



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES**



**EL PAPEL DEL LENGUAJE COMO INSTRUMENTO  
DE VINCULACION SOCIAL A TRAVES DEL CHAT.**

**TESIS PROFESIONAL  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS  
DE LA COMUNICACION  
P R E S E N T A :  
ALONSO SANDOVAL MARTINEZ**

***DIRIGE:  
PROFESORA MARTHA LAURA TAPIA CAMPOS***

**MEXICO, D.F.**

**2004**



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.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Alonso Quintana Nte.

FECHA: 26 Enero 2004.

FIRMA: [Firma manuscrita]

*A mis padres, Viviana y Marco, por su apoyo, su cariño y su paciencia. Por habernos dado a mis hermanos y a mí algo tan importante como la educación, por su deseo de hacer de nosotros unos hombres de bien y el esfuerzo de tantos años para formar una familia como la nuestra. Gracias por todo. Los quiero.*

*A mi hermano Antonio por su grata compañía.*

*A Víctor por ser mi hermano y una parte importante de nuestra familia.*

*A Rebeca por su cariño y por compartir su tiempo conmigo.*

*Agradezco especialmente a la profesora Martha Laura Tapia Campos por haber aceptado amablemente mi proyecto y porque con sus comentarios, observaciones y sugerencias contribuyó de manera importante para que finalmente pudiera terminar este trabajo que me tomó tanto tiempo. Mi más sincero agradecimiento por todo su apoyo y su gran calidad humana.*

***Todo lenguaje es un alfabeto de símbolos cuyo ejercicio presupone un pasado que los interlocutores comparten; ¿ cómo transmitir a los otros el infinito Aleph, que mi temerosa memoria apenas abarca?***

***Jorge Luis Borges, El Aleph***

***Sí, verdad es: quienes juegan sutilmente con las palabras pueden pervertirlas con rapidez.***

***Ve y escríbelo con mano fiera. Muéstrate agresivo y breve. Lo espiritual no importa si hay elocuencia y originalidad. Insúltalo con toda la libertad que da la tinta. No estará de más que lo tutees hasta tres veces y llámalo mentiroso en tantas ocasiones como lo permita tu hoja de papel (...)***

***William Shakespeare, Noche de epifanía o lo que queráis***

***For millions of years mankind lived just like animals. Then something happened which unleashed our power of imagination. We learned to talk.***

***Pink Floyd, Keep talking***

# EL PAPEL DEL LENGUAJE COMO INSTRUMENTO DE VINCULACIÓN SOCIAL A TRAVÉS DEL CHAT

## ÍNDICE

Introducción.....	p. 1
<b>CAPÍTULO I EL LENGUAJE Y SU FUNCIÓN REGULADORA.....</b>	<b>p. 4</b>
1.1 Origen del lenguaje oral.....	p. 6
1.2 Origen del lenguaje escrito.....	p. 13
1.3 Choque entre la oralidad y la escritura.....	p. 18
1.4 Transformación del mundo por medio del lenguaje: lenguaje y poder.....	p. 23
1.5 La formación social del hombre a través del lenguaje.....	p. 26
1.6 El lenguaje como necesidad de expresión no satisfecha: la incomunicación...p.	29
<b>CAPÍTULO II ELEMENTOS ACTIVOS Y DINÁMICA DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.....</b>	<b>p. 40</b>
2.1 La comunicación como proceso social.....	p. 42
2.2 La conversación.....	p. 51
2.3 Elementos no verbales de la comunicación.....	p. 56
2.4 Regulación de la participación en el proceso de comunicación.....	p. 65
2.5 Modelos de Comunicación.....	p. 67
<b>CAPÍTULO III LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL NUEVO CONTEXTO DE LAS RELACIONES SOCIALES.....</b>	<b>p. 77</b>
3.1 La sociedad de la información.....	p. 79
3.2 Antecedentes de la sociedad de la información: la aldea global.....	p. 86
3.3 Redefiniciones en la sociedad de la información: la información, la realidad, el espacio social y la cultura.....	p. 90
3.4 Tres niveles de incidencia de la tecnología en el lenguaje.....	p. 98
3.5 Aspectos históricos de la evolución y desarrollo de Internet.....	p. 106
<b>CAPÍTULO IV LA INTERACCIÓN Y DESARROLLO DE LOS INTERLOCUTORES A TRAVÉS DEL CHAT.....</b>	<b>p. 116</b>
4.1 Especificaciones sobre los <i>chats</i> : definición, clasificación y estructura.....	p. 118
4.2 Los foros de discusión.....	p. 122
4.3 El e-mail (correo electrónico).....	p. 125
4.4 El tiempo real.....	p. 127

<b>4.5 Analogía del chat con el teléfono.....</b>	<b>p. 129</b>
<b>4.6 El chat como forma de entretenimiento.....</b>	<b>p. 131</b>
<b>4.7 El contexto en el proceso de comunicación a través del chat.....</b>	<b>p. 136</b>
<b>4.8 Dinámica de la comunicación interpersonal a través del chat.....</b>	<b>p. 141</b>
<b>4.9 Modelo de comunicación del chat.....</b>	<b>p. 146</b>
<b>4.10 El ocultamiento de la identidad a través del anonimato.....</b>	<b>p. 151</b>
<b>4.11 Protección de la privacidad de los usuarios.....</b>	<b>p. 159</b>
<b>4.12 Incidencia de los mensajes escritos en las relaciones a través del chat.....</b>	<b>p. 164</b>
<b>4.13 Impacto social del chat.....</b>	<b>p. 166</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>p. 173</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>p. 178</b>
<b>Referencias hemerográficas.....</b>	<b>p. 181</b>
<b>Referencias en Internet.....</b>	<b>p. 183</b>

## Introducción

El lenguaje es el resultado del complejo proceso de desarrollo humano, en el cual la satisfacción de las necesidades materiales y fisiológicas del hombre representan la premisa básica en la formación de los primeros núcleos sociales. Asimismo, la organización y la coordinación de las actividades productivas (trabajo colectivo) se traducen en la base de una forma de interacción social primaria, que progresivamente fue demandando el establecimiento y perfeccionamiento de las relaciones humanas.

Como parte de este proceso, las aspiraciones individuales y colectivas del hombre se fueron transformando en la medida en que la actividad social no sólo demandaba la satisfacción de las necesidades primarias, sino también las necesidades de comunicación. De aquí que el lenguaje sea considerado como una necesidad no satisfecha. En este sentido, el punto máximo del desarrollo humano se alcanzó con la conformación de una compleja estructura lingüística, que comprende a la forma oral y a la forma escrita como medios de expresión del pensamiento humano.

La conducción del desarrollo humano y del complejo de relaciones sociales a través del lenguaje ha dado origen a una concepción de la expresión oral y la expresión escrita como tradiciones. Históricamente, ha existido una tendencia que apunta hacia una concepción del lenguaje delimitada por la tradición oral, ya que la oralidad representa la forma de expresión más elemental de la interacción del hombre.

La escritura, por su parte, se ha mantenido delimitada en torno a una perspectiva que la define como medio para el almacenamiento y conservación del conocimiento acumulado y del pensamiento, a través de los sistemas de impresión. Sin embargo,

Un aspecto de gran relevancia en el proceso de desarrollo humano es la presencia de la tecnología, como conjunto de objetos y artefactos diseñados en función de la actividad humana. El diseño e incorporación de la tecnología en la actividad práctica del hombre es el resultado de un proceso iniciado por las primeras herramientas de trabajo y por la escritura, considerada en un principio como tecnología externa.

En la actualidad, la integración de la computadora a la esfera de actividad práctica representa uno de los niveles más altos de desarrollo humano. El desarrollo y

perfeccionamiento de esta forma de tecnología plantea un esquema de integración de elementos visuales y auditivos, que refuerzan el proceso cognoscitivo del sujeto y que se concentran y distribuyen a través de las llamadas redes de comunicación.

La instauración de las redes de comunicación representa el punto máximo de la etapa informática, actualmente conocida como era digital, y se apoya en un sentido de la globalidad basada en la ruptura de las fronteras geográficas, idiomáticas e ideológicas a través del intercambio libre de información desde cualquier parte del mundo.

Al respecto, la red más importante y de uso mundial es la llamada red Internet, que ha traído consigo cambios importantes en relación con la concepción clásica o tradicional de la cultura, la realidad, el espacio social y la comunicación, además de establecer la llamada democratización del medio y la información.

De esta manera, la red Internet constituye un espacio importante para la promoción de actividades de carácter comercial, la oferta de servicios, el acceso ilimitado a información clasificada y la comunicación.

En relación con el lenguaje, el valor de la red Internet radica en la integración de la escritura al espacio electrónico a través del formato HTML. De esta manera, servicios básicos de la Red, como el correo electrónico y el chat, están sustentados sobre la base de la comunicación escrita.

Asimismo, tanto el correo electrónico como el chat poseen un valor social agregado que radica en su carácter interactivo. En el caso del correo electrónico, la forma de comunicación presenta características similares a las del sistema de correspondencia convencional y difiere principalmente en la capacidad de respuesta del canal, en términos de horas o minutos.

Por su parte, el chat constituye uno de los servicios más utilizados dentro de la red Internet y la comunicación que este medio ofrece presenta características similares a las de una conversación, ya que se desarrolla sobre el concepto del tiempo real, utilizado principalmente para definir una capacidad de respuesta inmediata, bastante más rápida en comparación con la del correo electrónico.

Sin embargo, la forma de interacción dentro del chat se puede definir como una forma de comunicación que prescinde de los contextos físicos de acción de los usuarios y

por lo tanto de su percepción física y acústica. En este sentido, la comunicación se entrega a la construcción y descripción de contextos a través de la escritura, en donde el anonimato se convierte en un factor determinante del control de la relación y de la libertad de expresión de los sujetos.

El anonimato es un elemento que favorece la construcción de nuevas identidades y da lugar a la manipulación de la información sobre la identidad real de los usuarios y, aunque prescinde de los contextos físicos de interacción, se apoya en una forma simbólica de lenguaje para determinar el significado de las palabras y para descifrar el estado emotivo de los interlocutores.

De esto se desprende la necesidad de analizar el proceso de comunicación que se desarrolla dentro del chat, para el establecimiento de un criterio sobre la función de la escritura como medio de vinculación y el impacto social de este medio. Asimismo, cabe recalcar la necesidad de continuar con el análisis de los fenómenos que se desprenden de las llamadas nuevas tecnologías, con el fin de crear las bases de un uso ético y responsable sobre su uso en beneficio de los sectores proclives a su impacto, a través de una revalorización de las formas históricas y tradicionales que determinan la formación social y cognoscitiva del hombre.

## **I EL LENGUAJE Y SU FUNCIÓN REGULADORA**

La aparición y el control del lenguaje por el hombre se traducen en un proceso histórico de desarrollo que combina aspectos evolutivos relativos a la estructura anatómica y fisiológica de el ser humano, así como de su actividad permanente en función de un conjunto de necesidades primarias.

La satisfacción de esas necesidades representó en buena medida el punto de partida de las relaciones sociales y su consecuente ampliación por medio del trabajo y de la aparición de las primeras instituciones sociales, en donde el lenguaje sirvió como instrumento y medio para la vinculación del hombre con sus semejantes, la inducción de la actividad colectiva, el almacenamiento del conocimiento y la creación de normas aceptadas por convención social.

Al respecto, el lenguaje ha sido sometido a múltiples restricciones que plantean ante todo un control social derivado del poder que éste confiere al hombre, ya sea a nivel individual, colectivo o institucional. De esta manera, la creación e imposición de las normas sociales apuntan al sometimiento de las relaciones en términos de una regulación sobre la actividad de los grupos y del lenguaje en función de lo que socialmente se ha definido como correcto, impropio o tabú, así como de las situaciones que demandan la adopción de pautas de comportamiento acordes a los rituales y de aquellas relaciones delimitadas por el respeto a la condición social, cultural o de status de los sujetos.

La adopción y el cumplimiento de las normas sociales presentan una importante influencia en el plano de las relaciones humanas, en donde si bien el lenguaje representa la base de la interacción y la condición básica de la comunicación, también constituye una necesidad no satisfecha en el sentido del control social que se ejerce sobre la expresión individual o de grupo de quienes conforman la sociedad.

Los resultados de esta influencia se manifiestan a través de la modificación del esquema de comunicación, que pasa de la aprehensión de la realidad hacia una inconformidad con respecto al entorno social, basada principalmente en la formación de juicios y prejuicios que apuntan hacia una percepción insatisfactoria del contexto y en el

temor que se genera frente a una posible exclusión o rechazo del sujeto respecto al grupo al que pertenece o aspira.

En este primer capítulo es importante hacer énfasis sobre los aspectos evolutivos que determinan el carácter social del lenguaje, así como de la transición de la formas primarias de comunicación hasta la conformación e interrelación de los lenguajes oral y escrito, junto con su importancia en el proceso de formación del hombre, para alcanzar entonces su impacto en el marco de las relaciones sociales, el control y la modificación que ejerce sobre éstas, sentando las bases de la comunicación como proceso social y la transición lingüística a los espacios electrónicos.

## 1.1. Origen del lenguaje oral

El planteamiento del lenguaje como instrumento de vinculación social requiere necesariamente de una explicación acerca de su origen, desarrollo e influencia en el marco de las relaciones humanas, así como también ofrecer un fundamento acorde con el interés y el objetivo de este trabajo.

En la búsqueda de una explicación en torno al origen del lenguaje es posible encontrar múltiples teorías que abordan el tema desde distintas perspectivas. Sin embargo, esa diversidad de información existente apunta, a manera de coincidencia, al amanecer del hombre como etapa histórica y determinante en el origen y formación del lenguaje, lo cual hace del tema un objeto de estudio más complejo de lo que parece.

De acuerdo con esto, la reconstrucción histórica se ha convertido en herramienta fundamental en el estudio del lenguaje y a partir de ella se ha dado lugar a la construcción de dos de las teorías más importantes: la teoría onomatopéyica y la teoría de las interjecciones. En la primera se argumenta el origen del lenguaje a partir de la imitación de los ruidos del ambiente, mientras que la segunda se basa en la emisión de sonidos espontáneos que expresan emociones.

En este sentido, ambas teorías sugieren de forma implícita elementos intuitivos y emocionales en el origen del lenguaje, es decir, elementos propios del hombre en su estado natural (en el amanecer humano), que también son compartidos con otras especies. Asimismo, también se indica implícitamente la influencia del ambiente en el ejercicio de la acción humana y de los elementos externos que generan una reacción en el hombre.

Con base en los señalamientos anteriores, un primer nivel de análisis sobre el origen del lenguaje debe centrarse tanto en la naturaleza del hombre como en las condiciones externas, en las premisas biológicas y las condiciones objetivas (sociales o contextuales) que permitieron su formación.

En el caso de las premisas biológicas se plantea tanto a la especie humana y a la especie animal como poseedoras de medios específicos de señalización, desarrollados a lo largo del proceso evolutivo. Dichos medios se encuentran divididos en dos partes: una parte sonora y una parte de ademanes y movimientos.

La primera parte, correspondiente al medio sonoro, se basa en elementos de tipo auditivo y fónico. Aquí, las señales producidas por medio de los órganos fónicos son el resultado de la influencia del medio físico-ambiental sobre el hombre. Al respecto, las señales sonoras o conjunto de cualidades fonéticas, (...) *en términos de sonidos vocales y consonantes son diferentes para cada especie; en el hombre suelen ser más variadas que en otros animales.*<sup>1</sup>

Por su parte, en el medio conformado por señales motoras se distingue también una capacidad compartida entre la especie humana y animal para realizar movimientos físicos y gestuales, que complementan a la producción de sonidos. En el caso de la especie animal son evidentes las reacciones motoras que acompañan al sonido que emiten. Los monos, por ejemplo, realizan algunas señales motoras que consisten en gestos, mímica y movimientos de la cabeza.

Sin embargo, aun cuando los elementos sonoros y de movimiento antes referidos son comunes en ambas especies, cabe señalar el caso en el que algunos animales pueden imitar con sonidos algunas palabras del lenguaje humano, pero que finalmente queda restringido en términos de una similitud meramente fonética y no de pensamiento.

Al respecto, Mauricio Swadesh admite la existencia de similitudes sonoras y motoras entre el hombre y los animales, pero también admite que el lenguaje (...) *tal como lo conocemos es demasiado complicado para que sea manejado por cualquiera otra especie.*<sup>2</sup> El hombre es poseedor de un lenguaje que permite la transmisión del pensamiento, mientras que en el caso de los animales se habla de sistemas de señalización.

Tomando en cuenta lo anterior es posible adquirir conciencia sobre uno de los elementos distintivos del hombre frente a la especie animal, en tanto que la producción de señales sonoras y motoras se realiza en función de estímulos externos para satisfacer una necesidad humana de expresar el pensamiento y en la posesión de un aparato fonológico, cuya estructura y desarrollo permite la articulación de palabras para alcanzar ese nivel de expresión.

---

<sup>1</sup> Swadesh, Mauricio, p.42

<sup>2</sup> *Ibidem*, p. 14

Como parte de este mismo nivel de análisis, ahora es preciso el desarrollo de lo que anteriormente se ha denominado como las condiciones objetivas que permitieron la formación del lenguaje en el hombre. Para esto, el planteamiento de Gorsky es fundamental en tanto que incorpora aspectos anatómico-fisiológicos y del desarrollo cerebral, en la comprensión del origen social del lenguaje.

El lenguaje, según Gorsky, tiene como punto de partida al trabajo colectivo. Esta idea encuentra su fundamento en la obra *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre* de Friedrich Engels, en donde se explica la evolución del hombre en un proceso gradual, que presenta al trabajo y a la palabra articulada como estímulos principales del desarrollo cerebral.

Hablar del trabajo como factor de influencia en la formación del lenguaje es hablar de las razones que dieron origen a la asociación del hombre con sus semejantes, es decir, la satisfacción de las necesidades fisiológicas y materiales del individuo.

Asimismo, lo anterior lleva implícita la importancia *per se* de la formación de los primeros núcleos sociales, que paulatinamente generaron las bases y los mecanismos de la actividad colectiva. Sobre la reproducción de los núcleos humanos, Engels señala que el trabajo (...) *al multiplicar los casos de ayuda mutua y de actividad conjunta, y al mostrar así las ventajas de esta actividad conjunta para cada individuo, tenía que contribuir forzosamente a agrupar aun más a los miembros de la sociedad.*<sup>3</sup>

Pero no sólo la coerción social se fue definiendo de forma cada vez más compleja, sino también el trabajo mismo. Lo que en un principio fue la búsqueda y descubrimiento de propiedades desconocidas en la naturaleza, para llegar a su dominación, se convirtió en la adaptación de los recursos naturales para la preparación y perfeccionamiento de las herramientas de trabajo.

No debe dejarse de lado que el lenguaje también es el resultado de un largo proceso de desarrollo anatómico fisiológico. Con esto me refiero a los aspectos relacionados con el desarrollo del aparato fonológico y, por lo tanto, con la capacidad para producir sonidos. Los sonidos se presentan como conjuntos heredados a través de cada una de las etapas de la

---

<sup>3</sup> Engels, Friedrich, *El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre*, p.6

evolución. El material fónico heredado fue la premisa biológica que permitió la formación del lenguaje oral en el hombre.

De esta forma, es posible hablar de una primera etapa de formación del lenguaje, cuyo objetivo se centra en el plano de los sonidos. En este sentido, lo más importante son aquellos aspectos relacionados con las partes intuitivas del comportamiento vocal del hombre. Ya se ha hablado anteriormente de los elementos compartidos con la especie animal, sin embargo, la diferencia radica en que, en el caso del hombre, se ha dado un transición de lo intuitivo a lo formal.

La parte intuitiva del lenguaje comprende a la expresión de las emociones a través de los gritos (emotivos, expresivos, llamativos e imitativos). Aquí, Swadesh distingue los gritos emotivos producidos por sensaciones específicas, los expresivos generados por un estado de ánimo y la voz llamativa que tiene por objetivo la localización de la señal por su lugar de origen.

Por otra parte, la segunda etapa ya nos indica la asociación de los sonidos con la imagen de los objetos. A este complejo proceso se le conoce como denominación. En esta parte es importante hacer referencia a la denominación como la conocemos hoy en día, o sea, a las palabras con un sentido específico y un significado asignado, que se apoyan en una formación de carácter histórico.

En comparación con esta formación histórica de sentido y significado, en el origen del lenguaje no existen antecedentes que hayan permitido o favorecido la denominación de los objetos. Sin embargo, en el análisis de Gorsky se afirma que la denominación primaria tiene relación no nada más con los aspectos anatómico-fisiológicos sino también con los referentes al desarrollo cerebral.

Con base en lo anterior, la denominación del objeto surgió de la asociación del sonido percibido (escuchado) y emitido (imitado) por el ser humano, los movimientos necesarios de los músculos del aparato fonológico para la reproducción del sonido, la imagen del objeto que generó el sonido y la impresión y consecuencia emocionales del sonido en el hombre.

En términos del desarrollo psíquico, la producción reiterada de sonidos, a partir de la asociación permanente con el objeto, permitió la formación de conexiones asociativas

cerebrales. Los sonidos se convirtieron en lenguaje en la medida en que la reproducción fónica sucedía con la ejecución de actividades específicas y la aparición de los objetos que requerían ser referidos de esta forma. Los sonidos se convirtieron en medio para designar intencionadamente a los objetos.

En la medida en que los sonidos se transformaron en signos de los objetos, la interacción de los sujetos se fue definiendo como una relación de carácter consciente. Además, en su conjunto, la aceptación de la teoría onomatopéyica resulta parcial si se toma en cuenta que la imitación de los sonidos es tan sólo una parte del proceso de formación del lenguaje, que se comporta como factor de influencia, pero no como elemento fundamental o determinante en el proceso global de formación lingüística.

Aun cuando los elementos correspondientes a las partes intuitivas y denominativas de la formación lingüística han sido divididos por etapas, la interrelación existente en ambas permite situar uno de los rasgos más trascendentes del lenguaje: su significatividad. Sobre esto, Mario A. Pei refiere que (...) *los sonidos no son el lenguaje, aunque la lengua hablada se compone de sonidos. La significatividad puede lograrse con medios no lingüísticos, de donde se deduce que la significatividad por sí sola, no constituye lenguaje; y sin embargo, el lenguaje, para ser digno de tal denominación, ha de ser significativo.*<sup>4</sup>

Hasta aquí debe recordarse que el lenguaje inarticulado fue el medio de comunicación humana en un estado primario del desarrollo. Por lo tanto, en la siguiente parte deberá hacerse referencia a lo que ahora se conoce como lenguaje articulado.

Resulta importante la función de los ademanes no como una etapa específica dentro del proceso de formación lingüística, sino como mecanismo permanente de percepción inmediata y parte complementaria de la expresión fónica. La función más importante de los ademanes se dio dentro de los procesos productivos, que requerían de una inducción y conducción de la actividad colectiva. La enseñanza y desarrollo de las actividades fue posible gracias al uso de los ademanes.

Los ademanes se convirtieron en movimientos de trabajo con una doble función: la de realizar una actividad productiva específica y la de incitar al resto del grupo a la realización de dicha actividad. La complejidad creciente de los movimientos y ademanes

---

<sup>4</sup> A. Pei, Mario, La maravillosa historia del lenguaje, p.65

expresivos también permitió la comunicación de los pensamientos acerca del volumen, cantidad, lugar y relación de los objetos, así como de las actividades de otros hombres. Con lo anterior se pretende aclarar el carácter complementario tanto del movimiento y el sonido dentro del mismo proceso.

Debe decirse que el lenguaje articulado es el resultado de la actividad humana aplicada al trabajo, del perfeccionamiento del pensamiento, del desarrollo del cerebro y del aparato vocal. Al respecto, el lenguaje inarticulado sirve como fundamento en la medida en que consistía en grupos de sonidos con significación. Puede pensarse que esta forma de comunicación se basaba en la transmisión difusa o inarticulada de "palabras-sonidos".

Posteriormente, conforme el desarrollo del hombre fue avanzando, la forma de comunicación trascendió a la expresión de "palabras-oración". La separación de esta unidad de expresión originó la formación de palabras independientes para la construcción de oraciones, aunque todavía no existía un sistema de formas gramaticales.

Asimismo, a medida que el hombre fue capaz de producir señales fónicas más variadas y con el desarrollo del aparato vocal, la articulación de las unidades comunicativas fue cada vez menos compleja. El enriquecimiento de las unidades fónicas puede atribuirse a la ampliación de la llamada "esfera de actividad práctica" del hombre, es decir, a la ampliación de la interacción humana con nuevos objetos y fenómenos de su ambiente circundante.

De esta forma, se fueron estableciendo criterios y "relaciones unisignificativas" sobre los complejos fónicos utilizados para hacer referencia a los objetos y fenómenos. *La palabra es una arbitraria sucesión de sonidos que ha sido aceptada por determinado grupo social como expresión de determinado concepto o significado (...) se desprende que la palabra es la parte fundamental del lenguaje. Se compone de sonidos, es cierto, pero estos sonidos deben enunciarse en determinado orden, y esto es lo esencial, transmitir un pensamiento dado.*<sup>3</sup>

La etapa del lenguaje inarticulado llegó a su fin con el notable desarrollo del trabajo, con el perfeccionamiento de las técnicas, con la incorporación de un mayor número de

---

<sup>3</sup> Ibidem, p. 66

objetos a la actividad productiva, con el desarrollo de relaciones interpersonales más complejas y la división del trabajo entre hombres y mujeres.

La necesidad de proximidad a los objetos para poder ser referidos o denominados se perdió cuando el habla adquirió un carácter independiente, en el sentido de que el hombre pudo referirse a los objetos y fenómenos que quedaban fuera de su campo visual. El origen del lenguaje articulado es también el origen de la palabra que, (...) *semánticamente, puede ser definida como la más elemental unidad significativa del lenguaje.*<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> *Ibidem*, p. 77

## 1.2. Origen del lenguaje escrito

A partir de esto, es posible decir que la aparición formal del lenguaje se da con la del lenguaje articulado y la conciencia del hombre, así como con la ampliación de las formas de intercomunicación. El lenguaje es producto de las actividad consciente del hombre. Asimismo, la escritura también es producto de esa actividad. Hablar sobre el origen y desarrollo de la escritura también es hablar del desarrollo del pensamiento concreto hasta su forma abstracta: la escritura es la fijación visual del lenguaje.

La aparición de la escritura dependió de un alto desarrollo y coordinación de los movimientos de la mano. A diferencia del lenguaje oral, la escritura no es ejercida con el fin de satisfacer las necesidades naturales del hombre. Además se ser un sistema de signos visibles, la escritura también es un sistema de mediación entre el hombre y la realidad.

La aparición de la escritura, por su parte, pone en evidencia una limitación del lenguaje oral, que se traduce en una limitante para la memoria frente a factores de carácter espacio-temporal. En el primer caso, el lenguaje hablado está limitado por la distancia en que los receptores pueden percibir lo que se dice. En el segundo caso, la trascendencia de lo que se dice se limita al ejercicio del habla y de la memoria. Con la escritura, el lenguaje alcanza un nivel de trascendencia mayor al fijar el discurso y permitir el acceso al conocimiento acumulado.

La aparición de la escritura se da básicamente en tres etapas: pictográfica, ideográfica y fonética. En la etapa pictográfica surgen las representaciones deliberadas de los objetos con fines comunicativos. Esta forma de representación fue en un principio el medio para que el hombre pudiera satisfacer sus necesidades de comunicación, principalmente en el caso de los objetos de uso y representación en el cumplimiento de los ritos. La representación pictográfica tuvo la función de compensar las carencias del lenguaje oral.

El sistema de representación ideográfico, como medio con potencial comunicativo, es limitado, en el sentido de la imposibilidad de reproducir sensorialmente un objeto o un acontecimiento. Por esto se considera que la escritura pictográfica no tiene relación con la

lengua, ya que no fija el habla ni los pensamientos particulares, ni los conceptos, sino conjuntos de ideas acerca de una situación determinada.

La escritura adquiría impresión y sentido de carácter sensorial por medio del lenguaje oral y los dibujos (representaciones gráficas).

Sin embargo, el pictograma no funcionó como medio de denominación sino simplemente como una forma de representación de imágenes sobre objetos y situaciones fijados en un espacio determinado.

En este caso, la palabra "alfabeto" presenta un origen pictográfico. Este término (...) es la versión griega del semítico *alef bet*, las dos primeras letras de dicho alfabeto. *Alef* significa buey, y el signo que acabó por convertirse en la *A* del alfabeto latino era primitivamente la representación de una cabeza de buey; asimismo *bet* significa "casa", y al principio la *B* era la representación de una casa".<sup>7</sup>

La transición de la representación pictográfica a la siguiente etapa quedó determinada por el sentido que adquirieron las imágenes al ser asociadas con nuevas imágenes de fenómenos distintos. La representación sensorial cada vez fue más parecida a la cosa representada y al concepto del individuo sobre ella.

En la etapa ideográfica o jeroglífica, la escritura se presenta como resultado de las necesidades materiales de la sociedad en desarrollo. De forma paralela al desarrollo de las relaciones políticas y económicas, se incrementó la necesidad de mantener correspondencia por escrito para agilizar y coordinar estas actividades.

La evolución de la representación pictográfica está dada por su simplificación. La representación cambió de la imagen completa del objeto y de la situación a la representación de algunos detalles (se dejó de reproducir situaciones enteras). En la etapa ideográfica se desarrolla la representación y traducción de imágenes y conceptos articulados. Para esto fue necesario el establecimiento de sistemas de signos y reglas sobre su uso.

Los componentes gráficos de la escritura ideográfica contenían ciertos símbolos que mantenían relación con ciertos fenómenos. Posteriormente, el símbolo ideográfico comenzó a perder los rasgos externos de la imagen que representaba hasta que la combinación de

---

<sup>7</sup> Ibidem, p. 56,57.

representaciones simbólicas y los elementos fonéticos provocó que el jeroglífico se convirtiera en medio de designación del objeto. La combinación de los jeroglíficos permitió la expresión del pensamiento en el contexto de la lengua escrita. De esta manera, las culturas (...) *que partieron de un sistema picto-ideográfico, empezaron muy pronto a aislar ciertos caracteres y a concederles un valor fonético.*<sup>8</sup>

Aquí, es importante tomar en cuenta una de las ventajas del sistema picto-ideográfico, que se refiere al idioma como factor prescindible entre los individuos para la comprensión de la lengua escrita, en tanto que se presenta como una escritura simbólico-representativa. Sobre esto, Mario A. Pei habla sobre la trascendencia y conservación de los ideogramas en el mundo occidental, en donde (...) *todos comprenderán el símbolo "\$10", sin tener en cuenta el hecho de que unos pronuncien "diez dólares" y otros "ten dollars" o "dieci dollari". La expresión "Cl Na" tiene el mismo significado para un químico español, que lo leerá "cloruro de sodio", que para un americano, aunque este lea "sodium chloride".*<sup>9</sup>

La etapa de la escritura silábica y fonética se caracteriza, en su conjunto, por la eliminación de caracteres ideográficos la utilización de símbolos con valor fonético. El punto de partida de esta etapa se detecta con la sustitución de la escritura jeroglífica por la silábica y, posteriormente, por la fonética, que se define como un sistema de signos en forma de letras.

Con la aparición de la letra ya no se expresaron palabras enteras sino unidades de material fónico (fonemas). La letra adquirió sentido al fijar el sonido, cuya función no sólo se limita al establecimiento de los límites de la palabra, sino para dar forma a la palabra escrita.

La escritura alfabética es producto de la diferenciación y fijación de las unidades indivisibles del lenguaje: los sonidos. La escritura alfabética es el grado de abstracción más elevado. La combinación de signos hizo posible la fijación de las palabras con todo y un sistema de reglas gramaticales. En este sentido, el alfabeto latino (...) *es el más difundido y*

---

<sup>8</sup> Ibidem, p. 56

<sup>9</sup> Ibidem, p. 55

*el que brinda mayores posibilidades de simplicidad (...) es probablemente el más adecuado para representar gráficamente los sonidos.*<sup>10</sup>

Debe tomarse en cuenta que, al igual que en el caso del habla, en donde los sonidos no hacen de ella el lenguaje sino su significatividad, el lenguaje escrito no es tal sino hasta que los sonidos se agrupan para formar signos gráficos o símbolos significativos.

De esta manera, es posible realizar una reflexión en torno al origen y formación del lenguaje, que permita una comprensión más amplia y más concreta sobre su carácter social y propósito de vinculación a través de las distintas etapas de la evolución del hombre.

Esta reflexión tiene como punto de partida a las necesidades humanas naturales (fisiológicas), materiales y organizacionales, que, al mismo tiempo, sirven como factor coercitivo en la conformación de los grupos humanos y de las relaciones que en ellos se desarrollan.

En el intento por dar respuesta a la pregunta "¿qué es el lenguaje?" no basta decir que el lenguaje es el medio oral acompañado de su auxiliar escrito y ni siquiera considerar el aspecto fonético que lo define en términos de sonidos producidos por los órganos humanos, o el aspecto semántico que lo delimita estrechamente en términos de habla oral.

Al respecto, el lenguaje ofrece un amplio campo de estudio y una importante serie de disciplinas que se ocupan de su análisis, a partir de las cuales se puede afirmar de forma general que (...) *para el gramático, el lenguaje es, ante todo, una serie de formas, de raíces y de terminaciones gramaticales; para el crítico literario, el lenguaje es un conjunto de palabras dispuestas de tal manera que produzcan un efecto lógico y armonioso; para el lexicólogo, el lenguaje es básicamente una lista de palabras, cada una de las cuales tiene derivados, historia y significados propios; finalmente, para el hombre de la calle, el lenguaje es lo que le sirve, sin que tenga conciencia de ello para comunicarse con sus semejantes.*<sup>11</sup>

En este sentido, la comprensión amplia y concreta que se sugiere en torno al lenguaje como instrumento de vinculación humana requiere de una contemplación paralela tanto de su historia como la de la civilización misma, en donde los factores fisiológicos,

---

<sup>10</sup> Ibidem, p. 59-60

<sup>11</sup> Ibidem, p.65

**psíquicos, productivos y sociales están interrelacionados y participan de un mismo proceso: el del lenguaje, el de la comunicación humana.**

### 1.3. Choque entre la oralidad y la escritura

Históricamente, el llamado choque entre la oralidad y la escritura aparece por primera vez en la cultura griega cuando la escritura ya había sido adoptada como medio para almacenar el conocimiento muchos años después de haber desarrollado su propio alfabeto. En un principio, la escritura fue considerada por Platón como una forma inhumana y mecánica de procesar el conocimiento.

Esencialmente, Platón argumentaba que la escritura era inhumana porque pretendía establecer fuera del pensamiento lo que solamente se podía dar dentro de él. Este argumento generó una percepción de la escritura como tecnología externa. Sin embargo, lo que antes representaba un choque y un rechazo tajante de la escritura con respecto al habla, ahora es un tema que puede abordarse en términos de disociación entre ambas.

Si bien es cierto que la expresión oral permite lograr una identificación empática y estrecha a nivel colectivo, resultaría precipitado considerar que la escritura separa drásticamente a los individuos cuando, por otra parte, el acercamiento que esta permite se da en torno al conocimiento acumulado. *Escribir y leer son actividades solitarias. Incorporan a la psique un pensamiento arduo, interiorizado e individualizado de un tipo inaccesible para la gente que no conoce la escritura.*<sup>12</sup>

De lo anterior se desprende la premisa sobre la escritura como fijación y auxiliar visual de la expresión oral, así como de su función mediadora entre el hombre y la realidad. Para esto, debe tomarse en cuenta el caso de las antiguas culturas orales, en donde la trascendencia del pensamiento dependía en mayor grado de la repetición constante del conocimiento.

Este llamado patrón de pensamiento formulario se traduce en la conservación y retención del conocimiento a través de procesos de memoria. Sin embargo, esa "recuperación total del pensamiento" es relativa si se toma en cuenta que existen elementos que la escritura no puede recuperar y que, al mismo tiempo, nos permiten hablar de una disociación frente al habla. La disociación entre oralidad y escritura es la siguiente:

---

<sup>12</sup> Ong, Walter J. *Oralidad y escritura: tecnologías de la palabra*, p. 149

- La expresión oral nos permite la evocación de contextos. La expresión escrita permite la fijación del discurso, careciendo físicamente de los contextos que determinan el significado.
- En la expresión oral es importante la repetición de lo dicho (necesidad de redundancia). La escritura fija el discurso de forma lineal, sin recurrir a la repetición o la redundancia.
- La expresión oral también es considerada como una tradición y su conservación depende de la repetición del pensamiento. La conservación de la tradición oral depende en gran medida de los mitos, de su repetición y las variaciones o modificaciones que se hace de ellos, que no son necesariamente escritos.
- La expresión y conceptualización de los objetos, personas y situaciones se realiza con base en la relación directa con el mundo, con base en contextos de acción humana. En la escritura no es posible fijar esos contextos sino por medio de la conceptualización abstracta.
- La interacción de los sujetos se desarrolla en contextos de acción humana. Esa interacción se traduce, en términos lingüísticos, en una constante lucha verbal e intelectual. La escritura presenta límites al separar a los sujetos de ese campo de acción, del momento y el lugar de la interacción.
- La expresión oral permite un orden semántico de las ideas en la interacción humana, ya que el significado y sentido de las palabras está dado por las situaciones reales en que son utilizadas. Aquí también influyen los gestos, las modulaciones vocales, la expresión facial y el contexto humano, en la determinación de los significados, para el establecimiento de aquel orden semántico. Al respecto, la escritura no sólo está lejos de los contextos de acción humana sino del contacto físico personal, aunque también se desarrolla sobre la base de un orden semántico.

El hecho de hablar acerca de una disociación entre la oralidad y la escritura, en la forma en que se ha hecho hasta aquí, no significa que se pretenda restarle valor a la segunda, ni mucho menos tratar de separarlas. En todo caso, la intención de este planteamiento es manifestar lo que Mauricio Swadesh denomina como “pérdida y

ganancia". *Lo que se escribe es algo que se ha dicho o algo que podría decirse. En el acto de convertirse en escritura ese algo pierde algunas cualidades y gana otras.*<sup>13</sup>

Anteriormente nos referimos a la antigua apreciación de la escritura como tecnología externa, sin embargo, en la actualidad la escritura ya no es considerada como tal, ya que forma parte del proceso reflexivo de la inteligencia humana, en el sentido de su interiorización. Asimismo, en medio de ese proceso, las palabras escritas permiten agudizar el análisis del pensamiento, en la medida en que la concentración se fija en las palabras individuales y se dejan de lado los ademanes, la expresión facial y la entonación.

Por otra parte, en comparación con la imprenta y la computadora, la escritura inició lo que estas dos continúan, es decir, la reducción del sonido al espacio inmóvil y la separación de la palabra con respecto al individuo. En relación con la letra impresa puede decirse que mientras la escritura lleva las palabras del mundo del sonido al mundo del espacio visual, la impresión las fija en este espacio.

Ya se ha dicho que, a diferencia del lenguaje oral, la escritura no se ejerce para satisfacer necesidades naturales. También debe decirse que mientras el habla surge desde el inconsciente para llegar a la parte consciente de los sujetos, la escritura se rige por normas de tipo consciente.

Además, debe tomarse en cuenta que el hecho de pensar en una influencia unidireccional de la oralidad sobre la escritura es una apreciación no sólo limitada, sino errónea sobre la relación entre ambas formas de expresión. *Es obvio que la palabra da origen a la escritura; pero una vez nacida la escritura, la forma escrita empieza a influir sobre la oral, a estabilizarla, a modelarla, a cambiarla, a darle una estructura más agradable desde el punto de vista estético, y a aportarle un vocabulario más rico.*<sup>14</sup>

Algunos de los valores que radican en la escritura son los referentes a su transportabilidad y durabilidad, que son los elementos determinantes de su trascendencia. Este valor también se extiende a la escritura como "herramienta social" del hombre en la planeación, análisis y búsqueda de soluciones para problemas específicos. Asimismo, la escritura también es la guía social de las experiencias humanas en la interacción.

