentro del marco teórico, se encontró que las redes sociodigitales facilitaron la permanencia de contacto entre las personas y la conservación de las relaciones, incluso autores como Bargh (2004) mencionan que las relaciones mediante web tienen muchos efectos positivos en las interacciones y que Internet aumenta la unión de estas relaciones y las alarga; de la misma manera, Raúl Trejo afirma que mientras más intensidad haya en su uso, mayor es la capacidad del individuo para socializar fuera de línea; contrario a esto Nie (2001) asegura que Internet disminuye el contacto cara a cara y esto conlleva a la reducción de su capital social. ¿Qué significa esto? Según Bourdieu (1985, p. 248; citado en Portes, 1999), el capital social es “el agregado de los recursos reales o potenciales que se vinculan con la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento o reconocimiento mutuo”. En el mismo documento, se expone lo dicho por Hanifan: “aquellas sustancias tangibles que cuentan más en la vida diaria de las personas: específicamente buena voluntad, compañerismo, empatía, y el encuentro social entre individuos y familias construyen la unidad social” (Hanifan, 1916; citado por Wallis, Killerby & Dollery, 2004). Para este autor es importante el contacto con los otros, ya que contribuye justo a la acumulación de capital social.

De acuerdo con las respuestas de los usuarios respecto a si las redes sociodigitales fortalecían sus relaciones interpersonales, el 60% no estuvo a favor ni en contra, pero los que estuvieron en desacuerdo expusieron su punto de vista enfatizando que el contacto humano físico es indispensable para sus relaciones. Ellos ven estas plataformas como un complemento y como herramientas que dependen del uso que se les de. Entre las respuestas más destacadas se encuentran las siguientes: “es paradójico saber que así como nos han ayudado a “conectar” a más gente, también han repercutido en las relaciones interpersonales de una forma no tan favorable”, “cortan la afectividad que destaca a la comunicación directa cara a cara”, “somos seres sociables que necesitamos múltiples estímulos, no sólo de múltiples mensajes de texto”. La percepción de este 10% de los usuarios es que ahora todo se hace por medio de

una máquina, lo cual provoca que la gente ya no quiera reunirse para verse porque consideran que es suficiente hablar por medio de redes sociodigitales; asimismo se menciona que la gente es falsa y en muchas ocasiones se malinterpretan las cosas.



Respecto a esto último, Arturo Salcedo sostiene que las redes sociodigitales son un reflejo de los deseos que tenemos en cuanto a la protección de nuestra imagen y que hay una problemática en asumir que lo que vemos en estos sitios es real.

Para comprobar lo anterior, hice un pequeño experimento: publiqué en mi perfil de Facebook —desde el estado de Hidalgo, México, el día 20 de agosto de 2016 a las 13:30 horas— que estaba viajando a Italia. Dejé la publicación una hora y el resultado fue el siguiente: 77 “me gusta”, 19 “me encanta” y 2 “me sorprende”; 12 comentarios, de los cuales 6 fueron positivos: “Take care with the orcs, and never walk around The sacra lands of Mordor”, “saludos”, “Wow! Buen viaje y

abrazo!!!”, “Diviértete mucho! Tienes casa en Alemania si gustas visitar”, “Qué bien, Mari. (Aunque te voy a extrañar jeje) Diviértete y disfruta el viaje”, “Diviértete mucho” y 4 que al parecer no creyeron la publicación: “chorera!”, “Whaat???””, “#aysí”, “seguro está en la colonia Roma”. De las 98 personas que interactuaron, únicamente 5 enviaron mensaje por WhatsApp para preguntar qué pasaba y sólo una persona llamó por teléfono ante la sorpresa. Estos 5 amigos son los más cercanos, con los que mantengo una comunicación constante por redes sociodigitales, llamadas telefónicas y/o encuentros cara a cara. Los más escépticos fueron personas del trabajo.

De acuerdo con Turkle (2012) la conexión permanente está reconfigurando un nuevo modo de ser en el que la gente está cambiando la forma en la que piensa de sí misma. La mejor forma de describirlo para esta autora es: “Comparto, luego existo”. Hoy en día usamos las plataformas sociodigitales para compartir sentimientos y pensamientos que no estamos teniendo. Para ella antes era: “tengo un sensación, quiero hacer una llamada; ahora es: quiero tener una sensación, necesito mandar un mensaje”.

Es cierto que lo que se ve publicado en estas redes sociodigitales puede ser engañoso, pero no es algo nuevo, como bien lo señala Mario Revilla, a pesar de los adelantos tecnológicos, los seres humanos seguimos regidos por los mismos campos. Antes las parejas peleaban en persona, luego por carta o teléfono y ahora por WhatsApp, antes se contaban mentiras o historias a medias en la televisión o en la radio, ahora se hace por medio de sitios en Internet, y tampoco es que se hayan sustituido unas por otras, la televisión y la radio siguen existiendo con sus formas de comunicar de acuerdo a sus propios intereses. Creemos estar enterados de todo o saberlo todo porque tenemos la información a un clic, pero como puntualiza Amor (2004), apenas contamos una mínima percepción de la realidad que nos envuelve.

Como señala Alejandro Byrd, el mundo digital y el no digital son cuestiones de percepción que dependen de los distintos marcos de referencia con que se

nombrada y se les usa, por eso, el mundo virtual es un espacio habitado desde la imaginación; pero no por eso dejan de ser reales. Las redes sociodigitales están ahí, existen, lo que acontece dentro y en torno a ellas forma parte de esas limitaciones de la llamada realidad objetiva. Desde el punto de vista de Mariana Gutiérrez, las redes sociodigitales no son un reflejo del mundo real, o al menos, no uno transparente ya que éstas tienen una estructura y dinámicas propias que varían en función de la misma subjetividad humana y no tanto de las condiciones materiales. De esta manera se construye un mundo que, dista del mundo anclado a un espacio-tiempo específico. Tal como lo menciona Amor (2004), la instantaneidad de estos espacios nos mantiene en un constante viaje al pasado y al futuro que se materializa en una nueva dimensión de la realidad. Para él, lo alarmante es que esta virtualidad sustituye las percepciones de lo vivido, del presente, de la imaginación del futuro.

Raúl Trejo menciona que en estos espacios la comunicación se vuelve más frecuente, más intensa, más exuberante por la proliferación de todo tipo de mensajes, pero esto no es garantía. ¿Cuántos usuarios se limitan únicamente a observar lo que publican otros sin tener ningún tipo de interacción? Este comportamiento también depende de las plataformas. De acuerdo a la experiencia profesional propia, en redes sociodigitales como Twitter, muchos de los internautas deslizan los tweets sin tener algún tipo de interacción. Otra cosa importante es que muchas veces el tema de conversación en las redes virtuales se traslada a otro tipo de comunicación cara a cara o vía telefónica. Escuchamos cosas como: ¿ya viste lo que publicó tal persona?, ¿qué opinas de lo que puso el Presidente en Twitter?, por ejemplo. Las cosas que se vuelven virales en las redes sociodigitales, es decir, que tienen un gran alcance, se comentan en las casas, los restaurantes y hasta se informan en radio y televisión. Estos mismos medios tienen páginas en digital donde publican noticias de manera más inmediata, Twitter vuelve a ser un gran ejemplo de inmediatez. Hasta aquí pareciera que está todo interconectado y, por tanto, la comunicación se ve favorecida con las nuevas plataformas digitales.

3.3. ¿Qué ha cambiado? ¿Por qué nos encontramos ante esta paradoja: vivimos en una nueva era de comunicación o de incomunicación?

Tomando como referencia lo planteado en un ensayo titulado *Incomunicación, Memoria y Simulacro* las redes mediáticas —definidas desde la virtualidad—, ya no generan “mediaciones”, fundamentales en cualquier proceso comunicativo y representativo, sino acciones “inmediatas” (Silva, 2007, p. 2), y, según Norval Baitello (2005, p. 9), en cuanto más se perfeccionan los recursos, las técnicas y las posibilidades que los sujetos tienen de comunicar con el mundo, con los otros sujetos y consigo mismo, aumentan también, en idéntica proporción, sus incapacidades, sus lagunas, sus boicots, sus trabas, en ese mismo proceso que amplía un territorio tan antiguo como olvidado: el de la incomunicación humana. Para comprender esto, se han recuperado algunas definiciones del capítulo 1 acerca de la incomunicación.

Según Castilla del Pino (1970) es un obstáculo en la satisfacción de las necesidades humanas que conllevan al aislamiento y la desintegración social. Factores como la ambigüedad y la mala comprensión contribuyen al fracaso en la comunicación, de acuerdo con Prieto (1966). Por su parte, Piñuel y Lozano (2006) ven la incomunicación como una anomalía en los actos y procesos comunicativos resultado de la forma misma de comunicarse. Y esta forma de comunicarse depende de cada persona, Raúl Trejo (2014) considera que no existe comunicación mientras no existan personas que estén dispuestas a comunicarse; de acuerdo con Mario Mario , la incomunicación se da en el momento en que el que alguien no quiere comunicarse simplemente porque así lo desea, porque no le conviene o porque quiere pero no puede debido a factores externos a él, puede significar, en el caso de las plataformas virtuales, una falla en la conexión o un bloqueo por parte de la persona con la que se quiere hablar.

Los expertos plantean dos cuestiones: la información en las redes sociodigitales

ha aumentado, sin embargo, ¿es de calidad? ¿Se puede decir que hay calidad comunicativa en estas redes? ¿Realmente hay una auténtica comunicación o entendemos estas plataformas como medio que facilite el consumo de información? ¿Estoy mirando, estoy sintiendo, estoy viendo lo que está en las redes? ¿Somos conscientes del uso que le damos? ¿Se corre el riesgo de perder la capacidad de interactuar frente a frente?

Rizo (2010), citado en el primer capítulo, menciona que el crecimiento acelerado de las formas de comunicación no indica una mayor y mejor comunicación. Acorde con él, las redes sociales que aparentemente acrecientan el número de amigos y permiten a los seres humanos estar cada vez más conectados y comunicados, son un ejemplo claro de esto, pues constituyen una paradoja, ya que, en sus palabras: “la participación activa en dichas redes requiere y tormenta el aislamiento y la separación del sujeto con respecto a la comunicación real afectiva en el escenario de la vida cotidiana” (p. 14). De esta manera la comunicación interpersonal, se ve sustituida por la participación en conversación simultáneas en el tiempo, pero aisladas espacialmente. En contraste, Pérez Crisanto catedrático de la Universidad Autónoma Metropolitana comenta para una nota de *El Universal* titulada “Gadgets incomunican a la familia” y escrita por Rivera Astrid (2014) lo siguiente: “es un cliché decir que hay un aislamiento, se prioriza la atención. Si la conversación con alguien es aburrida, sacas tu celular y compartes tu situación en tus redes”.

En una conferencia impartida en TED Talks *¿Conectados pero solos?* de la psicóloga Sherry Turkle de la Universidad de Harvard, se profundiza la manera en que los dispositivos y las personas conectadas en línea están redefiniendo la comunicación y las conexiones humanas. Diferentes puntos de vista de esta ponencia ya han sido citados en este capítulo, uno de ellos tiene que ver con las participaciones sincrónicas en el tiempo y aisladas. Turkle (2012) admite que sí, que la gente quiere estar con los demás, pero también en otros lugares, conectada a todos sitios si así lo desea. Ahora bien, las personas van a reuniones para poner atención únicamente a lo que les interesa; incluso el

algoritmo de las redes sociodigitales prioriza la información en orden de acuerdo con los intereses de cada usuario, para no abrumarlo con información que no es de su interés. Según la investigadora, algunos creen que eso bueno, porque pueden esconderse unos de otros, aunque estén permanentemente conectados entre sí. “Entre las generaciones veo que la gente no se cansa de los demás, si, y sólo sí, pueden mantener la distancia entre ellos, que pueden controlar. Lo llamo el efecto de ‘Ricitos de Oro’: ni muy cerca, ni muy lejos, sólo lo justo”. Esto mismo sucede con esos “amigos” que tenemos en redes sociodigitales, que aunque ya no veamos sus publicaciones en nuestro muro porque Facebook decidió que no eran relevantes para nosotros, no nos atrevemos a eliminarlos.