---

<sup>13</sup> Swadesh, Mauricio, *op. cit.*, p. 56

<sup>14</sup> A. Pei, Mario, *op. cit.*, p. 153

En la actualidad, la historia, formación, desarrollo y trascendencia del habla nos permite hablar de ella como una tradición oral. De igual forma, el resumen histórico, transitorio y trascendente de la escritura se sintetiza en la correspondiente tradición de la forma escrita.

La tradición escrita comprende desde su origen, su ajuste a las necesidades de comunicación y su uso cotidiano en distintas formas, ya sea como refuerzo del proceso de divulgación del conocimiento, a través de la educación, o los medios impresos. En este sentido, los sistemas educativos representan un claro ejemplo relacionado no sólo con el ejercicio oral, sino también con la adquisición de la forma escrita y el aprendizaje a partir de ella.

En el caso de los medios impresos, la escritura se traduce en un factor de ruptura espacio-temporal al permitir su ejercicio en todo lugar y todo momento, además de su reproducción a través de la lectura y la introducción de un sentido emotivo que se logra por medio de la voz.

Otro ejemplo acerca de la trascendencia y continuidad de la tradición escrita es el caso de los periódicos, considerados como (...) *la literatura popular de nuestra época*<sup>15</sup>, y el de la propia literatura como (...) *una creación lingüística y una creación estética*.<sup>16</sup>

Sin embargo, la literatura ha sido objeto de una separación con respecto al lenguaje. Esta separación plantea que el verdadero lenguaje se concentra en la expresión oral y no en la escrita, debido a la tradición oral ya existente. Pero generalmente también se olvida que existe una tradición con respecto a la escritura, que se traduce en este caso en una tradición literaria.

El acto de escribir es también un acto de creación o fabricación (del griego *poietes*), de donde se establece que el autor de lo escrito es un aumentador o productor (del latín *auctor*, derivado del verbo *augere*, "incrementar"). Asimismo, la escritura es producto del desarrollo humano y de la ampliación de las formas de comunicación, a partir de la expresión oral. La interiorización de la escritura hace de ella un acto individualizado que

---

<sup>15</sup> A. Pei, Mario, *op. cit.*, p. 155

<sup>16</sup> A. Pei, Mario, *op. cit.*, p. 154

favorece la reflexión y amplía el pensamiento del hombre, con el fin de sentar las bases de su trascendencia.

#### 1.4. Transformación del mundo por medio del lenguaje: lenguaje y poder

El lenguaje no sólo es designación, sino también mandato. La adquisición e interiorización del lenguaje es entrar en posesión de un instrumento de aprehensión y mediación del hombre con la realidad. Con el lenguaje es posible el ejercicio del poder a través de la significación y denominación de los objetos y los individuos, de la disposición, acercamiento y transformación inmediatos que se hace de ellos.

El lenguaje forma e integra la estructura del discurso, cuyo fin es la obtención del control de la realidad para el cumplimiento de los intereses y placeres del hablante. De la ingobernabilidad de la realidad se desprende la necesidad de obtener su control.

De esta forma, quien entra en posesión del lenguaje entra en posesión de la realidad y ejerce su capacidad de control y dominio sobre los objetos con nombre. De lo anterior se deduce el poder del anonimato frente al control ejercido por la autoridad: lo anónimo es incontrolable, impreciso e inconstante.

En este sentido, la función del discurso es el apoderamiento de los objetos y los sujetos que interactúan en la realidad. El sentido primario del discurso se concentra en la retórica, definida como (...) *el arte de hablar en público, del discurso oral, de la persuasión (...) o la demostración.*<sup>17</sup>

A partir de esto, es posible decir que el discurso no sólo se traduce en una apropiación del mundo con sus objetos, sino también en un convencimiento. En un sentido histórico, la retórica consistía en un aleccionamiento por medio del discurso para probar o refutar ideas, es decir, una confrontación persuasiva del pensamiento. En la antigüedad, el predominio de la retórica en el mundo escolarizado hizo de la oratoria, según Walter Ong, el (...) *paradigma de la expresión verbal.*<sup>18</sup>

Por otra parte, la estructuración y expresión del discurso implica una libertad de expresión por parte del hablante y una capacidad de respuesta por parte del oyente. Esto es lo que permite la apertura del diálogo, que se desarrolla sobre la significación y

---

<sup>17</sup> Ong, Walter J, *op. cit.*, p. 109

<sup>18</sup> *Ibidem*, p. 111

denominación constante de los objetos y los individuos, despojándolos de su realidad y entregándolos a través de la palabra, privados del ser físico.

La capacidad de dominio ejercida a través del lenguaje encuentra su ejemplo más palpable en los procesos históricos, en donde la imposición es la base de la aceptación y el establecimiento de una percepción y una perspectiva diferente sobre el mundo. *Los conquistadores suelen imponer a los vencidos su idioma.*<sup>19</sup>

La historia de la política, la ciencia y la religión se encuentra estrechamente ligada al ejercicio del poder y el dominio por medio del lenguaje. En estos casos, la escritura sirve como medio para fijar el discurso, mientras que la persuasión y el convencimiento se logran con el habla.

En términos lingüísticos, en cada una de las distintas culturas, generalmente, el documento más antiguo consiste en un texto religioso, que sirve como base y norma de la tradición sagrada. De esta manera, la fijación escrita de la religión ha permitido la conducción de la vida espiritual del hombre.

Por su parte, en el caso de la política, el uso del lenguaje representa una actividad estratégica en la propagación de los ideales y en la creación de frases y slogans para su fijación. De aquí que se diga que el lenguaje (...) *encierra fuerzas secretas capaces de excitar la acción política.*<sup>20</sup>

Uno de los productos más notables del desarrollo político es la ley. A partir de la ley se desprende una terminología sintetizada en el denominado lenguaje jurídico. El objetivo específico de la terminología jurídica, en la estructuración de los marcos normativos, es la eliminación de la ambigüedad interpretativa, que se logra por medio de la precisión lingüística.

Asimismo, la ciencia se beneficia del lenguaje con la formación de una terminología especializada que enriquece y da forma a los marcos teóricos para la investigación y el desarrollo. El lenguaje técnico-científico tiende firmemente a una internacionalización bastante similar a la que se ha hecho del idioma inglés por su importancia comercial.

---

<sup>19</sup> A. Pei, Mario, *op. cit.*, p. 121

<sup>20</sup> *Ibidem*, *op. cit.*, p. 139

En síntesis, el encauzamiento espiritual del hombre, de su actividad política y de su quehacer científico se determinan a partir del lenguaje. Sin embargo, el poder que el lenguaje confiere a la vida humana también es llevado al extremo al transformarlo en motivo de discordia social. El lenguaje, al servicio de las ideologías cimentadas sobre una supuesta superioridad de raza o nacionalidad, es capaz de generar odio e intolerancia entre los miembros de la sociedad.

A partir del lenguaje se da y expresa el pensamiento, se persuade, se crea, se nombra, se refiere y se vincula; el hombre se adueña de él y del mundo de los objetos, de las personas y de sus relaciones. El lenguaje forma y moldea al hombre y éste crea a partir de él, dando cuenta de su superioridad. *La única superioridad que el hombre inteligente puede aceptar es la que puede medirse por la aportación individual o nacional al progreso, a la civilización, al bienestar universal.*<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> *Ibidem*, p. 150

## 1.5. La formación social del hombre a través del lenguaje

Si bien el hombre domina el lenguaje para ejercer, simultáneamente, su dominio sobre el mundo, dicho dominio no puede ser ejercido sin antes haberlo adquirido e interiorizado, tanto en su forma oral como escrita, para poder alcanzar su pleno uso y control.

Sobre este proceso de adquisición del lenguaje en el sujeto, la psicología pedagógica ha desarrollado una línea de análisis referente a la personalidad, con el objetivo de demostrar la manera en que el contexto influye significativamente en la formación social del hombre.

La línea de análisis de la psicología pedagógica está básicamente orientada a la educación y se basa en tres premisas fundamentales: una ontogenética y dos genéticas. La primera se centra en la formación humana a lo largo de una sucesión de etapas (edades). La segunda se apoya en aspectos biográficos del hombre en distintas condiciones histórico-sociales (acontecimientos y conflictos relevantes). Por último, el tercer enfoque se centra en los productos de la vida del hombre (materiales y espirituales).

Como ya se mencionó, el análisis pedagógico está canalizado esencialmente a la educación. La educación es considerada como un proceso de preparación del hombre para la vida social y el lenguaje sirve de medio para su consolidación. A través del proceso educativo se establecen (...) *los caracteres típicos de la época, las propiedades socialmente valiosas de la conducta y el intelecto, las bases de la concepción del mundo y la disposición para el trabajo.*<sup>22</sup>

El proceso de formación social del hombre es más complejo de lo que parece. Es un proceso que consiste en el acondicionamiento del hombre a su entorno, teniendo como medio de vinculación al lenguaje. De esta manera, el proceso, en su conjunto, se mantiene ligado al modo de vida contemporáneo y al desarrollo social (cultural, político, jurídico) que lo determina. El hombre, por lo tanto, se define socialmente a partir de la relación e interacción que guarda con respecto a esos ámbitos de desarrollo.

<sup>22</sup> I.I., Lliasov, *Antología de la psicología pedagógica y de las edades*, p. 143

En este sentido, la escolarización representa la inserción del hombre a la vida social y la ampliación de las relaciones sociales dentro de ella. Al mismo tiempo, la escolarización también es la incorporación del hombre al resto de las instituciones sociales, a partir de las cuales accede a la información de la historia humana, en forma de conocimiento acumulado, costumbres y tradiciones. En otros casos, el acceso al conocimiento acumulado es distinto, dado que (...) *muchos grupos de analfabetos alcanzan un notable grado de cultura general gracias a la tradición.*<sup>23</sup>

La influencia del proceso educativo en el sujeto no sólo se traduce en resultados del perfeccionamiento y ampliación de las relaciones sociales por el medio lingüístico, sino también en una agudización de las relaciones del hombre con el mundo material o de los objetos. El desarrollo sensomotriz (perceptivo) del hombre permite un conocimiento más íntimo acerca del mundo, en términos de la dinámica sujeto-objeto. La conjunción de ambos elementos, lingüístico y perceptivo, genera en el hombre la formación de los reflejos y las herramientas de orientación frente al entorno social, para llegar al producto acabado: el hombre como sujeto del conocimiento.

Al respecto, las implicaciones de la formación social del hombre se dan en torno a (...) *la formación del hombre como sujeto del conocimiento y de la actividad, comenzando por el juego y terminando por el trabajo.*<sup>24</sup> En síntesis, el fin último del proceso es el establecimiento de las herramientas necesarias para lograr una representación fiel o cercana a la realidad (con funciones importantes en el desempeño de la actividad del presente o del futuro) y la adquisición del (...) *instrumento para afirmarnos y para comprender y hacernos entender de los demás.*<sup>25</sup>

La formación social a partir de la influencia del entorno educativo constituye una transformación integral y estructural del hombre. De acuerdo con Lliasov I. I. y su análisis psicopedagógico, el entorno educativo genera cambios físicos, anímico-emocionales, morales y en el proceso cognoscitivo del sujeto.

El proceso de formación e inserción del hombre en el entorno social se mantiene permanentemente ligado a los aspectos psíquicos y del contexto, que se desarrollan de

---

<sup>23</sup> A. Pei, Mario, *op. cit.*, p. 62

<sup>24</sup> I.I., Lliasov, *op. cit.*, p. 147

<sup>25</sup> A. Pei, Mario, *op. cit.*, p. 162

forma paralela. La influencia del contexto social genera y estimula el aprendizaje del sujeto, que ya posee una estructura lingüística interiorizada, mientras que la actividad constante de la estructura psíquica da origen a la asimilación, organización y reflexión del contenido del proceso cognoscitivo.

Sin embargo, si bien el entorno del hombre representa el estímulo principal de una formación social, la influencia y respaldo tanto de la tradición oral como de la escrita también juegan un papel importante en el desarrollo global del proceso.

La presencia de la oralidad y la escritura es el soporte del hombre. De la oralidad se desprende la interacción cotidiana del sujeto, el aprendizaje en forma de costumbres, tradiciones y conocimiento acumulado que se transmite de "viva voz". En el caso de la escritura, el conocimiento y la interacción se derivan de la fijación de la forma oral, ya sea a través de la tradición escrita en forma de literatura, del periódico, las revistas, el libro de texto académico, de la correspondencia...

## 1.6. El lenguaje como necesidad de expresión no satisfecha: la incomunicación

El lenguaje es el resultado de la necesidad humana, es decir, de las necesidades fisiológicas y materiales del hombre. En medio de la satisfacción de esas necesidades., la acción intuitiva del hombre lo llevó al establecimiento de relaciones de organización y coordinación del trabajo y estas, a su vez, al ejercicio constante de sus limitadas capacidades de comunicación.

Posteriormente, la interiorización formal del lenguaje y la conformación de la sociedad plantean una nueva necesidad, en la cual la posición del hombre en la sociedad lo obliga no sólo a satisfacer sus necesidades personales, sino también aquellas que socialmente le son exigidas. Para esto es importante establecer (...) *la relación de las necesidades o los intereses con las condiciones propias de la vida y con sus cambios.*<sup>26</sup>

El lenguaje es ante todo una necesidad de expresión frente al mundo y herramienta de adaptación frente a los requerimientos de la realidad. En este sentido, la satisfacción de las necesidades personales y las exigencias sociales se logra a través del ejercicio lingüístico. Asimismo, la trascendencia del lenguaje no se puede asegurar, ya que su ejercicio no está delimitado en un tiempo y espacio determinados. El ejercicio lingüístico es una tarea permanente y de aquí que se plantee al lenguaje como una necesidad de expresión no satisfecha.

El lenguaje es una necesidad frente a las exigencias sociales y sirve para compensar las necesidades de comunicación del sujeto. De acuerdo con Castilla del Pino, (...) *la necesidad de comunicación se plantea como instancia a la eliminación de la represión de tabúes sociales que han sido internalizados de persona a persona y que imposibilitan, incluso en el plano del microgrupo más reducido que es la pareja, la plena comunicación multidimensional.*<sup>27</sup>

En la actualidad, la comunicación como proceso social es parcial o limitada; de esto no puede destacarse otra cosa sino la incomunicación. Al hablar del lenguaje como

---

<sup>26</sup> I. I. Llianos; *op. cit.*, p. 185

<sup>27</sup> Castilla del Pino, Carlos, *La incomunicación*, p. 123

necesidad de expresión no satisfecha se habla de su insuficiencia en el proceso comunicativo y, al mismo tiempo, de una realidad que lo limita. Las limitaciones frente al lenguaje están dadas a partir de las exigencias sociales que se desarrollan sobre la base de una permisión: lo que se permite y lo que no está permitido decir.

Si bien es posible que en grupos pequeños y homogéneos el lenguaje sea instrumento suficiente para permitir la subsistencia del grupo en un nivel de entendimiento, en el caso de la sociedad heterogénea el lenguaje no se presenta de la misma forma y, por lo tanto, el problema de la incomunicación se mantiene latente.

Aun cuando el lenguaje es el fundamento de la comunicación, las limitaciones impuestas a partir de las exigencias sociales reducen el proceso comunicativo a un mero entendimiento. De esto se deriva la existencia de un entendimiento sin comunicación, en donde el entendimiento requiere simplemente de la comprensión de lo que se comunica, sin dejar de lado que aquello que se comunica no es todo lo comunicable.

Por otra parte, el producto de la permisión sobre la comunicación es la exclusión social del sujeto. El establecimiento de normas de permisión tiene su base en lo que socialmente por convención está permitido decir e , incluso, se extiende y aplica sobre el conocimiento: lo que se sabe y lo que no se sabe o no puede saberse. La aplicación y reproducción de la dinámica de exclusión social es un proceso que se reduce gradualmente, es decir, que empieza en el colectivo y termina por influir la acción y la expresión del sujeto a nivel individual.

Con base en esto, la interiorización cognoscitiva del hombre no se limita únicamente a la adquisición del instrumental lingüístico necesario para su actividad, sino también en el aprendizaje de aquellos parámetros establecidos socialmente por convención, que regulan su formación, integración, entendimiento y comunicación en la sociedad.

Este proceso se inicia a temprana edad por influencia del núcleo familiar, con el aprendizaje de las formas lingüísticas que han sido denominadas como "costumbres verbales". Las costumbres verbales son normas que (...) indican quién debe hablar con quién, en cuáles ocasiones y qué se debe decir en qué circunstancias.<sup>28</sup> Posteriormente,

---

<sup>28</sup> Swadesh, Mauricio, *op. cit.*, p. 89

conforme al desarrollo de la integración y la ampliación del campo de acción humana, las normas se van incrementando en número, tipo e intensidad de exigencia.

En el estudio y análisis sobre la influencia del marco normativo o de permisión es importante el planteamiento acerca del funcionamiento de la sociedad como una colectividad conformada por (...) *un conjunto de personas activas y muy diferentes, vinculadas por un complejo sistemas de relaciones interpersonales, que aspiran a un mismo objetivo, pero que están dispuestas a conseguirlo por diferentes procedimientos.*<sup>29</sup>

En este sentido, la imposición de normas sociales crea una ruptura o división entre los elementos del grupo, generando así la formación de dos grupos opuestos, es decir, el que establece los parámetros de lo permitido y el que ejerce lo que el primero permite que se diga o se haga. El antagonismo existente entre ambos grupos se define como anomia. La anomia es una pauta de comportamiento que manifiesta una disociación de interés o aspiraciones de los elementos de la estructura social; es la aceptación formal de las normas o permisiones establecidas por un grupo opresor y el deseo latente de su transgresión por parte del grupo oprimido.

Anteriormente se hizo referencia sobre la capacidad de control y poder que el hombre ejerce sobre el discurso, sin embargo, el control del discurso también se manifiesta cuando la producción lingüística queda supeditada al control de las estructuras institucionales.

A partir del lenguaje se ejerce el control sobre la realidad y los elementos que la componen, pero, simultáneamente, existe una forma de control que no radica ni depende de la capacidad humana, sino del poder e influencia de las instituciones sociales.

De acuerdo con Michel Foucault, la producción del discurso está delimitada socialmente por un conjunto de instituciones, que determinan el uso de lenguajes especializados y alejan al hombre común del conocimiento y de su propia expresión.

En el análisis de Foucault sobre el control institucional del discurso es importante el desarrollo de un proceso de exclusión, comprendido como el producto de un conjunto de normas y prohibiciones impuestas al decir del sujeto, ya sea porque (...) *no se tiene*

---

<sup>29</sup> I. I., Liasov; *op. cit.*, p. 162

*derecho a decirlo todo, que no se puede hablar de todo en cualquier circunstancia, que cualquiera, en fin, no puede hablar de cualquier cosa.*<sup>30</sup>

Según Foucault, un primer procedimiento o forma de control institucional del discurso se centra en la especialización del lenguaje, es decir, en la absorción del lenguaje por la ciencia, por las doctrinas, las disciplinas e incluso la literatura.

De aquí que surjan las distinciones entre un lenguaje “culto” y un lenguaje “común y corriente”, en donde el primero corresponde a aquellos que participan directa y activamente en las áreas de producción del conocimiento, mientras que el segundo se reserva para aquellos que socialmente tienen restricciones para acceder al saber o que acceden a él de forma indirecta. El control del discurso obedece a pautas o razones de poder y conocimiento.

Si bien la formación de lenguajes especializados, literarios o científicos, permite el entendimiento y comprensión “universales” del conocimiento, no debe dejarse de lado la existencia de grupos que permanecen ajenos a las áreas de desarrollo y producción del saber. El ejemplo más claro de esta disociación es el de la exigencia y necesidad crecientes sobre el dominio de los idiomas, generalmente el inglés.

Por otra parte, los textos religiosos, jurídicos, científicos, el sistema de libros, la edición, las bibliotecas y los laboratorios representan un segundo sistema o forma de restricción, que se traduce en la existencia de una estructura o soporte institucional del discurso, del lenguaje.

En esta forma institucional de centralización, el papel del autor es indispensable; el autor es el (...) *principio de agrupación del discurso, como unidad y origen de sus significaciones, como foco de su coherencia (...)* El autor es quien da al inquietante lenguaje de la ficción sus unidades, su inserción en lo real.<sup>31</sup>

Por último, la tercer forma restrictiva señala las condiciones, reglas, permisiones e imposiciones sobre el discurso mismo y se sintetiza en los llamados rituales. A través de los rituales se establecen las cualidades del sujeto que habla (en el diálogo, la interrogación y la

---

<sup>30</sup> Foucault, Michel, *El orden del discurso*, p. 14

<sup>31</sup> Foucault, Michel, op. cit, p. 30-31

recitación), las fórmulas sobre las impresiones que se deben de enunciar, los gestos y las relaciones entre las circunstancias y el comportamiento que se debe adoptar frente a ellas.

En este sentido, la anomia se manifiesta a través de la disociación entre las instituciones que culturalmente han sido designadas para la práctica del discurso y las capacidades discursivas del hombre, como ser expresiva y comunicativamente activo.

De esta manera, las exigencias sociales provienen de los distintos grupos que conforman la sociedad, ya sean políticos, científicos, religiosos, jurídicos o, incluso, familiares. Estas exigencias se basan esencialmente en un manejo del lenguaje acorde a la naturaleza, los objetivos e intereses del grupo. Cuando el dominio del sujeto sobre el discurso es parcial o insuficiente produce una disociación que se expresa por medio de la exclusión del sujeto, debido al incumplimiento de las normas que le han sido impuestas.

De aquí que el deseo latente de transgredir la normatividad se reproduzca en forma de antagonismo y competencia mutua entre los grupos y los elementos que los componen. La relación competitiva de los grupos y los sujetos se convierte en una lucha constante por el aseguramiento de su lugar y permanencia en la sociedad.

Dentro de la anomia es fundamental la existencia de un objeto por el cual se compite, así como la de aquellos grupos o personas que compiten por él. El objeto de competencia puede ser real o virtual, además de poseer determinado valor común entre aquellos en quienes se genera la competencia. Los sujetos deben estar interesados en el objeto, a partir del valor que ellos mismos le asignan. Con base en esto, la competencia de que hablamos se da en torno al control del lenguaje, en donde la consecuencia directa de este antagonismo es la exclusión del grupo o del sujeto (a nivel individual) con respecto al grupo social desde donde se genera o impone la normatividad.

Esta forma de antagonismo está ejemplificada por la confrontación política y religiosa que opera sobre la base de una ideología,<sup>32</sup> que, al mismo tiempo, se sustenta y defiende a partir de medios y estructuras lingüísticas, con el objetivo de asegurar su vigencia y trascendencia dentro de la estructura institucional y en la vida social del hombre.

---

<sup>32</sup> El término ideología, según Ludovico Silva, no debe confundirse con una definición pobre que la delimita como "sistema de ideas". La ideología no concentra ideas, sino creencias; ni juicios, sino prejuicios; ni es el resultado del esfuerzo teórico individual, sino la acumulación social de las ideas o lugares comunes.

De aquí que la exclusión o permanencia del grupo o el individuo dependan del respeto a las normas establecidas y de la concordancia o el ejercicio de los preceptos ideológicos.

Sin embargo, La exclusión no tiene únicamente su origen en la permisión, ya sea en forma de costumbres verbales o de normas establecidas por convención social. La otra forma de exclusión se genera dentro del sujeto, es decir, una autoexclusión. El análisis de la autoexclusión se fundamenta en dos niveles de incomunicación: *prejudicativo y judicativo*.

En el primer caso, la comunicación prejudicativa se califica como “epidémica”, dado que se genera desde la superficie del sujeto. Para esto, debe tomarse en cuenta que la acción social del sujeto está determinada por una previa verificación de la realidad. En el nivel prejudicativo de la comunicación, dicha verificación no existe y, por el contrario, la acción social del hombre con respecto a la realidad es negativa, ya que responde a una formación de prejuicios, a una conducta estereotipada y a un temor frente a ella.

En pocas palabras, la comunicación prejudicativa es el rechazo de la realidad a partir del prejuicio que el sujeto se forma sobre ella. Los sujetos que se conducen de esta manera (...) *rechazan toda la realidad para de este modo no implicarse con la responsabilidad de tener luego que contar con una realidad que puede ser ingraticadora.*<sup>33</sup> De esta manera, las personas catalogadas como tímidas afectan totalmente el conjunto de relaciones que guardan con la realidad.

En el segundo caso, la comunicación judicativa implica una aprehensión de la realidad y a partir de ella la formación y emisión de juicios de valor. Esto significa que la formación de los juicios se origina a partir de la verificación de la realidad. La valoración negativa que se genera a partir de esa verificación tiene como resultado la inaceptación y rechazo parcial de la realidad.

La parcialidad de la comunicación judicativa se debe a la referencia concreta de la valoración sobre una esfera específica de la realidad y se fundamenta con base en las condiciones de *status* establecidas por el macrogrupo.

Asimismo, la comunicación judicativa implica una conciencia del sujeto sobre la naturaleza ideológica y de conducta del grupo y los elementos que lo componen, además de la conciencia sobre las implicaciones de su integración a ellos. De aquí que el sujeto se

---

<sup>33</sup> Castilla del Pino, Carlos, *op. cit.*, p. 69

conduzca de forma negativa frente a una situación de disociación o incompatibilidad, en términos ideológicos.

En este sentido, el rechazo parcial de la realidad se justifica con la formación de estimaciones valorativas y la conciencia del sujeto sobre el o los resultados de su adaptación y acción social dentro de un grupo determinado. Este rechazo se da a partir (...) *del carácter rechazable de lo que se nos ofrece.*<sup>34</sup>

Sin embargo, dada la naturaleza social del hombre, el sujeto no puede mantenerse ajeno a la influencia de su contexto, ni mucho menos renunciar tajantemente a él. Por lo tanto, el sujeto se mantiene expectante frente a la búsqueda de un contexto específico en donde puede adaptarse y satisfacer sus necesidades e intereses.

Por otra parte, en medio de la permanente verificación de la realidad, el sujeto se enfrenta a un nuevo problema de incomunicación: el sobreentendimiento. Este es un fenómeno que se manifiesta en mayor grado a través del habla y se puede explicar como la conciencia de lo no dicho o expresado; es el vacío existente en lo que se transmite y que está ahí por un manejo deficiente del lenguaje. Por lo tanto, lo que no es comunicado se intuye.<sup>35</sup>

El sobreentendimiento provoca en el hablante la eliminación del esfuerzo lingüístico sobre lo que se pretende decir, mientras que la persona que escucha piensa que se habla únicamente de lo que se quiere. De esta forma, la verificación de lo no dicho (entredicho) queda sujeta a la intuición e interpretación personal que se hace de la significación de las palabras que se han comunicado, es decir, la interpretación del sobreentendido.

Una correcta interpretación sobre lo que se comunica debería enfocarse exclusivamente al mensaje tal y como se ha comunicado (concordancia entre lo dicho y lo pensado), sin embargo, el sobreentendimiento se produce cuando la intelección del mensaje dado se sustituye por una proyección personal, dando lugar al malentendido.

El malentendido es, entonces, otra de las formas en que se manifiesta la incomunicación, a través de la proyección personal de las palabras del hablante, o sea, de

---

<sup>34</sup> Castilla del Pino, Carlos, *op. cit.*, p. 70

<sup>35</sup> Desde la perspectiva de Carlos Castilla del Pino, el sobreentendimiento es la limitación social del lenguaje.

la interpretación del entredicho, en donde lo que se antepone no es un juicio sino un prejuicio.

De esta forma, la incomunicación en sus diversas formas, ya sea prejudicativa, judicativa o expresada por medio del sobreentendimiento y el malentendido, se traduce no sólo en el temor y en el rechazo de la realidad, basados en los prejuicios establecidos sobre ella y la expresión de los sujetos, sino también en síntoma del aburrimiento social.

El aburrimiento es el desapego e insatisfacción con respecto a la realidad y tiene su origen en un objeto específico y en la actitud que el sujeto asume frente a él: una aprehensión estática de la realidad. A pesar de la movilidad constante de la realidad y sus elementos, el sujeto se conduce de manera indiferente, ajustándose a un esquema de rechazo que se basa en la apreciación desvalorizada de los objetos y las personas (son siempre lo mismo).

La manifestación del aburrimiento se desarrolla por tres causas distintas: la evasión de la realidad y la búsqueda de una realidad alterna, en donde el sujeto pueda lograr interesarse por algún objeto determinado; la introyección del aburrimiento y la adopción de una actitud nihilista, que se debe a la incapacidad del sujeto para lograr un cambio, ni siquiera de él mismo; y la búsqueda de mecanismos distractores en la realidad para salir del aburrimiento, que es lo más parecido a la ansiedad. El origen del aburrimiento está en la vida del hombre, delimitada por la rutina como una dinámica social relacionada con la idea de la cotidianidad, que, a su vez, se entiende como la homogeneización de la realidad y el trato superficial de los objetos.

La cotidianidad plantea una problemática que se centra en el sujeto y su entorno. Dicho conflicto se localiza en la dificultad que el sujeto manifiesta para la aprehensión de la realidad y en las limitaciones que presenta para conciliar una relación con los elementos que la componen.

De lo anterior se desprende la manifestación de una actitud evasiva de la realidad y su consecuente desplazamiento por medio de la concentración del interés personal sobre un objeto y la sobrevaloración de este. La sobrevaloración le permite al sujeto lograr, a través del objeto, lo que en la realidad le es imposible, es decir, si bien el sujeto es incapaz de aprehender toda la realidad su interés se centra en la aprehensión aislada de los objetos,

asignándoles propiedades que no poseen, exagerando las que ya tienen, sobervalorándolos, fetichizándolos.

Por otra parte, dentro del aburrimiento, el hombre tiende a limitar sus capacidades expresivas y hace uso del lenguaje como medio de nominación, pero no de vinculación. Esta forma de aprehensión lleva consigo la pérdida de la familiaridad con la realidad, en donde las personas dejan de ser personas para convertirse en individuos con funciones específicas en la estructura social y los objetos pierden su funcionalidad para ser objetos y símbolos de *status* social.

En síntesis, el sujeto maximiza las propiedades de los objetos aprehendidos y sustrae el valor de los elementos restantes (sean objetos o personas).<sup>36</sup> El desarrollo progresivo de la desvalorización de los elementos externos alcanza al sujeto en su individualidad y genera una autodesvalorización de sí mismo. Esta autodesvalorización se refiere al ocultamiento que el sujeto hace de lo que es o representa en la realidad, por el temor a la percepción que los demás puedan tener de él.

Por lo tanto, la autodesvalorización se explica como la autocensura que el sujeto hace de sí mismo por el temor a mostrarse como realmente es, por la falta de espontaneidad. El concepto de lo espontáneo está ligado a aquellas ideas o acciones que se expresan y ejercen, respectivamente, de forma casual o natural, sin embargo, el sentido de la espontaneidad es más amplio y se refiere a la libertad con que el sujeto se conduce socialmente.

La falta o pérdida de la espontaneidad nos permite hablar de una inhibición del sujeto y de aquí la represión de sus actos y pensamientos. Esta interiorización de actos e ideas crea la pauta de la incomunicación en un nivel todavía más personal.

De acuerdo con esto, la incomunicación existente da lugar a una comunicación parcial de carácter impersonal,<sup>37</sup> es decir, el ocultamiento del ser que realmente se es y la

---

<sup>36</sup> El ejemplo más común de la fetichización es el del dinero como representación de los objetos que se pueden adquirir, pero no como los objetos mismos. En el caso de la desvalorización, el sujeto sustrae de los demás sus capacidades comunicativas y de socialización y los aprecia como partes o "piezas" de la estructura social.

<sup>37</sup> Se dice que es impersonal porque la expresión o proyección que el sujeto hace de sí es en tercera persona, es decir, el sujeto habla de sí mismo no de la forma en que realmente es sino de la forma en que le gustaría ser, para poder ser aceptado en el grupo al que aspira pertenecer.

exteriorización del ser que se pretende ser, como alternativa para mostrarse ante los demás sin convertirse en objeto de crítica o prejuicios, según se piensa, que afecten la imagen o integridad del sujeto.

Hasta aquí, el tipo de aislamiento al que hemos hecho referencia se produce a partir de la conciencia de la incomunicación que el sujeto tiene sobre el grupo al que aspira y en donde la aceptación y cumplimiento de las normas se justifica por la necesidad personal de expresarse y hacerse escuchar por el grupo.

En otros casos, el aislamiento se interpreta como virtual y se asemeja al conformismo expresado por el sujeto en un contexto donde prevalece la incomunicación, o sea, la falta o la ausencia de una conciencia sobre la incomunicación existente.

De acuerdo con esto, la no conciencia sobre la incomunicación existente implica un conformismo del sujeto con el papel comunicativo que desarrolla, basado en el no decir porque no hay nada más que decir. En este sentido, el lenguaje y la comunicación siguen siendo necesidades no satisfechas y el sujeto va experimentando un aislamiento virtual al sentirse satisfecho con la vida en compañía, que el asocia con una interacción total con su entorno.

En síntesis, el problema de la incomunicación tiene origen en cuestiones de orden perceptivo de la realidad y la forma en que el lenguaje sirve como instrumento para limitar esa percepción (por limitación propia o impuesta en forma de normas). Los mecanismos para enfrentar este conflicto se mueven en dos sentidos, es decir, desde el actuar de manera conforme con la realidad que se vive hasta la evasión total de ésta.

En ambos casos, el lenguaje es herramienta para delimitar la concepción de los elementos con los cuales se interactúa, sin embargo, el problema no radica en el lenguaje en sí mismo sino en el uso que se hace de él. En todo caso, el sujeto, como ser social con potencial comunicativo, debería comenzar por hacer un reconocimiento<sup>30</sup> e identificación

---

<sup>30</sup> El término "reconocimiento" también es usado en dos sentidos. El primero se refiere a la identificación que el sujeto hace de sí mismo como ser social, racional, con potencial, capacidad y necesidad comunicativos. El segundo se refiere al reconocimiento social que exige del grupo al que pertenece, no como hombre-objeto, sino como ser social.

de sí mismo, adquirir conciencia de su capacidad y de la importancia de su papel en la sociedad. En esta medida, el tratamiento de los elementos con los cuales se interactúa dejaría de ser superficial, suprimiendo así la percepción estática de la realidad, es decir, dejando de lado la percepción vacía de los objetos y la concepción del hombre-objeto.

## **II ELEMENTOS ACTIVOS Y DINÁMICA DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

En el presente capítulo se pretende ampliar la información referente a los componentes activos de la comunicación interpersonal, reuniendo los elementos necesarios sobre los medios de expresión inherentes al hombre que sirven como base del análisis descriptivo de la comunicación como proceso social.

Como parte de este análisis es importante subrayar el papel de las capacidades o competencia comunicativa del hombre en función de aspectos circunstanciales para la determinación de los significados, sobre todo en el caso de aquellas relaciones delimitadas por contextos físicos de interacción.

La descripción detallada de cada uno de los elementos del proceso contribuye en la comprensión de la comunicación como un todo compuesto por partes, pero sobre todo en la de la interrelación y función articulada de esas partes. De esta manera, el resultado de este análisis nos conduce a una separación de los elementos comunicativos, es decir, verbales y no verbales, así como a la comprensión de su carácter complementario.

Por otra parte, también es importante poner atención en los aspectos relativos a la conversación, principalmente en aquellos que describen las condiciones necesarias para su establecimiento, su dinámica en función de las normas que rigen el comportamiento de los interlocutores y su desarrollo en términos discursivos.

Asimismo, la revisión de los principales modelos de comunicación representa un auxiliar de los planteamientos de este capítulo, en la medida en que facilita el estudio esquemático del proceso comunicativo y sirve como base de la construcción de un modelo aplicado al tema central y a los objetivos de este trabajo.

El valor del presente capítulo radica principalmente en la recuperación y en la valoración de los elementos activos de la comunicación interpersonal o cara a cara, que más adelante podrán confrontarse con los de una forma de comunicación propiamente gráfica en la cual no sólo se da una sustitución de la comunicación oral por la escrita, sino también la eliminación de la percepción física y acústica de los interlocutores, dentro de una dinámica de interacción a distancia.

De esta manera, la descripción de la comunicación como proceso social constituye un primer nivel de análisis de una forma de interacción basada principalmente en el ejercicio del lenguaje oral y la modificación de las relaciones a partir de aspectos circunstanciales o del contexto. Posteriormente, el segundo nivel de análisis recae directamente sobre el complejo de relaciones que se desarrolla dentro del medio electrónico y a través de la escritura, en donde la dinámica de interacción depende de las reglas propias de esta forma de comunicación y de los elementos gráficos que la complementan.

En general, aquí se presenta un panorama de las relaciones convencionales como resultado de un largo proceso evolutivo y de perfeccionamiento del hombre y de la comunicación humana, es decir, como un producto acabado que ahora articula formas de expresión verbales y no verbales, que anteriormente se desarrollaron de manera independiente.

## 2.1. La comunicación como proceso social

A continuación voy a hacer referencia a la comunicación como proceso, tomando el concepto de “proceso” tal y como lo define David Berlo, es decir, como fenómenos determinados por las interrelaciones existentes entre una diversidad de acontecimientos. Como parte de esta misma definición, se señala el carácter dinámico de esos acontecimientos, así como también el carácter interactivo de los componentes de un proceso.

En términos de Berlo, la teoría de la comunicación es el reflejo de un proceso y en ella se rechaza la separación o la acción aislada de los elementos y de los acontecimientos que forman parte del proceso. En este sentido, (...) *no es posible hablar ni del principio ni del fin de la comunicación.*<sup>39</sup>

Sin embargo, para la descripción de todo proceso, en este caso el de la comunicación, es importante detener su dinámica tal y como lo ejemplifica Berlo, o sea, deteniendo el movimiento para tomar la fotografía, en donde la fotografía es la representación del hecho, pero no el hecho en sí mismo.

De acuerdo con lo anterior, la fijación de la dinámica de los acontecimientos implica, al mismo tiempo, el uso del lenguaje para lograr la descripción detallada del proceso en general. En síntesis, el análisis de un proceso requiere de la descripción y la explicación de cada una de las partes que lo conforman.

Después de habernos referido al origen y formación del lenguaje a partir de los aspectos sociales, psíquicos y fisiológicos del hombre, ahora es importante el señalamiento sobre el establecimiento y desarrollo de las relaciones interpersonales a partir de las capacidades comunicativas del hombre y los aspectos físicos-perceptivos que las definen.

El análisis de la comunicación como proceso social requiere, en primer lugar, de la comprensión de las capacidades comunicativas del hombre. El sujeto, para poder ejercer el acto comunicativo, debe ser poseedor de un conjunto de precondiciones que le permitan

---

<sup>39</sup> Berlo, K. David, *El proceso de la comunicación*, p. 20

interactuar en el contexto social. Retomaré un concepto de Ricci Bitti para nombrar este conjunto de precondiciones como *competencia comunicativa*.

La competencia comunicativa se entiende como la capacidad inherente al ser humano para comunicarse, la capacidad gramatical y lingüística para estructurar oraciones, la de adaptar los mensajes al contexto social y la de usar otras formas de comunicación para complementar este proceso.

En su conjunto, la competencia comunicativa regula básicamente tres aspectos del proceso de comunicación, es decir, en el sentido de:

- a) una ejecución lingüística acorde al contexto en donde se va a comunicar.
- b) el uso de expresiones con el mismo valor referencial, pero con distintos significados estilísticos.<sup>40</sup>
- c) la diferenciación entre las funciones de los mensajes verbales y no verbales, dentro de la dinámica interpersonal.