Respecto a la información que se consume en estas redes sociodigitales, recuerda una pregunta que le hicieron en alguna ocasión: ¿No es cierto que todos estos tuits, todos esos pequeños sorbos de comunicación que hay en línea equivalen a un gran bocado de conversación real?, a lo que ella respondió con una negativa: “Estar conectados en sorbos para obtener porciones de información puede funcionar para decir: ‘estoy pensando en ti’ o incluso para decir ‘te quiero’. Pero no funcionan bien para aprender unos de otros, para llegarnos a comprender y entendernos”. Lo preocupante es que se pone en riesgo nuestra capacidad de autorreflexión. “Con frecuencia oigo decir: prefiero mandar mensajes que hablar. Y veo que la gente está tan acostumbrada a estar defraudada en las conversaciones reales, tan acostumbrada a pasarla con poco que llegan a estar dispuestos a prescindir de toda la gente”, menciona.

3.4. ¿Podemos decir que se ha perdido la capacidad de comunicarse cara a cara?

Según la encuesta aplicada a usuarios, el 35% admitió haber interrumpido sus interacciones cara a cara por usar el dispositivo y el 5% aceptó que podía comunicarse mejor por redes sociodigitales y mencionó: “a veces se me hace más difícil hablar con alguien estando cara a cara”. Turkle cuenta que un

adolescente de 18 años que usa mensajes para casi todo, le dijo un día con nostalgia: “algún día, que ciertamente no será hoy, me gustaría aprender a mantener una conversación”. Cuando ella pregunta a las personas: “¿Qué hay de malo en mantener una conversación?” le responden: “Te diré lo malo de mantener una conversación: sucede en tiempo real y no puedes controlar lo que vas a decir”. Ahí radica todo. En las plataformas sociodigitales se tiene la opción de tomarse el tiempo para pensar bien lo que se va a decir, de editar textos y fotografías, incluso, de borrar. “Las limpiamos con tecnología y al hacerlo, algo de lo que puede suceder es que se sacrifica la conversación por la simple conexión. Nos defraudamos y con el tiempo, parece que lo olvidamos o parece que deja de importarnos” (Turkle, 2012).

Los usuarios encuestados mencionaron que se escondían detrás de una pantalla para evitar el diálogo en persona o no sabían dirigirlo o que pueden platicar muy bien con alguien por redes sociodigitales, pero cuando se encuentran en persona, no saben qué decir, sobre todo si casi no se conocen. De acuerdo con otras respuestas el 90% está de acuerdo con que la comunicación cara a cara se ha visto afectada, la gente se ha olvidado de entablar conversaciones por estar pendiente del celular, ha perdido capacidad para desarrollar un tema en pláticas cotidianas, han dejado de lado el rasgo sentimental que conlleva encarar a una persona, así como las reglas de conducta.

Desde el punto de vista de Mariana Gutiérrez, no es posible afirmar que las relaciones cara a cara se han visto afectadas con la llegada de las redes sociodigitales.

Por un lado, existen factores que la limitan como la violencia y la delincuencia que han obstaculizado los encuentros en espacios públicos, por ende, la gente prefiere comunicarse con sus dispositivos móviles. También menciona que la mayor parte de las interacciones en estas redes son con personas que a la par tienen encuentros personales de esta manera, los dispositivos móviles con sus respectivas plataformas sociales. No limitan opciones, al contrario, añaden y si

las llegan a limitar o afectar, no es por la irrupción de las redes sociodigitales como factor único, asevera Gutiérrez. Y una vez más, como bien lo señaló Bryd, la voluntad para comunicar la asertividad, la tolerancia o la comprensión no dependen del medio.

Otro factor interesante es el que plantea Mario Revilla es la habilidad para tener dos comunicaciones a la vez. Para él es evidente que una acción comunicativa cara a cara se puede ver interrumpida porque un participante está centrando su atención en el artefacto móvil, pero hay personas que han logrado desarrollar la habilidad de atender a una conversación cara a cara y a una en redes sociodigitales; no obstante siguen en juego las reglas de conducta que se mencionaban. Sacar el celular y usarlo cuando una persona está hablando se puede interpretar como una falta de atención y hasta de educación. Mario Revilla ponía como ejemplo el platicar con alguien en el automóvil mientras escuchas la radio y mientras observas el semáforo, pero desde esta misma perspectiva se puede hacer la siguiente reflexión: ¿qué tal si cambiamos el uso del celular por la radio en el mismo contexto? Suponiendo que el conductor ha logrado desarrollar la habilidad de responder un mensaje en WhatsApp o dar “like” mientras espera a que cambie el semáforo y el copiloto le platica algo, aquí ya no sólo estaría afectando la comunicación cara a cara si el emisor así lo reclama, sino que ya está faltando a una norma de vialidad que es no usar el dispositivo móvil mientras se conduce, porque esto puede provocar un accidente o el mismo conductor puede ser víctima de un asalto por distraerse un segundo.

Esto, a su vez, tiene que ver con la siguiente preocupación: ¿por qué no podemos esperar a llegar a algún sitio, a terminar de hablar con alguien o a concluir una tarea para después ver tranquilamente las notificaciones? Habría sido un buen ejercicio contar las veces que la redacción de esta tesis se vio interrumpida por una visita a Facebook, por un mensaje de WhatsApp o por abrir Instagram para revisar los likes que lleva la foto que se acaba de publicar.

Desde mi punto de vista, la misma instantaneidad de estas redes sociodigitales

nos hace parte de esa dinámica y como bien dice Turkle, queremos abarcar todo al momento, sin darnos cuenta de que otra de las bondades de estas redes es la permanencia, es decir, el mensaje no va a desaparecer, a menos que el dispositivo colapse.