En este sentido, la conducción de los sujetos dentro de las relaciones interpersonales está determinada, por una parte, por un marco de conocimiento socialmente adquirido y, por otra parte, por las circunstancias y condiciones propias del contexto.

Como ya se dijo, en la interacción social, los sujetos desarrollan su competencia comunicativa. Las partes que constituyen esa competencia son las siguientes:

- a) LINGÜÍSTICA. Es la capacidad para producir e interpretar los signos verbales y comprende, a su vez, los siguientes aspectos:
  - FONOLÓGICO. La capacidad para reconocer y producir sonidos.
  - SINTÁCTICO. La capacidad para formar frases.
  - SEMÁNTICO. La capacidad para emitir y reconocer significados.
  - TEXTUAL. La capacidad para unir e integrar frases en el contexto lingüístico.

---

<sup>40</sup> En este aspecto, cabe la diferenciación entre el uso formal o informal del lenguaje, que describe el tipo de relación interpersonal existente, es decir, de respeto o de confianza (por ejemplo, *siéntate* o *siéntese*).

b) **PARALINGÜÍSTICA.** Es la capacidad de modular las expresiones y características del significante a través del énfasis, la cadencia, la pronunciación, la risa, las exclamaciones, etcétera. Este aspecto está relacionado con el modo como se puede expresar el mismo contenido verbal de distintas formas. La articulación del tono, el énfasis y el volumen de la voz permite la transmisión de las emociones “activas” del sujeto. Otros elementos de influencia son: el cambio de ritmo, la inflexión de la voz y el modo de enunciar las frases.

c) **KINÉSICA.** Es la capacidad para comunicarse con ademanes y gestos (señales, mímica, movimientos de las manos y del cuerpo, la postura, etcétera). En este caso, es importante hacer referencia a los movimientos de la cabeza, con los cuales se da la aprobación o desaprobación de lo que se comunica, además de confirmar al interlocutor que lo que se dice está siendo entendido.

También es importante referirnos a los movimientos realizados con las manos, con el objetivo de enfatizar alguna de las partes del mensaje. El énfasis se realiza con las manos cuando se hace referencia a objetos o personas que se señalan y durante el uso de palabras como *él, ellos, ahí, yo, éste o ahora*.

A esta serie de movimientos se les denomina movimientos de primacía de locución, ya que son los que acompañan a la expresión verbal del mensaje. Por el contrario, los movimientos que se realizan sustituyendo la expresión verbal se conocen como movimientos de primacía motora.

Por su parte, la postura se define por la orientación corporal de los interlocutores. La posición se modifica en brazos, piernas, cabeza, hombros y espalda. Este elemento permite detectar y, en cierta forma, medir el nivel de tensión o relajación de los interlocutores. La disposición de los sujetos se detecta a partir de posturas relajadas, mientras que la resistencia se detecta con posturas rígidas.

Además, las modificaciones de la postura ayudan a determinar el turno de cada interlocutor para expresarse. Es importante señalar el desarrollo de la sincronía de interacción de un tercer interlocutor que no está involucrado directamente en una conversación. Este interlocutor va desarrollando sus movimientos al seguir el curso de la interacción.

d) **PROXÉMICA.** Es la capacidad para variar la distancia personal y delimitar el espacio de los interlocutores. Este aspecto se centra en la forma en que las personas se colocan o distribuyen durante la interacción, que está influenciada en mayor grado por exigencias sociales que por aspectos meramente físicos. La distancia de los interlocutores es aceptable o inaceptable dependiendo del grado de intimidad o familiaridad entre ellos. Aquí, los elementos que influyen en la modificación de la distancia interpersonal son el status y el contexto.

e) **EJECUTIVA.** Es la capacidad de acción social del hombre, que se traduce en la capacidad de ejercer o no el acto comunicativo, o, por otra parte, la elección de los medios para comunicarse.

f) **PRAGMÁTICA.** Es la adaptación de las señales verbales y no verbales a una situación determinada, en relación con la intención de lo que se va a comunicar.

g) **SOCIOCULTURAL.** Es la capacidad de reconocer las situaciones sociales y las relaciones, de acuerdo con las funciones que tienen los individuos, además del reconocimiento de significados y elementos propios de determinadas culturas.

h) **OTRAS EVENTUALES COMPETENCIAS.** En esta parte se señala la función y el valor de la mirada dentro del proceso comunicativo. La mirada se entiende como indicador del nivel afectivo. La constancia y repetición del contacto ocular se interpreta como un nivel afectivo positivo.

La valoración de estos niveles depende de la valoración que se hace de los interlocutores (familiares o desconocidos) y de la distancia interpersonal de disposición o resistencia. Además, la influencia y reciprocidad de esta forma de interacción depende de tres variables: la duración de la mirada de cada interlocutor, la frecuencia con que se mira y la frecuencia con que se desvía la mirada o se rompe con el contacto ocular. Con la mirada también se busca la aprobación o desaprobación del interlocutor sobre lo que se comunica.

Con base en lo anterior, el análisis del proceso comunicativo se puede centrar en cualquiera de los aspectos de la competencia comunicativa, antes mencionados. Sin embargo, es preciso tener en cuenta que un análisis pormenorizado de la comunicación como proceso debe centrarse en la competencia kinésica y paralingüística, ya que son los elementos que se mantienen como aspectos dinámicos durante la interacción.

Asimismo, el planteamiento del proceso comunicativo requiere de la explicación de los elementos que participan en él. Los elementos participantes son: el emisor, quien produce el mensaje; un código, el sistema de referencia con el cual se elabora el mensaje; el mensaje, que es la información transmitida y estructurada (codificada) a partir del código; el contexto, el lugar o situación referidos y en donde se inserta el mensaje; el canal, el medio físico-ambiental que hace posible la transmisión del mensaje; un receptor, quien recibe e interpreta (decodifica) el mensaje.

La comprensión sobre la función articulada de los elementos anteriores es posible tomando en consideración los aspectos que plantean su interrelación:

- a) La relación entre emisor y receptor es bilateral, de tal forma que cada uno puede asumir el papel y función del otro.
- b) El mensaje, además de estar relacionado con un hecho de la realidad, lleva implícito un significado.
- c) Se da una adaptación tanto del emisor como del receptor hacia el medio o contexto donde se desarrolla la comunicación.
- d) Uno de los objetivos primarios de la comunicación es el diálogo, pero, en un sentido más amplio, esta forma de interacción se desarrolla sobre el contexto de una relación social, es decir, sobre la base de una multiplicidad de relaciones que los sujetos guardan entre sí. De acuerdo con esto, el bagaje comunicativo de los sujetos se caracteriza por su amplitud y diversidad.

e) La influencia del contexto no se limita a su función como canal físico. Dentro de la comunicación influye la situación que se desarrolla en el contexto, la actividad de los interlocutores en el momento de la interacción y los antecedentes histórico-sociales de la relación entre emisor y receptor.

f) La comunicación es un proceso guiado por la conciencia de los interlocutores: es un proceso intencional.

Dentro del proceso comunicativo, la codificación representa un elemento de gran importancia. La codificación del mensaje es el resultado de un proceso interno del sujeto, en donde la actividad psíquica se divide en dos partes: la estructuración prelocutoria del mensaje y la exteriorización del mensaje codificado.

El nivel prelocutorio del mensaje se define como la producción y organización interna de lo que se quiere comunicar, para exteriorizarlo posteriormente. Mientras tanto, la expresión o transmisión del mensaje depende básicamente del uso de dos códigos distintos, es decir, el código analógico, referente a los movimientos del cuerpo y el manejo de la voz; y el numérico, referente a la expresión del mensaje en palabras.

Por otra parte, uno de los conflictos que el sujeto debe superar dentro del proceso comunicativo es el del contenido del mensaje, en donde el uso de significados distintos y ambiguos produce una confusión en los interlocutores.

Para evitar esto se sugiere tomar en cuenta el contexto en donde se inserta el mensaje y considerar la realización de un acto comunicativo para el interlocutor. Lo anterior lleva implícitas las siguientes consideraciones:

a) el reconocimiento sobre la existencia y participación del interlocutor en el acto comunicativo.

b) el reconocimiento de las características y capacidades del interlocutor, y

c) tener en cuenta la perspectiva del otro durante la comunicación (asumir el papel del interlocutor).

Cabe señalar que los participantes involucrados en el acto comunicativo están permanentemente influidos por la información enviada y recibida por medio de su comportamiento. En este sentido, es importante señalar el carácter variable del comportamiento y los elementos no verbales que acompañan a la comunicación:

- a) **INFORMATIVO.** Gestos con significado compartido (adiós o hasta luego, por ejemplo).
- b) **COMUNICATIVO.** Gestos exactos que pretenden lanzar señales precisas al receptor.
- c) **INTERACTIVO.** Gestos realizados durante una interacción con el fin de influir o modificar el comportamiento de las demás personas.

Por su parte, la decodificación es considerada como el segundo momento del acto comunicativo. La decodificación puede ser considerada en un primer momento como la percepción que se tiene del mensaje, en donde dicha percepción del mensaje no se concibe a partir de sonidos aislados sino a partir de grupos sonoros organizados por el emisor.

La decodificación es la reconstrucción del mensaje enviado por el emisor; es el reconocimiento del significado y el sentido del mensaje original, a través de la recepción, la interpretación y la asignación de un sentido al conjunto de información sobre la experiencia del sujeto, es decir, el reconocimiento del comportamiento ajeno.

La decodificación es un proceso que se desarrolla de forma externa a la conciencia de los individuos e implica los siguientes factores:

- a) **SENSIBILIDAD FÍSICA.** Este elemento comprende las capacidades físicas de los sujetos. Son estas capacidades las que también presentan limitaciones en la recepción sonora de los mensajes, dependiendo del grado de desarrollo del aparato auditivo.

b) **ATENCIÓN SELECTIVA.** Es el grado de atención que se le asigna a cada una de las señales que conforman el mensaje. Algunas de estas señales son ignoradas, tomando en cuenta la jerarquización que el sujeto hace de ellas.

c) **CATEGORIZACIÓN.** Este es el nivel de atención o el registro que se hace de las señales a través de los sentidos. Posteriormente, en la síntesis, se realiza una categorización de las señales recibidas, a partir de la importancia que tienen como eventos (se le asigna un significado al evento). Tomando en cuenta que la decodificación implica en primera instancia una percepción sensorial del mensaje, la interpretación se realiza desde el plano emocional en cuatro formas distintas:

- **STATUS Y PERSONALIDAD.** La interpretación se realiza tomando en cuenta el status social, cultural o intelectual del emisor. Además, las cualidades físicas de las personas también se consideran factores que influyen en la interpretación.
- **ESTADO EMOTIVO.** Los elementos de interpretación del mensaje son las expresiones faciales, el movimiento del cuerpo, la postura y la voz.
- **ACTITUD INTERPERSONAL.** La interpretación depende del tipo de relación interpersonal de los interlocutores (amistad, hostilidad, simpatía o antipatía).
- **DINÁMICA DE LA INTERACCIÓN EN CURSO.** Esta información permite delimitar el tipo y la dinámica de la interacción, definiendo así el manejo de los turnos. Los elementos que determinan este manejo de tiempos de participación son las expresiones faciales, el movimiento de las manos, de las cejas, etcétera.

Sobre el canal de comunicación cabe mencionar que es el medio físico-ambiental que permite la transmisión del mensaje. El canal se define como el medio que permite el envío o la recepción de la información incluida en el mensaje.

Al igual que en la decodificación, el canal también está relacionado con el aparato sensorial del hombre, es decir, en el sentido de que la síntesis de las capacidades sensoriales da origen a dos canales básicos de comunicación: el vocal-auditivo y el visivo-gestual.

Otra de las propiedades o características del canal son su capacidad e inmediatez. Con la capacidad nos referimos a la cantidad de información que el canal puede soportar

para su transmisión. En cuanto a la inmediatez, es la rapidez con que la información es emitida.

A través de los canales no verbales, la codificación de los mensajes requiere de un código analógico, es decir, de gestos, movimientos y sonidos. Por su parte, los canales verbales requieren de una codificación por código numérico, o sea, la estructuración del mensaje por medio de palabras.

Además, en comparación con la comunicación no verbal, la comunicación verbal permite un mayor aprovechamiento o explotación del canal, dado que esta forma permite y facilita la expresión de los mensajes estructurados con palabras. Por el contrario, la comunicación no verbal se vuelve más inmediata en la medida en que los gestos y ademanes expresan de forma rápida y sintética la condición emotiva de los interlocutores.

Sobre los elementos antes descritos es importante señalar que, aun cuando la complementariedad de las señales verbales y no verbales tiene como resultado el refuerzo de los mensajes en su codificación y decodificación, el peso y la importancia de cada uno siempre estará en variación, dependiendo de las características y el tipo de relación de los interlocutores.

## 2.2. La conversación

La dinámica e interrelación del conjunto de elementos antes descritos se encuentra inmersa en una de las situaciones sociales más básicas, es decir, en la conversación. Asimismo, la conversación lleva implícita la interrelación de los aspectos psíquicos y cognoscitivos de los individuos, es decir, entre el conocimiento acumulado y adquirido socialmente de los sujetos, y los procesos psíquicos internos, organizacionales y selectivos de esa información.

A partir de esto, tomando como referencia a Ricci Bitti, la conversación se rige no sólo por un marco de reglas gramaticales en la estructuración de las frases-mensaje, sino también por el ejercicio de una *competencia psicosocial*, en donde los interlocutores son transformadores de una realidad mental en una realidad social.

Dentro de la dinámica de la conversación, el lenguaje es la actividad principal de los interlocutores. La conversación se desarrolla en torno a dos principios fundamentales: la cooperación y el establecimiento de objetivos comunes a los interlocutores.

Respecto al principio de cooperación, la conversación se guía y desarrolla con base en la participación coordinada de varios individuos, en donde los objetivos comunes establecidos determinan su nivel de participación.

De esta manera, la conversación se puede desarrollar a partir de objetivos comunes previamente establecidos por los interlocutores o por el planteamiento de uno o varios objetivos para su posterior aceptación.

Sin embargo, debe tomarse en cuenta que la conversación no siempre se rige por la aceptación de los objetivos, sino también por la oposición que se puede generar en torno a ellos. Con esto nos referimos a la conversación que plantea la confrontación de los interlocutores por la defensa de los intereses u objetivos individuales o colectivos. Aun en

estos casos de antagonismo, la conversación se mantiene ligada al esquema de cooperación.<sup>41</sup>

En este sentido, el planteamiento de la conversación como un acto de cooperación no presupone la aceptación de los objetivos, sino la participación de los interlocutores como componentes fundamentales en el desarrollo de la interacción. De acuerdo con esto, el objetivo principal y común a los interlocutores es la transmisión de los objetivos individuales y colectivos, es decir, su participación activa dentro de la comunicación.

Por otra parte, la conversación puede tomarse como el acto o el mecanismo de planificación del discurso, es decir, en el sentido de una estructuración completa del discurso a partir del planteamiento de objetivos que dan origen a la conversación, de los movimientos y acciones que la acompañan y el lugar o el contexto al que se recurre para establecer la comunicación.

De acuerdo con lo anterior, el análisis de la conversación implica también el de su estructura en términos secuenciales. La dinámica secuencial de la conversación se centra básicamente en la función que desempeña cada uno de los interlocutores, en la producción o codificación individual de los mensajes y su orquestación e intercambio coordinado dentro de un mismo contexto.

Esto demuestra que el curso de la conversación no queda supeditado a la producción desencadenada de los mensajes, sino a un conjunto de reglas de carácter social y semántico que van planteando el orden y dinámica del discurso.

De esta forma, la conversación comienza por ajustarse a normas tan elementales como las del saludo, la mención de títulos, las preguntas y el intercambio de información de carácter personal. Asimismo, el cumplimiento de este conjunto de normas permite el establecimiento de relaciones cada vez más complejas, así como la confirmación y verificación de ellas (de amor, hostilidad o cortesía).

Al respecto, la relación de los interlocutores se encuentra permanentemente influida por la condición social de cada uno de ellos, cuestión que se traduce en el desarrollo de relaciones de status entre ellos.

---

<sup>41</sup> Cabe la mención de modalidades de conversación tales como las mesas de diálogo y de debate. Las primeras se caracterizan por la búsqueda y consolidación de acuerdos comunes (aceptación de objetivos), mientras que la segunda se basa en la defensa de intereses particulares.

Anteriormente, en el capítulo I, se hizo referencia al status social con relación a los objetos y la sobrevaloración que se hace de ellos. En esta parte, se hace referencia al status social en relación con la posición que los sujetos ocupan dentro de la sociedad y como elemento definitorio de la interacción existente entre ellos.

En este sentido, el status determina el nivel de autoridad que los sujetos poseen y, por lo tanto, su condición como interlocutores dentro del proceso comunicativo. Como elementos definitorios de la posición social se pueden tomar los aspectos más relevantes del sujeto, tales como el sexo, el status marital, la profesión, la edad, los "títulos de identidad" (profesionales u honoríficos), entre otros.

Con respecto a esto, Ricci Bitti considera al contexto como factor de influencia en el tipo de relación y en el uso del lenguaje que los interlocutores determinan. Es así como el lenguaje utilizado puede ser "alto" o "bajo", es decir, formal o informal, respectivamente, dependiendo de la situación.

Por otra parte, es importante considerar la variabilidad de la posición social como elemento determinante de la forma de relación. El desarrollo de una relación formal podrá mantenerse así a menos que exista la dispensación de la posición social.

Con la dispensación nos referimos a la anulación de la posición social del sujeto en el desarrollo de la interacción. La dispensación de la posición social la hacen los propios interlocutores. La persona que es tratada de "usted" acepta a ser tratada de "tú".

La dispensación de la posición social es la aceptación o el rechazo voluntario del status o los "títulos de identidad" de una de las partes y, por lo tanto, la variación de la familiaridad en mayor o menor grado.

En síntesis, el desarrollo de la interacción social puede delimitarse en torno al status que cada uno de los sujetos posee, definiendo así una relación que se plantea de forma vertical, o sea, de inferior a superior o viceversa.

Asimismo, el planteamiento horizontal de la relación obedece al trato directo entre iguales. A esta forma de relación se le clasifica como solidaria o simétrica, que además es propia de los grupos o sujetos desconocidos.

Dentro del análisis de la comunicación como proceso social, también es importante la comprensión acerca de dos espacios de interacción, es decir, el espacio físico y el espacio

referencial. En ambos casos, el espacio está determinado por el espacio social en donde se desarrolla la interacción.

El espacio referencial está compuesto por los elementos que son referidos por los interlocutores en el acto comunicativo. Por su parte, con el espacio físico nos referimos a la delimitación del status y el grado de intimidad de los interlocutores, a través del manejo del espacio personal. El trato interpersonal en un espacio físico horizontal manifiesta una relación de intimidad, mientras que en el plano vertical se expresa el status superior o inferior de los sujetos.

Además, en medio del proceso comunicativo, no debe dejarse de lado la importancia del nombramiento y el saludo. La mención del nombre completo de una persona implica una relación formal, mientras que el uso de nombres cortos, diminutivos y sobrenombres la definen como informal. De igual forma, el uso de los saludos<sup>42</sup> puede o no determinar el grado de familiaridad de la relación (distinción entre hola y buenos días, por ejemplo).

En resumen, los elementos determinantes del grado de la relación social se pueden clasificar en tres grupos: el uso de los pronombres *tú* y *usted*, de acuerdo con el status y la posición social de los interlocutores; el aspecto proxémico de la comunicación o el manejo del espacio personal, además del uso de nombres propios, diminutivos y sobrenombres para establecer distintos grados de familiaridad.

Retomando el tema de la conversación, cabe el señalamiento de Carlos Castilla del Pino en torno a la problemática de la incomunicación antes referido. En su análisis sobre el diálogo, Castilla del Pino retoma el sentido cooperativo de la interacción social, al señalar la insuficiencia de (...) *postular el diálogo para que el diálogo exista*.<sup>43</sup>

De acuerdo con esta afirmación, el diálogo no solamente debe ajustarse al mutuo respeto de los interlocutores para hablar y hacerse escuchar, ya que esto representa una

---

<sup>42</sup> El uso de los saludos está relacionado con la formalización de la palabra y las relaciones a través de las "costumbres verbales" (cuestión ya ampliada en el primer capítulo). Al respecto, Mauricio Swadesh considera que el saludo con entusiasmo expresa cordialidad; si es excesivo hay una falta de sinceridad; y si es omitido se toma como una ofensa.

<sup>43</sup> Castilla del Pino, Carlos, *Dialéctica de la persona: dialéctica de la situación*. p.103

“impermeabilidad” recíproca, desvirtuando así el verdadero sentido y la función básica del lenguaje.

Con base en esto, la comunicación no existe sin la cooperación decidida de los interlocutores para lograrla, es decir, sin el propósito firme de comunicarse. Sin embargo, aun cuando el lenguaje se concibe como condición física y material de la comunicación, el desarrollo del proceso comunicativo puede darse sobre el manejo del lenguaje para mentir (ver el ocultamiento de sí mismo en el capítulo I).

La mentira y el ocultamiento de la verdad, en términos de Castilla del Pino, son (...) *mecanismos de defensa que se adoptan para sobrevivir sin riesgo.*<sup>44</sup> De esto se desprende la necesidad de proteger y conservar la integridad física o no física de los interlocutores, a través de la trivialización y la evasión del compromiso en el diálogo.

En este sentido, el acto comunicativo puede reducirse al entendimiento cuando el discurso carece de un orden basado en el respeto mutuo de los interlocutores, de un intercambio verbal racional, de una garantía para hablar con libertad y de una libertad para hablar.

---

<sup>44</sup> Castilla del Pino, Carlos, *Ibidem*, p.105

### 2.3. Elementos no verbales de la comunicación

Al principio de este capítulo nos hemos referido a los elementos que conforman la *competencia comunicativa* de los sujetos. De acuerdo con este planteamiento inicial, la ejecución coordinada tanto de los elementos verbales y no verbales favorece el proceso comunicativo.

Con base en lo anterior, no debe perderse de vista el carácter complementario de los elementos verbales y no verbales, así como también evitar caer en la confusión de considerar como lenguaje solamente a los elementos verbales, dejando de lado que los aspectos no verbales forman parte de la misma concepción.<sup>45</sup>

Por esto, en el capítulo anterior se ha dedicado buena parte a la descripción de elementos lingüísticos tales como el habla y la escritura. Asimismo, en esta parte corresponde la descripción de los aspectos no verbales de la comunicación, tomando como punto de partida el sistema kinésico de este proceso y su relación con un espacio físico de interacción.

En primer lugar, cabe el señalamiento en torno al comportamiento no verbal como medio de aproximación entre dos individuos y para el reconocimiento de su estado emotivo y sus actitudes. Por medio del comportamiento no verbal también se logra la expresión emocional, a través de un lenguaje corporal elemental; la proyección de la imagen personal y la regulación de la interacción, a través de la sincronización de turnos y el envío de señales de atención.

En algunos casos, aun cuando la relación de los elementos verbales y no verbales de la comunicación es complementaria, la información que se entrega por medio de las palabras es contradicha por señales no verbales. Este choque entre las señales verbales y no verbales se traduce en una inconsistencia entre los canales de comunicación, que se produce

---

<sup>45</sup> La dificultad para entender el lenguaje como la conjunción de elementos verbales y no verbales radica en la aceptación del tradicional modelo racionalista del hombre, que enfatiza excesivamente los aspectos verbales del comportamiento humano.

cuando la valoración entre uno y otro es contradictoria. Es decir, mientras la valoración verbal es negativa, la valoración del canal no verbal es positiva.<sup>46</sup>

Lo anterior significa, a su vez, que la comunicación no solamente se entrega a la codificación y decodificación verbal de los mensajes, ya que cuando la comunicación no se puede lograr por este medio, la transmisión de las señales queda sujeta al uso de los canales no verbales.

Antes de describir los elementos que conforman el aspecto kinésico de la comunicación, es importante señalar que dicho aspecto parte del concepto "territorio", basado sobre todo en la idea de un área física que se defiende y personaliza. En este sentido, el planteamiento de un espacio físico personal se refiere al área o zona que circunda al individuo, aunque también se considera la existencia de espacios colectivos de convivencia, tales como ciudades, zonas de residencia, casas, oficinas, etcétera.

Dentro de la dinámica de relación entre el sujeto y el espacio personal, la parte referente al tacto es de gran importancia, en la medida en que representa la forma de acción social más primitiva. El tacto representa la dimensión explorativa de la comunicación y obedece a parámetros culturalmente establecidos.

El tacto activo de los sujetos se rige por normas culturales que establecen los momentos y situaciones, la intensidad y las zonas corporales permitidas para el contacto físico. Uno de los ejemplos del tacto como acción regulada es el de la familia. En este caso específico, la familia determina quiénes y en qué partes se pueden establecer los contactos físicos.

Por otra parte, en el caso del espacio físico, la defensa del espacio personal es un fenómeno hasta cierto punto similar al caso de los animales. En el ser humano, cuando la aproximación de las personas es excesiva, la tensión emocional tiende a elevarse, tomando esa aproximación como amenaza o invasión al espacio personal. En cambio, las personas que poseen un alto nivel afectivo tienden a generar el efecto contrario, es decir, la disminución de la tensión emocional.

El manejo de la distancia interpersonal está en relación con factores de carácter circunstancial y cultural. Con los factores circunstanciales nos referimos a los lugares

---

<sup>46</sup> El ejemplo de la expresión no verbal más positiva es la sonrisa.

comunes, en donde la proximidad física de las personas es una situación forzada e irremediable (por ejemplo, en el transporte público y los elevadores).

Con los factores culturales nos referimos al comportamiento regulado de los sujetos, dependiendo de las costumbres que guardan como miembros de un grupo cultural determinado. Aquí cabe la distinción del comportamiento reservado e indiferente de los grupos europeos, en comparación con la calidez de los grupos de origen latino.

Además, técnicamente se han establecido tres áreas básicas de interacción, para el estudio de la distancia interpersonal: una zona social, una personal y una íntima.

- ZONA SOCIAL. Comprende entre 1.5 y 3 metros.
- ZONA PERSONAL. Comprende entre 50 centímetros y 1.5 metros.
- ZONA ÍNTIMA. Comprende entre 10 y 50 centímetros de distancia.

En síntesis, el manejo de la distancia personal nos permite evaluar la interacción de los individuos, ya sea en un acercamiento, traducido en un movimiento de valoración positiva; o un alejamiento, entendido como una valoración negativa de la relación.

Asimismo, la orientación de los interlocutores se presenta como elemento de evaluación del status y la jerarquía. En términos de Ricci Bitti, la orientación se define como (...) *el ángulo según el cual las personas se sitúan en el espacio, una respecto de la otra; constituye un elemento de comunicación de las actitudes interpersonales.*<sup>47</sup>

Existen dos formas básicas de orientación: cara a cara y lado a lado. La primera se plantea como *posición competitiva* que permite la confrontación abierta de los interlocutores, impidiendo así la evasión de la mirada. La segunda forma de orientación se plantea como una *posición cooperativa* basada en el establecimiento de una distancia recíproca y un alto grado de participación mutua.<sup>48</sup> Por su parte, la *posición dominante* se presenta como una tercera forma de orientación, en donde uno de los interlocutores ocupa un lugar más alto, ya sea por el lugar en donde se sitúa o por su estatura. La *posición*

---

<sup>47</sup> Ricci Bitti, Pío. E, *La comunicación como proceso social*, p.42

<sup>48</sup> Un líder o una persona con jerarquía puede ocupar uno de los lugares para gratificar a su interlocutor.

*dominante* se fundamenta en la idea culturalmente interiorizada de que aquellos que ocupan un lugar más alto son quienes detentan el poder.

En coordinación con la orientación, la postura también es considerada como un elemento de comunicación no verbal de carácter involuntario, dado que es un factor menos controlable con respecto a los movimientos del rostro y el tono de la voz. La postura se interpreta como un indicador del estado de ánimo y el nivel de confianza que una persona guarda con respecto a sí misma, su propia imagen y hacia los demás.

La relación entre la postura y el contexto social es estrecha, en el sentido de la existencia de reglas que determinan la conveniencia de su uso en situaciones específicas. Un ejemplo de la relación entre postura y contexto es el de los rituales (ceremonias religiosas).

Las posturas existentes se clasifican en dos formas: dominantes-superiores e inferiores-sometidas. Al primer caso corresponde la adopción de posturas erguidas y relajadas, mientras que en el segundo predomina la rigidez y encorvamiento corporales. Las posturas inclinadas, junto con la aproximación física y los contactos visuales intensos, corresponden a valoraciones positivas de interacción, mientras que las posturas estrechas (brazos y piernas cruzadas), junto con los rompimientos físicos y visuales, se asocian con valoraciones negativas.

Además, los factores que influyen en la modificación de la postura, como respuesta no verbal, son:

- El contenido del mensaje.
- El timbre de la voz, las pausas, el ritmo, el tono, el volumen, etcétera.
- Los gestos y las reacciones de los interlocutores.

Los ademanes, por su parte, representan un elemento no verbal de expresividad global, debido a la coordinación conjunta de los movimientos del rostro, la cabeza y las manos. En este sentido, los movimientos más rápidos y de mayor fuerza expresiva son los de las manos y la cabeza, que son los que actúan como elementos de refuerzo y reguladores de la interacción.

Los movimientos de la cabeza son señales básicamente de atención y asentimiento, que refuerzan la continuidad de la interacción e indican al interlocutor que lo que dice es comprendido sin dificultad.

En el caso de las manos, los ademanes más comunes que funcionan como reguladores de la interacción son aquellos que indican pausas en las conversaciones (mostrando la palma de la mano para señalar un “alto”) y los que se presentan en situaciones de alta tensión emocional, tales como pleitos y discusiones (señalamientos rígidos con el dedo índice, para expresar actitudes de dominio e imposición).

Los ademanes se clasifican como:

- **SIMBÓLICOS.** Son intencionales y pueden llegar a sustituir a los mensajes verbales: De igual forma, pueden ser traducidos en palabras. Algunos de estos ademanes son los llamados con señales, los señalamientos y saludos con las manos.
- **ILUSTRATIVOS.** Estos son ademanes más intencionales en comparación con los demás. La función de los ademanes ilustrativos es precisamente ilustrar la comunicación verbal, marcar o enfatizar el discurso y ampliar o complementar el contenido de los mensajes, a través de la descripción de las formas de los objetos o movimientos.
- **INDICADORES DEL ESTADO EMOTIVO.** Los ademanes actúan como indicadores emocionales al permitir la interpretación de los movimientos en variaciones del estado de ansia y tensión de las personas. Aquí se distinguen los movimientos rígidos y violentos de los suaves y relajados.
- **REGULADORES.** Estos ademanes regulan la participación de los interlocutores dentro de la dinámica de la conversación, indican el nivel de interés y participación. Las zonas corporales de movimiento son las manos, la cabeza, las cejas y la postura, en general.

- DE ADAPTACIÓN. Son aquellos ademanes que no llevan implícito algún mensaje específico, sino simplemente la intención de nivelar las necesidades y emociones del sujeto en una situación determinada. Son los movimientos adquiridos desde la infancia, en relación con las demás personas y los objetos.

Hasta aquí se han presentado algunos de los elementos no verbales de movimiento que guardan una estrecha relación con partes específicas del cuerpo humano. Sin embargo, la zona del rostro tiene una importancia mayor con respecto al resto de las partes del cuerpo.

El valor de las expresiones del rostro radica en su carácter de medio para el establecimiento de una relación afectiva primaria, que se crea y mantiene desde temprana edad en la relación entre los adultos y los recién nacidos.<sup>49</sup> Lo anterior nos permite plantear, al mismo tiempo, el valor de la capacidad humana para lograr la modulación de las expresiones del rostro y alcanzar el objetivo principal: la expresión de las emociones.

El término “emoción” se define como (...) *una de las experiencias más significativas del hombre; acompaña al individuo a lo largo de toda su existencia proporcionándole un modelo de adaptación en las interacciones entre organismo y ambiente.*<sup>50</sup> Esto significa que el origen de las emociones está básicamente determinado por la influencia de una “situación-estímulo” en el hombre.

En este sentido, las funciones de las expresiones faciales son: la expresión de las emociones y las actitudes interpersonales, la producción de señales relacionadas con la interacción y su contenido, y la manifestación de los rasgos de personalidad de los interlocutores.

Las expresiones faciales se delimitan en dos áreas principales: una inferior (boca y nariz) y una superior (cejas, frente y ojos). Esto nos permite comprender que las señales no verbales tienen como objetivo enfatizar el significado de las señales verbales, a través de la combinación de movimientos de esas dos áreas.

---

<sup>49</sup> Las expresiones faciales son la primer fuente de símbolos en el proceso del desarrollo humano.

<sup>50</sup> Ricci Bitù, Pio E., op. cit., p. 165

Además, los movimientos del rostro actúan, al igual que en los ademanes, como reguladores de la interacción al mantenerse como mediadores de los intercambios verbales y la sincronía comunicativa. Asimismo, la expresión facial permite el conocimiento de los rasgos de personalidad al plantear modelos expresivos recurrentes o expresiones habituales en los interlocutores.

Por su parte, el comportamiento visual de los sujetos es considerado como un elemento de contacto primario en la interacción social. La función principal de este elemento de comunicación no verbal es la transmisión de las actitudes interpersonales y el establecimiento de relaciones.

La mirada es un elemento auxiliar durante la interacción, ya que permite la obtención de "informaciones-respuesta", mientras los interlocutores hablan o escuchan, y el envío de señales para mantener la sincronía comunicativa de los interlocutores. Además, el funcionamiento de la mirada opera sobre la base de un fundamento de carácter motivacional (como recompensa o gratificación para los interlocutores).

De esta manera, la mirada constituye un elemento no verbal que está sujeto a múltiples variaciones y efectos en aquellos que reciben las señales visuales (modifican los estados de tensión emocional). En algunos casos, el no mirar es un rechazo o falta de atención, mientras que mirar intensamente puede llegar a generar desconcierto.

Sin embargo, existen casos en los que ciertas personas tienden a disfrutar en exceso el hecho de ser mirados y exhibirse en público, mientras que otros se inhiben frente a esta situación. El acto de mirar puede llegar a representar una situación de tensión para aquellas personas que esconden ciertos aspectos de su imagen y con dificultad para desenvolverse socialmente en un contexto.

La mirada también es un elemento de proyección de los rasgos de personalidad de los sujetos, a través del uso de modelos habituales en la forma de mirar de cada persona. Las miradas más intensas y prolongadas provienen de personas catalogadas como extrovertidas, mientras que las miradas cortas y evasivas son un modelo propio de las personas introvertidas.

Por otra parte, en las situaciones a las que corresponde la colaboración de los interlocutores, la mirada cumple con una función de afiliación a un grupo específico, en

circunstancias amistosas o de trabajo, por ejemplo. Los movimientos oculares más comunes en el contexto de interacción social son: la ojeada, la mirada, el contacto visual recíproco de los interlocutores, la desviación de la mirada, las miradas que enfatizan o acentúan el contenido del mensaje, las miradas que pretenden finalizar o concluir los intervalos de participación.

En conjunto con los elementos no verbales, los aspectos no lingüísticos del comportamiento verbal y los aspectos físicos-exteriores de los sujetos representan un complemento del proceso de comunicación.

Los aspectos no lingüísticos del comportamiento verbal forman parte de la competencia paralingüística, en el sentido de la relación que mantienen con el aparato fonológico y la producción de sonidos. Sin embargo, aun cuando los elementos no son definidos propiamente como palabras sino como sonidos o simples expresiones, también tienen una función esencialmente comunicativa.

Los aspectos no lingüísticos son: la calidad de la voz, caracterizadores vocales (risas, suspiros, llantos, etcétera), calificadores vocales, segregados vocales (ah, uh, mmm...), indicadores vocales (permiten el reconocimiento de la edad, el sexo y condiciones de salud en los interlocutores), indicadores vocales de tipo social (origen, posición social y profesional de los interlocutores), indicadores vocales psicológicos (personalidad y estado emotivo), acento y pronunciación entre otros.

En síntesis, los elementos no lingüísticos del comportamiento verbal actúan básicamente como indicadores para el reconocimiento del:

- **DIALECTO.** Variante regional de la lengua.
- **IDIOMA.** Forma de expresión oral junto con su manifestación escrita.
- **SOCIOLECTO.** Forma particular de hablar de un grupo social, como variante de factores sociales y culturales, más que regionales.

- **IDIOLECTO.** Forma característica de hablar de cada persona (características de la forma expresiva a nivel personal).
- **REGISTRO.** Forma técnica de hablar de una profesión o el estilo propio de cada profesión.

En cuanto a los aspectos físicos-exteriores de los interlocutores podemos decir que cumplen con una función “epidérmica” de la comunicación, en tanto que proporcionan señales sobre el aspecto exterior de los sujetos. Este aspecto de la comunicación comprende elementos como el vestido, el arreglo personal, el peinado, etcétera. La interpretación social de estos elementos abre un camino al conocimiento del sujeto en términos de su identidad, creencias, actividad, posición social y actitud.

## 2.4. Regulación de la participación en el proceso de comunicación

En el proceso de comunicación es importante la existencia de un conjunto de normas de regulación interactiva<sup>51</sup>, a partir del cual se puede determinar el nivel de participación de los interlocutores dentro de dicho proceso. Si bien en la práctica es difícil percatarse sobre la existencia de normas de regulación, esto se debe a que dichas reglas están determinadas por los elementos no verbales anteriormente descritos.

De esta manera, con base en las investigaciones referidas por Ricci Bitti en su análisis sobre la comunicación como proceso, es posible plantear un esquema básico de interacción regulada, basado en dos niveles distintos: el contacto visual y los movimientos de la cabeza.

La conversación tiene como punto de partida un contacto visual, a través del cual se expresa o indica el grado de deseo e intención participativa de los interlocutores. En este sentido, nuestro esquema apunta, primero, hacia un contacto visual recíproco, un contacto visual no recíproco y la evasión de las miradas, hacia el final de una conversación.

Generalmente, el interlocutor que habla retira la mirada de quien lo escucha, restando así la posibilidad de ser interrumpido. Cuando el hablante devuelve la mirada a su interlocutor le cede entonces el turno para que inicie su discurso. Las miradas que eventualmente se realizan a lo largo de la interacción tienen como objetivo la confirmación, ya sea positiva o negativa, del discurso de los interlocutores.

De igual forma, los movimientos de la cabeza tienen la misma función de confirmar el valor (de rechazo o aceptación) del discurso y el nivel de atención o comprensión en torno a él, generando señales de asentimiento y disentimiento. Asimismo, los movimientos de la cabeza que se acompañan de ciertos sonidos pretenden establecer cambios de turnos, ya sea para preguntar, insertar comentarios o para dar continuidad al discurso original.

En síntesis, tanto el contacto ocular como los movimientos de la cabeza son tan sólo algunos de los elementos determinantes de la secuencia interactiva y de los intercambios de

---

<sup>51</sup> Al referirnos a una regulación interactiva lo hacemos también sobre el *turn-taking* o la acción de intercambiar turnos de participación tanto en el hablante como en el oyente. Esto es lo que resulta en una interacción segmentada de los interlocutores.

turnos en la comunicación. Sin embargo, los elementos no verbales descritos en el apartado anterior tienen la misma función. De acuerdo con esto, el carácter regulador de los elementos no verbales se puede delimitar en torno a tres tipos de señales:

- **SEÑALES DE ATENCIÓN.** Indican el grado de interés y atención recíprocos en los interlocutores.
- **SEÑALES DE COMPRENSIÓN.** Indican el grado de comprensión o incomprensión sobre el contenido del mensaje.
- **SEÑALES DE VALUACIÓN.** Indican el valor que se le asigna al contenido del mensaje (acuerdo o desacuerdo).