Se puede ganar habilidad para tener distintas comunicaciones, pero en contraste se pueden perder las habilidades sociales, mismas que, de acuerdo con Bauman (2016) se desarrollan en lugares donde nos encontramos con gente con la que debemos de tener una interacción razonable, gente con la que dialogamos realmente porque ahí enfrentamos las dificultades al conversar con personas que no piensan lo mismo que nosotros. En este punto cualquiera podría cuestionar: ¿en las redes sociodigitales encontramos individuos que no piensan lo mismo respecto a algún tema controversial? Eso sería un diálogo real, ¿no? Después de todo lo planteado en lo que va de esta investigación, mi respuesta sería sí y no. Un diálogo, de acuerdo con la RAE es: 1.m. Plática entre dos o más personas que alternativamente manifiestan sus ideas o afectos. En este sentido, un debate en comentarios de una publicación de Facebook o en tweets sería un diálogo tal cual, pero un diálogo real como el que señala Bauman, requiere de todos los aspectos que entran en juego en la comunicación cara a cara. Ahí no es posible editar lo que quisiste decir, ahí los gestos y movimientos corporales podrían delatar si hay nervios o si alguno de los involucrados está mintiendo.

En el capítulo dos se habló de las tribus Kalahari que practican el sofisticado arte de la conversación, ellos dedican tiempo a fortalecer sus relaciones interpersonales por medio del diálogo. Se podría decir que antes las familias iban a cenar y platicaban entre ellos, ahora se les ve con una mano sosteniendo la cuchara y con otra el dispositivo móvil.

El uso desmedido de estos aparatos conlleva a que se debilite la comunicación familiar. “Las familias van perdiendo la comunicación formal, la comunicación afectiva, porque todo es a través de los mensajes, los padres que creen que

esto va a ayudar porque están hablando el mismo lenguaje de los jóvenes, pero lo que están haciendo es retroalimentar un sistema de comunicación ineficiente”, explicó el presidente de la Sociedad Mexicana de Psicología, Alejandro Zalce Aceves para la misma nota del diario *El Universal*, escrita por Rivera, Astrid (2014), sobre las posibles soluciones para evitar la pérdida de la capacidad de interactuar cara a cara, en especial en el ámbito familiar, los expertos señalaron la importancia del establecimiento de reglas para el uso de los dispositivos.

Como bien dijo Umberto Eco para el periódico *La Stampa* en el año 2015: “el problema de la Red no es sólo reconocer los riesgos evidentes, sino también decidir cómo acostumbrar y educar a los jóvenes a usarlo de manera crítica”.

Enseguida se presenta una tabla con los factores identificados que debilitan la comunicación y la propuesta para fortalecerla.

Factores que debilitan la comunicación	Factores que fortalecen a la comunicación
<ul style="list-style-type: none"> • Asumir que lo que se publica es real. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar fuentes fidedignas y contrastar información de distintas plataformas y distintos medios.
<ul style="list-style-type: none"> • Perder el arte de conversar de frente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ver a las redes sociodigitales como un complemento de la comunicación cara a cara. • De ser posible, dar preferencia a decir las cosas importantes de frente.
<ul style="list-style-type: none"> • Mala comprensión de los mensajes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer uso de las distintas funcionalidades que tenemos en las redes sociodigitales para hacer claros nuestros mensajes: notas de voz, texto, emojis, imágenes, videos. • Preguntar cuando el mensaje no haya sido claro, no dar por hecho lo que interpretamos.
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de tiempo para socializar fuera de línea. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tomar el dispositivo móvil cada vez que una notificación aparezca. • Evitar saltar de un perfil a otro o de una conversación a otra. • Determinar un tiempo razonable al día para atender notificaciones.
<ul style="list-style-type: none"> • Interrupción de la comunicación cara a cara 	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar la comunicación cara a cara. De esta manera otorgamos respeto a quien tenemos enfrente.

Tabla de propuestas. Elaboración propia.

Conclusiones

A continuación se describen las conclusiones a las que se ha llegado con la realización de la presente investigación en cuanto a la paradoja: ¿las redes sociodigitales están incomunicando a la sociedad en lugar de fortalecer la comunicación?

- El uso de redes sociodigitales destaca en el primer lugar de las actividades online; incluso, pertenecer a estos espacios ha incrementado la venta de teléfonos inteligentes y planes de datos más atractivos para que los usuarios no dejen de estar conectados.
- El alcance que tienen las redes sociodigitales se ha exponenciado a tal grado que esta infinidad de interconexiones nos ha dado la falacia de un mundo totalmente intercomunicado. Si bien el número de usuarios crece año con año, por un lado, todavía hay personas que se encuentran en la brecha digital; y por otro, no toda interacción supone comunicación.
- La información que circula en las redes sociodigitales es apenas un extracto de la comunicación. El navegar en estas redes y ver algunos textos, fotos y videos, no es comunicación. La comunicación supone un proceso que parte del: ¿esta información es verdadera o falsa?, ¿qué hacemos con esta información que recibimos?, ¿cómo respondemos a ella?, ¿qué impacto tiene en nuestras vidas?
- Que la comunicación en los espacios virtuales sea de calidad, depende de distintos factores como una buena conectividad a la banda ancha y la buena disposición de dos o más personas para escuchar y responder con tiempo y atención.
- La velocidad con la que se manejan las interacciones en estas plataformas trajo consigo una reformulación de la percepción del tiempo

y éste tiene una importante influencia en distintos aspectos: uno de ellos es la pérdida de tiempo al ir de una información a otra dentro de estas plataformas y fuera de ellas; el otro, y muy importante, la pérdida de noción del tiempo presente: como bien cita Amor (2004), el viajar en tantos escenarios posibles dentro de estas redes nos permite tener experiencias inimaginables, jugar con dimensiones que no conocemos porque no las hemos vivido y relacionarnos con personas sin sentirlos. Asimismo el contar con un gran acervo personal y accesible en estas redes sociodigitales implica viajes al pasado que nos llevan tener distintas percepciones de lo vivido, en especial cuando se trata de la información de los otros.

- En el sentido del punto anterior. La inmersión en las redes sociodigitales nos hace perder el sentido del tiempo presente al estar con una persona físicamente. Entramos en contacto con las personas en la virtualidad y lo perdemos en el momento y el espacio en el que nos encontramos. Dejamos de percibir los sonidos a nuestro alrededor, los gestos de la persona que tenemos enfrente, lo que ocurre a nuestro alrededor y dota de sentido ese momento que estamos viviendo.
- El tipo de relación que se da en las redes sociodigitales, no tiene comparación con el que se da fuera de ellos, fortalecidos con la interacción cara a cara, por diversos factores como las habilidades que se ponen de manifiesto para comunicarnos en persona, el grado de proximidad física y la inmediatez en la retroalimentación.
- Si bien es cierto que las redes sociodigitales se caracterizan por su rapidez, ésta no es equiparable a la velocidad con la que se interactúa en persona, donde la respuesta es más natural.

- La decisión respecto a la inversión del tiempo en redes sociodigitales, es responsabilidad de cada usuario. Cada quien decide cuánto tiempo invierte a esta actividad.
- Estos espacios brindan al usuario la oportunidad de registrar todas las interacciones, así como de modificarlas. Es por ello que puede hablar falsedad en las mismas.
- La interacción en redes sociodigitales puede prestarse a malentendidos puesto que solemos darle el tono y la intención que nosotros asumimos a los mensajes; hoy en día existen elementos de apoyo como emoticones, gifs, audios y videollamadas para evitar la malinterpretación, sin embargo, nunca será tan ricos como los que sustentan la interacción cara a cara.
- El uso de dispositivos móviles, en particular de redes sociodigitales, sí le resta calidad a la comunicación cara a cara, pero esto depende, una vez más, de las prioridades de cada persona.
- Existen habilidades sociales que necesitamos reforzar, éstas se pueden perder porque ahora es muy fácil eliminar a las personas de las redes sociodigitales, al igual que borrar el contenido que hay en ellas. Se podría decir que adquirimos nuevas habilidades para hacer diferentes actividades a la vez, pero perdemos habilidades para socializar, conversar y mantener nuestras relaciones personales.
- Como bien lo mencionaron algunos autores y entrevistados: el impacto real de estas comunicaciones móviles no deriva de la tecnología en sí, sino de cómo la gente la usa, la adopta o se resiste a ella.
- Las redes sociodigitales son espacios reales por su estructura, pero

también son espacios habitados por nuestra imaginación, por lo cual es muy fácil incurrir en percepciones irreales de lo que vemos en las mismas. Las mismas abordan una mínima percepción de la realidad.

- Las redes sociodigitales potencian las interacciones, pero no las reemplazan y al hacerlo, privan al ser humano de algo muy valioso: el encuentro cara a cara, parte de la comunicación interpersonal que no debemos perder como seres humanos.

Como conclusión general, las redes sociodigitales son espacios maravillosos que han permitido al ser humano mantener relación con las personas importantes y crear nuevas conexiones con personas con intereses similares, asimismo han reforzado las relaciones existentes y han fungido como espacios de libre expresión y entretenimiento. Son plataformas con una estructura, dinámica y lenguaje propio, reales por su composición, porque por medio de la tecnología existen, pero su uso e interpretación está en el imaginario de cada persona y dentro de todo lo que nos compone como seres humanos y todo lo que nos rodea, suponen apenas una mínima percepción de la realidad, por lo tanto, la idea de que éstas debiliten la comunicación y con ello la relaciones interpersonales, varía en función de la experiencia de cada persona: de cómo las usa y de cómo se adapta o resiste a ellas. Es incorrecto culpar a las mismas por la falta de los valores perdidos de la comunicación cara a cara, ya que la decisión está en cada usuario desde el momento en el que decide suscribirse. Sí se podría decir que sus funcionalidades nos envuelven en una dinámica colectiva de socialización en línea, por consiguiente, el reto está en no perder las habilidades comunicativas fuera de línea y utilizar las redes sociodigitales para fortalecerlas, no para interrumpirlas.

Referencias

- Ackermann, M., Hyman, K., Ludwig, B., Wilhelm, K. (2008). *HelloWorld: an open source, distributed and secure social network*. [Fecha de consulta: 9 de enero de 2016] Disponible en: lcpdas 2008. http://www.w3.org/2008/09/msnws/papers/HelloWorld_paper.pdf
- Alberich, J., Roig, A. Campo, M. (2014). *Comunicación Audiovisual digital: Nuevo medios, nuevos usos, nuevas formas*. Barcelona, Editorial UOC
- AMIPCI. (2016). *12º Estudio Sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México*. [Fecha de consulta: 1 de noviembre de 2016] Disponible en: https://www.amipci.org.mx/images/Estudio_Habitosdel_Usuario_2016.pdf
- Amor, M. (2004). *Los nuevos lenguajes de la comunicación: enseñar y aprender con los medios*. Paidós. España.
- AMIPCI. (2016). *12º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México*. . [Fecha de consulta: 12 de septiembre de 2016] Disponible en: https://www.amipci.org.mx/images/Estudio_Habitosdel_Usuario_2016.pdf
- AntinCom. (2015). *¿Es WhatsApp una red social?* [Fecha de consulta: 8 de enero de 2016] Disponible en: <http://www.artincom.com/es-WhatsApp-una-red-social/>
- Bampo, M., Ewing, M., Mather, D., Stewart, D., Wallace, M. (2008). *The Effects of the Social Structure of Digital Networks on Viral Marketing Performance*. [en línea]: [Fecha de consulta: 5 de enero de 2016] Disponible en: http://j.pelet.free.fr/publications/reseausociauxnumeriques/The_Effects_of_the_Social_Structure_of_Digital_Networks_on_Viral_Marketing_Performance.pdf
- Bauman, Zygmunt. 9 de enero de 2016. “Las redes sociales son una trampa”. EL PAÍS. [Fecha de consulta: 9 de enero de 2016] Disponible en:

http://cultura.elpais.com/cultura/2015/12/30/babelia/1451504427_675885.htm
|

- Barreiro, Lucrecia, Forni, Pablo, Siles, Marcelo. 2004. ¿Qué es el capital social y cómo analizarlo en contextos de exclusión social y pobreza? Estudios de Caso en Buenos Aires, Argentina. Disponible en: <http://www.jsri.msu.edu/upload/research-reports/rr35.pdf>
- Baym, N. 2010. *Personal Connections in the Digital Age*. Cambridge: Polity Press.
- Bericat, E., (1998). "Capítulo 2: La legitimidad científica de la integración". En *La integración de los métodos cuantitativo y cualitativo en la investigación social. Significado y medida*, Barcelona: Editorial Ariel. En: Hemilse Acevedo, M.: *La integración de metodologías: algunas posturas acerca de sus posibilidades y dificultades*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, mayo 2011, www.eumed.net/rev/cccss/12/
- Boyd, D. M. & Ellison, N. B. (2007). *Social network sites: Definition, history, and scholarship*». *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13 (1), article 11. Consultado el 4 de diciembre de 2008 en: <http://onlinelibrary.wiley.com/store/10.1111/j.1083-6101.2008.00408.x/asset/j.1083-6101.2008.00408.x.pdf;jsessionid=200E60F163FF4C583DCF6FF147C51ACD.f03t04?v=1&t=ij5ovvq7&s=569bd21e2bb0add7f574eb599e22cf19a6b283fa>
- Breton, P. (1990). *L'utopie de la communication. L'émergence de l'homme sans intérieur*. París, La Decouverte.
- Castells, Manuel (2001). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Volumen I: La sociedad red*. XXI Editores.

- Castells, Manuel. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Alianza Editorial
- Castells, Manuel. (2009). *Comunicación y poder*. España. Alianza Editorial.
- Caracelli, Valerie J. y Greene, Jennifer C. (1993). "Data analysis strategies for mixed- method evaluation designs", en *Educational evaluation and policy analysis*, 15(2), 195-207, en Pole, K. (2009) "Diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas". En *Renglones*, revista arbitrada en ciencias sociales y humanidades, núm.60. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.
- Campos Freire, F. (2008). *Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales*. *Revista Latina de Comunicación Social*, 63, 287-293. [en línea]: [Fecha de consulta: 5 de enero de 2016] Disponible en: http://www.ull.es/publicaciones/latina/_2008.
- Castilla del Pino, Carlos. (1970). *La incomunicación*. Barcelona. Ediciones 62.
- CEPAL, N. (2015). "La nueva revolución digital: de la Internet del consumo a la Internet de la producción". [Fecha de consulta: 5 de enero de 2016] Disponible en: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/4/S1600780_es.pdf
- Coleman, James. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Deitel, P. & Deitel, H. (2008). *Ajax, Rich Internet Applications y Desarrollo Web para programadores*. Madrid, Ediciones Anaya Multimedia.
- Díaz Nostroy, B. (1996). *El mito tecnológico y la sociedad democrática avanzada*. En Dennis, E. y otros, *La Sociedad de la Información. Amenazas y oportunidades*, Madrid, Complutense.
- Dobkin, Bethai, Pace, Roger. (2007). *Comunicación en un mundo*

cambiante. McGrawHill Interamericana.

- Dolan S. y Martín, I. (2002). *Los 10 Mandamientos para la Dirección de personas*. Barcelona Ed. Gestión 2000.
- Ellison, Nicole B.; Steinfield, Charles; Lampe, Cliff. (2007). *The benefits of Facebook "friends": social capital and college students' use of online social network sites*. Journal of computermediated communication. v. 12, n. 4, pp. 1143-1168. <http://jcmc.indiana.edu/vol12/issue4/ellison.html>
- Fajardo, Luz Amparo. (2009). A propósito de la comunicación verbal. Universidad Nacional de Colombia. [Fecha de consulta: 8 de enero de 2016] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21916691006>
- Forbes México. (2015). *Las 5 redes con mayor crecimiento en 2015*. [Fecha de consulta: 8 de enero de 2016] Disponible en: <http://www.forbes.com.mx/las-5-redes-sociales-con-mas-crecimiento-en-2015/>
- García, A., Aranguren, J. (1983). *Filosofía, sociedad e incomunicación*. Universidad de Murcia. EDITUM.
- García Márquez. "Botella al mar para el dios de las palabras". Discurso ante el I Congreso Internacional de la Lengua Española. Zacatecas, 1997. [en línea]: [Fecha de consulta: 20 enero de 2017] Disponible en: <http://www.pudh.unam.mx/perseo/botella-al-mar-para-el-dios-de-las-palabras/>
- Gasser, U. & Palfrey, J. (2008). *Born digital*. Nueva York: Basic Books.
- González, F. (1995). *Personalidad comunicación y desarrollo*. La Habana, Ed. Pueblo y educación.
- Heinemann, Klaus. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Editorial Paidotribo.

- Hine, Christine. (2004). *Etnografía virtual*. Editorial UOC.
- Jódar Marín, Juan Ángel. (2010). *LA ERA DIGITAL: NUEVOS MEDIOS, NUEVOS USUARIOS Y NUEVOS PROFESIONALES*. Razón y Palabra [en línea]: [Fecha de consulta: 5 de enero de 2016] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199514914045>> ISSN 1605-4806
- La Stampa. 2015. Umberto Eco: “Con i social parola a legioni di imbecilli”. [Fecha de consulta: 5 de enero de 2016] Disponible en: <http://www.lastampa.it/2015/06/10/cultura/eco-con-i-parola-a-legioni-di-imbecilli-XJrvezBN4XOoyo0h98EfiJ/pagina.html>
- Larrégola, G. (1998). *De la televisión analógica a la televisión digital*. Barcelona: Libros de comunicación global.
- Loyola, Ma. I. y Morales, Susana. (2013) *Nuevas perspectiva en los estudios de comunicación. La apropiación tecno-mediática*. Imagomundi Argentina.
- Lucas, A., García, Ma., Martín, A., Rodríguez, V., Ruíz, J., Vinuesa, Ma. (2009). *La nueva comunicación*. Editoria Trotta.
- Luhmann, Niklas. (1997). *Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*, En *Organización y decisión. Autopoiesis, acción y entendimiento comunicativo*, Anthropos/Universidad Iberoamericana/Universidad Católica de Chile, Barcelona.
- Martín Serrano, Manuel. (1992). “Los cambios acontecidos en las funciones de la comunicación y en el valor de la información”, *Reis* (Revista Española de Investigaciones Sociológicas), no 57, pp. 13-20. Disponible en: http://www.reis.cis.es/REISWeb/PDF/REIS_057_04.pdf Recuperado el 27 de enero de 2016, de <http://eprints.ucm.es/13240/>
- Mercier, P.; Plassard, F. y Scardigli, V. (1985). *La sociedad digital. Las nuevas tecnologías en el futuro cotidiano*. Barcelona, Ariel.