Por otra parte, en un sentido estrictamente verbal, la continuidad de la interacción, basada en el constante intercambio de turnos, también depende de la constante confirmación del uso de marcos de referencia comunes, es decir, una confirmación que indica el uso de un lenguaje común.

Esta confirmación referencial es un indicador del papel comunicativo que desarrollan; si lo que dicen es comprendido, si el sentido y el tono de los mensajes son tomados sin perder su tono y sentido originales, y si la contextualización de los mensajes es la correcta para sus interlocutores. De aquí la necesidad de confirmar los mensajes a través de preguntas y afirmaciones, que pretenden reafirmar el papel comunicativo de los sujetos (*estoy bromeando, ¿sí me explico?, ¿me entiendes?*).

## 2.5. Modelos de Comunicación

Es importante aclarar que los modelos que se han tomado en cuenta para este apartado corresponden a cuatro de los modelos que han tenido una influencia notable en el desarrollo de la teoría de la comunicación.

Con base en esto, también cabe aclarar que el motivo por el cual se mencionan estos cuatro modelos corresponde a un interés particular primero por manifestar la importancia de los modelos en el estudio de los procesos comunicativos, estableciendo, al mismo tiempo, las diferencias existentes entre ellos, y, segundo, plantear las bases para la posterior construcción de un modelo propio, acorde con el objeto de estudio de este trabajo.

En un principio, la estructuración de un modelo requiere de la comprensión de sus características, es decir, como construcciones científicas para la aprehensión de la realidad, como representaciones simplificadas de la realidad y como estructuras teóricas que enuncian y explican las relaciones existentes entre los elementos de un fenómeno.

Al respecto, debe tomarse en cuenta la existencia de múltiples modelos sobre diversos fenómenos de la realidad, así como su carácter transitorio. A partir de esto, en términos de David Berlo, se puntualiza que ningún caso un modelo puede calificarse como "exacto" o "verdadero". Berlo refuerza esta afirmación cuando señala que solamente determinados modelos (...) *serán de mayor utilidad o corresponderán más que otros al estudio actual de los conocimientos acerca de la comunicación.*<sup>52</sup> En este sentido, la construcción de los modelos deberá estar en relación con una perspectiva actualizada de nuevos fenómenos.

En términos de estructura, un modelo se construye con base en un marco teórico-conceptual, que permite el análisis y la reducción abstracta de los fenómenos, en principios racionalmente congruentes con el marco teórico, y en la búsqueda y el establecimiento de relaciones entre los elementos del proceso que se quiere representar.

En cuanto a los tipos de modelos que se pueden construir están los siguientes:

---

<sup>52</sup> Berlo, K. David, op. cit., p. 23

- **ANALÓGICO.** Establece una relación o una analogía cualitativa entre dos procesos, en donde el primer proceso sirve como fundamento del segundo.
- **ICONISTICO.** Plantea gráficamente las características del fenómeno de una forma casi semejante, tomando en cuenta las propiedades y relaciones de sus elementos.
- **SIMBÓLICO.** Se basa en la representación del fenómeno a partir de interrelaciones básicamente conceptuales.

En síntesis, la función principal de los modelos es la explicación de un fenómeno, en donde el funcionamiento de la explicación es un conjunto de conocimientos previos, es decir, un marco teórico. Cuando el fundamento queda reducido a datos sobre el fenómeno, la función del modelo es simplemente descriptiva.

Además, los modelos permiten la visualización de un marco conceptual. Sin embargo, los modelos tienden a quedar rezagados ante los diversos fenómenos de una realidad dinámica y cambiante, los modelos tienden a ser parciales en su intención explicativa (...) *el único modelo idéntico a la realidad es la propia realidad.*<sup>53</sup> En un intento por ofrecer una perspectiva comparativa se plantean ahora los siguientes modelos.

El modelo de **Harold Dwight Laswell** tiene origen en su propio interés y desarrollo en el área de la propaganda política, en la creciente influencia de los medios sobre la sociedad y en la orientación del público consumidor basada en la corriente conductista (mecanismo estímulo-respuesta).

Los componentes del modelo de Laswell son: un estimulador que busca una respuesta (quién), los estímulos comunicativos (qué) , los medios o instrumentos que permiten la transmisión de los estímulos (canal), un sujeto que reaccione frente a los estímulos (a quién) y las respuestas a esos estímulos (efectos).

Asimismo, Laswell plantea un análisis específico para cada uno de los componentes del modelo, que se representan de la siguiente manera:

<sup>53</sup> Alsina, Miguel Rodrigo, Los modelos de la comunicación, p. 19

- **Quién – Análisis de control**
- **Dice qué – Análisis de contenido**
- **En qué canal – Análisis de los medios**
- **A quién – Análisis de la audiencia**
- **Con qué efectos – Análisis de los efectos**

Este modelo identifica claramente los elementos del acto comunicativo, por lo que su estructura puede calificarse como sencilla. Sin embargo, el modelo es propio de la comunicación interpersonal, aun cuando fue estructurado en relación con la comunicación masiva. Además, el análisis de este modelo es segmentado, ya que plantea un conjunto de elementos independientes y carentes de interrelaciones.

El modelo de Laswell también puede calificarse como unidireccional, ya que se centra preponderantemente sobre el emisor como elemento estimulante de la comunicación. Esto implica una actitud pasiva del receptor y una reacción homogénea. El receptor queda reducido a una masa de sujetos aislados, a los que se les resta su capacidad de respuesta (no hay *feedback*).

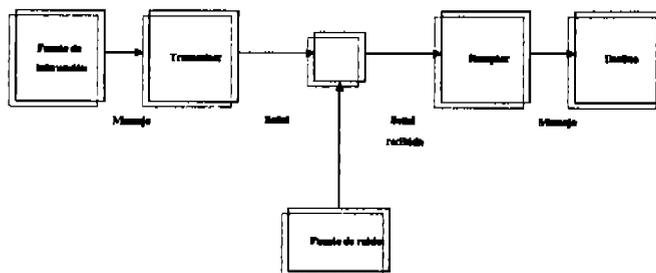
El llamado modelo matemático de comunicación (figura 1) tiene su origen en el trabajo conjunto de **Claude Elwood Shannon** y **Warren Weaver**. Este modelo se deriva del desarrollo de la teoría de la información, que comprende ideas en torno a la velocidad de la información, la capacidad de los canales y la codificación correcta de los mensajes, aunque el asunto de mayor interés es la transmisión eficaz de los mensajes.

Con base en lo anterior, Weaver detecta la problemática de la comunicación en tres niveles distintos:

- La precisión con la que se pueden transmitir los símbolos (problema técnico).
- La precisión con que los símbolos son recibidos, manteniendo su significado original (problema semántico).
- La efectividad con la que el significado puede modificar la conducta del receptor (problema de efectividad).

Modelo de Shannon

Figura 1



Sobre esto, es importante señalar la enorme influencia de la cibernética en la concepción de la comunicación de este modelo y la actividad científica de Shannon en la informática. La cibernética se entiende como el área que se ocupa del estudio de (...) *los procesos de comunicación y control tanto en los seres vivos como en los sistemas automáticos.*<sup>54</sup>

La operación del proceso se inicia en este modelo a partir de una fuente de información, la selección de un mensaje de entre un conjunto de posibles mensajes, la transmisión de ese mensaje a través de un medio físico, o sea, de un canal, la influencia de elementos no deseados en la comunicación, que se generan en una fuente de ruido, la recepción de la señal y la operación inversa del proceso para la decodificación del mensaje.

El término "ruido" se emplea dada la naturaleza del modelo, es decir, para la reducción de los problemas comunicativos en los sistema de telefonía (distorsiones o interferencias de audio, por ejemplo). Asimismo, el término "información" se asigna al conjunto de posibles mensajes, comprendidos, a su vez, no como estructuras individuales sino como situaciones enteras. De aquí la existencia de una fuente de información y de un proceso selectivo del mensaje.

El modelo de **Wilbur Schramm** es producto de la revisión de los modelos de Laswell y Shannon, así como de la preocupación compartida de la época por el análisis de los efectos de la comunicación de masas sobre la audiencia. Los análisis sobre la relación medio-audiencia dieron como resultado la concepción del "público activo", descartando así la del "público pasivo" y manipulable.

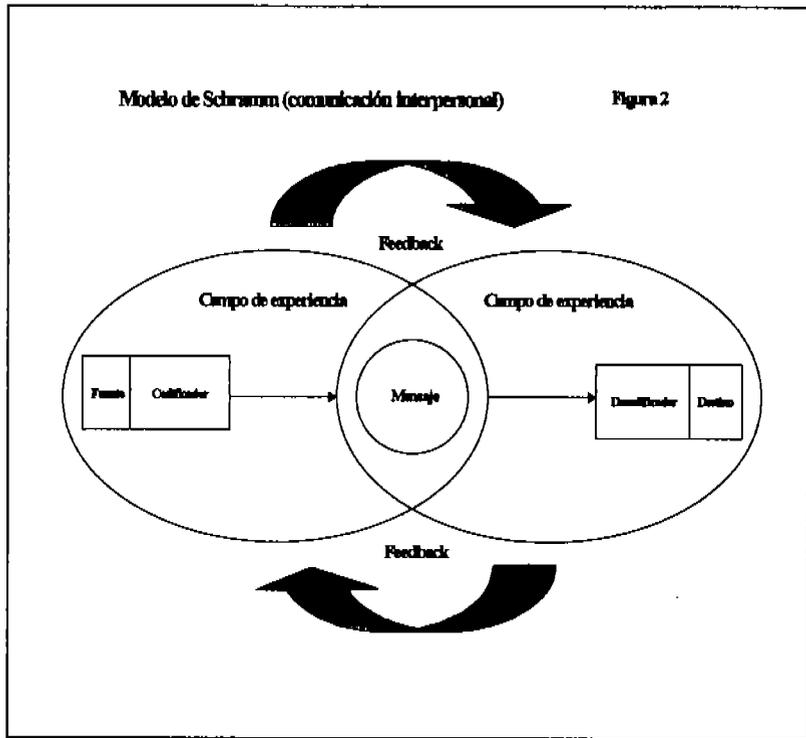
En este sentido, Schramm recogió dicha concepción y retomó la teoría de la comunicación de dos niveles para hablar del hombre como ser no aislado y de su permanente actividad social. Esta teoría plantea la participación del individuo en diversos grupos sociales, que, al mismo tiempo, funcionan como canales de información, fuentes de presión y adaptación social, y como apoyo o soporte social del hombre. En síntesis, la comunicación en dos niveles se refiere a la mediación que los líderes ejercen entre los medios y aquellos grupos sociales.

---

<sup>54</sup> *Ibidem*, p.37

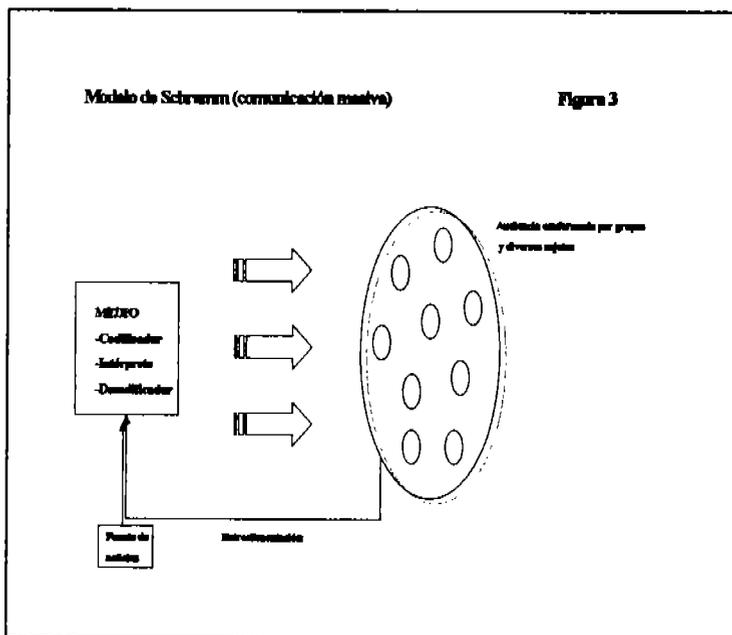
Modelo de Schramm (comunicación interpersonal)

Figura 2



Modelo de Schwann (comunicación masiva)

Figura 3



Las partes fundamentales del modelo de Schramm (figura 2) son la fuente informativa, el mensaje y el destino. En dicho proceso, la fuente informativa debe ser codificada y puesta como mensaje en un canal técnico específico para su transmisión.

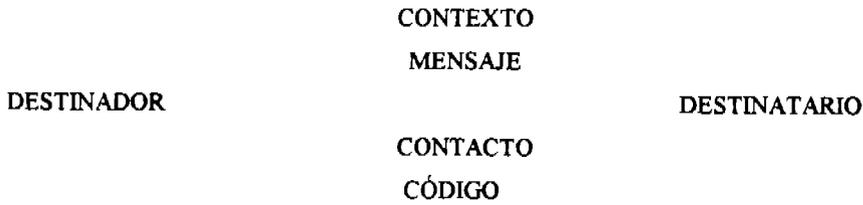
Al igual que Shannon, el interés de Schramm recae en la capacidad del canal y la capacidad del comunicador, pero sobre todo en los elementos comunes de la experiencia de la fuente y el destino. Esta experiencia común corresponde al conocimiento de los sujetos. Asimismo, la aceptación del público como audiencia activa lleva a la inclusión de un elemento de retroalimentación (*feedback*), es decir, al reconocimiento del carácter dialógico de la comunicación, en donde los sujetos actúan como fuente y destino.

En el caso de los medios de comunicación, el modelo de Schramm (figura 3) los reconoce como decodificadores, intérpretes y codificadores, en la medida en que reciben y ordenan un conjunto de acontecimientos, los convierten en noticia y los transmiten en forma de mensajes idénticos para grupos diversos que conforman la audiencia. Aquí, el *feedback* se interpreta como la reacción de los grupos frente al mensaje, ya sea aceptándolo o rechazándolo, con respecto a la concordancia con los valores, actitudes y los objetivos del grupo.

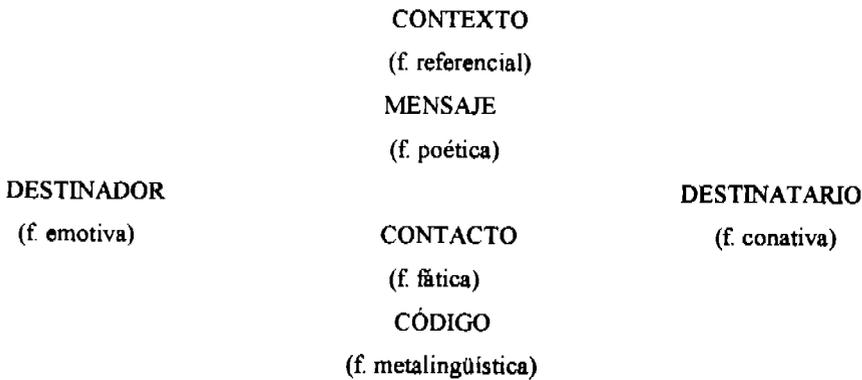
Por último, el modelo de Jakobson tiene como fundamento las premisas establecidas por el círculo de Praga en torno al lenguaje, en donde básicamente se enuncia que:

- El análisis lingüístico debe centrarse en el punto de vista de su función.
- El lenguaje tiene una función esencialmente social, que atiende a la relación entre el lenguaje y una realidad extralingüística.
- La finalidad social del lenguaje se alcanza cuando se generan en el oyente ciertas emociones.

De acuerdo con esto, el modelo de Jakobson dirige su atención hacia la comunicación verbal y lo ilustra con seis componentes:



A través de este esquema básico, Jakobson localiza y asigna las funciones del lenguaje para cada uno de los componentes:



La función referencial se orienta hacia un contexto específico; a las situaciones, objetos y personas referidos en el discurso. Con la función emotiva se ponen en relieve las relaciones existentes entre el destinador y el destinatario, a través de elementos prosódicos, de entonación o las actitudes de los sujetos. Por su parte, la función conativa establece la relación entre el carácter del mensaje y la reacción del destinatario frente a él.

La función fática permite la evaluación del funcionamiento del canal; es lo que Jakobson denomina como contacto, es decir, un canal físico de comunicación y una "conexión psicológica", que permite el seguimiento y desarrollo de la comunicación en ambos interlocutores. La función metalingüística implica la verificación del código dentro

de la comunicación y su buen funcionamiento o conveniencia en la relación. Por último, la función poética que se centra en la organización y expresión estética del discurso.

Como se ha podido observar, la estructuración de los modelos de comunicación es una actividad que se centra en la comprensión de los procesos comunicativos, desde perspectivas diferentes. De aquí que los modelos anteriormente descritos presentes diferencias de carácter disciplinario.

En este sentido, en el modelo de Laswell se identifican los elementos de tipo político e ideológico que lo originan; en Shannon, se identifica el carácter matemático de su modelo; en Schramm, el modelo es más cercano al análisis sociológico de la comunicación; y en Jakobson, el modelo presenta una raíz exclusivamente lingüística.

### **III LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y EL NUEVO CONTEXTO DE LAS RELACIONES SOCIALES**

Como parte de este análisis que se centra en proceso de comunicación a través de Internet es importante delimitar un marco teórico y conceptual respecto a los términos informáticos y sociológicos que permiten la comprensión sobre la naturaleza de la sociedad de la información.

El objetivo de esta delimitación conceptual es el de establecer el contexto dentro del cual se desarrolla el fenómeno de la comunicación a distancia por medio del chat, para lo cual ha sido necesario recurrir a una breve cronología sobre los aspectos históricos más relevantes sobre el desarrollo y evolución de la red Internet, así como de los servicios que ofrece, en donde el chat figura como uno de los principales.

Uno de los puntos fundamentales de este capítulo es el análisis del binomio sociedad-tecnología, es decir, de la relación histórica existente entre el hombre y los medios materiales para la satisfacción de las necesidades, en este caso de comunicación. Con base en esto, la definición de esta relación permite el señalamiento de los puntos o áreas sociales de mayor impacto, así como del planteamiento del dilema ético, social y cultural que se desprende de la integración tecnológica.

En este sentido, el nivel de incidencia de lo tecnológico sobre lo social comienza a través del análisis de un conjunto de conceptos sociológicos y su correspondiente redefinición dentro del contexto informático virtual, además de un primer acercamiento al papel del lenguaje en función del medio electrónico y de los estándares mundiales.

El concepto de lo global es una constante que traza el desarrollo del presente capítulo, en el sentido de que ayuda a comprender de manera más amplia la naturaleza de la actual etapa de desarrollo tecnológico, sobre todo en lo que corresponde a la eliminación de las fronteras geográficas e idiomáticas.

De acuerdo con esto, los fundamentos de la teoría de Mc Luhan, acerca de la conformación de la "aldea global", son imprescindibles en la medida en que representan la parte sustancial de una tendencia que apunta hacia una integración de los medios

electrónicos en los diferentes contextos de acción humana, con su correspondiente costo social.

### 3.1. La sociedad de la información

El término “sociedad de la información” plantea una interrogante que no sólo se detiene en el análisis de la relación y el impacto de las llamadas nuevas tecnologías con respecto a la estructura social, sino también la necesidad de comprender su naturaleza.

Sociológicamente, la comprensión de la sociedad de la información no representa dificultad alguna, ya que la actividad del hombre se ha mantenido permanentemente ligada a la necesidad de recibir, transportar, guardar, procesar y difundir información; esto, con la constante búsqueda de los medios para lograrlo.

Tecnológicamente, la sociedad de la información es equiparable con la concepción de la sociedad postindustrial, caracterizada por la inserción masiva de tecnologías relacionadas con la información, en empresas, instituciones de gobierno y centros de investigación. De esta integración tecnológica con el ámbito laboral y de investigación surgieron problemas de orden técnico, social, ético y psicológico.

La recuperación de los dos aspectos anteriores, social y tecnológico, bajo una misma concepción de la sociedad de la información nos permite hablar de ella como una estructura social organizada en torno a la información y el conocimiento, factores que plantean, a su vez, el control de la estructura y la conducción de la innovación y el cambio en ella. Desde la perspectiva de Luis Joyanes, (...) *el tema de la sociedad de la información no sólo es un tema tecnológico, sino un desafío cultural y social.*<sup>55</sup>

Por su parte, Carmen Gómez Mont apunta que la sociedad de la información es denominada como tal (...) *porque en ella la tecnología de la información es la infraestructura primaria de toda la producción industrial así como de la distribución de bienes y servicios.*<sup>56</sup> Asimismo, señala que el término se utiliza como indicador de una etapa sucesora de las etapas iniciales de la Revolución Industrial. Sin embargo, si bien es cierto que la relación entre la sociedad y la tecnología no es signo aún de una reestructuración social básica, en términos de las relaciones clase, las tecnologías de la

<sup>55</sup> Joyanes, Luis, CIBERSOCIEDAD: Los retos sociales ante un nuevo mundo digital, p. 41

<sup>56</sup> Gómez Mont, Carmen, Nuevas tecnologías de comunicación, p. 15

información o nuevas tecnologías ya plantean una reorganización de la actividad humana en términos de:

- Eliminación de fronteras.
- Incremento de la libertad individual y, simultáneamente, una reducción de la privacidad.
- Empleo.
- Surgimiento de nuevas empresas comerciales.
- Investigación.
- Vida doméstica.
- Tiempo libre (entretenimiento).

De lo anterior se desprende el cuestionamiento sobre el sentido en que las nuevas tecnologías pueden ser consideradas como un factor de cambio social. Dada la naturaleza de este cuestionamiento, habría que comenzar por comprender el valor social de la tecnología, a partir de la relación que guarda con respecto a la sociedad.

Las consideraciones en torno a la tecnología como fuente de producción de la riqueza parecen ser limitadas en comparación con aquellas perspectivas que han hecho de la tecnología una herramienta o factor clave en el desarrollo y evolución de la humanidad. De aquí que la tecnología sea considerada como (...) *un valor social de primer grado*.<sup>37</sup>

La tecnología cumple con una función de punto de referencia macrosocial, además de contar con una influencia notable sobre la esfera de producción, que delimita al mismo tiempo los parámetros del progreso de la sociedad. La importancia de la tecnología en el contexto social radica en sus funciones reguladoras de los procesos de producción y distribución, en la organización de la vida laboral y las relaciones sociales, y como factor de modificación de la territorialidad.

En este sentido, la naturaleza de la sociedad de la información no plantea una transformación estructural ni repentina de la sociedad en su conjunto, sino una nueva

---

<sup>37</sup> Joyanes, Luis, op. cit., p. 31

organización de la actividad humana y un replanteamiento de las relaciones sociales; todo esto en torno a la información.

Si bien la tecnología puede ser considerada como factor del cambio social, esto no quiere decir que sea un elemento determinante de ese cambio. Para esto, debe recordarse que el cambio social se entiende como el resultado de la transformación de cada una de las estructuras sociales, es decir, de la modificación de un conjunto de factores (instituciones, grupos y relaciones sociales, entre otros). De acuerdo con esto, la tecnología representa un factor de cambio en la medida en que su inserción en la vida social genera modificaciones de las relaciones que implica.

De esta forma, la noción del cambio social a partir del factor tecnológico no debe quedar limitada a una percepción lineal del progreso. Es cierto que el desarrollo y el cambio tecnológicos moldean la noción de una modernización, sin embargo, el planteamiento de una sociedad moderna no debe pretender la creación de una percepción equivocada de la tecnología como sinónimo de avance.

La riqueza del concepto de la sociedad de la información radica entonces en el establecimiento de la relación entre lo social y lo tecnológico, pero también en la visualización de los problemas y cuestionamientos que se derivan de esta relación.<sup>58</sup> Algunos de los cuestionamientos en torno a la sociedad de la información se centran en aspectos de orden:

- **TÉCNICO.** Requerimientos y especificaciones de la tecnología.
- **ECONÓMICO.** Costos de los equipos, quién o quiénes ejercen el control de la tecnología.
- **SOCIOLÓGICO.** Beneficio social de la tecnología.
- **CULTURAL Y EDUCATIVO.** Calidad, conveniencia y efectos de los contenidos.
- **POLÍTICO.** Control sobre la sociedad y modificación de la libertad individual.

---

<sup>58</sup> Un ejemplo claro es el de la arquitectura que no siempre plantea un avance en términos de una reorganización satisfactoria de los espacios físicos y ecológicos, ya que se enfrenta al acelerado crecimiento demográfico como uno de los problemas latentes de la sociedad moderna.

En otro orden de cuestionamiento, existe una fuerte tendencia a la promoción e integración casi eufóricos de la tecnología en la sociedad, situación que puede (...) *generar una especie de fetichismo obsesivo en sus usuarios.*<sup>59</sup> Sin embargo, también se tiende a perder de vista un aspecto que Gómez Mont apunta como una “falacia de las nuevas tecnologías”, es decir, cuando se (...) *asume que toda la gente cuenta con la misma capacidad para comprender, procesar y utilizar ese caudal de información y conocimiento.*<sup>60</sup>

Esta última reflexión apunta hacia el desfase existente entre la sociedad y la tecnología, que se puede reducir, entre otros factores, a un problema de rechazo o aceptación social. Algunos de los factores que generan el rechazo de la tecnología son los siguientes:

- Una deshumanización, basada en el temor social de la sustitución del hombre por la máquina.
- Las dificultades en la adquisición del lenguaje de la tecnología y la falta de un dominio pleno de ese lenguaje.
- Los efectos del trabajo en el hogar, que se traducen en una amenaza hacia la vida personal y familiar.
- La invasión y la pérdida de la intimidad.
- La dependencia tecnológica que se establece con respecto a otros países.
- El sentimiento de control que se desprende de la instalación y presencia de la tecnología en la vida cotidiana.

Sin embargo, el problema del desfase sociedad-tecnología no sólo queda limitado a cuestiones relacionadas con el temor social, sino que también abarca aspectos referentes a una falta de iniciativa humana para el aprendizaje y la familiarización con los medios tecnológicos.

---

<sup>59</sup> De Kerchove, Derrick, *La piel de la cultura: Investigando la nueva realidad electrónica*, p.30

<sup>60</sup> Gómez Mont, Carmen, op. cit., p. 20

Como parte de esta investigación ha surgido la necesidad de mantener un contacto con los lugares y las personas en los cuales se centra el análisis de la relación entre lo social y lo tecnológico. Uno de los resultados de esta actividad fue una entrevista con la persona responsable de la administración, operación y mantenimiento de un *cibercafé*.

En general, las conclusiones de aquella entrevista permiten ver que existe cierta renuencia de la gente con respecto al aprendizaje sobre el manejo de Internet y, por el contrario, una manifestación de enojo o rechazo casi generalizado cuando se les invita al aprendizaje, situación que se traduce en una actitud de comodidad frente a la realización de operaciones simples como la adquisición de una cuenta de correo electrónico o la elaboración de trabajos y tareas escolares en una computadora.

De esta forma, la reflexión referente al desfase plantea una perspectiva segmentada de la sociedad, es decir, sobre los grupos de rechazo y aquellos proclives a la aceptación del fenómeno tecnológico. Los grupos con fuerte tendencia a la aceptación son:

- **JÓVENES Y NIÑOS.** Por sus características, poseen un mayor interés y capacidad de asimilación y comprensión.
- **EMPRESARIOS.** Por cuestiones relacionadas con la elevación de la productividad.

En este sentido, lejos de establecer una crítica rigurosa o de condena sobre la sociedad de la información, el análisis sociológico deberá centrarse en la modificación de las relaciones de la estructura social. La negación de la sociedad de la información es equivalente a admitir que la tecnología nunca ha estado presente en el desarrollo y evolución de la humanidad.

Al respecto, sólo basta la revisión de la evolución del lenguaje, considerado, según De Kerchove, como la primer tecnología humana, entendida, a su vez, no como un *proyecto tecnológico* sino como resultado de un proceso biológico evolutivo, como se ha visto. Con base en esto, cabe la ruptura sobre el concepto tradicional de la tecnología, que la identifica con el conjunto de artefactos materiales. Se trata de identificar la tecnología con el quehacer humano (cómo hace el hombre), es decir, (...) *como acción humana sobre objetos*

*físicos, o como una serie de objetos físicos caracterizados por el hecho de servir a fines humanos.*<sup>61</sup>

En este sentido, la sociedad de la información representa un desafío sociocultural, como se mencionó anteriormente, en la medida en que plantea la necesidad de despejar las dudas y cuestionamientos que se desprenden del uso de la tecnología.

El esclarecimiento de esos cuestionamientos depende en gran medida de una comprensión ampliada y cuidadosa de la cultura, que si bien es y ha sido entendida a lo largo de la historia como resultado del desarrollo artístico del hombre (como producto artístico) también se explica a partir del papel del hombre en relación con procesos históricos y sociales.

Sobre esto, Leontiev rescata a Darwin para hablar de una primera etapa biológica de desarrollo humano y a Engels para hablar de la etapa primaria de la producción (entendida como proceso social) y su desarrollo en función de leyes objetivas (histórico-sociales).

Estos elementos sirven a Leontiev para atribuir la consolidación del desarrollo humano a fenómenos exteriores, entendidos como fenómenos de una "cultura material y espiritual", así como resultado de la actividad creadora y productiva del hombre, de donde se desprende la creación de instrumentos con utilidad social y el desarrollo de las ciencias y de las artes.

De lo anterior se concluye que el pensamiento y los conocimientos de cada generación subsiguiente se forman a partir de los avances alcanzados por la actividad cognoscitiva de las generaciones anteriores, es decir, a través de la asimilación del desarrollo histórico de la sociedad.

En síntesis, esto nos permite plantear una dinámica de desarrollo cultural con base en la desaparición de las generaciones humanas y la transmisión de sus productos a las siguientes generaciones, que van asumiendo la responsabilidad de multiplicar y perfeccionar, por medio de un esfuerzo social y colectivo, las riquezas que les han sido heredadas.

Con base en lo anterior, la reducción conceptual de la cultura representa un obstáculo frente al esclarecimiento de los cuestionamientos socioculturales, debido a la

---

<sup>61</sup> Drucker, Peter en Buchanan, Scott, et. al., Tecnología y cultura, p. 151

falta de una noción cultural incluyente de la actividad humana y sus productos. En la medida en que la cultura sea entendida como (...) *la suma de esfuerzos humanos por cultivar el ambiente físico y diseñar las herramientas materiales e inmateriales adecuadas para tal fin*<sup>62</sup>, se podrá resolver la interrogante sobre la forma en que la sociedad se enfrenta a su medio.

La sociedad de la información existe en tanto que el quehacer humano origina nuevas tecnologías y las introduce a su entorno. El problema, por lo tanto, no sólo es de orden conceptual, sino también de las implicaciones de la tecnología en el contexto social. La sociedad de la información es la confrontación del hombre con los productos de su actividad, con su medio.

Asimismo, la sociedad de la información comprende una gran diversidad tecnológica, en donde el punto de partida y común denominador de la llamada *revolución silenciosa*, según Luis Joyanes, es la computadora.

---

<sup>62</sup> Gómez Mont, Carmen, op. cit., p. 22

### 3.2. Antecedentes de la sociedad de la información: la aldea global

Como ya se dijo, la sociedad de la información no sólo plantea cuestiones de orden conceptual, sino también referentes a las relaciones derivadas de la integración tecnológica en la sociedad y sobre los efectos y cuestionamientos que se desprenden de ella.

La preocupación y el temor social sobre aquellas posibles modificaciones de la tecnología en la sociedad han sido una constante a lo largo del desarrollo humano, que, a su vez, representan importantes indicadores no sólo del advenimiento de nuevos adelantos tecnológicos, sino también de nuevas problemáticas.

La concepción de la sociedad organizada en torno a la tecnología es más antigua de lo que parece. Platón rechazaba la escritura por su naturaleza “inhumana”; en 1923, Elmer Rice publicó la historia de un oficinista que se convertía en víctima de la automatización al utilizar una máquina sumadora (*The adding machine*); Fritz Lang dramatizó la esclavización derivada de la industrialización en *Metrópolis*; Chaplin caricaturizó la incapacidad humana frente a la tecnología en *Tiempos modernos*; George Orwell visualizó en un artefacto similar a una computadora un elemento de control político sobre la sociedad y el novelista William F. Gibson acuñó el término “realidad virtual” al pensar en la posibilidad de manipular manualmente los programas de una computadora.

Sin embargo, aun cuando estos ejemplos representan un conjunto de aproximaciones sobre nuevas formas de organización social, los antecedentes de la sociedad de la información radican en los planteamientos de Marshall McLuhan, que, en comparación con los ejemplos mencionados, permite una percepción más clara y más cercana, favorecida por su estudio y análisis de los medios de comunicación.

Lejos de desarrollar una explicación ampliada y minuciosa o una crítica desmedida de la obra de McLuhan, como ha sucedido con autores como Sydney Finkelstein<sup>63</sup>, el objeto de retomar a McLuhan recae sobre la relevancia de la acuñación del concepto de la *aldea*

---

<sup>63</sup> En algunos casos, McLuhan ha sido considerado como un visionario frente al advenimiento de una integración tecnología-sociedad, pero en el caso de Sydney Finkelstein la naturaleza de su crítica es ideológica, lo cual lo lleva a reducir la teoría de McLuhan como instrumento justificador del capitalismo.

*global*, que representa una referencia casi obligada en aquellas obras dedicadas al estudio de la sociedad de la información y nuevas tecnologías.

La concepción de la aldea global parte de la descripción de un problema basado en una metáfora de la categorización sensorial y perceptiva del cerebro. McLuhan comienza por seguir la esquematización hemisférica del cerebro humano.

El hemisferio izquierdo es la parte del cerebro en donde se origina y concentra el razonamiento jerárquico. También es el fundamento de pensamiento analítico y por esto obedece a secuencias rígidas o lineales de deducción.

Desde el punto de vista de McLuhan, el hemisferio izquierdo concentra gran parte de las concepciones y formas perceptivas del mundo occidental. El predominio de la vista en este hemisferio (espacio visual) determina el comportamiento humano basado esencialmente en una lógica lineal. La organización del pensamiento del hemisferio izquierdo es cuantitativa o diacrónica y rige la lectura, la escritura y el ordenamiento con base en parámetros de organización.

Por su parte, el hemisferio derecho se caracteriza por concentrar la capacidad táctil y auditiva (espacio acústico). En este hemisferio no existen las secuencias ni la cronología, sin embargo, es allí donde se establecen las relaciones entre los objetos.

De acuerdo con McLuhan, el hemisferio derecho se caracteriza por su aspecto cualitativo o sincrónico, propiedad que permite la regulación entre lo espacial y lo táctil, lo acústico y lo musical. Históricamente, los parámetros de la acción humana han estado determinados por el espacio acústico. McLuhan identifica a este espacio con el pensamiento del mundo oriental.

Además, acepta y establece que tanto el espacio visual y el espacio acústico representan individualmente formas de "preferencia sensorial" para cada cultura. El problema, según McLuhan, radica básicamente en una cuestión de miles de años, es decir, en que (...) *el sensorio del hombre, o base del equilibrio perceptivo, ha estado desviado.*<sup>64</sup>

Con base en esto, McLuhan aspira a una resolución basada en una conciliación; en un equilibrio de las funciones hemisféricas del cerebro, que permita o dé como resultado un "conocimiento comprensivo". Un elemento importante en esta resolución es el *robotismo*,

---

<sup>64</sup> McLuhan, Marshall, *La aldea global*, p.51

entendido como (...) *la capacidad de ser igualmente empático en varios campos al mismo tiempo.*<sup>65</sup>

Es aquí donde se resuelve el equilibrio del espacio visual y acústico, planteando una integración de la tecnología en la sociedad, principalmente de las tecnologías del video como elementos formadores de nuevas normas sociales y con el objetivo de generar y ofrecer una nueva conciencia omnipresente.

En este sentido, el proceso de integración tecnológica plantea, a su vez, una integración de la tecnología como extensión del hombre. Al respecto, McLuhan considera que cualquier (...) *invento o técnica constituye una prolongación o una autoamputación de nuestro cuerpo físico*<sup>66</sup>, pero también reconoce el impacto de la integración de esas prolongaciones asumiendo que cualquier (...) *prolongación o extensión, ya sea de la piel, de la mano o del pie, afecta a todo el complejo psíquico y social.*<sup>67</sup>

Sobre los efectos e impacto de la integración tecnológica, McLuhan se apoya en una estructura *tetrádica* para ilustrar el carácter diacrónico de la tecnología, es decir, en términos históricos (trascendencia temporal de la tecnología) y de desarrollo (uso de la tecnología en función de la mentalidad del usuario).

Cada uno de los puntos de la estructura tetrádica está en correspondencia con un cuestionamiento distinto:

1. ¿Qué agranda o incrementa a cualquier artefacto?
2. ¿Qué desgasta o deja obsoleto?
3. ¿Qué recupera que haya estado antes en desuso?
4. ¿Qué invierte o cambia cuando se lleva hasta el límite de su potencial?

Según McLuhan, la conformación de la *aldea global* marca la entrada de la humanidad a una era de implosión. Sin embargo, en términos de De Kerchove, dicha situación implosiva configura otra potencialmente explosiva. Asimismo, De Kerchove advierte una comprensión cuidadosa de esa *aldea global* para evitar la (...) *asociación de*

<sup>65</sup> Ibidem, p. 68

<sup>66</sup> McLuhan, Marshall, *La comprensión de los medios como extensiones del hombre*, p. 72

<sup>67</sup> Ibidem, p. 26

*una aldea con la tranquilidad del medio rural.*<sup>68</sup> El concepto de la *aldea global* representa sobre todo (...) *una generalización destinada a poner un título al complejo teatro de las telecomunicaciones internacionales.*<sup>69</sup>

Aunque el concepto de la *aldea global* fue acuñado en medio del dominio de la imagen televisiva sobre la conciencia pública, el contexto actual plantea una nueva configuración de ese concepto, basada en la integración del espacio acústico y visual a través de la *mutación* de las telecomunicaciones, que actualmente se ha reagrupado bajo el nombre de la *tercera ola*.

La tercera ola es el resultado de la categorización histórica del desarrollo tecnológico. La primera ola corresponde a la revolución agrícola, la segunda ola se centra en el nacimiento de la civilización industrial y la tercera ola se asocia con la implosión de McLuhan, sobre la base de una reestructuración creativa y tecnológica.

La tercera ola apunta a una reorganización de la vida en torno a las fuentes de energía, en donde la tecnología, los idiomas, las culturas, los patrones sociales y laborales convergen en el mismo punto. En términos de Nora Simon, la mutación tecnológica plantea una (...) *fuerte disminución de la mano de obra en los sectores primarios y secundarios, alza de los servicios y, sobre todo, multiplicación de las actividades en las que la información es la materia prima.*<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup> De Kerchove, Derrick, op. cit., p.210

<sup>69</sup> Ibidem

<sup>70</sup> Simon, Nora, *La informatización de la sociedad*, p. 175

### 3.3. Redefiniciones en la sociedad de la información: la información, la realidad, el espacio social y la cultura

Desde la perspectiva de McLuhan, el conjunto de tecnologías televisivas o relacionadas es presentado como elemento destructor de la sociedad fonéticamente alfabetizada, como causa del desempleo masivo, como disipador de la intimidad y como mecanismo de la dispersión propagandística sin fronteras. De ese conjunto de tecnologías, la computadora es el dispositivo generador de la *conciencia mundial*.

De igual forma, desde la perspectiva de Luis Joyanes, el punto de partida y común denominador de la llamada *revolución silenciosa* es la computadora. Las computadoras representan en elemento central de esa revolución dado que (...) *han venido a llenar esa necesidad sentida por la humanidad desde siempre: la necesidad de información*.<sup>71</sup>

Históricamente, las computadoras son el resultado del proceso de evolución del cálculo, que comprende tres etapas. La primera etapa abarca desde el uso de la mano como elemento auxiliar del cálculo hasta la introducción del ábaco como instrumento para la realización de operaciones aritméticas. La segunda etapa, conocida propiamente como informática, comprende la realización de actividades teóricas y experimentales. Esta etapa se ubica por la introducción y el uso, por vez primera, del concepto *computer* (1950), teniendo como base la creación de la computadora UNIVAC.<sup>72</sup>

La computadora UNIVAC fue construida por John Mauchly y J. P Eckert, con el apoyo del matemático John Von Neumann.<sup>73</sup> En 1952, la computadora UNIVAC fue presentada públicamente por la CBS en el contexto de las elecciones de ese mismo año. Fue utilizada como medio para la proyección estadística de los resultados electorales preeliminarios, anunciando que Dwight Eisenhower llevaba la delantera. Eisenhower ganó la contienda electoral. En este mismo contexto aparecieron el transistor y el circuito

---

<sup>71</sup> Joyanes, Luis, op. cit., p. 44

<sup>72</sup> Esta computadora pesaba 30 toneladas y medía 24 metros.

<sup>73</sup> Von Neumann acuñó el concepto *implosión*, apresuró la construcción de la bomba atómica y, entre 1945 y 1955, la fabricación de la bomba de hidrógeno. Además formó parte de la Comisión Norteamericana de Energía atómica y ocupó la dirección del proyecto de calculadoras electrónicas.

integrado, generando así una reducción en el tamaño de las máquinas y un incremento en su capacidad.

La tercera etapa comprende, aproximadamente, desde 1981 hasta la actualidad. El año de 1981 es significativo, ya que fue el año en que la empresa IBM fabricó y lanzó la primera computadora personal. En ese mismo año, la empresa Microsoft creó el soporte de gran parte de las computadoras actuales, es decir, el sistema operativo MS-DOS.

A continuación, tomando como punto de referencia a la etapa informática, nos referiremos a un conjunto de redefiniciones conceptuales de gran relevancia en la comprensión de la sociedad de la información, que recaen directamente sobre la cultura, la información, la realidad y el espacio social. Asimismo, en términos lingüísticos, este conjunto de redefiniciones representa una forma de reorganización y adecuación del lenguaje al contexto informático, a partir de la conformación de un nuevo marco conceptual de uso estandarizado o "universal". Al respecto, Gómez Mont señala que (...) *la computadora es una configuración técnica específica que demanda infraestructura, comportamiento y modalidades lingüísticas específicos.*<sup>74</sup>

Una de las redefiniciones en cuestión es la de la **información**. El concepto de información, en el sentido en que es utilizado actualmente, se mantiene estrechamente cercano al de Claude Shannon en su teoría matemática (capítulo II), en donde los aspectos de mayor relevancia son la velocidad y el flujo de la información que un canal puede soportar.

La naturaleza del modelo de Shannon, generado por la comunicación a través de impulsos eléctricos, ha dado lugar a la formación de un término que se mantiene como sinónimo de información: el bit<sup>75</sup>. Básicamente, el bit representa la unidad de medida de la información almacenada en una computadora; el bit es el símbolo y la medida de la información.

---

<sup>74</sup> Gómez Mont, Carmen, op. cit., p. 23

<sup>75</sup> Es la contracción de la expresión en inglés de *binary digit*. El lenguaje informático binario opera sobre la base de los dígitos 1 y 0.

Este es el sentido de la información que actualmente se mantiene como sustento de las llamadas *superautopistas de la información*<sup>76</sup>, es decir, de las redes de comunicación que funcionan sobre la base del envío de información a través de las líneas telefónicas con cables de cobre y de fibra óptica.<sup>77</sup> Uno de los mejores ejemplos de *superautopistas de la información* es el de Internet (World Wide Web). El valor de las redes informáticas radica en su carácter de punto de referencia universal e instrumento principal en el desarrollo de la sociedad de la información.

La ampliación y el uso frecuente de las redes de comunicación han dado lugar a la formación de un nuevo sector económico que ha venido desplazando considerablemente a la economía industrial ya existente, en donde la información ha adquirido un nuevo valor, es decir, el de producto y objeto de consumo. En este sentido, la información representa ya un elemento de control y factor económico de un sector organizado sobre el desarrollo del *hardware*<sup>78</sup> y el *software*<sup>79</sup>: la economía de la información.

Históricamente, el hombre se ha mantenido sujeto a formas de organización en torno a centros que le permiten la configuración y planificación de sus actividades. Con el desarrollo de la etapa industrial, la necesidad de ampliar los centros de organización se incrementó considerablemente. Con la etapa informática, se ha venido dando una continuidad en el establecimiento de esos centros y, paralelamente, la revelación de las limitaciones del binomio espacio-tiempo.

Como resultado de esas limitaciones, la vieja necesidad de establecer centros físicos para la organización de la actividad humana se ha transformado en la necesidad de una simplificación con base en una ruptura espacio-temporal. La solución a estas limitantes ya no tiene que ver con formas de planeación geográfica, sino con el establecimiento de nuevos espacios laborales, cuyo eje principal son las redes de comunicación y los servicios que ofrecen.

---

<sup>76</sup> Este término se empezó a acuñar en el informe de la National Information Infrastructure del ex vicepresidente de los Estados Unidos, Al Gore.

<sup>77</sup> La fibra óptica soporta 150 000 veces más información que el cable de cobre (líneas telefónicas convencionales).

<sup>78</sup> Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman una computadora.

<sup>79</sup> Elementos que pertenecen al terreno de la creación intelectual en contraste con los aparatos físicos que hacen posible su reproducción. Los programas de computación son un ejemplo.

En este contexto, el elemento principal en la eliminación de las nociones del espacio y el tiempo son las técnicas de comunicación. La aplicación de esas técnicas de comunicación en el ámbito de las telecomunicaciones ha dado lugar a una reducción del “espacio mundial”.

De esta manera, el desarrollo de las formas de comunicación, que persiguen la reducción de ese espacio, se sustenta sobre la base del concepto *distancia/esfuerzo*, es decir, en un nuevo binomio que no sólo busca la reducción de la distancia y el tiempo de la comunicación internacional, sino también la de los costos que ella implica. Un ejemplo básico de esta simplificación es el servicio telefónico y el sistema de tarifas que lo mantiene con costos de llamadas relativamente baratos (la reducción de la distancia se mide en términos económicos).

La redefinición referente al espacio está en correspondencia con el *ciberespacio*. En términos informáticos, el ciberespacio se define como el medio o el soporte de la información en donde se concentra y ejecuta el software de una computadora. El ciberespacio es un punto de referencia y tiene como sinónimos al *espacio o mundo virtual* y al *dominio digital*. El ciberespacio sólo existe en la medida en que representa una aplicación informática en función de la vida humana.

Mientras que el concepto de **realidad** se define como la (...) *clase de objetos sobre los que hablamos y que se caracterizan porque existen fuera e independientemente de nosotros, es decir, objetivamente*<sup>80</sup>, el ciberespacio plantea una noción subjetiva de lo real, que se caracteriza por la privación total de los espacios físicos y de los objetos. El elemento que da sustento a esta noción subjetiva de lo real es la llamada *realidad virtual*, que, según de Kerchove, es el resultado de la búsqueda de una interactividad biológica del hombre con las máquinas, a través de la integración o síntesis de múltiples tecnologías.

En la imaginación novelística de William F. Gibson, la idea de la realidad virtual incluía la descripción de un ambiente electrónico, caracterizado por la manipulación de datos y programas con propiedades casi físicas y tangibles. La idea actual de la realidad virtual tiene como base la manipulación de técnicas y aplicaciones informáticas visuales

---

<sup>80</sup> Schaff, Adam, *Lenguaje y conocimiento*, p. 209

para la creación de “mundos virtuales”, en donde la imagen adquiere propiedades de simulación, ficción, animación y arte.

La naturaleza de las imágenes virtuales es básicamente digital o numérica, es decir, su construcción se rige por la lógica binaria. La generación de las imágenes virtuales mantiene una relación con respecto a los mecanismos humanos perceptivos reales de los objetos, tomando como referencia el dualismo existente entre la imagen o representación visible y el modelo o representación inteligible. De aquí que la realidad virtual también pueda definirse como un entorno virtual explorable y visual, que entrega imágenes tridimensionales de síntesis.<sup>81</sup>

Aun cuando la realidad virtual nos priva de la percepción física de los objetos, los intentos por ofrecer una percepción más aguda a través de la computadora, en términos de síntesis, se reflejan en la integración del elemento multimedia<sup>82</sup> en el conjunto de representaciones tridimensionales.

La realidad virtual es el conjunto de aplicaciones informáticas visuales en función de aplicaciones reales, ya sea con la creación de modelos en función de la investigación (en la arquitectura o la medicina), en el conocimiento y la expresión artística (a través de los museos y las galerías virtuales) o en el área de la actividad humana y el interés personal (a través del comercio y las tiendas virtuales).

En su conjunto, tanto las características de la realidad virtual como las implicaciones del ciberespacio, refiriéndonos a la abolición de fronteras y a la ampliación de las capacidades de los usuarios como receptores y difusores de la información, han generado las condiciones para la articulación de amplias redes de comunicación humana, establecidas y concentradas en forma de *comunidades virtuales*.

Las comunidades virtuales son aquellos grupos de personas que se conectan a distancia entre sí por medio de una computadora, con el fin de intercambiar información, jugar, establecer lazos afectivos y colaborar con otros usuarios. Las comunidades virtuales

---

<sup>81</sup> En un sentido más estricto, tanto Joyanes como De Kerchove enfatizan sobre uno de los dispositivos más complejos conocido como *Head Mounted Display* (HMD), compuesto por un casco visualizador, guantes y una computadora. Este dispositivo ha sido utilizado por el Departamento de Defensa de Estados Unidos con objetivos de entrenamiento militar.

<sup>82</sup> El elemento multimedia es la síntesis o integración de texto, gráficos, audio y video.

pueden definirse como agregaciones sociales que emergen de Internet y establecen amplias discusiones públicas con sentimiento humano.

Las personas que conforman las comunidades virtuales hacen lo mismo que el resto, pero sin un contacto físico. Además, ya ocupan un importante espacio, en donde (...) *experimentan un sentido de pertenencia tal que Internet ya no es más una ocupación de solitarios alejados.*<sup>83</sup>

Entre los servicios que las comunidades virtuales ofrecen están las cuentas gratuitas de correo electrónico, la colocación de páginas web, anuncios publicitarios, promociones comerciales, juegos y, principalmente, el intercambio de ideas a través de los grupos o foros de discusión. Las comunidades virtuales están organizadas en torno a los intereses de los grupos que las conforman, es decir, noticias, religión, sexo, política, deportes, entretenimiento y organizaciones o movimientos sociales, entre otros.

Los antecedentes de esta forma de intercambio de información están en los boletines electrónicos o Bulletin Board Services (BBS), que es un sistema de comunicación que requiere de una computadora conectada a una línea telefónica, a través de un módem. El objetivo inicial de este sistema era el simple intercambio de información de una computadora a otra. Posteriormente, la empresa América On Line amplió el uso de los BBS para promover los *chats*.

En síntesis, términos como computadora, información, ciberespacio, realidad virtual, comunidades virtuales y red, entre otros, representan palabras de uso generalizado en la etapa tecnológica actual, que al mismo tiempo funcionan como indicadores de una reorganización que se traduce y concentra bajo el nombre de *cibercultura*.

La cibercultura es el resultado de la integración de las tecnologías y la intensificación de la informática. Según De Kerchove, la cibercultura es el producto de la multiplicación de la masa por la velocidad, en donde tanto la masa como la velocidad corresponden a dos procesos separados de amplia incidencia comercial, social y psicológica.

El proceso correspondiente a la masa tiene como punto de partida a la formación de la conciencia global a través de la televisión, caracterizada básicamente por su

---

<sup>83</sup> López Martínez, Baltasar, "Comunidades virtuales: perdidos en el espacio", p. 1

comportamiento unidireccional, es decir, la emisión de energía e información hacia el conjunto de receptores pasivos. De acuerdo con esto, el elemento de mayor influencia sobre la conciencia colectiva es la publicidad.

El aspecto comercial de la cultura de masas comprende una expansión económica a través del establecimiento de multinacionales, franquicias y sucursales, en donde los principales instrumentos de transporte mercantil son los aviones y los automóviles. En lo social, el patrón de actividad se centra en los movimientos ideológicos y sociales como el feminismo, mientras que en lo psicológico predomina la producción y difusión unidireccional y masiva de los productos, con base en estrategias de mercado de carácter seductivo (reflejo condicionado).

En el segundo proceso, referente a la velocidad, la aparición de la computadora representa una nueva forma de racionalización de los recursos naturales del planeta y la formación de una interfaz<sup>84</sup> entre lo biológico y tecnológico. La computadora es un elemento contundente en la modificación del modelo unidireccional televisivo, aportando así a los usuarios la oportunidad de convertirse en productores autónomos de la información.

Comercialmente, la repercusión más importante abarca actividades económicas de desregulación con objetivos de privatización, en donde el instrumento básico de operación es la computadora. Socialmente, los aspectos más relevantes son el interés por la preservación ambiental y el consumismo. Psicológicamente, predominan las propiedades omnipresentes de la tecnología, la difusión en red (bidireccional) y las necesidades humanas derivadas de los conceptos velocidad y precisión.

De lo anterior es posible la identificación de dos concepciones distintas del hombre: el hombre-masa y el hombre-velocidad. El hombre-masa de De Kerchove se traduce en un ser homogeneizado y receptor pasivo de los productos de la cultura de masas, mientras que el hombre-velocidad se asimila como ser selectivo y, paradójicamente, como centro inmóvil de un universo que se acelera en torno a él<sup>85</sup>.

---

<sup>84</sup> Son dispositivos que permiten la comunicación entre las computadoras y los usuarios, o el intercambio de información entre dos elementos informáticos.

<sup>85</sup> La noción de velocidad en De Kerchove se centra en la necesidad de acelerar y humanizar simultáneamente la interacción hombre máquina.

En este sentido, la concepción de la cibercultura contiene una noción ampliada del conocimiento y la actividad humana a través de los dispositivos electrónicos, de la capacidad que nos aportan para “tocar” puntos y la aplicación de técnicas de recuperación de la información. La conciencia global de McLuhan está sintetizada en la noción de la cibercultura en dos sentidos distintos. El primero implica la conciencia de que el hombre ocupa un lugar físico dentro de una esfera global y el segundo incluye la idea del manejo y control de la información con un sentido igualmente global, es decir, de un acceso ilimitado a la información proveniente de cualquier parte del mundo sin la necesidad de desplazarse para poder tenerla al alcance.

El ejemplo más ilustrativo de esta percepción dualista de la conciencia global es Internet. *Ahora, con el advenimiento de Internet, disponemos del primer medio que es al mismo tiempo oral y escrito, público y privado, individual y colectivo.*<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup> De Kerchove, Derrick, op. cit., p. 216

### 3.4. Tres niveles de incidencia de la tecnología en el lenguaje

En términos del lenguaje, es importante señalar tres aspectos relevantes acerca de la incidencia tecnológica. El primer aspecto se centra en el dominio del lenguaje informático como elemento denotativo de control y poder, el segundo se refiere a la formación de un nuevo marco de referencia que apunta a estándares del idioma, y el tercero comprende la integración o adecuación del lenguaje escrito a los dispositivos electrónicos como instrumento de interacción.

El dominio del lenguaje informático como elemento denotativo de control y poder se desarrolla en un sentido similar al del dominio lingüístico para la aprehensión de la realidad (capítulo II). Actualmente, la posesión y el dominio sobre este lenguaje específico es sinónimo de capacidad para manejar u operar la tecnología.

Por otra parte, el dominio del lenguaje informático representa un elemento discriminatorio, en el sentido de que produce y reproduce la jerarquía social. Esta forma de discriminación plantea un problema en torno al acceso del saber y el conocimiento acumulado en las redes y los bancos de datos, en donde dicha discriminación (...) *no radicará tanto en almacenar conocimientos, sino más bien en la habilidad de buscar y utilizar.*<sup>87</sup>

Con base en lo anterior, cabe la reflexión de Luis Joyanes en torno a la formación de dos clases de usuarios informáticos, situación que se deriva de un rezago básicamente tecnológico: los *inforricos* y los *infopobres*. El primer grupo reúne a los que están alfabetizados por la informática, mientras que el segundo grupo concentra a todos aquellos nacidos sin información. Este es el contraste que se localiza en la brecha existente entre los niños, según Joyanes, casi *genéticamente digitales* y los adultos.

El segundo aspecto, referente a la estructuración de un marco de referencia en torno a las redes de comunicación, se desarrolla sobre la premisa de la tecnología y su aplicación

---

<sup>87</sup> Simon, Nora, op. cit., p. 183

a los medios de comunicación como factor de influencia idiomática, en donde los medios de comunicación actúan (...) como *órganos de orientación del idioma*.<sup>88</sup>

El idioma es un factor que enfrenta continuamente nuevos contextos de carácter económico, político, social, jurídico y tecnológico. Como ya se mencionó, Internet representa un espacio de convergencia cultural y, por lo tanto, idiomática. Sin embargo, existe una fuerte tendencia a la unificación de las formas de expresión, que se genera en el seno de aquellas culturas responsables del desarrollo, instauración y dominio de las tecnologías.

En este sentido, el resultado de esa tendencia apunta al establecimiento de formas estandarizadas de expresión, que hoy en día se refleja en el uso casi generalizado del idioma inglés. De acuerdo con lo anterior, los medios electrónicos de comunicación actúan como factores de integración y difusión del idioma, pero sobre todo como reflejo del idioma recurrente en la sociedad. Los medios electrónicos son factores de gran relevancia en la imposición de los patrones idiomáticos.

Con base en lo anterior, el planteamiento de Internet como punto de convergencia cultural presenta una paradoja respecto a una dispersión y, al mismo tiempo, una estandarización del idioma.

La estandarización idiomática implica una ampliación del vocabulario a través de la introducción de nuevos términos. Este es el caso de palabras como ciberespacio, realidad virtual, hipertexto y multimedia, entre otros, que además de ser términos sujetos a una traducción literal del inglés al español también constituyen parte importante de la estructura del marco referencial propio del argot informático.

Sin embargo, si bien la integración de las redes de comunicación a la vida social representa un elemento supresor de las fronteras geográficas y culturales, la parte correspondiente a la eliminación de las fronteras idiomáticas adquiere, además de la acepción referente a una confluencia lingüística, un sentido más estricto de ruptura sobre los límites del idioma.

Lo anterior se desprende de una premisa que apunta hacia la existencia de fronteras bien definidas y delimitadas para cada idioma, en donde el intercambio frecuente de los

---

<sup>88</sup> Gómez Mont, Carmen, op. cit., p. 73

vocablos implica el reconocimiento de las propiedades cualitativas de un idioma determinado.

En el centro de este planteamiento se encuentra la situación actual del español frente a la incorporación de nuevos términos en inglés. Esta situación se explica, según Luis Joyanes, como un mestizaje idiomático a partir de la castellanización de esos términos.

Las dos formas más comunes de la castellanización o mestizaje idiomático son la combinación del español con los vocablos ingleses, acentuados conforme a la gramática del español como en el caso de *media electrónicos* y *técnica massmediática*, y, por otra parte, la adición del sufijo *ar* a los términos en inglés. De este último caso algunos ejemplos son:

Inglés	Forma castellanizada	Significado
e-mail	Emailear	Enviar correo electrónico
Download	Downloadear	Descargar archivos
Surf	Surfear	Navegar en el ciberespacio
Delete	Deletear	Borrar
Clic	Clickear	Apretar un botón del mouse
Chat	Chatear	Participar en una conversación en línea

El tercer aspecto de esta reflexión tiene como base la premisa de De Kerchove sobre un mundo observado a través del alfabetismo, de donde destaca y valora a la escritura como elemento fundamental de esa observación y como tecnología principal en el desarrollo y evolución de la inteligencia humana.

En este sentido, la capacidad de la forma escrita para separar la expresión del hablante y permitir su manipulación hace de ella no sólo un medio de control simbólico sobre la realidad, sino también un medio para la amplificación de la cognición humana y una aceleración cultural.

En el contexto de la integración de la escritura a los medios electrónicos, dicha integración plantea con profundidad (...) *el sometimiento, iniciado por la escritura e*

*intensificado por lo impreso, de la palabra al espacio.*<sup>89</sup> Dentro de la perspectiva de Walter Ong, esto ha sido denominado como la post-tipografía o la nueva era de *oralidad secundaria*.

De acuerdo con esto, la concepción de una nueva era de oralidad secundaria reúne a la escritura y a la computadora como elemento generador de un sometimiento de la palabra al espacio, todavía más intenso en comparación con el libro. La intensidad de ese sometimiento radica en las ventajas y el sentido de globalidad que la oralidad secundaria posee con respecto a las formas de oralidad primaria, basadas en el ejercicio del habla.

En su conjunto, la relación entre la oralidad primaria y la oralidad secundaria se mantiene estrecha si se toma en cuenta que el común denominador de la relación es la formación de un sentido de grupo, ya sea dirigiéndose verbalmente hacia un público o a través de la escritura que da origen a un grupo de lectores, en los cuales se genera una introspección.

Sin embargo, según Walter Ong, la oralidad secundaria supera potencialmente a la oralidad primaria por mantener un interés implícito sobre grupos mayores (aquí usa como referencia a la aldea global de McLuhan) y por permitir la búsqueda espontánea de lo externo sobre la base de una previa introspección, generada por la escritura como instrumento de reflexión analítica (introspección ausente en el caso del habla)

La aparición de la oralidad secundaria no implica la sustitución de la oralidad primaria, sino una redefinición del espacio virtual originado por el habla en la formación de un mundo visual representado por la escritura y transportado al espacio electrónico. El sentido global de la escritura se deriva de la tendencia de los medios electrónicos a los espacios cerrados y es similar a la concepción de globalidad de McLuhan en el sentido del traslado y centralización de la forma escrita dentro del espacio electrónico para la expansión o reproducción masiva de la palabra.<sup>90</sup>

Actualmente, el origen de la centralización y la consecuente descentralización electrónica de la palabra se localiza en el llamado *hipertexto*. El hipertexto es una

---

<sup>89</sup> Ong, Walter J, op. cit., p. 133

<sup>90</sup> La prensa puede ser considerada como el primer procesador de texto y la primer tecnología de la escritura con la capacidad de multiplicar masivamente las palabras.

tecnología emergente de la escritura integrada al espacio virtual o ciberespacio, que permite la (...) *expansión multidimensional de los conceptos implícitos en un texto*.<sup>91</sup>

La importancia del hipertexto radica en su incorporación como herramienta de Internet para la integración de una forma de escritura no secuencial, a través de la implementación del lenguaje de programación del hipertexto, es decir, el lenguaje HTML o Hypertext Markup Language, por sus siglas en inglés.

La función básica del lenguaje HTML es la construcción de una serie de bloques de texto conectados entre sí por nexos o hipervínculos. La composición tradicional de los textos constituye una forma lineal o secuencial tanto para su construcción como para su lectura. Con la inserción de los hipervínculos dentro de un texto se modifican las limitaciones de la producción lineal.

Los hipervínculos resaltan con subrayados y colores distintos las palabras que componen un texto. La selección de las palabras desatacadas del texto permiten el salto a otro u otros documentos que contienen información relacionada con el término o concepto originalmente seleccionado.

La función de los hipervínculos no se limita al despliegue de información estrictamente textual, sino también al de recursos multimedia, es decir, imágenes, gráficos o sonidos. La integración de los recursos multimedia en el hipertexto se sintetiza por medio del término *hipermedia*. Las dos formas más comunes de aplicación de los hipervínculos en los hipertextos son dentro de un mismo soporte de información, como en el caso de las enciclopedias en formato CD-ROM, y en las redes de comunicación a distancia como Internet.

La integración de la escritura al espacio electrónico ha generado una preocupación en torno a la posible pérdida de la tradición escrita que recae sobre las formas convencionales de producción textual, es decir, en el libro y el periódico, en donde hasta nuestros días el volumen del conocimiento humano ha permanecido almacenado en documentos de papel.

---

<sup>91</sup> Joyanes, Luis, op. cit., p. 68

En este sentido, el sometimiento de la palabra al espacio electrónico no representa una eliminación del libro impreso, sino una reestructuración de las letras más que una modificación, similar a la reestructuración causada en su época por la imprenta.

Por otra parte, si bien la producción textual tradicional encierra una problemática en torno a la explotación de recursos para la obtención de cantidades elevadas de papel, el libro todavía ocupa un lugar privilegiado por sus cualidades, es decir, por ser liviano, resistente, relativamente barato, de fácil uso, con alta definición para su lectura y de acceso arbitrario a su información. El libro es la respuesta a Nicholas Negroponte cuando pregunta: ¿cuál es el medio masivo de mayor amplitud en comparación con la conjunción de las industrias televisiva y cinematográfica norteamericanas, que carece de publicidad y, ciertamente, es un medio de elección?<sup>92</sup>

Además, el libro es un elemento que se ha mantenido como objeto de percepción humana, es decir, por la sensación de las páginas, el tamaño, el color, el diseño, la textura e, incluso, el olor, propiedades obsoletas en su versión electrónica.

La tendencia a la integración electrónica del libro y el periódico se traduce en un intento por aprovechar las ventajas que el ciberespacio ofrece al texto, una gran capacidad de almacenamiento y facilidad para actualizar la información, y por recuperar al grupo de lectores en declive. En todo caso, ya sea en su versión escrita o electrónica, el proceso de reinención literaria puede ser acertado (...) *en tanto se conserve la idea y el concepto del libro como tal.*<sup>93</sup>

En el segundo aspecto de esta reflexión se ha señalado a la estandarización idiomática como resultado de una imperante necesidad que demanda el dominio del idioma inglés, para la comprensión de los aspectos operativos de la tecnología y la información. En el caso del hipertexto, la integración de la palabra al espacio electrónico demanda el dominio de la escritura, situación que ha dado lugar a una tendencia que apunta a la estandarización del hardware a través del teclado de la computadora.

Como parte de la preocupación o temor sobre la posible pérdida o afectación de la tradición escrita, la educación se mantiene como un punto vigente de discusión, que plantea

---

<sup>92</sup> Nicholas Negroponte, "The future of books"

<sup>93</sup> Acosta, Luisa; "El libro en línea", p. 2

la conveniencia o no del uso y aplicación de la información con formato de hipertexto, por cuestiones relacionadas con la veracidad, el uso ético, responsable y profesional de esa información.

De esta forma, la disponibilidad de la información con formato de hipertexto crea una línea divisoria entre los usuarios, es decir, entre aquellos que sacralizan el uso del libro y aquellos que se sirven de su formato electrónico en Internet para completar datos. De acuerdo con la perspectiva de Giovanni Sartori, las posibilidades de Internet son positivas, mientras (...) *el usuario utilice el instrumento para adquirir información y conocimientos, es decir, cuando se mueva por genuinos intereses, por el deseo de saber y de entender.*<sup>94</sup>

Otro de los aspectos que se debe tomar en consideración y que quizá representa una de las mayores desventajas del hipertexto frente a la forma impresa son las consecuencias negativas de la lectura del texto en pantalla sobre la vista.

Los trastornos oculares más comunes van desde el lagrimeo, ardor, irritación, visión borrosa y dolores de cabeza hasta errores refractivos y disfunciones binoculares que requieren de tratamiento oftalmológico. Para evitar los síntomas de estos trastornos se recomienda: descansar de 10 a 15 minutos durante cada hora de exposición, orientando la vista hacia objetos distantes, evitar los deslumbramientos que produce la luz reflejada en la pantalla del monitor, evitar tener una ventana detrás del monitor e inclinarlo levemente hacia atrás y a una distancia de 50 centímetros del usuario.<sup>95</sup>

En síntesis, la integración de la escritura al espacio electrónico, sus ventajas y la formación de un sentido de globalidad, traducidos conjuntamente en una nueva forma de oralidad, hacen del hipertexto una tecnología democratizadora de la información y factor importante en la distribución del poder. Los efectos democratizadores de esta tecnología se sintetizan en tres puntos:

- Reparto del poder a los usuarios y libertad académica sobre la información (derecho a la información).

---

<sup>94</sup> Sartori, Giovanni, *Homo videns. La sociedad teledirigida*, p. 57

<sup>95</sup> "El síndrome ocular del ordenador, patología del siglo XXI"

- **Apertura del medio hacia el manejo de cantidades ilimitadas de información, que al mismo tiempo exigen un ejercicio más intenso de la lectura y toma de decisiones por parte de los usuarios, con respecto a la información que tienen disponible.**
- **Otorgamiento del poder hacia los usuarios no sólo para recibir, sino también para producir e introducir su propia información en el medio (ruptura de la relación lector-escritor), además del poder para establecer nexos con otros usuarios (aumento de la correspondencia personal).**

### 3.5. Aspectos históricos de la evolución y desarrollo de Internet

Existen múltiples conceptos acerca de la llamada superautopista de la información que tratan de reunir los elementos más significativos para ofrecer una definición concreta. Algunos de estos conceptos describen a la superautopista de la información como:

- Término generalmente utilizado por los medios para describir o definir a Internet.
- Término acuñado para describir un posible ascenso de Internet a través del uso de fibra óptica o cable coaxial para permitir la transmisión de datos en alta velocidad. Esta autopista no existe, Internet no es una superautopista de la información.
- Palabra extraída del discurso del vicepresidente Al Gore que se refiere al plan de la administración Clinton/Gore para desregular los servicios de comunicación y ampliar el ámbito o campo de acción de Internet. El término es ampliamente utilizado para referirse a Internet.<sup>96</sup>

Sin embargo, la recopilación de definiciones de Internet no aporta los elementos suficientes para una comprensión concreta, por lo cual se hace necesaria la revisión de los antecedentes históricos sobre su proceso de evolución.

Históricamente, el diseño de la red de cableado atlántico y el lanzamiento del Sputnik pueden considerarse como los eventos que constituyen la prehistoria de Internet. La red de cableado atlántico, diseñada en 1858, fue establecida para permitir una comunicación instantánea a través del océano.

El lanzamiento del Sputnik, por la Unión Soviética en 1957, generó en la administración del presidente Dwight Eisenhower la necesidad de llevar una mayor atención sobre el desarrollo del aspecto tecnológico, concebido hasta entonces como factor competitivo. El primer resultado de esa necesidad fue la creación del *Interstate Highway*

---

<sup>96</sup> Ciertamente, el término *superautopista de la información* fue originalmente acuñado por el vicepresidente Al Gore al referirse a la forma en que Internet ascendería como un medio capaz de "transportarnos".

*System*, impulsado principalmente por el entonces senador Albert Gore, padre del vicepresidente Al Gore, y de la *Advanced Research Projects Agency* (ARPA).

Uno de los avances más importantes de la Agencia de Investigación de Proyectos de Investigación Avanzada fue el desarrollo exitoso de un satélite en un periodo de dieciocho meses. Posteriormente, el interés de la agencia se centraría en el mejoramiento de la comunicación a través de las redes de computadoras, aplicadas al uso militar y del gobierno norteamericano, bajo la premisa de buscar una mayor interacción.

El interés de la agencia ARPA, encabezada en 1962 por J. C. R. Licklider, por lograr una expansión tecnológica dio origen a la ampliación de los proyectos del sector privado hacia las universidades. Esta ampliación se logró sobre la base de la búsqueda de nuevas formas para facilitar y promover la comunicación entre las personas, sin la necesidad de concentrarlas en un mismo espacio físico (se le denominó como la formación de una masa crítica de fuentes intelectuales).

El proyecto ARPANET se convirtió en el centro del desarrollo de una técnica de transmisión de datos conocida como conmutación de paquetes, es decir, la descomposición de los mensajes generados por una computadora en diversos paquetes de información, transportados de un nodo de origen a uno de destino a través de diferentes rutas y recobrando finalmente su composición original.

En 1969, el proyecto ARPANET fue aplicado por primera vez en una red de cuatro nodos, compuesta por la UCLA, el Stanford Research Institute, la Universidad de Santa Bárbara, y la Universidad de Utah. El objetivo de la prueba de ARPANET fue establecer un contacto entre la UCLA y la computadora del Instituto Stanford. La prueba fue calificada como exitosa cuando en la computadora de Stanford se pudo visualizar en la pantalla de la computadora la palabra *login*, es decir, el mensaje original de UCLA.

Durante los años setenta, el proyecto ARPA fue modificado para convertirse en la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada de Defensa de los Estados Unidos (DARPA). A partir de ese momento, el interés se centraría en un programa de investigación sobre mecanismos, técnica y tecnologías para el intercambio de información de todo tipo a través de las redes. El nombre originalmente asignado al programa fue el de *Internetting Project* y el sistema de redes desarrollado fue conocido como *Internet*.

El éxito del proyecto Interneting radica en el desarrollo de los protocolos TCP (Transmisión Control Protocol) e IP (Internet Protocol), que posteriormente evolucionaron en el protocolo de uso actual TCP/IP. Básicamente, el protocolo es un conjunto de convenciones para determinar la forma de intercambio de información de una computadora a otra. La función del protocolo IP es etiquetar cada paquete de información proveniente de la computadora de origen y asignar a cada computadora conectada a Internet una clave compuesta por cuatro números, para su identificación individual (similar a la función de una dirección domiciliaria).

Actualmente, la necesidad de transferir y acceder a la información ha dado origen a una forma típica y simplificada para su identificación. Esta forma avanzada para referirse a la información es el sistema de nombres por dominio o Domain Name System (DNS).

Dominio	País	Dominio	País
Ar	Argentina	in	India
Au	Australia	jp	Japón
Ar	Brasil	mx	México
Ca	Canadá	ph	Filipinas
Ch	Suiza	pt	Portugal
De	Alemania	ru	Rusia
Ec	Ecuador	uk	Reino Unido
Es	España	us	Estados Unidos
Fr	Francia	uy	Uruguay
Gr	Grecia	ve	Venezuela

Algunos dominios principales de Internet.

Fuente: Fuente: Joyanes, Luis; **CIBERSOCIEDAD. Los retos sociales ante un nuevo mundo digital**, p. 105

Dominio	Tipo de organización	Nuevos dominios*	Tipo de organización
Edu	Educación	firm	Firmas comerciales
Com	Comercial	stores	Puntos de venta
Org	Otras organizaciones	web	Actividades de la web
Gov	Gobierno (no militar)	art	Cultura
Net	Recursos de red	rec	Entretenimiento
Mil	Militar	info	Información
		nom	Personas

\*Nuevos dominios de Internet aprobados en Ginebra por 56 organizaciones públicas y privadas, entre ellas Internet Society.

Fuente: Joyanes, Luis; **CIBERSOCIEDAD. Los retos sociales ante un nuevo mundo digital**, p. 105

**DOMINIOS .MX REGISTRADOS, 1991-2002**

Año	.com.mx	.gob.mx	.net.mx	.edu.mx	.org.mx	.mx	Total
1991	0	0	0	0	0	1	1
1992	1	0	0	0	0	0	1
1994	5	1	0	0	0	44	50
1995	180	12	20	0	13	101	326
1996	2 286	75	143	13	142	179	2 838
1997	6 043	201	262	168	389	188	7 251
1998	10 661	350	395	359	622	189	12 576
1999	25 026	510	639	557	1 221	177	28 130
2000	56 769	935	761	855	2 399	177	61 896
2001	61 496	1 278	662	1 245	2 759	177	67 617
2002 P/n/	63 418	1 418	653	1 361	2 905	177	69 932
P/ Prelimina n/ Cifras al corte de marzo FUENTE: <a href="http://www.mx.nic.mx/registro/registros_dom.html">http://www.mx.nic.mx/registro/registros_dom.html</a>							

La función de los dominios es la identificación de la información a través de un sistema de nombres estandarizados con base en dos categorías: por campo de actividad y por el país de donde proviene la información. Los dominios son parte importante de la estructura del correo electrónico y de las direcciones electrónicas o URL.

El protocolo TCP/IP fue introducido por el CERN (Centre European pour la Recherche Nucleaire) en el contexto de la segunda fase del satélite STELLA a principios de los años ochenta. Durante los primeros años de la década, las primeras redes científicas norteamericanas empezaron a surgir, tales como CSNET y BITNET. Posteriormente, Internet funcionó como red de interconexión de las redes ARPANET, CSNET y MILNET (red desarrollada por ARPANET para fines militares).

El resultado más importante de la actividad del CERN fue la estructuración del proyecto *WWW* o *World Wide Web*, encabezado por Tim Berners Lee, sobre la base de la ya existente red Internet y del Proyecto NeXT, que sirvió como soporte del desarrollo de un sistema hipermedia, para permitir un fácil acceso a información de todo el mundo desde cualquier computadora de escritorio. El sistema o recurso hipermedia es lo que ahora conocemos como la versión multimedia del hipertexto, cuya característica principal es la conexión de los documentos escritos con pasajes de discurso verbal, imágenes, mapas, diagramas y sonido.

Según Robert Cailliau, precursor del proyecto WWW, la historia de todo gran invento está basada en una etapa prehistórica y en el caso de la red World Wide Web existen dos líneas que trazan esa etapa: el desarrollo de los protocolos de Internet y el desarrollo del hipertexto.

El hipertexto es una forma de establecer ligas y acceder a información de todo tipo; es una red de nodos en la cual el usuario puede visualizar esa información a través de un programa llamado *browser* o navegador. La base del sistema de hipertexto fue el software NeXT, utilizado como prototipo para el desarrollo del software *Line-Mode Browser*, distribuido gratuitamente por el CERN. El objetivo era el desarrollo de un navegador diferente a los comunes, caracterizados por ventanas estáticas o pasivas que privaban al usuario de participar o ejercer alguna modificación sobre los documentos. En este contexto, Tim Berners Lee propuso el nombre de World Wide Web para *La Red*.

En términos de Berners Lee y Cailliau, el proyecto del hipertexto se divide en dos partes: la implantación de los navegadores existentes para el análisis de la información requerida por los usuarios y la extensión de las aplicaciones de esos navegadores para otorgar a los usuarios la capacidad de adherir nuevo material. El resultado, como ya se dijo, fue un software que permite la visualización y edición del hipertexto (browser/editor), basado en la premisa *what you see is what you get*: lo que ves es lo que obtienes.

Como parte de la primera generación de Internet, Berners Lee también lanzó el Uniform Resource Locator (URL)<sup>97</sup>, el Hypertext Transfer Protocol (http)<sup>98</sup> y el Hypertext Markup Language (HTML).<sup>99</sup>

<http://www.upsa.es/informatica/dlsi.html>  
 Método de acceso Dirección Camino Nombre  
 del de del  
 servidor acceso archivo

Modelo de dirección electrónica URL

Fuente: Fuente: Joyanes, Luis; *CIBERSOCIEDAD. Los retos sociales ante un nuevo mundo digital*, p. 115

La segunda generación de Internet se caracteriza por la aparición del navegador NCSA Mosaic, mientras que durante la tercera apareció un navegador conocido como Netscape.<sup>100</sup> En general, el proceso evolutivo de Internet se puede dividir en dos etapas, es decir, antes y después de Mosaic o desde los protocolos de Berners Lee hasta el navegador Mosaic de Marc Andressen.

Algunos de los eventos más trascendentes en el proceso evolutivo de la red mundial WWW o Internet son el desarrollo del primer servidor en red del CERN (el servidor nxoc01.cern.ch), el lanzamiento de la primera página web del CERN, actualmente en desuso (<http://nxoc01.cern.ch/hypertext/WWW/TheProject.html>), la declaración de los directores del CERN en 1993 sobre la apertura y el uso libre de cuotas para todos los usuarios del

<sup>97</sup> Localizador Uniforme de Recursos o fuentes para Internet, con una dirección electrónica.