- Moneta, Carlos J. (2003). Cine, cultura y nuevas tecnologías. El laberinto electrónico: nuevos medios y arte. Concepciones y prácticas. [Fecha de consulta: 22 de enero de 2016] Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001311/131123so.pdf>
- Novoa, A. (1980). Conceptos básicos sobre comunicación. Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza, CATIE. Unidad de Comunicación e Información. Costa Rica.
- O'Sullivan, Jeremiah. (1996) *La comunicación humana. Grandes Temas Contemporáneos de la Comunicación*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Otero, Luis. (s/n). Las charlas junto al fuego de los bosquimanos del Kalahari revelan la evolución social. Revista MUY INTERESANTE. [Fecha de consulta: 26 de mayo de 2017] Disponible en: <http://www.muyinteresante.es/ciencia/articulo/las-charlas-junto-al-fuego-de-los-bosquimanos-del-kalahari-revelan-la-evolucion-social-241411548077>
- Pascual, Roberto de Miguel. (2006). Fundamentos de la comunicación humana. España.
- Piñuel, José Luis y Lozano, Carlos (2006). *Ensayo general sobre la comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Pole, K. (2009) "Diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas". En Renglon, revista arbitrada en ciencias sociales y humanidades, núm.60. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO. [Fecha de consulta: 9 de febrero de 2016]. Disponible en: https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/252/kathryn_pole.pdf?sequence=2

- Ponce, I. (2012). Monográfico: Redes Sociales - Definición de Redes Sociales. [Fecha de consulta: 22 de enero de 2016]. Disponible en: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/internet/web-20/1043-redes-sociales?start=1>
- Portes, Alejandro (1999). "Capital Social: Sus orígenes y aplicaciones en la sociología moderna" en J.Carpio y I. Novacovsky (compiladores) De Igual a Igual. El desafío del Estado ante los nuevos problemas sociales," Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires.
- Prieto, José Luis. (1966). *Mensajes y señales*. Barcelona: Seix Barral.
- Rainie, Lee, Wellman, Barry. (2012). *Networked. The New Social Operating System*. London, England. The MIT Press
- Requena, Félix (2003). *Análisis de redes sociales. Orígenes, teorías y aplicaciones*. Madrid: CIS.
- Requena Santos, Félix (2008), *Redes sociales y sociedad civil*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Rheingold, Howard (1993). *The virtual community*. Cap. 2. Addison-Wesley. Reading, USA.
- Rivera, Astrid. 08 de noviembre de 2014. Gadgets incomunican a la familia El Universal. Fecha de consulta: 8 de enero de 2016]. Disponible en: <http://archivo.eluniversal.com.mx/nacion-mexico/2014/impreso/gadgets-incomunican-a-la-familia-220128.html>
- Ross-Martín, Marcos. (2009). *El profesional de la información*, v. 18, n.5. [Fecha de consulta: 8 de enero de 2016] Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/septiembre/09.pdf> DOI: 10.3145/epi.2009.sep.10
- Ross, P. y Singüenza, S. (2010). *Las redes sociales: La problemática*

familiar. Investigación de la comunicación. Universidad del Valle de México. [Fecha de consulta: 22 de enero de 2016]. Disponible en: http://www.tlalpan.uvmnet.edu/ooid/download/Redes%20sociales%20Ia%20problem%C3%A1tica%20familiar_04_LX_COM_PIC_E.pdf

- Rizo García, Marta (2010): *La vigencia de La incomunicación de Carlos Castilla del Pino, 40 años después. Lecturas y reflexiones sobre la intersubjetividad y la (in)comunicación, Mediaciones Sociales*. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación, no 7, segundo semestre de 2010, pp. 3-20. ISSN electrónico: 1989- 0494. Universidad Complutense de Madrid. [Fecha de consulta: 22 de enero de 2016] Disponible en: <http://www.ucm.es/info/mediars>
- Salvat, G., Serrano, V. (2011). *La revolución digital y la Sociedad de la Información*. España. Comunicación Social.
- Serrano, Sebastià. (1988). *La semiótica: una introducción a la teoría de los signos*. Editorial Montesinos.
- Silva Echeto, Víctor. *Incomunicación, Memoria y Simulacro*. Revista Austral de Ciencias Sociales, núm.12, 2007, pp. 95-107. Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile. [Fecha de consulta: 12 de julio de 2016] Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/459/45901205.pdf> Encontrado el 6 de agosto de 2016.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (Eds.). (2003). *Handbook of Mixed Methods in social and behavioural research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Turkle, Sherry. (2012). *¿Conectados pero solos?* TED Talks. 2012. [Fecha de consulta: 22 de enero de 2016] Disponible en: https://www.ted.com/talks/sherry_turkle_alone_together?language=es#t-866333
- Trejo Delarbre, R. (2014). *Ética en las redes sociales. Dilemas y reflexiones*.

- Vani, Malar. (2014). WhatsAppitis: Recent Study on SMS Syndrome. SJAMS. [Fecha de consulta: 26 de mayo de 2017] Disponible en: <http://saspublisher.com/wp-content/uploads/2014/11/SJAMS-26B2026-2033.pdf>
- Vázquez Medel, M.A. (1999). *Palabra e imagen: de la transformación de los signos a los signos de la transformación*, en *Imagine; segno, parola. Processo di trasformaciones, II. Atte del Secondo Coloquio Internazionale Testo e contesto*, Maceratam Giuffrè Editore.
- Wallis, J., Killerby, P. and Dollery B. (2004). "Social Economics and Social Capital" en: *Emerald International Journal of Social Economics*. Vol. 31 No. 3.
- Wellman, Barry; Haythornthwaite, Caroline (2002), *The Internet in Everyday Life*, Oxford, Blackwell Publishing.
- Wolton, D., (2000). *Sobrevivir Internet*. Gedisa, Barcelona. Zayas, E. (1990). *Los procesos grupales y la comunicación en la dirección.*, Ed. Universidad de Holguín.
- Zayas, Pedro. (2011). *La comunicación interpersonal*. Editorial Academica Española. [Fecha de consulta: 8 de enero de 2016] Disponible en: http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