<sup>98</sup> Protocolo de transporte de hipertexto que permite navegar por la WWW.

<sup>99</sup> Lenguaje para la creación de páginas hipermedia (páginas web). Fue desarrollado en el CERN.

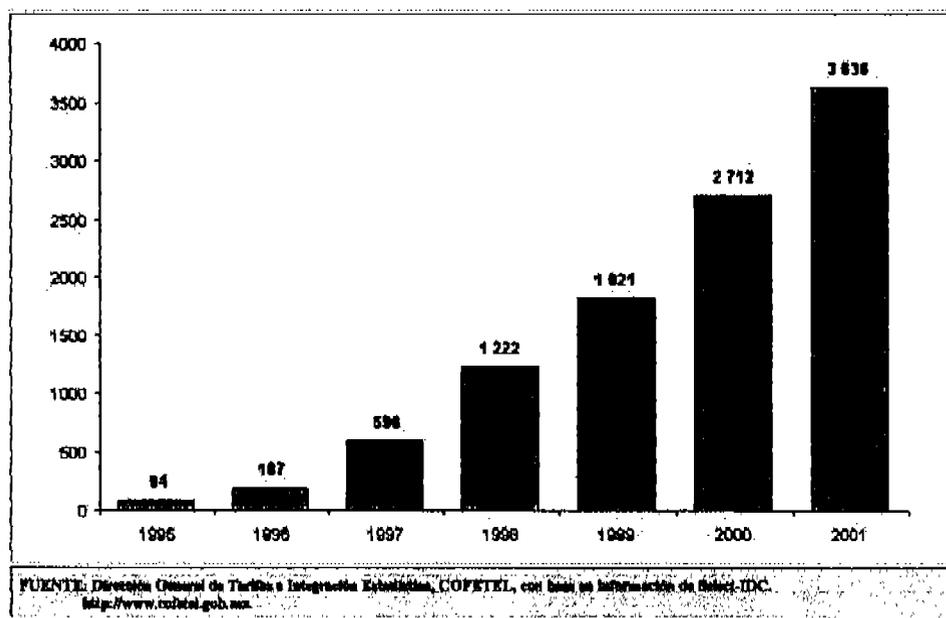
<sup>100</sup> Los navegadores más comunes son Netscape e Internet Explorer de Microsoft.

planeta, y la aparición de otras páginas web en ese mismo año (principalmente de los diarios británicos *The Guardian* y *The Economist*).

En la actualidad, Internet no sólo es una red mundial de computadoras, sino una red de redes que permite una comunicación directa entre ellas, sobre la base del envío y recepción de información y de un sistema compartido de servicios en todo el mundo. *La Red es como una computadora monumental, con asombrosos bancos de memoria orgánica (...) Internet es de hecho un cerebro, vivo y colectivo, activándose en cuanto está leyendo en él. Es un cerebro que nunca deja de funcionar, pensar, de producir información, de clasificar y de combinar.*<sup>101</sup>

### USUARIOS DE INTERNET EN MÉXICO, 1995-2001

(Miles)



<sup>101</sup> De Kerchove, Derrick, op. cit., p. 82

Una de las principales virtudes de Internet es la capacidad y simplicidad para la integración de los servicios que ofrece a través de un elemento: el protocolo TCP/IP. Además, Internet carece de una estructura de organización que permita la identificación de un presidente o director. En todo caso, el instrumento responsable de la regulación general de Internet es la Sociedad Internet (ISOC), catalogada como *organización voluntaria* que reúne a un conjunto de expertos que se ocupan del control y operación técnica de *La Red*.

En el ámbito de desarrollo de Internet está el Internet Activities Board (IAB), creado en 1983 por el programa DARPA y extendido actualmente para la participación de diversos gobiernos, el sector industrial y la comunidad académica. El IAB, a su vez, está compuesto por dos organismos: el Internet Engineering Task Force y el Internet Research Task Force. El primero se ocupa de la estandarización del protocolo TCP/IP y de la integración de nuevos protocolos a Internet, mientras que el segundo se centra en la organización y exploración de nuevos conceptos de redes.

Para tener acceso a los servicios que Internet ofrece es importante contar con un proveedor de este servicio, comúnmente conocido como *servidor*. Algunos de los servidores más conocidos son: *Compuserve, America On Line, Prodigy y Microsoft Network*. Una de las formas más generalizadas para contratar el servicio es contactando a las compañías proveedoras del servicio telefónico.

### SERVIDORES WEB EN MÉXICO Y EN EL MUNDO, 1999-2001

Periodo	México a/	En el mundo b/
1999	14 968	8 972 063
2000	20 345	9 231 584
2001	52 896	26 386 934

a/ Para 1999, cifras a agosto; para 2000 y 2001, a febrero.  
b/ Para 1999, cifras a diciembre; para 2000 y 2001, a enero.  
FUENTE: NIC-México, www.nicmex.com/survey.

Como parte de su reflexión en torno a Internet, De Kerchove señala como un problema a la necesidad de saber navegar por la Red. Este problema se deriva de la actual dispersión de la información como consecuencia del crecimiento acelerado de Internet. El

resultado y la solución a este conflicto ha sido la búsqueda de herramientas específicas para el control y la planificación de la actividad de los usuarios: los buscadores de información.

Los buscadores son grandes bases de datos que concentran información sobre miles de páginas de Internet. La información de esas páginas está clasificada por categorías. Las opciones para la búsqueda de información son:

1. Por palabras clave, frases o temas.
2. Búsqueda de documentos, por título o contenido.
3. Búsqueda de páginas por su dirección.

Las necesidades y exigencias de los usuarios han generado importantes cambios y adaptaciones de los buscadores a esas demandas. De esta forma, la constante incorporación de nuevos servicios ha dado lugar a la transición de los buscadores en *portales*.

Se considera que los portales son la “evolución natural” de los buscadores y, por definición, puertas de acceso o puntos de partida para navegar por Internet. Con el apoyo de los portales, el usuario puede planear y organizar su actividad por medio de Internet. Además, son páginas o *web sites* con valor añadido proveniente de la publicidad.<sup>102</sup>

Los servicios ofrecidos por los portales son: listas de páginas web, buscadores, noticias, e-mail (correo electrónico), información meteorológica, chat, newsgroups (grupos de discusión y comercio electrónico). El e-mail es uno de los primeros servicios que se crearon para Internet y hasta ahora se ha mantenido como uno de los más utilizados.

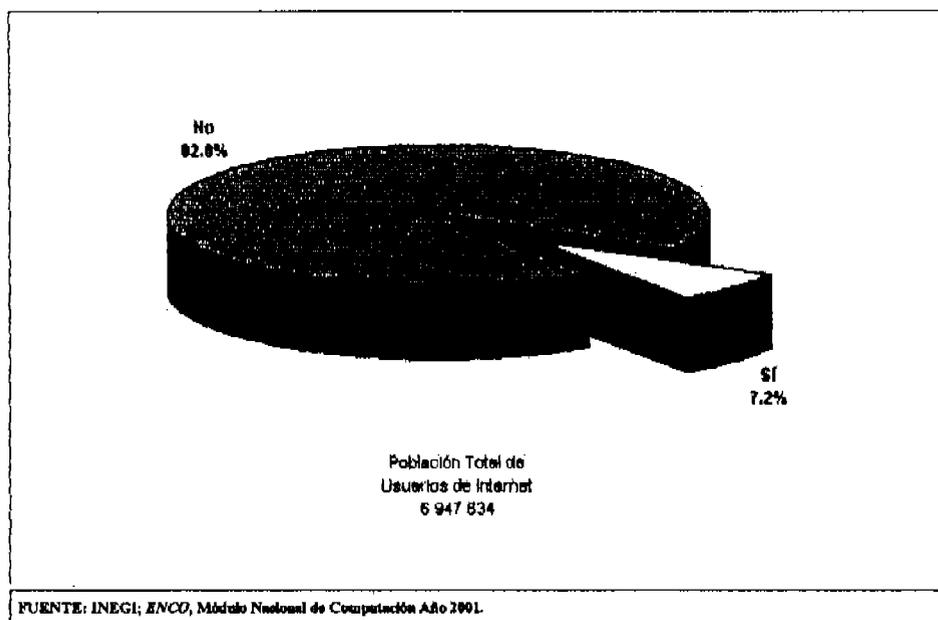
Por su parte, el comercio electrónico es un sistema fuertemente impulsado y expandido por la red Internet. Algunas de las consecuencias del comercio electrónico han sido la creación de nuevas empresas, unificación de las ya existentes, definición de estándares para su operación y la promoción y distribución de los productos a través de las tiendas electrónicas o tiendas virtuales.

---

<sup>102</sup> Delgado, José María y Gazo, Alfonso, *Internet Edición 2000*, p. 59, 63.  
Glosario de la página [cibernauta.com](http://cibernauta.com)

En general, los portales se dividen en dos tipos, es decir, los portales genéricos asociados con las empresas de telefonía y los portales temáticos enfocados en actividades específicas como el comercio electrónico, los negocios y la música, entre otros. Algunos ejemplos de portales son: Alta Vista, Yahoo!, Lycos, Exite e Infoseek

### POBLACIÓN QUE HA HECHO PAGOS O TRANSACCIONES VÍA INTERNET 2001



#### **IV LA INTERACCIÓN Y DESARROLLO DE LOS INTERLOCUTORES A TRAVÉS DEL CHAT**

En este capítulo se han reunido los elementos teóricos y prácticos necesarios para la realización del análisis sobre el papel del lenguaje como instrumento de vinculación social, en donde el punto de partida es la descripción detallada de los dispositivos electrónicos que permiten el establecimiento de una comunicación a distancia.

Con este primer acercamiento a los dispositivos de comunicación a distancia se complementa la noción de lo que anteriormente hemos denominado como la integración de la palabra al espacio electrónico, así como la del concepto “tiempo real”, en función del cual se desarrolla la comunicación de forma casi simultánea.

En los aspectos relativos al lenguaje, los mecanismos de comunicación escrita, especialmente en el caso del chat, plantea una separación física de los interlocutores y la ausencia de un espacio o contexto físico de interacción, por lo cual el estudio del contexto propio del lenguaje escrito es fundamental en el marco del complejo de relaciones a distancia.

La eliminación de los contextos físicos de interacción y de las señales complementarias de carácter no verbal (ademanos, gestos y movimientos) presenta importantes modificaciones en el esquema de comunicación a través del chat, si se compara con la dinámica de comunicación en las relaciones convencionales o cara a cara. Sin embargo, dada la ausencia de las propiedades físicas, verbales y no verbales de la comunicación, la escritura es la condición necesaria para el desarrollo de los contactos a distancia, en donde los elementos de apoyo o complementarios son un conjunto de representaciones simbólicas e iconográficas para la expresión de las emociones.

Por otra parte, el comportamiento activo de los interlocutores que participan en los chats es un aspecto relevante en la medida en que permite ver de forma esquemática el proceso de búsqueda y desarrollo de contactos sociales y, al mismo tiempo, detectar la manipulación de la identidad individual y la modificación de las relaciones verticales, así como el

aumento de la confianza y libertad de expresión en relación con la intimidad, la privacidad y el anonimato.

La relación existente entre la comunicación escrita, el medio electrónico y el comportamiento activo de los interlocutores queda asentado en un modelo de comunicación, para la visualización del conjunto de elementos que conforman este proceso.

Asimismo, como parte del análisis de esta forma de comunicación se incluyen algunas consideraciones en torno al desarrollo, impacto y posibles modificaciones en el contexto de las relaciones virtuales y de las formas de interacción convencional, que pueden estar afectadas en términos de una patología social, traducida en una polarización de las relaciones.

Lo que a continuación se presenta es el análisis de un proceso de comunicación que implica la recuperación de la escritura como medio o instrumento de vinculación, frente a una tradición oral ya existente, que identifica al habla como el medio para el establecimiento de las relaciones o los contactos sociales.

Sin embargo, si bien la llamada recuperación de la escritura es relativa, teniendo como antecedentes a los sistemas de impresión y de correspondencia, su integración al espacio electrónico con objetivos de interacción representa un fenómeno global con implicaciones de carácter social, cuyo análisis puede generar un criterio más amplio en torno al grado de incidencia de la tecnología en la sociedad y al papel del lenguaje en el marco de las relaciones humanas.

#### 4.1. Especificaciones sobre los *chats*: definición, clasificación y estructura

El *chat* es uno de los dispositivos de Internet, cuyo funcionamiento se basa en una serie de servidores que facilitan el acceso a cualquier parte del mundo para el envío y recepción de mensajes escritos. Es un sistema que permite la comunicación entre dos o más personas por medio de texto, audio y video, sin importar su ubicación geográfica ni el pago de llamadas de larga distancia.

Técnicamente, el *chat* o *chat room* es un lugar virtual dentro del ciberespacio (capítulo III), cuyo centro u origen es un servidor de Internet que administra los mensajes. El chat está conformado por un conjunto de *salas*, *cuartos* o *canales virtuales*, en donde las personas se “reúnen” para comunicarse o intercambiar puntos de vista sobre temas específicos, de manera abierta o privada, con personas conocidas o desconocidas. La temática de cada una de las salas de un chat está previamente organizada bajo categorías como salud, medicina, cine, música y romance, entre otros. En algunos casos, el usuario puede crear su propia sala clasificada con el nombre o tema de su preferencia.

Existen tres modalidades de chat: el chat basado en el intercambio de texto, el *voice chat* y el *video chat*. El chat de texto permite, como ya se dijo, un intercambio de mensajes estructurados a través del teclado de la computadora. Esta es la forma más popular y recurrida entre los usuarios de todo el mundo (forma estándar o convencional), ya que sólo se necesita una computadora con conexión a Internet.

El *voice chat* permite el desarrollo de conversaciones basadas en el intercambio de voz. Los requerimientos del *voice chat* son básicamente un micrófono, una tarjeta de sonido y software específico. El *video chat*, por su parte, utiliza a la imagen como elemento de transmisión entre los usuarios. Es importante contar con una tarjeta de video y una cámara de videoconferencia o *webcam*.

Algunos de los chats más comunes son los siguientes:

- **IRC (Internet Relay Chat).** Es un sistema de comunicación privada o en grupo por medio de texto, que además permite la transferencia de archivos de imagen y sonido.

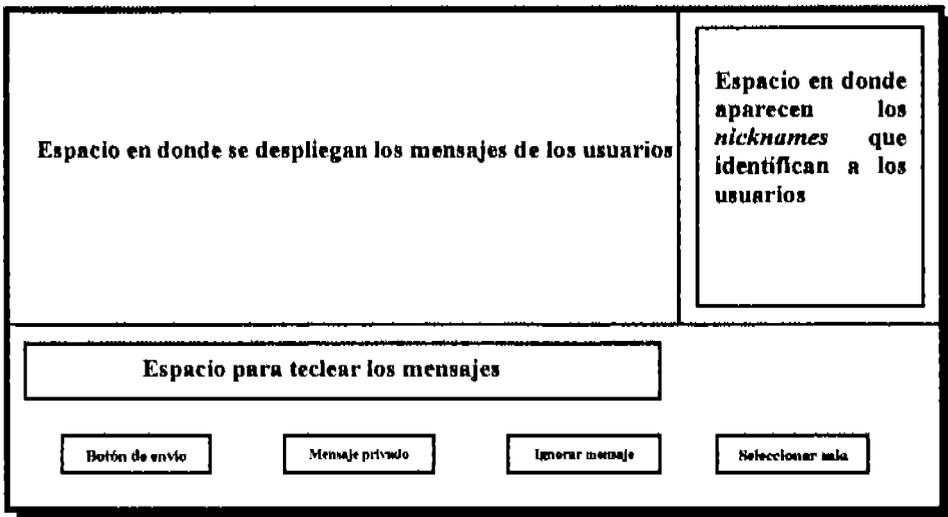
Para tener acceso al IRC es indispensable descargar e instalar el programa *mIRC* (<http://www.mirc.com>).

- **ICQ.** Es un programa de comunicación privada por texto. El ICQ está diseñado para mantenerse como programa de fondo, es decir, para permanecer activo mientras se trabaja con otra u otras aplicaciones de la computadora (procesadores de texto, por ejemplo). De esta forma, el ICQ indica automáticamente al usuario por medio de un tono cuando se ha recibido un mensaje. Este sistema requiere de un registro previo del usuario que contempla aspectos como el sexo, la edad, el nombre, el país, el correo electrónico y los gustos personales del usuario, para facilitar la localización de otras personas. En comparación con el IRC, El ICQ no está conectado a un servidor específico, sino simplemente a Internet. El software requerido es de distribución gratuita (<http://www.icq.com/download>).
- **AOL Mensajero Instantáneo.** Es un servicio de comunicación privada sustentado por la empresa *América On Line*. La distribución de los mensajes está restringida a los usuarios suscritos al servicio de AOL. El software se obtiene vía Internet. (<http://www.americaonline.com.mx/mia/index.asp>).
- **Yahoo! Messenger y MSN Messenger Service.** El funcionamiento de estos programas es similar a los anteriores, con la peculiaridad de que integran servicios informativos meteorológicos, financieros, deportivos y de noticias. La descarga de los programas también es vía Internet (<http://www.messenger.latam.msn.com>, <http://www.messenger.yahoo.com/jnt/mx>).
- **Web-Based Chat.** Son los chats en Internet que requieren solamente de que el usuario se mantenga conectado a un servidor específico, es decir, no es necesario descargar ni instalar algún tipo de software, ya que el programa se ejecuta automáticamente desde el servidor. Algunos ejemplos son los chats incluidos en portales como **Yahoo!**, **Citaris**, **TIMSN** y **AOL**, entre otros.
- **Multimedia Chat.** Son los chats que permiten la comunicación a distancia por medio de audio y video. En estos casos, los requerimientos no se centran tanto en el tipo de software, sino en equipos que cuenten con bocinas, cámaras de video o webcams, micrófono y una conexión de Internet de alta velocidad.

En general, los requerimientos para el acceso a un chat son sencillos. En el caso de sistemas como el ICQ, AOL Instant Messenger, IRC, Yahoo! Messenger y MSN Messenger solamente se necesita una computadora de capacidad media y la instalación de cualquiera de estos programas, que en promedio ocupan un espacio de 16 MB del disco duro. Para el caso del sistema Web-Based Chat lo único que se necesita es llenar con datos personales un formato de inscripción o registro y tener una cuenta de correo electrónico en la página que ofrece el servicio.

Con respecto a la estructura de un chat, ya se ha mencionado el caso de aquellos que funcionan como sistemas privados y programas de fondo (ICQ y MSN Messenger Service), cuya característica principal es un diseño simplificado, basado en ventanas de tamaño pequeño y avisos automáticos para facilitar la operación simultánea de otras aplicaciones.

Básicamente, la estructura de un chat (caso casi generalizado del sistema Web-Based Chat) es la siguiente:



Como ya se mencionó en el capítulo anterior, el punto de partida de Internet son los portales, que principalmente ofrecen listados de sitios web, buscadores de información, noticias, e-mail y chats.

El acceso a un chat por medio de un portal requiere, en primer lugar, de la selección de un sitio de la preferencia del usuario, haciendo *click* sobre el botón de la opción "chat". Al ingresar en el chat es importante seleccionar un alias o *nickname* que permita la confidencialidad e identificación del usuario frente al resto de los participantes. El *nickname* es opcional, ya que también se puede ingresar el nombre verdadero del usuario.

El siguiente paso es la localización de una sala o chat room de interés personal, que generalmente se clasifica por edad, sexo o algún tema específico. Otra de las opciones del chat es la búsqueda directa de los usuarios, teniendo el nombre, el apellido el *nickname*, el correo electrónico, el país y la profesión de las personas como elementos de referencia (este es el caso del ICQ).

En caso de que el usuario se encuentre en un sistema de Web-Based Chat, una forma de contactar a otros usuarios conocidos es a través del envío de un e-mail para invitarlos a participar, notificándoles el *nickname* que se está utilizando y la dirección electrónica del chat o portal en el que se encuentra.

Los mensajes desplegados en el área principal se pueden leer en la forma en que se van generando, de tal forma que el usuario, al manipular la barra de movimiento de la ventana o *scroll bar*, puede regresar a los primeros cuando así lo desee. Cuando en un chat room no hay algún usuario disponible se puede dejar un mensaje para que cualquier persona lo lea al momento de acceder a esa sala. Las dudas de los usuarios se pueden resolver en la sección de preguntas más frecuentes o FAQ's (Frequently Asked Questions) del chat o portal en uso.

## 4.2. Los foros de discusión

Otros de los sistemas de comunicación a través de Internet son los foros o grupos de discusión diseñados como servicios automatizados y ofrecidos por algunos servidores de Internet para que los usuarios puedan intercambiar ideas y puntos de vista sobre temas específicos.

El funcionamiento de los foros de discusión se desarrolla sobre una dinámica de mensajes estáticos, que periódicamente se van eliminando a medida que los usuarios van respondiendo a cada uno de ellos. La dinámica de los foros no plantea una participación fluida o continua de los usuarios, sino una participación periódica o segmentada, situación que otorga intervalos de tiempo importantes para la formación de criterios, ideas o reflexiones sobre los temas en discusión y su correspondiente respuesta escrita.

En relación con el chat, los foros de discusión son similares en el sentido del intercambio de mensajes con formato de texto, pero también presentan diferencias respecto a una comunicación que no se establece sobre la base del *tiempo real*, además de una mayor capacidad de almacenamiento de mensajes de los foros, en comparación con el chat.

Un claro ejemplo de los foros de discusión es el sistema Usenet, también conocido como *newsgroup* o grupo de noticias, cuyo funcionamiento está basado en dispositivos conocidos como *programas cliente* o *lectores de noticias* (forma tradicional del sistema de foros). La función de estos dispositivos es agilizar la participación de los usuarios dentro de los grupos de noticias, así como el envío y recepción de los textos. El sistema Outlook es un ejemplo de programa cliente.

El sistema Usenet está integrado por un conjunto de foros de debate organizados temática y jerárquicamente; de acuerdo con esta clasificación los foros se dividen en *moderados* y *libres*. En el primer caso, el sistema está sujeto a la acción reguladora de un administrador que determina la incorporación de los mensajes a los foros, tomando en cuenta su contenido y su relación con el tema sugerido en el foro. En el caso contrario, los foros son denominados como *libres*.

Con base en sus características, puede decirse que el sistema Usenet es autónomo, por lo cual no debe confundirse con Internet. Sin embargo, este sistema es parecido a la red Internet en el sentido de que carece de una autoridad (grupo o persona) que lo controle, contando únicamente con el servidor que presta el servicio como mecanismo de regulación. Principalmente, el sistema Usenet involucra agencias de gobierno, universidades, colegios y empresas de todo tipo.

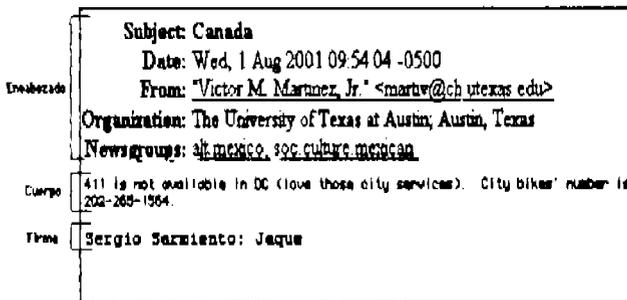
Como ya se dijo, la información de los foros está organizada por jerarquías, que tienen una función parecida a la de los dominios (capítulo III) de las direcciones electrónicas, es decir, la localización rápida y eficiente de la información, ya sea su tipo o por el país de origen. Los nombres de las jerarquías más comunes son:

NOMBRE	TIPO
comp	Es la abreviación de computer. Se abordan temas sobre computadoras e informática.
sci	Abreviación de ciencia (science) para temas científicos.
rec	Abreviación de recreacional para temas de entretenimiento.
soc	Para temas de tipo sociológico.
misc	Forma de abreviar miscellaneous para aquellos temas o grupos que no pertenecen a ninguna de estas categorías.
talk	Foros dedicados simplemente a la discusión de cualquier tema.
biz	Abreviación utilizada para los foros relativos a las empresas y comerciales.
news	Los foros de este tipo concentran información relacionada con la creación, mantenimiento y administración de los grupos de discusión.
alt	Nombre asignado a los grupos pequeños que entran en cualquiera de las categorías.
biomet	Foro dedicado a los temas de biología.
es	Foros conformados por comunidades españolas.
med	Foros conformados por comunidades médicas.
gnu	Trata temas relacionados con la Free Software Foundation.
K12	Foro dedicado a maestros y estudiantes de cualquier grado escolar.

Fuente: [www.ciberhabitat.com](http://www.ciberhabitat.com)

En general, el objetivo de los grupos incluidos en cada una de las jerarquías es la divulgación de conocimientos, a través de los artículos escritos por usuarios especializados en los temas. Asimismo, los usuarios están en posibilidad de crear sus propios grupos de discusión.

Por otra parte, la estructura de los artículos y mensajes de Usenet es parecida a la un e-mail. A continuación se presenta un modelo de su estructura:



Fuente: [www.elbertahita.com](http://www.elbertahita.com)

Algunos aspectos a tomar en consideración acerca de Usenet implican tanto su carácter académico como el comercial, además de la concepción que se tiene de este medio en donde difícilmente se tolera o admite la propaganda. El sistema Usenet ofrece temas de interés para los usuarios y tiene por objetivo el fomento de una confrontación de las ideas y una participación reflexiva a través del intercambio de mensajes o artículos más extensos, en comparación con el chat.

### **4.3. El e-mail (correo electrónico)**

El correo electrónico es uno de los medios o dispositivos de mayor impacto y popularidad junto con el chat. Como ya se dijo en el capítulo anterior, el e-mail fue uno de los primeros servicios diseñados para Internet.

Este sistema cuenta con aspectos muy similares a los del correo convencional, excepto por cuestiones acerca de la redacción sobre papel, las direcciones de quienes van a recibir la correspondencia, las estampillas postales y las oficinas donde se deposita la carta.

Tratando de establecer una analogía con el correo convencional, puede decirse que en el caso del e-mail (electronic mail) o correo electrónico la pantalla de la computadora hace la función del papel; el costo de la llamada telefónica para conectarse a Internet está en relación con el precio de una estampilla postal; el módem de la computadora y el portal o dispositivo para escribir la carta son equivalentes al buzón en donde se deposita la correspondencia; el servicio de correo equivale a la red Internet y al conjunto de conexiones entre computadoras que la conforman; y el buzón del destinatario está representado por la computadora en la que el destinatario tiene su cuenta de correo, aunque no necesariamente se debe utilizar el mismo equipo, ya que el e-mail se puede consultar desde cualquier computadora.

En un principio, el correo electrónico fue diseñado para el envío de mensajes con formato de texto. Sin embargo, en la medida en que se han creado las herramientas para explotar de mejor manera el medio, el e-mail ha evolucionado hasta la forma de un dispositivo que permite la edición del texto (negritas, cursivas y tipografía variada) y el envío de archivos de gran tamaño o capacidad (audio, video y gráficos).

La mayor ventaja del e-mail, con respecto al correo ordinario o convencional, es el envío y recepción casi inmediatos de la información. La relatividad de esa inmediatez se debe a un parámetro temporal que plantea un intervalo medio de siete horas desde que se envía el mensaje hasta que se recibe. De cualquier forma, este parámetro también es relativo si se toma en cuenta la calidad de la conexión del usuario y la existencia de horas conflictivas o de gran tráfico en Internet.

Entre los riesgos y desventajas principales del e-mail están:

- Las amenazas a la privacidad de los usuarios y a la confidencialidad de la información, que se desprende del carácter público y abierto de Internet, ya que existen personas con los conocimientos informáticos suficientes como para acceder a cuentas ajenas de correo.<sup>103</sup>
- El correo no solicitado por los usuarios, problema similar al del correo convencional, que se recibe sin previa autorización bajo la forma de publicidad indirecta o publicidad directa masiva.
- La transmisión de virus informáticos a través de aquellos mensajes que contienen archivos adjuntos (gráficos, audio y video). Para evitar esto se recomienda tener cuidado con la correspondencia que llega con remitentes desconocidos por el usuario.

Cabe mencionar que para la protección de la privacidad de los usuarios existen mecanismos establecidos en los servidores y los portales con servicio de correo electrónico. Estos mecanismos funcionan sobre la base de dos elementos: el nombre del usuario y una contraseña personal. De esta forma, antes de consultar el correo electrónico, el interesado tiene que ingresar su nombre de usuario, generalmente solicitado en forma de e-mail, y su contraseña.

La dirección de e-mail está compuesta básicamente por dos campos; el primero, compuesto por un nombre (elegido previamente durante el proceso de registro para la obtención de la cuenta) separado por un símbolo conocido como arroba (@) y, el segundo, compuesto por el nombre o dirección del servidor que almacena los mensajes. En el caso del *password* o contraseña es importante contar con una clave de acceso exclusiva del usuario.

---

<sup>103</sup> A las personas que ejercen este tipo de acciones se les conoce comúnmente como *hackers*. Generalmente, los motivos de su actividad son poner en práctica sus conocimientos informáticos y demostrar que los sistemas no siempre son seguros.

#### 4.4. El tiempo real

La mención de los dos dispositivos anteriores, los foros de discusión y el correo electrónico, tiene por objetivo poner en relieve no sólo la importancia de tres de los sistemas de comunicación por texto que se localizan en Internet, sino también una de las diferencias que hace del chat uno de los mecanismos más populares y recurridos por los usuarios.

En parte del capítulo anterior se ha hecho referencia sobre conceptos como información, realidad, cultura y espacio, cuya aplicación informática ha dado lugar a un conjunto de redefiniciones de gran relevancia en el marco de la comprensión de la integración tecnológica en la sociedad. De esta manera, ahora nos enfrentamos a la redefinición del concepto *tiempo* en el marco de la interacción de los usuarios a través del chat.

En este sentido, la diferencia a la que nos hemos referido está dada por la noción del llamado *tiempo real*. El tiempo real es el elemento en correspondencia con el mundo virtual o ciberespacio. En la actualidad, el tiempo real se usa para describir aplicaciones informáticas, en donde (...) *el programa es capaz de gestionar la interacciones usuario-mundo virtual de forma inmediata, instantánea.*<sup>104</sup>

El tiempo real, aplicado a los sistemas de comunicación, es un elemento que describe la simultaneidad y velocidad de respuesta en el proceso de envío y recepción de la información, a través de las redes. En el caso del chat, la base del funcionamiento del tiempo real comprende la operación del usuario (emisor) sobre el teclado de la computadora, para la configuración de los mensajes, y el envío, recepción y lectura de la información, casi instantánea, por parte del destinatario (receptor).

Sin embargo, el concepto de tiempo real es subjetivo o relativo, ya que depende directamente no de la habilidad de los usuarios sino de la capacidad de respuesta del equipo que se utiliza, en donde esa dependencia radica en la eficiencia de los componentes físicos (hardware), así como de la calidad de la conexión a Internet. De esta forma, las variaciones

---

<sup>104</sup> Joyanes, Luis, op. cit., p.79

de la comunicación en tiempo real van desde macrosegundos o microsegundos hasta segundos o minutos.<sup>105</sup>

Desde el punto de vista de De Kerchove, el tiempo real es un aspecto que contribuye a la apertura global sobre la base de una reducción o estrechamiento del intervalo entre el estímulo y la respuesta.

La implicación más importante del tiempo real es la ampliación de sus aplicaciones en la vida social, es decir, la integración y el uso personalizado de sistemas o dispositivos de comunicación, como en el caso de las computadoras portátiles o de bolsillo y los teléfonos celulares.

---

<sup>105</sup> La relatividad del tiempo real se puede percibir en forma de *delay* o retraso, es decir, en el caso del chat, con una aparición retrasada (no inmediata) de los mensajes en pantalla o, en el caso de la comunicación vía satélite, el desfase de imagen y sonido en los sistemas de videoconferencia.

#### 4.5. Analogía del chat con el teléfono

La aplicación del tiempo real distingue al chat de otros dispositivos como los foros de discusión y el e-mail, en donde el carácter de la comunicación es diferido y el intervalo entre el estímulo y la respuesta tiene mayor amplitud (la variación del intervalo es de horas o días).

Asimismo, la aplicación del tiempo real en el chat le asigna propiedades o características análogas con las de uno de los sistemas tradicionales de comunicación: el teléfono. Esas propiedades se sintetizan en los siguientes puntos:

- **HORARIO.** En ambos casos, la comunicación entre los usuarios no está condicionada por intervalos de tiempo establecidos, de tal forma que la duración de la comunicación es ilimitada. Asimismo, el uso de ambos medios se realiza en horarios indistintos, pero también existen momentos en que se hacen más llamadas telefónicas y la afluencia de usuarios en el chat es mayor.
- **COMUNICACIÓN SIMULTÁNEA O EN TIEMPO REAL.** Las limitaciones, tanto en el chat como en el teléfono, son físicas, pero no de tiempo, es decir, la presencia y la percepción física de los usuarios quedan eliminadas, mientras que la comunicación se desarrolla en tiempo real. Aquí cabe mencionar la existencia de pequeños retrasos en el chat, debido a la relatividad del tiempo real y a los intervalos que se requieren para la estructuración de los mensajes. La comunicación en el chat se guía por la alternancia lógica de los intervalos para la codificación de los mensajes, su envío y su visualización en la pantalla de la computadora.
- **INMEDIATEZ EN LA RESPUESTA.** Al plantear una analogía entre el chat y el teléfono también se plantean dos formas de ejecución de la competencia comunicativa: el lenguaje escrito y el lenguaje oral, respectivamente. Pese a las diferencia entre una y otra forma de comunicación y el señalamiento del punto anterior (relatividad del tiempo real), puede hablarse de una inmediatez en el envío y recepción de los mensajes.

- **LIBRE EXPRESIÓN.** Si bien las salas o cuartos virtuales de un chat están organizados temáticamente, dicha clasificación es más flexible en comparación con los foros de discusión. En este sentido, tanto el chat como el teléfono representan medios en los que el tema de la conversación puede cambiar tantas veces como los usuarios lo deseen. Esto se debe básicamente a que en los chats no existen administradores encargados de clasificar y agrupar los mensajes como sucede en los foros.
- **CONOCIMIENTO INNECESARIO ENTRE LOS USUARIOS.** Independientemente de la familiaridad y la confianza que existe entre los usuarios para comunicarse, tanto en el caso del chat como del teléfono, se puede prescindir del conocimiento previo de los interlocutores.
- **ANONIMATO.** La identidad de una persona es un aspecto que se puede ocultar dentro de un chat o del teléfono, debido a la separación física de los interlocutores. Sin embargo, en el teléfono es inevitable el ocultamiento de la voz como rasgo de identidad, mientras que en el chat ese ocultamiento se desarrolla a través de la escritura, ya sea utilizando un nombre verdadero o un sobrenombre o *nickname*.
- **PRIVACIDAD.** Este punto está en relación estrecha con el anterior, ya que tanto en el teléfono como en el chat el carácter de la comunicación es privado y personalizado. Como ya se mencionó, la comunicación en un chat es abierta cuando la interacción de un usuario está en relación con todas las personas que participan dentro del foro o sala, mientras que la forma privada consiste en el intercambio de mensajes con cada uno de los usuarios o con un usuario en especial.

En el análisis de la comunicación a través del chat es importante tener presentes dos aspectos:

- El chat y el teléfono son dos medios de comunicación sustentados por formas lingüísticas diferentes, es decir, la escritura y el habla.
- Ambos medios sustentan un objetivo común de interacción, pero mientras el teléfono agiliza la comunicación por medio del habla, el chat promueve la socialización por medio de la escritura.

#### 4.6. El chat como forma de entretenimiento

Así como el hombre se ha mantenido históricamente sujeto a formas de organización en torno a centros físicos, actualmente redefinidos por las redes de comunicación, también ha permanecido ligado a la necesidad de planificar su actividad social e intelectual en torno al tiempo.

Con lo anterior nos referimos a las formas aprendidas para la estructuración del tiempo, a través de las cuales (...) *el hombre satisface de una manera programada las necesidades que tiene de "ser tocado" y de "ser reconocido" por los demás.*<sup>106</sup> Las tres formas básicas de estructurar el tiempo son las siguientes:

- **AISLAMIENTO.** Son los períodos de tiempo en que se da una ausencia total de la interacción personal. El sujeto permanece físicamente en un lugar y tiempo concretos, pero su mente se ocupa de sucesos pasados o futuros, referentes a tiempos y espacios distintos. El aislamiento se produce en marcos sociales específicos (reuniones, clases, conferencias, etcétera).

El aislamiento puede ser físico o mental. Por definición, el primero se produce cuando el sujeto evita discusiones y se aísla o aleja de los demás individuos, aunque no siempre el aislamiento está asociado con un rechazo social, sino también con la necesidad de ocupar espacios de tiempo para ocuparse de sí mismo. En el segundo caso, el sujeto se retrae en sí mismo y se entrega a la fantasía. El aislamiento, en cualquiera de sus dos formas, se produce de manera progresiva con respecto a las demás personas y no es considerado de riesgo, a menos que sea constante o recurrente.

Los períodos de aislamiento son positivos cuando se toma un tiempo para pensar, reflexionar o tomar conciencia de las fantasías y los sueños. La negatividad del aislamiento está determinada por los sentimientos de soledad, autocompasión, hostilidad o resentimiento.

---

<sup>106</sup> Román, José María, *Análisis transaccional: modelo y aplicaciones*, p. 136

- **PASATIEMPOS.** Los pasatiempos se definen como periodos de tiempo dedicados al desarrollo de interacciones de tipo superficial y estereotipado. Con los pasatiempos se llenan espacios de tiempo, se habla de temas superficiales, se selecciona a los compañeros o amigos y se confirma el rol o “posición existencial” del individuo.

Los pasatiempos lúdicos recurren al uso de materiales como las cartas, los tableros de juego o el ajedrez. La forma más típica de los pasatiempos son las fiestas y las reuniones en donde la interacción se desarrolla de manera socialmente programada. Además representan el preámbulo para algo más importante como relaciones de carácter duradero. Sin embargo, aquellas relaciones en las que el contacto y la interacción se realizan a través de los pasatiempos tienden a finalizar a corto plazo, ya que se tornan fastidiosas o desesperantes.

- **ACTIVIDADES.** Los periodos de tiempo ocupados en la realización de actividades tienen por objetivo establecer un contacto con la realidad. La frecuencia de las actividades es mayor a la de los pasatiempos. El contacto con la realidad es el contacto con los objetos materiales de la realidad exterior. Por actividades se pueden entender las interacciones de la vida cotidiana como el trabajo o la escuela.

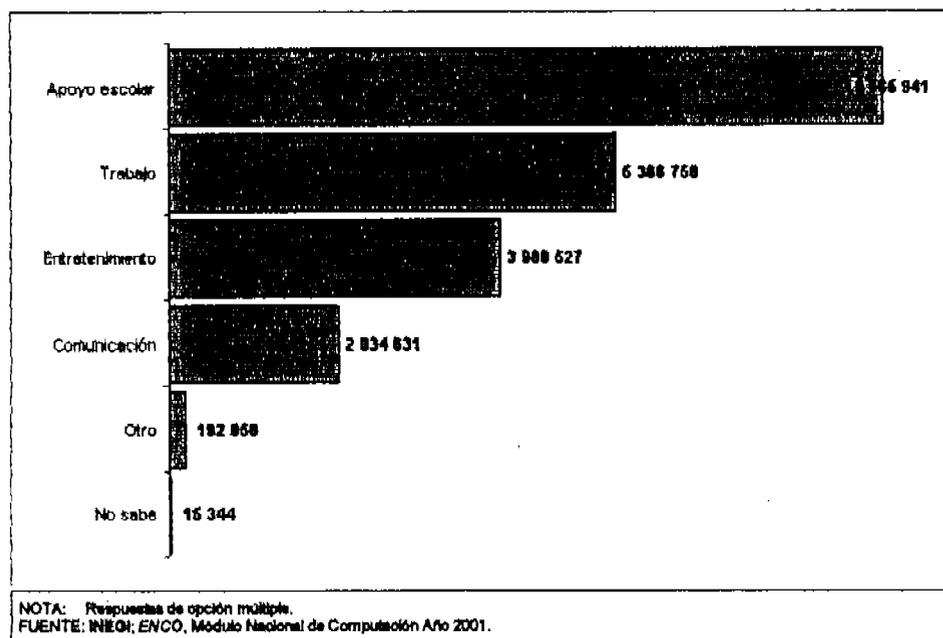
El reconocimiento social por la realización de una actividad es mayor que en los pasatiempos. En las actividades no es necesario relacionarse íntimamente con las personas, aunque hay ciertas actividades que se realizan en equipo y no necesariamente de manera individual.

Con base en estas tres formas de estructuración del tiempo, la categorización no sólo del chat sino del resto de los servicios de Internet, como los juegos en línea, la descarga de música en formato MP3, el e-mail y las páginas web de entretenimiento, se ajustan al aspecto referido como pasatiempo.

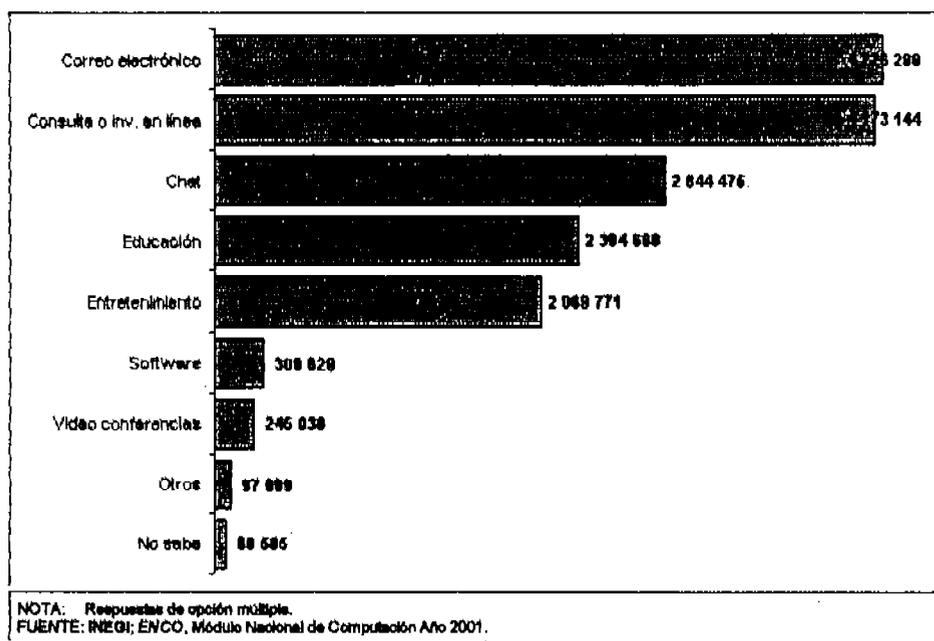
En el caso del chat, principalmente, dicha categorización es más aguda, debido a la característica o componente social que lo distingue, es decir, como un dispositivo electrónico que promueve la socialización a través de Internet.

Tan sólo en México, el entretenimiento es uno de los tres usos principales que se le da a la computadora y el chat ocupa el tercer lugar de los principales usos de Internet.

### PRINCIPALES USOS DE LA COMPUTADORA 2001



## PRINCIPALES USOS DE INTERNET 2001



En este sentido, el chat es uno de los medios más recurridos para llenar los espacios de tiempo libre, en donde su valor radica tanto en su aspecto social como en la aplicación del tiempo real en la comunicación.<sup>107</sup>

Como es sabido, la aparición de medios como el cine, la radio y la televisión trajo consigo una importante modificación de las relaciones sociales, en el sentido de que estos medios se convirtieron en centros de la interacción humana. Incluso, hasta nuestros días, tanto la radio y la televisión han retomado con mayor fuerza su sentido democratizador y de entretenimiento, promoviendo exhaustivamente la participación del público, ya sea vía Internet, teléfono o telefonía celular, en ambiciosos proyectos que pretenden generar un nuevo sentido comercial de la realidad.

El chat, por su parte, permanece cercano y al mismo tiempo distante a estas nuevas formas democratizadoras, ya que tiende hacia una comunicación global sin fronteras entre los usuarios, en tiempo real y por medio de la escritura. Asimismo, el chat ha dado lugar a una redefinición de la socialización, es decir, a una socialización que separa a los usuarios de su identidad y que difiere, al mismo tiempo, del sentido real de la correspondencia y del teléfono convencional.

Con este nuevo sentido de las socialización también hemos de referirnos a una socialización más cercana al entretenimiento. El chat es un medio que ha trasladado las relaciones humanas al espacio electrónico y, aunque dista mucho en su reemplazamiento, ya ocupa un lugar importante para la socialización con un sentido de entretenimiento.

---

<sup>107</sup> De acuerdo con datos citados por Baltasar López Martínez, los participantes regulares de las comunidades virtuales permanecen en ellas durante más de media hora en promedio.  
López Martínez, Baltasar, "Las redes sociales", p. 1

#### 4.7. El contexto en el proceso de comunicación a través del chat

Antes de continuar con el análisis de la comunicación a través del chat, es preciso poner atención en un aspecto de gran importancia e influencia sobre dicho proceso, es decir, en el contexto. La necesidad de identificar el contexto radica principalmente en la naturaleza del chat, como medio o dispositivo de comunicación cuyo sustento descansa sobre la subjetividad del concepto *ciberespacio* y el uso de la escritura en la codificación de los mensajes.

El término *ciberespacio* carece de elementos sólidos para su identificación como contexto de comunicación, de tal manera que su uso queda limitado como simple referente informático. En el caso de la escritura, la identificación del contexto tiene como base la premisa de John Lyons, en donde se señala que los textos (...) *son constituyentes de los contextos en que aparecen: los textos que los hablantes y escritores producen en determinadas situaciones crean los contextos y continuamente los transforman y remodelan.*<sup>108</sup>

Como parte de la reflexión anterior, es importante tener presente la condición de los interlocutores que participan en el proceso de comunicación en el chat, es decir, como productores lingüísticos separados que, independientemente de las relaciones que establecen en el medio, conviven de forma autónoma en contextos separados y diferentes.

Esto tiene como fundamento a la noción del contexto que ha sido descrita a lo largo del capítulo II, en el sentido del desarrollo de las relaciones dentro de espacios físicos y circunstancias específicas, considerados como contextos de comunicación. En el caso de la escritura aplicada al chat, la eliminación de los contextos físicos y circunstanciales plantea una modificación importante en el esquema de comunicación.

En el caso de la escritura, considerada por Walter Ong como lenguaje libre de contextos, el contexto es un elemento dependiente de la producción lingüística de cada uno de los interlocutores, en donde esa producción consiste en la codificación de los textos que se intercambian. La relación del texto con el contexto es complementaria.

<sup>108</sup> Lyons, John, *Lenguaje, significado y contexto*, p. 197

La formación del contexto a través del texto es una actividad que se puede comparar con el proceso de creación literaria, en donde este proceso se conduce por medio de la recreación de otros contextos reales o ficticios y la consecuente formación de una relación entre el lector y la “voz del autor”, por medio de distintos estilos de escritura.

De acuerdo con Lyons, los textos se sintetizan en un *todo discreto*, en el que sus unidades no sólo se mantienen ligadas en secuencia entre sí, sino también relacionadas en una forma *contextualmente apropiada*, con base en las propiedades de cohesión y coherencia o forma y contenido de los textos, respectivamente.

Por otra parte, debe señalarse que el significado de los mensajes depende del contexto en tres niveles distintos:

- El contexto indica el texto u oración que se ha enunciado.
- El contexto indica la proposición expresada, si es que existe alguna.
- El contexto indica la fuerza prosódica con que ha sido expresada la proposición y está relacionado con el contorno prosódico de la escritura (uso de signos y acentos).

Asimismo, el papel del sujeto en la identificación del mensaje y su significación adquiere gran relevancia cuando éste es capaz de encontrar elementos faltantes, utilizando los ya existentes. Con esto nos referimos a situaciones muy comunes dentro de los chats, en los cuales los usuarios tienden a omitir cierta información, es decir, que *(...) en la medida en que se utilizan textos bastante extensos, es posible hacer recaer (...) mutilaciones sobre palabras enteras.*<sup>109</sup>

Al respecto, Pierre Oléron señala la dificultad para el reconocimiento de palabras aisladas y, por el contrario, una identificación rápida cuando se encuentran incorporadas a las frases (contexto general). A continuación se ejemplifican algunas formas de mutilación de texto:

---

<sup>109</sup> Oléron, Pierre, “Los hábitos verbales”, *Introducción a la psicolingüística*, p. 97

Texto original FACT \* IS \* STRANGER \* THAN \* FICTION  
 Sustitución FABTWSS \* B \* RANGWRDTQGN \* PICQIGJ  
 Sustitución indicada FABTWSS \* S \* RANGWRDTQGN \* PICQIGJ  
 Destrucción FA\_T \_\_S \*S\_RANG\_R\_T \_\_N \* \_\_IC \_\_I \_\_  
 Abreviación FATS \* SRANGRTN \* ICI  
 Inserción FACBT \* WISS \* ST \* RANGEWR \* DTHQAGN \* FPICTQIOGNJ

FUENTE. Piaget, Jean, et. al.; Introducción a la psicolingüística, p. 95.

Otro caso en que el papel de los interlocutores es relevante se da cuando la identificación consiste en el seguimiento visual de los mensajes a través de la pantalla, que van apareciendo en forma dispersa o en intervalos, ya sea por los retrasos del tiempo real o los periodos de tiempo que se utilizan para la estructuración de los mensajes.

En este sentido, el contexto de la escritura no prescinde completamente de los espacios físicos. Tomando en cuenta que el contexto físico está determinado por el espacio que los usuarios ocupan, ya sea en el hogar, la escuela, el trabajo o un *cibercafé*, la velocidad continuidad y eficiencia de la comunicación dependerá de la actividad que el o lo usuarios realizan en ese momento, dentro de un espacio físico real.<sup>110</sup>

De acuerdo con esto, la calidad de la interacción de los usuarios a través del chat está relacionada con el contexto que ellos mismos construyen por medio de los mensajes textuales, en donde la palabra desempeña (...) *el papel de modelo o de figura de referencia*.<sup>111</sup> De manera muy básica, esa interacción se da sobre la base del esquema estímulo respuesta, en donde la producción escrita de un mensaje genera la producción progresiva de los mensajes consecuentes.

A lo largo del capítulo II se ha hecho referencia sobre las características de una comunicación interpersonal básicamente oral, en la que el proceso de la comunicación queda particularmente sujeto a las condiciones y circunstancias del contexto (aspectos situacionales delimitados por el espacio físico de interacción), a las señales no verbales provenientes de la integridad física de los interlocutores (aspectos de identidad que

<sup>110</sup> Además, en esta parte influye tanto el hábito de la lectura, en la comprensión y organización en secuencia de los mensajes, como la habilidad de los usuarios para escribir sobre el teclado de la computadora.

<sup>111</sup> Oléron, Pierre, Op. cit., p. 93

complementan el proceso) y a las señales de las estructuras lingüísticas emitidas de forma oral.

En el caso de la comunicación escrita a través del chat, la eliminación de los espacios físicos de interacción (comunes a los interlocutores) y de las señales no verbales complementarias plantea no sólo la modificación del tipo de relación interpersonal, sino también la del proceso decodificador de los mensajes. Con respecto a los puntos planteados en el capítulo II, las modificaciones en la decodificación de los mensajes se traducen en:

- La anulación de los mecanismos perceptivos dirigidos hacia la identificación auditiva o visual tanto de los mensajes como de los interlocutores por una separación física de los interlocutores y percepción visual de los mensajes.
- El rompimiento de la atención selectiva hacia los mensajes, es decir, que los mensajes escritos ya no quedan sujetos a una organización jerárquica de cada una de sus partes. Como ya se dijo, los textos son estructuras lingüísticas que representan un todo, en el que la identificación de cada una de sus partes depende de que se encuentren incorporadas a una estructura lingüística general.
- La eliminación de una categorización sobre los mensajes, en donde el orden jerárquico ya no depende de aspectos relativos al status social, a la personalidad ni al estado emotivo de los interlocutores, debido a que estos aspectos se confirman principalmente a través de la percepción física de los sujetos. En este caso, la categorización se convierte en un conjunto de valoraciones subjetivas sobre los mensajes, que se explican más adelante.

De acuerdo con lo anterior, los elementos ausentes de mayor impacto en el proceso de comunicación a través del chat son la presencia o percepción física de los interlocutores y su estado emotivo. En el primer caso, las implicaciones se desarrollan en torno al anonimato de los usuarios y a la modificación de la identidad individual. En el segundo caso, la ausencia del estado emotivo, transmitido y amplificado por elementos como la voz,

los gestos o los ademanes, genera limitaciones en torno a la identificación de la fuerza prosódica de los mensajes.

Sin embargo, pese a las dificultades para determinar la significación de los mensajes escritos a partir de la ausencia o eliminación de la presencia física y estado emotivo de los interlocutores, los usuarios de los chats recurren con frecuencia a un sistema de códigos estructurados con los símbolos del teclado de la computadora, para expresar diferentes estados de ánimo. La simbología más común es la siguiente:

:)	Sonrisa	8:-)	Usuario es una niña
]	sonrisa amiga	:-{)	Usuario tiene bigote
:-(	No me gusto la última frase	:(	Usuario esta llorando
-I	Indiferencia	:-@	Usuario esta gritando
:-)	Guiñando un ojo	:-&	Usuario no puede hablar
D	Risa	:-)	Usuario esta dormido
:(	Triste	0:-)	Usuario es un ángel
O	Gritando	:-D	Usuario se ríe de ti
[]	Abrazos	:-Q	Usuario es un fumador
*	Besos	:-/	Usuario es un escéptico
->	Comentario sarcástico	*:O)	Usuario es un payaso
>:->	Comentario diabólico	X:-(	Usuario falleció
(-	Usuario zurdo		
8-)	Uso lentes		

Fuente: [www.ciberhabitat.com](http://www.ciberhabitat.com)

Además, como un esfuerzo de los portales por ampliar esta simbología y mejorar la calidad de la comunicación, se han integrado a los chats nuevos elementos iconográficos más estilizados para la expresión de enojo, sorpresa, shock de los usuarios, por ejemplo. El sistema conocido como ICQ ofrece una gran variedad de estos elementos.

Actualmente, se han incorporado nuevos formatos de chat, en los que gran parte de la atención se centra en la transmisión de rasgos virtuales de identidad y personalidad de los usuarios. Este es el caso de un chat de acceso gratuito que permite reflejar la personalidad de los usuarios a través de un conjunto de características representadas por un muñeco virtual.<sup>112</sup>

<sup>112</sup> [www.dubit.co.uk](http://www.dubit.co.uk)

#### **4.8. Dinámica de la comunicación interpersonal a través del chat**

Tomando como punto de partida el desarrollo de la socialización a través del chat, es importante poner especial atención en el comportamiento activo de los interlocutores, para así definir un esquema que nos permita comprender el proceso de comunicación en este medio.

El usuario que accede al chat abierto tiene a su disposición una ventana dividida en tres secciones. La primer sección corresponde a la ventana en donde se desarrolla la conversación de todos los usuarios (chat abierto), la segunda es la lista de nicknames de los usuarios disponibles para conversar, y la tercera es el espacio en donde se van a teclear los mensajes y mandarlos al oprimir el botón de envío.

La localización de los interlocutores depende, en un primer nivel, de la búsqueda de sujetos con gustos o intereses afines y se inicia con el lanzamiento de mensajes o frases introductorias, que dan cuenta de la existencia de un nuevo usuario en el chat abierto.

Las frases introductorias a las que se recurre dependen del tipo de relación que el usuario pretende encontrar. De esta forma, las frases introductorias van desde un simple saludo (¡Hola!) hasta una pregunta específica (¿Hay algún hombre / mujer que quiera conversar?) y representan un intento por atraer la atención de uno o varios de los usuarios.

En la mayoría de los casos en que se solicita una conversación por medio de una frase introductoria, el saludo es respondido con otro saludo (Hola, ¿cómo estás?) o bien, se recibe una nueva pregunta referente al sexo, edad o ubicación del solicitante.

Cabe aclarar que la inmediatez de la respuesta no depende del mensaje del solicitante sino del resto de los usuarios en espera de encontrar a alguien dispuesto para la conversación. Cuando la aparición de la respuesta es tardía, el usuario volverá hacer un nuevo intento con una nueva frase. Si la respuesta sigue sin aparecer, el o los solicitantes permanecerán a la expectativa de nuevos usuarios en ingreso y sus nombres solamente aparecerán en la lista de nicknames.

Posteriormente, en el caso de los usuarios que reciben una respuesta, los usuarios ya existentes indagan de manera muy superficial sobre ellos (ubicación, condición social,

gustos, intereses, costumbres, etcétera), para después integrarlos a la conversación abierta, previamente establecida entre distintos usuarios.

Durante el desarrollo de una conversación abierta, es probable que los usuarios participantes reciban de otros usuarios una petición para llevar la interacción a un nivel más privado. El procedimiento para el envío de mensajes privados es sencillo, sólo basta con seleccionar uno de los nombres en la lista de nicknames para que una nueva ventana se abra y la conversación de los interlocutores continúe a través de ésta. Debe tomarse en cuenta que aparecerán ventanas individuales por cada uno de los usuarios seleccionados.

Los mensajes privados representan un segundo nivel de comunicación por medio del chat. Este nivel de interacción se caracteriza por la búsqueda y extracción recíproca de información de los interlocutores. En esta parte, los interlocutores que solicitan privacidad se muestran más interesados y confiados en conocer y preguntar, en comparación con la comunicación abierta, mientras que los usuarios solicitados aparentan ser más accesibles, después de haber sido seleccionados de entre una larga lista de usuarios.

La interacción privada permite, como ya se dijo, una mayor libertad de expresión de los interlocutores, incluso mayor a la del chat abierto. Además, la atención de los interlocutores se centra solamente en sus mensajes textuales (y no en los demás), la dinámica conversacional de pregunta-respuesta es más fluida y la extensión de los mensajes textuales es más amplia.

Asimismo, el manejo de la información personal es responsabilidad de los usuarios, de tal forma que los límites de la conversación están delimitados por ellos mismos. Con los límites de la conversación nos referimos a la permisión y libertad con que se puede desarrollar una conversación de contenido sexual, por ejemplo, que, en comparación con el chat abierto, sería motivo de burla o intromisión por parte de terceras personas.

Por otra parte, el proceso de extracción recíproca de información tiene como objetivo la búsqueda de un marco de referencia e intereses comunes, que permitan a los interlocutores mantener la continuidad y fluidez de la conversación. De lo contrario, es posible que los interlocutores no sientan una afinidad recíproca, lo cual puede conducirlos a la búsqueda de un nuevo usuario en el chat abierto.

El proceso antes descrito es la transición a un nuevo nivel de interacción, en donde la información y el conocimiento adquirido, con respecto al interlocutor opuesto, son determinantes en la relación inicial. En el próximo nivel, la información intercambiada por los interlocutores está sometida a una valoración recíproca, para determinar si la conversación continúa o se concluye.

La valoración de dicha información se realiza con base en una evaluación de veracidad y conocimiento sobre los temas de conversación que se han tratado. Los temas varían y pueden ir desde literatura, sexualidad o música, por ejemplo. En otros casos, la valoración se centra en las características, vivencias, formas de expresión, costumbres, nivel socioeconómico, status social y conflictos personales, a partir de los cuales se podría suponer una hipotética madurez de los interlocutores en el chat.

Al respecto, la imagen y concepción del interlocutor opuesto se mantienen como hipotéticos porque la valoración se realiza de manera subjetiva, dada la carencia de un contacto físico y personal que permita la formación de un juicio más real o cercano a lo que los interlocutores aparentan o expresan de sí mismos.

En este sentido, la valoración recíproca se traduce en la formación de juicios subjetivos y, por lo tanto, de prejuicios que influyen directamente en el cauce que habrá de tomar la interacción. Asimismo, las conclusiones personales a las que lleguen los interlocutores terminarán por influir en el grado de apertura de la relación, es decir, en el aumento o disminución de la confianza y familiarización con respecto a la otra persona.

De acuerdo con lo anterior, una mayor apertura en la relación implica una ampliación de la libertad y de la permisión que los interlocutores poseen para expresarse. El incremento de la confianza entre los usuarios lleva, paralelamente, a una modificación del lenguaje utilizado por los interlocutores. El lenguaje formal se vuelve informal, pero se mantiene acorde al mismo marco de referencia.

Cuando la valoración del interlocutor opuesto es negativa, entonces, el resultado es la conclusión de la conversación y la posible búsqueda de un nuevo usuario. En esta situación, el interlocutor concluyente posee la capacidad para terminar la conversación, ya sea con la argumentación de algún pretexto, haciendo caso omiso de los mensajes que

recibe o el cierre de su ventana privada de conversación, que equivaldría a colgar el teléfono.

Por el contrario, en el caso de una valoración positiva de los usuarios, la conversación sigue en desarrollo y, como ya se mencionó, la familiaridad y la confianza envuelven a los interlocutores en una relación aparentemente más sólida, que, de acuerdo con sus intereses y expectativas, puede o no terminar en un encuentro físico.

El establecimiento de una interacción por medio del chat tiene como objetivo no sólo la búsqueda de usuarios accesibles a la comunicación sino también la fijación de una relación más perdurable. Al respecto, el e-mail es el medio a través del cual es posible lograr una continuidad de la relación, aunque esporádica y fuera del chat.

Es por esto que, cuando el fin de la conversación es inminente, los interlocutores tienden a intercambiar sus direcciones de e-mail, con el objetivo de asegurar y mantener un contacto posterior (físico o virtual), sobre la base de una supuesta seguridad acerca del conocimiento que se tiene sobre el interlocutor opuesto.

En este sentido es posible detectar una inversión del esquema de desarrollo de las relaciones interpersonales. Convencionalmente, la interacción comienza dentro de espacios públicos (reuniones, fiestas, contextos de interacción) para después trasladar, asegurar y mantener la relación a través del teléfono. En el caso del chat ocurre lo contrario, la interacción surge en un espacio privado para ser trasladada, posteriormente, al espacio público, si los interlocutores así lo convienen.

La evaluación de la dinámica de interacción en el chat permite ver que el desarrollo del proceso de comunicación se mantiene relacionado con el conjunto de reglas que rigen a la dinámica de la conversación, en el sentido de la estructuración de frases-mensaje con formato escrito y la búsqueda de objetivos comunes a los interlocutores, sujetos al rechazo o aceptación de los mismos a través de la valoración individual.

Al respecto, es importante la identificación de un proceso que se desarrolla sobre la base de las normas básicas del saludo, del esquema de conversación pregunta-respuesta y del intercambio de información de carácter personal.

Asimismo, también debe considerarse la anulación de la posición social (status social), debido a los aspectos referentes a la separación física de los sujetos, de tal manera

que la relación plantea la dispensación de esta posición y la supresión de los “títulos de identidad”, para dar lugar a una interacción más familiar y al uso de un lenguaje informal.

De acuerdo con esto, el tipo de relación en el chat corresponde a un esquema de interacción horizontal (relación simétrica), en el que la relación se caracteriza por su desarrollo íntimo y confidencial.

Respecto a la regulación de la participación de los interlocutores, cabe señalar que, en comparación con la comunicación oral regulada por la mirada, la postura y los movimientos de la cabeza, el chat plantea una relación que carece de una participación física de los sujetos, en donde la regulación del proceso interactivo depende principalmente de la aparición de los mensajes en la pantalla.

En este sentido, la identificación de los mensajes en la pantalla es una situación que implica un esfuerzo de los usuarios para el reconocimiento segmentado de los mensajes concernientes a ellos y a sus interlocutores.

#### 4.9. Modelo de comunicación del chat

La dinámica de la comunicación interpersonal a través del chat permite la localización de los elementos involucrados en dicho proceso y su interrelación, tomando como base el funcionamiento o papel activo de cada uno de ellos.

Con base en esa identificación, es posible estructurar un modelo de comunicación para facilitar el seguimiento detenido y esquemático de este proceso de interacción. En este sentido, el modelo que se presenta a continuación está construido con base en las características básicas de los modelos, es decir, como representaciones simplificadas de un proceso, fundamentadas en marco teórico-conceptual.

Los agentes que participan en el proceso comunicativo son:

**1. EMISOR.** Un usuario emisor o agente introductor del estímulo, que ocupa un lugar dentro de un espacio físico o contexto social, en donde desarrolla su actividad en relación con otros agentes sociales. La influencia del usuario sobre el contexto consiste en el establecimiento, cuidado y modificación de su relación con otros sujetos. Por el contrario, la función del contexto con respecto al sujeto consiste en la representación de punto físico de referencia y marco social de sus relaciones, que ejercen cierta influencia a través de la modificación de su estado emotivo.

**2. CONJUNTO DE USUARIOS Y DE MENSAJES POSIBLES.** Esta es una etapa del proceso en la que el usuario tiende a ejercer una evaluación y definición tanto del conjunto de mensajes a su disposición, que puede utilizar para estimular la respuesta de otro u otros agentes. La evaluación se centra principalmente en el nombre, género de los usuarios y los mensajes que éstos envían. La definición, por su parte, plantea la selección de un usuario del chat, con base en la concordancia de intereses y objetivos del emisor con respecto a los de sus posibles interlocutores, así como de la determinación de un mensaje o estímulo de comunicación. La determinación de ese estímulo se realiza en un nivel *prelocutorio*.

**3. CODIFICACIÓN.** Construcción del mensaje o estímulo a través de un código escrito o numérico, apoyándose en el uso opcional de la simbología del chat o de elementos iconográficos, para la expresión del estado emotivo del emisor. El contenido del mensaje consiste en formas socialmente aprendidas para introducir la conversación o en estructuras lingüísticas que expresan los intereses y objetivos del emisor, además de los elementos que delimitan su identidad. La codificación del mensaje se realiza por medio del teclado de la computadora y su forma depende de la habilidad, dominio de las reglas del lenguaje escrito y el estilo del emisor. En esta etapa inicia la construcción del contexto lingüístico con la escritura.

**4. INTRODUCCIÓN DE LA SEÑAL EN EL CANAL FÍSICO.** Introducción del mensaje en el canal físico (cable telefónico o fibra óptica) con el hardware disponible (computadora), para la codificación o conversión del mensaje escrito al lenguaje binario.

**5. TRANSMISIÓN DE LA SEÑAL.** Es la transferencia de la información (mensaje codificado en sistema binario) a través del canal físico.

**6. ADMINISTRACIÓN DE SEÑAL.** Recepción y administración de la señal en un servidor.

**7. DISTRIBUCIÓN DE SEÑAL.** Salida de la señal desde el servidor, para su distribución al destinatario correspondiente.

**8. DECODIFICACIÓN.** Recepción de la señal en hardware (computadora) para su conversión del formato binario al código escrito.

**9. RUIDO.** Presencia de ruido en el canal desde la introducción del mensaje para su conversión binaria, su transmisión, administración y salida, hasta la recepción de la señal para su conversión escrita. El tiempo real adquiere sentido en la medida en que el recorrido de la señal es más rápido. De lo contrario, el ruido que introduce el canal se intensifica y se

manifiesta con retrasos en la entrega del estímulo en la computadora de destino. La intensidad del ruido depende tanto de la velocidad, eficiencia y calidad del equipo de cómputo como de la conexión que se utiliza.

Por otra parte, debe considerarse que, al igual que el usuario emisor, el usuario receptor ocupa un lugar dentro de un espacio físico o contexto social, en el que el proceso de decodificación del mensaje y respuesta del destinatario está influido por la actividad que éste realiza dentro de ese espacio físico o el uso paralelo al chat de otras aplicaciones en la computadora. En este sentido, el contexto físico o social representa un factor externo de ruido en el proceso de interacción, ya que modifica de alguna manera la calidad, la inmediatez o el carácter secuencial-participativo de la comunicación. Esta forma de ruido se manifiesta en forma de retraso en la respuesta del destinatario al estímulo.

**10. RECEPTOR.** Entrega o recepción del mensaje escrito al usuario receptor/ lector, para la decodificación del estímulo a través de la lectura (establecimiento de la significación del mensaje).

**11. VALORACIÓN DEL ESTÍMULO.** El destinatario realiza una valoración subjetiva o personal acerca de la significación del mensaje, que le permita establecer el valor emotivo de la estructura lingüística y determinar si sus intereses y objetivos son comunes a los del usuario emisor. Esta valoración personal se realiza con base en los juicios de verdad o falsedad, que el destinatario asigna a la información recibida, y el carácter confiable o desconfiable que el destinatario asigna al emisor. Una valoración positiva implica la aceptación de los intereses y objetivos del emisor, por parte del receptor. Además, la valoración positiva conlleva a la formación de un nuevo estímulo y, por lo tanto, al desarrollo prolongado de la interacción. Por el contrario, una valoración negativa puede llegar a generar la elaboración de cuestionamientos dirigidos al emisor, a manera de confrontación o disentimiento con respecto a éste.

**12. FIN DE LA INTERACCIÓN.** Conclusión de la interacción o final del proceso, como resultado de una valoración negativa, en donde el usuario receptor tiende a ignorar los

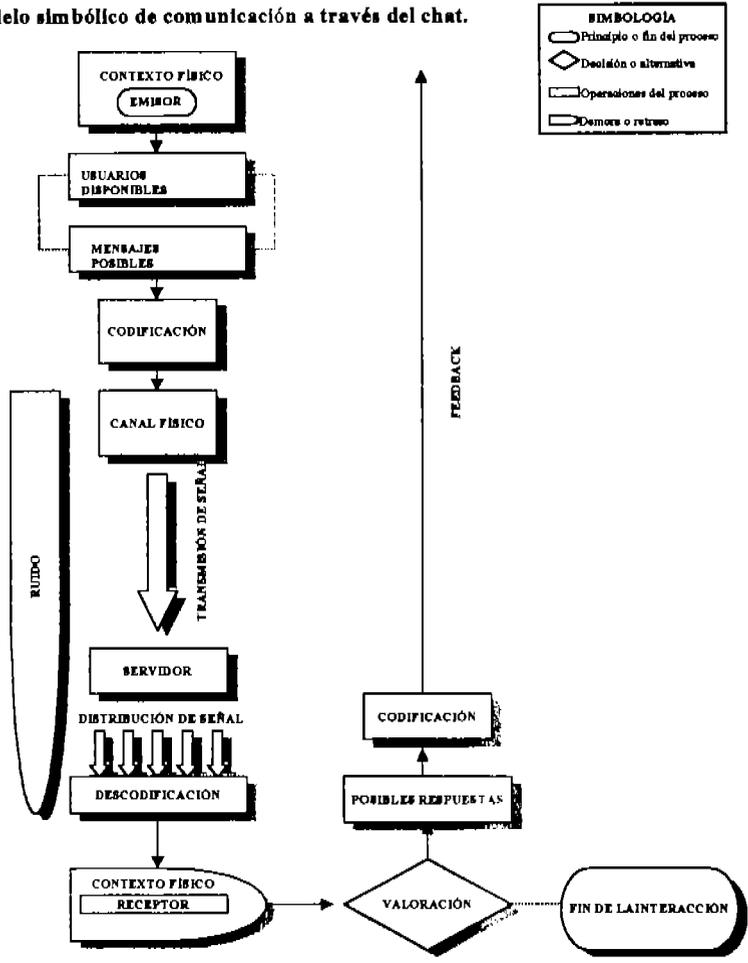
estímulos lingüísticos del emisor. En este caso, la valoración negativa se produce debido a la falta de una aprobación e identificación con los objetivos e intereses del emisor.

**13. POSIBLES RESPUESTAS AL ESTÍMULO.** Formación *prelocutoria* de posibles respuestas al estímulo del emisor, por parte del receptor, sobre la base de una valoración positiva del estímulo. La formación *prelocutoria* de la respuesta está relacionada con la identificación del receptor con los objetivos e intereses del emisor.

**14. CODIFICACIÓN DE LA RESPUESTA.** A partir de la formación *prelocutoria* de las posibles respuestas, el receptor selecciona un mensaje específico para enviarlo al emisor y lo codifica de manera escrita a través del teclado de la computadora.

**15. FEEDBACK.** Retroalimentación del proceso con la introducción del mensaje en el canal físico para su conversión binaria, su transmisión hasta el servidor (administrador de la señal) y su posterior distribución hacia el usuario correspondiente.

Modelo simbólico de comunicación a través del chat.



#### 4.10. El ocultamiento de la identidad a través del anonimato

Uno de los elementos referidos anteriormente en la comprensión del tipo de relación existente entre los usuarios del chat es la privación o separación física de los sujetos. Como se ha visto, esta separación presenta modificaciones importantes en el tipo de relación interpersonal *primaria* (oral) para la socialización, es decir, en la relación que se mantiene permanentemente influida por los aspectos físicos, verbales o auditivos y no verbales o visuales, provenientes de cada uno de los interlocutores.

En el caso del chat, la ausencia de los aspectos verbales y no verbales de la interacción plantea un tipo de comunicación escrita, en la que la significación de los mensajes se entrega a la interpretación de estructuras lingüísticas completas y de la simbología que las acompañan.

Sin embargo, pese a la supresión de los elementos visuales y auditivos, recíprocamente complementarios en las relaciones cara a cara, las relaciones interpersonales en el chat presentan un aspecto democratizador con la eliminación del status social de los usuarios y un incremento de la libertad de expresión, generado por la modificación o manipulación de la identidad individual, es decir, por el anonimato.

La manipulación de la identidad individual es una forma de expresar la desafección de uno mismo, que se origina principalmente por la ausencia de un espacio físico o tangible a través de las redes de comunicación. La incidencia de las tecnologías en lo social plantea una separación de los individuos (...) *no sólo de los demás y del lugar en que existen, sino también de sí mismos: desocializan lo sociable, aunque se trate, finalmente, de otra forma de relación social.*<sup>113</sup>

La definición de un actor social frente a los demás se realiza en función de los elementos o atributos culturales de su identidad. En el caso del chat, la identidad aparece (...) *en forma difusa, inacabada a diferencia de la exactitud que permite el contacto físico y*

---

<sup>113</sup> García Linos, Fabiola, "Internet e identidad"

*si bien es cierto que existe un contacto de carácter discursivo, difícilmente se conoce al individuo que se encuentra del otro lado de la conexión.*<sup>114</sup>

La modificación o construcción de una nueva identidad depende básicamente de los referentes culturales de cada persona. De aquí que la modificación de la identidad se realice en función del género, el nombre o fisonomía de las personas que utilizan el chat.

Asimismo, el desarrollo de relaciones delimitadas por la manipulación de la identidad está relacionado con la búsqueda y satisfacción de formas interactivas más cercanas, perdurables y de mayor penetración, que se basan y expresan a través de tres conceptos:

- **SECRETISMO.** Generalmente se hace una mala interpretación de la intimidad, de la cual se piensa como “lugar de secretos” o “conjunto de secretos”. En otras ocasiones, se llega a pensar en la existencia y ocultamiento del secreto por vergüenza o culpabilidad. Sin embargo, el secretismo existe cuando los individuos tratan de defender y amparar su intimidad.

- **INTIMISMO.** El concepto de “intimismo” parece estar más ligado al de “secretismo”. En el lenguaje normal se utilizan términos como “partes íntimas” o “ropa íntima”, que son, al mismo tiempo, términos basados en el secretismo del tabú sexual.

Este término también es utilizado cuando se hace referencia a los “ambientes íntimos”, es decir, en salones, discotecas, espacios caseros e incluso religiosos. El sujeto íntimo hace uso de este tipo de ambientes, pero no los necesita porque la manifestación de su intimidad es realizada sin importar el lugar. En cambio, el intimista necesita aprovechar este tipo de espacios porque fuera de ellos no logra expresar su intimidad.

El íntimo vive y comunica su intimidad, pero el intimista no habla de sus secretos y comparte sólo una parte superficial de sí mismo.

---

<sup>114</sup> Ibidem

- **INTIMIDAD.** La intimidad puede ser entendida en su sentido tradicional, o sea, como unión de los sujetos por medio del contacto corporal. Sin embargo, una relación de intimidad no requiere de necesariamente del contacto corporal.

La comunión entre las personas es posible cuando estas se han encontrado consigo mismas y han logrado ser responsables de su propia vida. De aquí la importancia de estructurar el tiempo sin dejar de lado espacios de aislamiento productivo, para lograr un contacto con uno mismo, además de la experiencia propia en las esferas del sentir y del pensar. Es así como se adquiere la conciencia personal.

La adquisición de la autonomía del sujeto se logra con la adquisición de la conciencia sobre las cosas, el logro de la espontaneidad y el vivir la intimidad.

Con base en lo anterior, se puede afirmar que tanto la adquisición de conciencia como el logro de la espontaneidad son elementos que corresponden a un nivel personal (intimidad personal).

Es importante tomar en cuenta que el nivel de intimidad está en proporción directa al nivel de conciencia sobre lo que acontece y de la espontaneidad en el acontecer. La verdadera intimidad se da cuando la persona “se vive” a sí misma por su conciencia personal (sin influencias negativas) y además comunica esa vivencia a otra persona con capacidad para recogerla y ofrecer la suya.

Por otra parte, se considera que la reserva es indispensable para el establecimiento de relaciones de secretismo, de intimismo y la intimidad. La reserva en el secretismo implica complicidad. La reserva en el intimismo implica el temor a ser descubierto. En el caso de la intimidad, la reserva no es necesaria, ya que el sujeto confía plenamente en la otra persona y vive la relación espontánea y abiertamente.

La intimidad a la que se hace referencia es la intimidad interpersonal y no puede alcanzarse si no se logra la del nivel personal. El proceso de adquisición de la intimidad interpersonal requiere de la adquisición de la intimidad personal.

La noción básica o elemental del ocultamiento tiene como base el planteamiento de Carlos Castilla del Pino (capítulo I) en donde señala como el origen de ese ocultamiento a

una desvalorización de los actores sociales y una reducción de los objetos a símbolos de status social.

La desvalorización de los sujetos se genera desde adentro de los grupos e instituciones sociales que ejercen un control o regulación no sólo de las actividades y el quehacer de los sujetos, sino también del lenguaje mismo (control social e institucional del discurso). Debe tomarse en cuenta que en el caso de las relaciones cotidianas (cara a cara) la verticalidad de la interacción, determinada por aspectos relativos al status social, también representa un factor de influencia en el ejercicio del discurso.

Cuando la desvalorización del sujeto, originalmente generada por factores externos, se forma dentro del propio individuo y se manifiesta como desvalorización de sí mismo, el ocultamiento es un mecanismo de protección física, moral e intelectual del sujeto, frente al temor social que le produce la percepción que los demás puedan tener de él o la formación de prejuicios en torno a su figura.

En este caso, el ocultamiento se desarrolla a través del encubrimiento del ser que realmente se es y la formación, adopción y exteriorización del ser al que se aspira frente a los demás.

En el caso del chat, el ocultamiento al que se hace referencia se desarrolla dentro de los límites impuestos por el encubrimiento y manipulación de la identidad individual de los usuarios, asegurados por la separación física de los sujetos.

Con base en lo anterior, el tipo de relación que se desarrolla dentro del chat corresponde a una interacción horizontal, en donde el status social ya no representa un elemento de influencia dentro del proceso de comunicación.