Referencias complementarias

- Adaime, Binder, Piscitelli (Comp.). (2010). *El proyecto Facebook y la Posuniversidad. Sistemas operativos sociales y entornos abiertos al aprendizaje*. Colección Fundación Telefónica. España. [en línea]: [Fecha de consulta: 5 de enero de 2016] Disponible en: <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/EI>

%20Proyecto%20Facebook.pdf

- Baitello Junior, Norval. 2005. "Apresentação. Os meios da incomunicação. A outra face, demasiadamente humana, dos vínculos". Os meios da incomunicação. São Paulo: CISC y Annablume.
- Bethami A. Dobkin, Roger C. Pace. Comunicación en un mundo cambiante. Mc Graw Hill. Universidad de San Diego. México, 2007.
- Cogo, D. & Dutra Brignol, L. (2011). *Redes sociais e os estudos de recepção na internet*. Matrizes, 2, 75-92.
- Costa, C. & Piñeiro, T. (2011). *Ciberactivismo y redes sociales. El uso de facebook por uno de los colectivos impulsores de la 'spanish revolution*. Democracia Real Ya (DRY). Universidad de Coruña. Observatorio (OBS*) Journal, Special issue "Networked belonging and networks of belonging" - COST ACTION ISO906 "Transforming Audiences, Transforming societies", 165-180. [en línea]: [Fecha de consulta: 5 de enero de 2016] Disponible en: obs.obercom.pt/index.php/obs/article/download/631/556
- Denis de Mores. (2010) *Mutaciones de lo visible. Comunicación y procesos culturales en la era digital*. Paidós. Estudios de comunicación. Argentina.
- Downes, Stephen. (2010). "Prólogo" en Adaime, Binder, Piscitelli (Comp.), *El proyecto Facebook y la Posuniversidad*. Sistemas operativos sociales y entornos abiertos al aprendizaje. Colección Fundación Telefónica. España. [en línea]: [Fecha de consulta: 5 de enero de 2016] <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/El%20Proyecto%20Facebook.pdf>
- Marketing Directo. (2011). *Breve historia de las redes sociales*. [Fecha de consulta: 8 de enero de 2016] Disponible en:

[http://www.marketingdirecto.com/actualidad/ social-media-marketing/breve-historia-de-las-redes-sociales/](http://www.marketingdirecto.com/actualidad/social-media-marketing/breve-historia-de-las-redes-sociales/)

- Masterman, L. (1980). *Teaching about televisión. “La revolución de la educación audiovisual”*, en Aparicio, R. (comp.) New York, MsMillan
- Morse, J. M. (2003). “Principles of mixed and multi-method research design”, en A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of mixed*, en Pole, K. (2009) "Diseño de metodologías mixtas. Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas". En Renglonés, revista arbitrada en ciencias sociales y humanidades, núm.60. Tlaquepaque, Jalisco: ITESO.
- Ongallo, Carlos. (2007). *Manual de Comunicación. Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Dykinson, Madrid.
- Patterson, Miles, L. (2011). *Más que palabras. El poder de la comunicación no verbal*. Editorial, UOC.
- Pérez Tornero, J. M. (1982) *La semiótica de la publicidad. Análisis del lenguaje publicitario*. Barcelona, Mitre.

ANEXOS

I. Entrevista con profesionales de la comunicación

1. ¿Cuál es su definición de redes sociodigitales en un contexto real y en un contexto virtual?
2. ¿Considera que las redes sociodigitales son un reflejo del mundo real? ¿Cómo conceptualiza el mundo virtual?
3. ¿Cómo considera que se han modificado los hábitos en la sociedad con la llegada de las redes sociodigitales?
4. ¿Cómo considera que se ha modificado la relación entre individuos con la llegada de las redes sociodigitales?
5. Para usted, ¿qué es la comunicación y qué es la incomunicación en un contexto virtual y en un contexto real?
6. Según su criterio, ¿las redes sociales han ayudado a mejorar la comunicación? ¿De qué manera?
7. ¿Qué modificaciones ha tenido el circuito de comunicación con la llegada de las redes sociodigitales? ¿Qué limitantes encuentra la comunicación en el contexto de las redes sociales?
8. ¿Cuáles son las ventajas y cuáles son las desventajas de las redes sociodigitales?
9. ¿Cómo se han visto afectadas las relaciones cara a cara con la llegada de las redes sociales?
10. ¿Considera que nuestra capacidad humana del lenguaje verbal es cada vez más insuficiente? ¿Cómo se ha configurado el lenguaje con la llegada de las redes sociodigitales? ¿Qué mutaciones han sufrido la lengua y los signos?
11. ¿Cuáles son las diferencias entre la manera de comunicarnos antes de la llegada de las redes sociales y después?

12. ¿Cómo se han configurado la sociedad y la cultura con la llegada de las redes sociodigitales?
13. ¿Cómo visualiza el futuro de la comunicación con la evolución de las nuevas tecnologías de información y comunicación?

II. Encuesta a 20 usuarios de redes sociodigitales de entre 20 y 30 años

1. ¿Consideras que tu experiencia en redes sociodigitales ha sido buena?
2. ¿Utilizas más de dos redes sociodigitales?
3. ¿Te sientes ansioso cuando no te conectas en más de seis horas?
4. ¿Consideras que los elementos del lenguaje digital (emojis, texto, imágenes, gifs, videos, otros) que utilizas en tus mensajes te ayudan a comunicarte mejor?
5. ¿Consideras que la comunicación cara a cara se ha visto afectada con el uso de las redes sociodigitales?
6. ¿Has interrumpido tu comunicación cara a cara por usar tus redes sociodigitales?
7. ¿Encuentras dificultades para darte a entender en redes sociodigitales?
8. ¿Consideras que las redes sociodigitales fortalecen tus relaciones interpersonales?
9. Cuando tu mensaje no es respondido, ¿te sientes frustrado o angustiado?
10. ¿Consideras que puedes comunicarte mejor por redes sociodigitales que en persona?