De esta manera, la comunicación a través del chat no está sujeta ni regulada por alguna estructura que establezca o haga respetar las normas de permisión o los parámetros socialmente establecidos. En este sentido, las únicas reglas o parámetros existentes son los que establece la escritura.

Asimismo, el riesgo de ser excluido o rechazado a través del chat no comprende la fuerza ni las implicaciones del rechazo o exclusión de las relaciones cotidianas. Sin embargo, pese a la falta de una estructura impuesta para el cumplimiento de las normas o

parámetros sociales, los usuarios que ingresan al chat para agredir a los participantes (por medio de un lenguaje altisonante) tienden a convertirse en objetos de rechazo generalizado.

Por otra parte, si bien el chat representa un medio para el ejercicio de la comunicación entre los usuarios, también se experimenta una forma de incomunicación *prejudicativa*, que se desarrolla a través de la permanente formación de prejuicios con respecto a los interlocutores, debido a la falta de una verificación real de la identidad de los sujetos.

Además, aun cuando los usuarios recurren al uso de elementos simbólicos y prosódicos para la expresión de sus emociones, las limitaciones físicas del chat conducen la comunicación por medio de situaciones de sobreentendimiento y malentendido, o sea, de interpretaciones subjetivas o lecturas entre líneas de lo no dicho o escrito por los usuarios.

El ocultamiento de los usuarios del chat se genera en dos niveles distintos, o sea, a través del ocultamiento físico y de la manipulación de la identidad. En el primer caso, el ocultamiento físico está determinado por las limitaciones propias del chat, es decir, como medio que elimina la percepción acústica y visual de los interlocutores. En el segundo caso, el ocultamiento está determinado por los usuarios a través de la manipulación que ejercen sobre su identidad.

En la mayoría de los casos y debido a las limitaciones físicas del chat es común recurrir a la manipulación de la identidad a través de la modificación de la fisonomía, la edad, el sexo, el nivel socioeconómico, la ocupación y la actividad del usuario.

Sin embargo, como parte de los rasgos o aspectos del usuario proclives a la modificación, el nombre es un elemento de mayor importancia en la medida en que representa uno de los últimos rasgos posibles de identidad a través del chat, además de medio para la nominación de los usuarios.

En el caso del chat, es difícil asegurar que todos o la mayoría de los usuarios utiliza su nombre verdadero para identificarse. En el caso contrario, la tendencia al uso de nombres falsos es muy común y casi generalizada dentro del chat, en donde los seudónimos funcionan como barrera de la identidad y personalidad de los usuarios.

Dentro de un chat, la confirmación de la existencia de los sujetos se realiza en un nivel de identificación por medio del nombre, nickname o sobrenombre. El uso de un

nickname confirma la participación activa de los usuarios y denota su “estancia” en el chat de diversas formas, ya sea adoptando un sobrenombre que exprese el género del usuario, sus intereses personales o su afinidad hacia ciertos personajes o actividades de carácter religioso, político o ideológico, entre otros.

En la dinámica de interacción dentro del chat, el nickname es el elemento en donde se centra la atención selectiva de los usuarios para determinar con quién se establecerá el primer contacto. De acuerdo con lo anterior, el nickname sirve como punto de referencia de la interacción, ya que a partir de él se puede determinar el rango del interés y actividad de los posibles interlocutores, así como la afinidad de éstos con el usuario en ingreso.

La selección y el uso de un nickname determinado tiene como objetivo reflejar de alguna manera parte de la identidad de los usuarios, basada en intereses, actividades o creencias particulares, y tiene como fundamento a un conjunto de referentes culturales para su expresión.

De esta manera, el usuario que busca el contacto podrá inferir algunos elementos sobre la identidad de sus posibles interlocutores como se muestra a continuación:

NICKNAME	REFERENTE CULTURAL	POSIBLE RANGO DE INTERÉS O ACTIVIDAD
w.sburroughs23	William S. Burroughs (escritor)	Literatura
KING_VLADIMIR01	Drácula	Vampirismo
mandragora54	Planta usada como narcótico y objeto de antiguas supersticiones.	Ocultismo o superchería.
BarbieGirl16	Muñeca Barbie (referente de belleza)	Ligue

Asimismo, como parte de esta dinámica, el nombre de los usuarios mantiene su importancia durante el transcurso de la interacción y hasta su término, para que la atención de los usuarios se traslade posteriormente a otro nivel de interacción y otra forma de nominación lingüística.

Cuando el fin de la conversación es inminente, los interlocutores tienden a intercambiar sus direcciones de e-mail, con el objetivo de asegurar y mantener un contacto

posterior, sobre la base de una supuesta seguridad acerca del conocimiento que se tiene del interlocutor opuesto.

En este sentido, el e-mail tiene dos funciones básicas: como código de identidad de los sujetos y como nomenclatura indispensable para la localización de personas en Internet. El e-mail como código de identidad tiene la misma función del nickname, es decir, concentrar y proyectar a través de la combinación de números, palabras y referentes culturales los elementos del perfil de identidad del usuario, que pueden ser el nombre, el apellido, fechas significativas, nombres de personajes reales o ficticios, sobrenombres, etcétera.

Por otra parte, el e-mail como nomenclatura o clave de localización tiene una función similar a la de un número telefónico. El número telefónico es indispensable para localizar a las personas (conocidas o desconocidas) y se caracteriza por ser privado y confidencial, aunque su revelación depende de la confianza y seriedad de las personas que lo requieren.

La revelación del e-mail, por su parte, depende del nivel de confianza existente entre los usuarios que se relacionan por medio del chat. Dado su carácter privado y personal, el intercambio del e-mail es un acto casi secreto, en donde el manejo y revelación de su nomenclatura implica cierto riesgo o temor acerca del uso que se le pueda dar.

El objetivo de la obtención del e-mail es mantener un contacto regular con la o las relaciones que se entablan por medio del chat. Asimismo, el e-mail es un medio que representa dentro de sus límites un nivel de relación más cercano y hasta cierto punto más íntimo entre los usuarios, que al mismo tiempo se presta para la negociación de un posible encuentro físico o una llamada telefónica.

Como parte del proceso o etapa de negociación, es importante señalar la búsqueda recíproca de los usuarios de elementos que les permitan establecer o formar una concepción más detallada de su identidad, es decir, que la negociación de un posible encuentro requiere del uso de recursos escritos descriptivos. En otros casos, los usuarios recurren al intercambio de fotografías para revelar una hipotética identidad y determinar el traslado de la interacción a otro nivel.

Desde el punto de vista de Juan Alberto Estallo Martí, el anonimato del medio genera un amplio margen de fantasía, lo cual puede llevar a los usuarios a pensar que han encontrado lo que buscaban. Asimismo, respecto a la trascendencia de las relaciones en el plano físico, se señala que el incentivo de los posibles contactos es producto de una necesidad humana básica (elemento fundamental de la intimidad). Sin embargo, aun cuando la trascendencia de las relaciones en el plano personal es dudosa e incierta, el anonimato de esta forma de comunicación (...) *otorga un importante potencial para la espontaneidad y asertividad que no siempre está presente en las relaciones cara a cara.*<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> Estallo Martí, Juan Alberto, "Ciberadicción: ¿Una nueva ludopatía?"

#### 4.11. Protección de la privacidad de los usuarios

En este contexto de análisis, es importante mencionar el concepto de “privacidad” en dos niveles, es decir, refiriéndonos al ejercicio de la actividad privada de los usuarios dentro del chat y al funcionamiento de mecanismos enfocados al aseguramiento de la privacidad de los usuarios y la información que intercambian.

En este sentido, la premisa a seguir se basa en que la privacidad es indispensable para el desarrollo de relaciones de intimidad. Asimismo, debe distinguirse la privacidad de la intimidad a partir de la amplitud y sentido protector de la primera sobre la intimidad, que comprende todas las facetas de la vida personal del individuo.

Respecto a los mecanismos enfocados a la protección de la actividad de los usuarios, nos referimos al conjunto de elementos de permisión y restricción, que contribuyen al reforzamiento del sentido y carácter anónimo del chat. La privacidad de los usuarios está asegurada por la página o portal que ofrece el servicio. Para esto, los portales deben dar a conocer a los usuarios los términos de sus políticas de privacidad. A continuación se presentan algunos de sus puntos más importantes:

**1) DATOS REQUERIDOS.** Al acceder por primera vez a un portal y solicitar algunos de los servicios se debe llenar un formulario con la siguiente información: nombre, apellidos, dirección particular o comercial, e-mail, número de teléfono, fecha de nacimiento, sexo, nombre y clave de acceso personal. En algunos casos se puede solicitar un número de tarjeta de crédito para verificar la edad del usuario.

Asimismo, el portal recoge automáticamente datos sobre la configuración de la computadora que utiliza el usuario (direcciones IP). El objetivo de recopilar toda esta información es el de llevar un registro sobre los usuarios. Cabe señalar que la información recopilada es para uso exclusivo del portal, de tal forma que no se comparte ni con los patrocinadores ni con los socios que participan en los concursos o promociones.

**2) USO DE LAS COOKIES.** Las cookies son archivos de texto enviados desde el servidor del portal hacia el disco duro del equipo de los usuarios. Estos archivos almacenados sirven para rastrear a los usuarios.

Por medio de las cookies se recopilan datos como la nacionalidad, el idioma y el horario del país de origen. El uso de las cookies tiene fines estadísticos y de medición de patrones de tráfico y de visita a los portales.

Por otra parte, el usuario tiene la opción de elegir que cookies dejará instaladas en su computadora. Para esto hay que realizar modificaciones desde el Explorador de Internet.

**3) USO DE LOS DATOS RECOPIRADOS.** Los datos sobre ubicación geográfica e idioma se utilizan para que la información meteorológica y televisiva corresponda con el horario del país de origen.

Este tipo de datos es entregado a socios, patrocinadores y anunciantes como información estadística general para publicidad o como información demográfica colectiva. El compartir información estadística no implica la revelación de los nombres de los usuarios.

El servidor del portal enviará mensajes o publicidad (banners o newsletters) a los usuarios solamente en caso de que algún anunciante quiera dar a conocer información a algún grupo específico (por sexo o edad).

Se señala también que no se vende ni revela información a terceros, con la excepción de los casos que así lo requieran, es decir, órdenes de allanamiento, mandato judicial o procedimiento legal.

**4) ¿QUIEN RECOPILA LA INFORMACIÓN?** La información recibida es utilizada por el portal que ofrece el servicio. Los portales cuentan con socios que ofrecen bienes y servicios y en los casos en que los usuarios aportan información personal relacionada con estos, el portal no se hace responsable del uso de esos datos.

En las promociones o concursos organizados por los anunciantes o patrocinadores la información personal es responsabilidad de ellos. La responsabilidad es compartida cuando el portal actúa como co-patrocinador.

**5) ¿CON QUIEN SE COMPARTE LA INFORMACIÓN?** Un portal puede compartir información de los usuarios con socios comerciales o patrocinadores cuando así se requiere para completar el procedimiento de algún concurso, sorteo u otra promoción.

Para esto, es importante contar con la autorización previa de los usuarios. De otra forma, el portal no puede revelar datos personales que identifiquen al usuario de forma individual.

Los portales se deslindan de las consecuencias generadas por la información personal otorgada de forma independiente por los usuarios a los anunciantes, socios o patrocinadores.

Por otra parte, los datos personales pueden ser revelados sólo cuando se considere que el acceso o envío de cierta información requiera de la identificación de una persona, para la aplicación y cumplimiento de normas o procedimientos legales.

Lo anterior se aplica cuando las acciones de alguna persona pueden causar perjuicios o interferencias con los derechos, personas, propiedades del portal, anunciantes, patrocinadores o los propios usuarios.

**6) OPCIONES DE LOS USUARIOS EN LA RECOPIACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.** Los portales pueden publicar avisos dirigidos a una audiencia determinada o enviar mensajes a los usuarios sobre productos o servicios determinados.

Por otra parte, los usuarios que han aportado datos personales para su registro también pueden indicar si están dispuestos a recibir información sobre sorteos, promociones o productos. Asimismo, también existe la opción de aceptar o rechazar la instalación de las cookies.

**7) ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.** Los datos personales se pueden editar cuando los usuarios lo deseen, utilizando un nombre de usuario y una clave, además de poder usar la ayuda del portal en donde se encuentran las instrucciones para editar la información.

**8) SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONTRA LA PÉRDIDA, ALTERACIÓN Y USO INDEBIDO DE LOS DATOS PERSONALES.** Se sugiere cerrar el navegador cuando no se haga uso del portal, para evitar que otras personas accedan a la información o la correspondencia de los usuarios (principalmente cuando se utiliza una computadora de algún lugar público, como bibliotecas, cafés o escuelas).

Los datos de registro ingresados a los portales son enviados de forma electrónica a otros sitios internacionales, para su procesamiento fuera del país de donde se obtuvo la información.

**9) PROTECCIÓN A NIÑOS.** Los portales no están diseñados para ser usados por menores de edad, por lo cual el envío de información está sujeto a la aprobación de los padres. Los portales se comprometen a no compartir información otorgada por menores de edad y a no enviar avisos o promociones sin autorización de los padres.

**10) SUGERENCIAS SOBRE SEGURIDAD.** Los usuarios son responsables de la privacidad y confidencialidad de sus claves y datos personales. Por lo anterior se sugiere:

- a) Buscar las disposiciones de seguridad cada vez que se accede a Internet.
- b) Enseñar a los menores de edad a no tratar con desconocidos, a no brindar información personal (incluyendo nombres) y a no llenar formularios sin autorización.
- c) Utilizar claves complejas para evitar que sean descubiertas por los hackers.
- d) No compartir claves o nombres de usuario con otras personas y cambiarlos en caso de que sean descubiertos o divulgados.
- e) Tener cuidado al acceder al e-mail y sobre todo con mensajes de remitentes desconocidos o inesperados. De esta forma se evitan los virus.

f) Tomar en cuenta que los foros de avisos personales y las salas de chat son lugares públicos, por lo que se debe tener cuidado con la información que se divulga y evitar la inclusión de datos que permita la localización del usuario fuera de línea (teléfono o dirección).

#### **4.12. Incidencia de los mensajes escritos en las relaciones a través del chat.**

Como parte del análisis sobre el desarrollo de las relaciones a través del chat, existe una línea que se centra estrictamente en aspectos referentes a la escritura como elemento definitorio del tipo de relación de los usuarios. Los aspectos que se deben tomar en cuenta dentro de esta línea de análisis se resumen en siete puntos.

##### **1. HABILIDADES PARA LA ESCRITURA DE LOS USUARIOS.**

- La habilidad o control de los usuarios sobre la escritura comprende tanto la capacidad individual como el volumen de sus recursos para su expresión escrita. Esto también implica una habilidad de los usuarios frente al teclado de la computadora, para la codificación de los mensajes.
- Debe considerarse que la posesión, dominio y volumen de los recursos escritos no son elementos suficientes para la comunicación. En este sentido, es importante tener presente la influencia en los mensajes del estilo personal de quien los redacta.
- Las diferencias existentes entre los usuarios, respecto a sus habilidades sobre la escritura, afectan o influyen el desarrollo de la relación.

##### **2. ESTRUCTURA DE LOS MENSAJES.**

- La estructura general de los mensajes (las frases introductorias, su longitud, el uso de mayúsculas y minúsculas, e inserción de elementos simbólicos e iconográficos) además de reflejar elementos de la personalidad y estilo del redactor, también delimitan la relación dentro del marco de un lenguaje formal o informal.

##### **3. DESARROLLO PARALELO DE LOS MENSAJES Y LA RELACIÓN.**

- Los mensajes escritos presentan una importante evolución, en el sentido de que los mensajes iniciales son más simples en comparación con la complejidad de los mensajes posteriores. La evolución de los mensajes escritos, tanto en su estructura como en la

importancia de la información, plantea una evolución y una virtual madurez de la relación.

- La evolución de los mensajes y de la relación tiende a alcanzar un punto en el que la conversación se centra en la negociación de un posible contacto físico o telefónico de los usuarios.

#### **4. ADAPTACIÓN A UN LENGUAJE PRIVADO.**

- La relación de los usuarios a través del chat conlleva a la formación y adaptación hacia un lenguaje privado, proporcional al nivel de la confianza existente entre los usuarios.

#### **5. FRECUENCIA DE LA CORRESPONDENCIA POR EL E-MAIL.**

- La respuesta de los usuarios tiende a ser sometida a una periodicidad de la correspondencia, que depende tanto del nivel o evolución de la relación como del interés y valoración personales de los interlocutores sobre la misma. Tomando en cuenta la frecuencia de las repuestas se puede establecer un criterio para la evaluación del curso de la interacción.

#### **6. IMPORTANCIA DEL TEMA O SUBJECT DEL E-MAIL PARA LA RELACIÓN.**

- En el caso del e-mail, el subject o tema del correo sintetiza el contenido del mensaje y representa un estímulo para el receptor. También puede ser considerado como criterio de evaluación.

#### **7. RECOPIACIÓN Y REGISTRO DE LOS MENSAJES.**

- El e-mail permite a los usuarios el almacenamiento de los mensajes para su posterior revisión. En este sentido, este mecanismo permite una lectura más detenida de los mensajes y una revisión frecuente de la relación, de tal manera que los documentos recopilados se convierten en referencia de mensajes posteriores.

#### 4.13. Impacto social del chat.

En relación con el impacto de la comunicación a través del chat, este es un aspecto que se puede abordar con base en dos fundamentos que apuntan hacia un uso del medio por motivos de:

- ENTRETENIMIENTO
- INADAPTACIÓN AL MEDIO SOCIAL Y BÚSQUEDA DE LA ESPONTANEIDAD

En el primer caso, el uso del chat como forma de entretenimiento se desarrolla sobre la base del discernimiento lógico entre el carácter y el valor de las relaciones cara a cara y de las relaciones virtuales. El uso del chat está rodeado por cierta fascinación y se realiza en función del tiempo libre. Sin embargo, cabe la conciencia de los sujetos sobre el riesgo de las relaciones y sobre la dificultad de su trascendencia.

En el segundo caso, el uso del chat por inadaptación al entorno social plantea una incapacidad de los sujetos para relacionarse con los demás, en donde la falta de un discernimiento entre lo real y lo virtual se produce a partir de una inconsistencia psíquica y emocional de los individuos.

Otro posible factor determinante de un uso del chat por inadaptación al medio es el aburrimiento, que comprende la desvalorización de los sujetos y sus relaciones, así como la reducción del lenguaje a instrumento de nominación, pero no de vinculación. De acuerdo con la descripción del aburrimiento (capítulo I), su manifestación, en este caso, consistiría en una evasión de la realidad y la búsqueda de una "realidad alterna", en donde el sujeto finalmente pueda interesarse y lograr una aprehensión hacia un objeto o persona.

El desplazamiento de la realidad, de los objetos, de los sujetos y de sus relaciones, así como la consecuente aprehensión de los elementos de una "realidad alterna" estaría generando una *sobrevaloración* sobre un conjunto de objetos, sujetos y relaciones virtuales. De aquí que el chat y las relaciones que se desarrollan en él adquieran determinado nivel de importancia y representen parte fundamental de la estructura de relaciones de los usuarios.

En este sentido, el uso del chat puede llegar a convertirse en una actividad que afecte la esfera del desarrollo social de personas con problemas de integración, a través de la *sobrevaloración* de las relaciones virtuales, el abandono de actividades cotidianas y la degradación de los grupos sociales más cercanos.

Desde la perspectiva de la psicología, el tiempo que una persona pasa conectada a Internet es un criterio para poder determinar la base de las alteraciones en la esfera social y, por lo tanto, el establecimiento de un uso anormal o patológico del medio. Los resultados de la aplicación de este criterio apuntan hacia una supuesta adicción de los usuarios a Internet.

Como parte de esta línea de análisis, la descripción de la adicción a Internet todavía es indefinida y oscila entre aspectos referentes a una concepción médica de las adicciones y un hábito o uso excesivo del medio. La definición de una adicción, de acuerdo con el manual DSMIV<sup>116</sup> para el diagnóstico de desórdenes mentales, se realiza en función de la sustancia que la produce (adicciones químicas).

Con base en esta definición, las conductas compulsivas de los sujetos en función de actividades como el juego, el sexo y las compras no representan, en términos médicos, formas de adicción, aunque generalmente tienden a ser denominadas como “adicciones no químicas”.

De esta manera, las posturas que rechazan la adicción a Internet equiparan su uso con actividades como leer el periódico o ver televisión, es decir, actividades que ocupan espacios de tiempo sin generar alteraciones graves en las estructuras psíquica y social de las personas.

De esta manera, la lectura de una supuesta adicción a Internet considera que se trata de la ocupación de un espacio importante de tiempo en la realización de una actividad específica, en la que por ende se reduce el espacio de tiempo requerido para otras actividades. Es decir, que la supuesta adicción a Internet no es tal, sino un uso excesivo del medio y una deficiente planificación del tiempo.

---

<sup>116</sup> Manual de Diagnóstico para Desórdenes Mentales (cuarta edición), considerado como la referencia principal de diagnóstico de salud mental y publicado por la Asociación Americana de Psiquiatría en 1994.

Por otra parte, la postura que atiende al uso patológico o anormal de Internet lo hace tomando en cuenta una serie de consideraciones sobre la fascinación que produce el medio en el usuario y el aumento progresivo de los espacios de tiempo para su uso. Al respecto, Estallo Martí localiza la problemática (...) *en el punto en que debe trazarse la línea entre un uso intenso de la tecnología y la aparición de las consecuencias derivadas directamente de la actividad*<sup>117</sup>.

Otro aspecto importante en el análisis de impacto de Internet es la definición de dos clases de usuarios:

- **AFICIONADOS.** Utilizan el medio para recoger información, jugar en solitario y obtener nuevos programas, evitando el contacto interpersonal.
- **USUARIOS QUE BUSCAN UN ESTÍMULO SOCIAL.** Su actividad se centra en los chats y en las listas de correo electrónico. La búsqueda de estímulos se deriva de necesidades de filiación, de reconocimiento y afecto.

Asimismo, esta perspectiva admite la existencia de una patología cuando el uso de Internet comienza a interferir significativamente con las actividades habituales de los sujetos, a partir de los síntomas que se manifiestan después de unos días y hasta un mes. Los síntomas más comunes son:

1. Agitación psicomotriz.
2. Ansiedad.
3. Pensamientos recurrentes u obsesivos sobre lo que hay u ocurre en Internet.
4. Fantasías o sueños sobre Internet.
5. Movimientos voluntarios o involuntarios similares a los que se realizan sobre el teclado de la computadora.

Respecto al impacto del medio sobre la actividad individual, los síntomas se manifiestan a través de:

1. El establecimiento de propósitos infructuosos para controlar la actividad en Internet.

---

<sup>117</sup> Ibidem, p. 2

2. La inversión del tiempo en actividades que se relacionan con el medio (adquisición de libros y organización de la información y de los programas adquiridos en el medio).
3. La disminución de actividades de carácter social, profesional o recreacional.
4. La persistencia del usuario para mantenerse conectado, a pesar de estar consciente de las implicaciones negativas (privación del sueño, conflictos sociales, laborales y familiares).

Con base en estos datos, la definición de un perfil y la cuantificación de los usuarios potencialmente adictos se han podido realizar en los últimos años. Los resultados de los estudios realizados por la Universidad Humboldt de Berlín (2000) apuntan hacia 300 mil usuarios alemanes en posibilidad de ser considerados adictos<sup>118</sup>, mientras que en Estados Unidos (2000) la cifra de usuarios afectados por el IAD (Internet Addiction Disorder) se eleva a 400 mil, de una población de 20 millones de personas conectadas.<sup>119</sup>

Según el estudio de la Universidad de Humboldt, los usuarios considerados como adictos pasan un promedio de 34 horas a la semana conectados a Internet. Dentro de los grupos proclives o de riesgo se encuentran adolescentes, mujeres de edad avanzada, solteros, jubilados, hombres con elevado nivel educativo y hábiles en el uso de las computadoras. Estallo Marti señala un subgrupo compuesto por usuarios tímidos y de pocos contactos sociales (...) *que encuentran en el ciberespacio la posibilidad de liberarse de la ansiedad producida por las relaciones sociales cara a cara, ganando autoconfianza, dado el relativo anonimato que Internet proporciona.*<sup>120</sup>

De acuerdo con los estudios citados por Estallo Marti, las personas que ya presentan algún tipo de problema respecto al uso de Internet no se conforman con revisar su correo hasta dos veces al día, navegar o buscar información e ingresar a los chats por periodos de una a dos horas como la mayoría de los usuarios. Por el contrario, estos usuarios tratan de conectarse cada vez que tienen una computadora a su alcance, para revisar su correo entre veinte y treinta veces al día y permanecer en línea hasta más de seis horas.

<sup>118</sup> "¿Adicción a Internet? La diferencia entre el hábito y la adicción, en entredicho "

<sup>119</sup> Estallo Marti, Juan Alberto, op. cit., p. 1

<sup>120</sup> Ibidem, p. 4

De acuerdo con esto, los especialistas sugieren tratamientos psicológicos específicos para aquellos usuarios con déficits importantes en sus habilidades para relacionarse y de comunicación. Sin embargo, debido a que no todos los usuarios deben someterse a un tratamiento especial, se considera que la mejor solución puede ser el resultado de acciones preventivas sobre el uso del medio, que establezcan una abstinencia total o un uso adaptativo (imposición de un tiempo límite).

La preocupación en torno al impacto social, político y económico de Internet ha dado lugar a la formación de una corriente humanista denominada *tecnorealismo*<sup>121</sup>, que pugna por el logro de una conciencia crítica con respecto a las tecnologías de la información.

La corriente tecnorrealista está integrada por miembros de todo el mundo, pertenecientes a diversos grupos sociales y de actividad (profesionistas, científicos, civiles, estudiantes, etcétera) y se define como una estructura que busca la descentralización del debate sobre la tecnología, para llevarlo de los especialistas hacia todos los miembros de la comunidad internacional.

Los fundamentos del tecnorrealismo se desarrollan en torno a los beneficios o perjuicios y el rechazo o aceptación de la tecnología, tomando en cuenta que el factor tecnológico produce cambios impredecibles en la sociedad, introduce nuevas formas de tensión o distracción e impone nuevos retos a la cohesión de las comunidades físicas.

En este sentido, el tecnorrealismo aspira a la formación de una conciencia crítica que se deriva de un consenso social. El análisis de la conciencia crítica se centra principalmente en el papel de las herramientas e interfaces en la evolución humana y en la vida diaria. Asimismo, dicho análisis se desarrolla en el contexto de desarrollo actual, que representa un período de continuación de procesos tecnológicos anteriores correspondientes al del automóvil y la televisión, entre otros.

El objetivo principal de esta corriente es la expansión del espectro de análisis comprendido entre una *tecnoutopía* y un *neoludismo*, que se puede alcanzar a través de la

---

<sup>121</sup> [www.technorealism.org](http://www.technorealism.org)

comprensión y un uso más consistente de la tecnología en función de los valores humanos básicos. Los principios del tecnorrealismo son:

**1. LAS TECNOLOGÍAS NO SON NEUTRALES.** La concepción que se tiene sobre las tecnologías como artefactos inanimados no comprende su poder de influencia en la modificación del comportamiento humano. La integración de la tecnología viene acompañada de efectos intencionales y no intencionales, además de que ofrece particulares formas de ver el mundo y de interacción con otras personas.

**2. INTERNET ES REVOLUCIONARIO, PERO NO UNA UTOPIA.** La Red es una herramienta de comunicación que ofrece un rango de oportunidades para la gente, los negocios, las comunidades y el gobierno. Sin embargo, por cada aspecto positivo de Internet hay uno negativo.

**3. EL GOBIERNO TIENE UN IMPORTANTE PAPEL EN LA FRONTERA ELECTRÓNICA.** El ciberespacio no es formalmente un espacio o jurisdicción separada del mundo. El gobierno debe respetar las reglas del ciberespacio, sin establecer regulaciones ineficaces o de censura. Como órgano representativo de la gente y “guardián” de los valores democráticos, el Estado tiene el derecho y la oportunidad de ayudar en la integración del ciberespacio a la sociedad convencional.

**4. LA INFORMACIÓN NO ES CONOCIMIENTO.** La información se mueve rápido y es más barata en su adquisición frente a nosotros. La proliferación de la información plantea un serio reto, que requiere de nuevas medidas respecto a la disciplina humana y al escepticismo. No debe confundirse la rápida adquisición y distribución de la información con el conocimiento o la sabiduría. Las computadoras no deben usarse como sustituto de nuestras capacidades cognitivas de percepción, razonamiento y juicio.

**5. CONECTAR A LAS ESCUELAS NO SALVARÁ A LA EDUCACIÓN.** El arte de enseñar no se puede reproducir en las computadoras, en Internet o a través de la enseñanza

a distancia. Las herramientas tecnológicas pueden representar una experiencia educativa de “alta calidad”, pero considerarlas como panacea podría llegar a representar un error costoso.

**6. LA INFORMACIÓN REQUIERE DE PROTECCIÓN.** En lugar de actualizar las leyes existentes y someterlas a interpretaciones, el objetivo es otorgar a los autores de la información el control sobre su trabajo, que sirva de incentivo para la creación, mientras se mantiene el derecho del público a un uso justo de esa información.

**7. LA ESFERA PÚBLICA ES DUEÑA DE LAS ONDAS DEL AIRE Y DEBE BENEFICIARSE DE ELLAS.** La ciudadanía debe beneficiarse de las frecuencias públicas para abarcar un espectro de uso en áreas educativas y culturales. Se debe exigir más para el uso privado de la propiedad pública.

**8. LA COMPRESIÓN DE LA TECNOLOGÍA PUEDE SER UN COMPONENTE ESENCIAL DE LA SOCIEDAD GLOBAL.** En un mundo conducido por el flujo de información e interfaces las fuerzas sociales se vuelven poderosas. La comprensión de la fuerza, las limitaciones tecnológicas y la participación de la sociedad en el diseño de nuevas y mejores herramientas debe ser una parte importante de los sujetos que las utilizan. Esas herramientas afectan nuestras vidas tanto como las leyes y deben ser sometidas a un escrutinio democrático similar.

## Conclusiones

Históricamente, el lenguaje representa un instrumento o herramienta para la cohesión de los grupos humanos, a través de su uso e incidencia en la esfera de las actividades sociales y productivas, para la satisfacción de necesidades humanas básicas de naturaleza fisiológica y comunicativa.

El lenguaje es el punto de referencia de la actividad humana y el sustento de sus productos culturales; es un instrumento para ejercer un control sobre la realidad y medio para la nominación de los objetos. Convencionalmente, el uso del lenguaje oral y de control por medio del discurso, mientras que la escritura, por su parte, representa el refuerzo simbólico y registro permanente de la palabra hablada.

La evolución del lenguaje se ha desarrollado de forma paralela a la búsqueda e inserción de las herramientas físicas necesarias en la vida social del hombre (tecnologías), que representan el soporte de la actividad humana, favorecen la subsistencia y la adaptación del hombre con respecto a su medio ambiente circundante.

En este contexto, uno de los procesos tecnológicos de mayor impacto se inició con la evolución del cálculo, que trascendió histórica y significativamente desde el uso de la mano para la realización de operaciones elementales hasta la aparición de las computadoras. La aparición de la computadora ha representado la integración de formas más avanzadas de tecnología en la vida social, similar a la del teléfono, el automóvil o la televisión, sino también una mayor concentración de recursos visuales y auditivos (recursos multimedia) en su estructura, que permitan y ofrezcan una eficiente explotación del medio.

De esta manera, la intensificación tecnológica ha presentado una tendencia que apunta hacia una mejor integración y aprovechamiento de recursos y servicios, cuyo eje operativo son las redes de comunicación y principalmente la red Internet.

La red Internet ha contribuido en el reforzamiento del sentido de la globalidad, basado en la eliminación de las fronteras geográficas e idiomáticas y en la transmisión rápida y eficiente de la información.

Asimismo, la apertura e integración de la también llamada red de redes ha dado origen a un conjunto de adaptaciones conceptuales acerca de la realidad, la información, la

cultura, el espacio social y el tiempo, redefinidos en la actualidad en los términos de *realidad virtual, bit, cibercultura, ciberespacio y tiempo real*, respectivamente.

La red Internet constituye un espacio importante para el desarrollo económico, político, cultural y artístico de los usuarios particulares e incluso de los países. La amplitud e inmediatez son elementos que han hecho de Internet un área estratégica para el desarrollo y difusión de los ideales políticos con la creación y la apertura de los canales que permiten un contacto más cercano y directo entre el Estado y la sociedad.

El acceso ilimitado a la información, la multiplicidad de servicios y la ausencia de restricciones para su uso son los elementos que han conducido hacia la democratización de la información. Sin embargo, uno de los obstáculos que aun impide que esa democratización se extienda a todos los sectores es la falta de conocimiento y operación del medio.

Por otra parte, si bien es cierto que Internet es una red de acceso global a cantidades ilimitadas de información, que se traduce en una democratización del medio, las estadísticas indican una falta de democratización real en México. Este problema se mantiene ligado a los costos elevados de los equipos, la deficiencia del poder adquisitivo (factor económico) y el rezago tecnológico con respecto a otros países. De aquí que las estadísticas muestren un elevado número de personas que no cuentan con un equipo de cómputo y la proliferación de los *cibercafés* que ofrecen el servicio.

En lo social, el principal impedimento de la democratización informática contempla el temor existente respecto a una supuesta deshumanización, a partir del predominio o la sustitución de la máquina por el hombre.

La integración al medio de dispositivos de comunicación, tales como el e-mail, los foros y el chat, agrega a Internet un valor social y un carácter de espacio interactivo. La presencia de estos dispositivos también ayuda al reforzamiento del sentido democrático de Internet, al promover y facilitar la participación indiscriminada de los grupos y las minorías, con principios políticos, ideológicos, culturales y religiosos diversos.

En el caso del chat, la interacción de los usuarios es, en lo general, similar a la interacción que se desarrolla en los contextos físicos. En lo particular, el análisis de la interacción permite ver el desarrollo de una comunicación simultánea, favorecida

principalmente por el tiempo real, pero que, paradójicamente, separa a los usuarios de sus identidades.

Sin embargo, la separación física de los interlocutores no representa la ausencia de la interacción, ya que si bien la percepción acústica y visual es un aspecto propio del esquema de comunicación interpersonal cara a cara, esto no significa que sea una condición necesaria para que la comunicación exista (tómese como referencia el caso de la comunicación por teléfono)

Por el contrario, dentro del proceso de comunicación a distancia a través del chat, la participación de los usuarios como agentes social y comunicativamente activos, junto con el ejercicio intencional de la escritura hacen de esta forma de comunicación un proceso de interacción social.

La separación física de los usuarios modifica significativamente el esquema de comunicación, debido a que se trata de una forma de interacción que elimina, por cuestiones técnicas, la percepción visual y auditiva de los sujetos. La comunicación interpersonal a través del chat es un proceso sujeto al ejercicio de la escritura.

El sometimiento de la palabra al espacio electrónico es también el sometimiento de las relaciones al lenguaje escrito, en donde la escritura representa el vínculo entre los sujetos y hace la función de la palabra hablada en las relaciones convencionales, pero prescindiendo de los espacios físicos de interacción. La comunicación libre de contextos que el chat ofrece es una alternativa para explotar los recursos lingüísticos y las habilidades de escritura de los usuarios.

La facilidad para modificar la identidad de los usuarios a través del anonimato representa en buena medida un aspecto que influye en la ruptura del control social e institucional del lenguaje y de los tabúes impuestos por la sociedad. De aquí que la manipulación de la identidad se realice en función de referentes culturales y adquiera un sentido de entretenimiento, para llenar los espacios de tiempo libre.

En otros casos, el uso del chat adquiere mayor importancia en la medida en que representa una opción para aquellos sujetos con problemas de integración social, lo que conduce a un uso patológico o anormal del medio, ya que se convierte en la única forma de

poder “tocar” y ser “tocados” socialmente, adquirir un nivel de status y cubrir una necesidad de afiliación que difícilmente pueden llenar en la vida real.

El chat representa un medio a través del cual se desarrolla una dinámica de interacción basada en la permanente búsqueda y construcción de la identidad, en función del resguardo de los caracteres propios de la personalidad por medio del anonimato y de la escritura como elemento conductor y refuerzo de la interacción y el ocultamiento, respectivamente.

Por otra parte, la figura *tetrádica* de McLuhan es un elemento de análisis que puede ayudar a resolver los cuestionamientos más básicos en torno al papel del lenguaje a través del chat y a la formación de una perspectiva para la proyección de sus consecuencias inmediatas:

**1. ¿Qué incrementa su uso?**

El incremento del uso del chat se debe principalmente al desarrollo privado, anónimo y simultáneo de la comunicación.

**2. ¿Qué desgasta o deja obsoleto?**

El chat toma obsoleta la interacción cara a cara, su desarrollo dentro de los espacios físicos y el uso del lenguaje oral por la escritura.

**3. ¿Qué recupera que haya estado en desuso?**

El chat ha venido a recuperar a la escritura como forma de comunicación y de vinculación social entre los sujetos, cuyo antecedente más próximo es el sistema de correspondencia convencional.

**4. ¿Qué invierte o cambia?**

Genera un sentimiento de control total de las relaciones por medio del anonimato. Además, produce el reconocimiento del potencial comunicativo individual de los usuarios. Sin embargo, también plantea una paradoja respecto a una aparente cercanía física de los sujetos, dentro de un proceso de comunicación a distancia.

Con base en los elementos anteriores, una proyección de las posibles consecuencias del uso de los dispositivos de comunicación escrita apunta hacia una revaloración de las relaciones sociales y una recuperación de la palabra impresa.

Al respecto, no debe perderse de vista que los dispositivos electrónicos de comunicación son parte del desarrollo e integración históricos de nuevas herramientas en la sociedad, en función de la actividad humana, sin ser elementos que conduzcan a una sustitución de las relaciones elementales.

En este sentido, la recuperación de la palabra impresa en los libros, de los hábitos de lectura, la revaloración del lenguaje y de las relaciones sociales no vendrán por sí solos sin la previa orientación de la esfera educativa, para la formación de una conciencia crítica.

La integración de las nuevas tecnologías en la sociedad y la formación de una conciencia crítica respecto a su utilización son aspectos concernientes a la esfera educativa (familiar e institucional), de donde se pueden generar acciones preventivas que muestren a los grupos en desarrollo la importancia, las ventajas, las desventajas y los riesgos de las formas tecnológicas a las que se enfrentan.

La atención que en su momento estuvo dirigida a la protección de los grupos vulnerables frente a la influencia de la televisión ahora debe dirigirse hacia el papel global de las redes de comunicación y la función de los agentes sociales en relación a éstas. Así, la aportación de la esfera educativa, dentro del contexto tecnológico actual, puede ser la conducción responsable de los grupos de riesgo (principalmente niños) a través de una línea práctica de análisis que contribuya al reforzamiento de los principios éticos y humanistas.

Sin embargo, los objetivos correspondientes a la esfera educativa no pueden ser alcanzados si no se cuenta con los fundamentos teóricos y las herramientas sociológicas para poder encaminar este proceso. Para esto, el papel de las universidades y los investigadores es fundamental en la construcción de los recursos teóricos para el emprendimiento de nuevos proyectos.

## **Bibliografía**

- Abbozi, Paolo**, La interpretación de los gestos, Martínez Roca, México, 1998, pp. 126.
- A. Graber, Doris**, "Lenguajes políticos", Informe Bibliográfico, Número 26, Octubre de 1985, 24-42.
- Alsina, Miguel Rodrigo**, Los modelos de la comunicación, Tecnos, España, 1989, pp. 138.
- A. Pei, Mario**, La maravillosa historia del lenguaje, ESPASA-CALPE, Madrid, 1965, pp. 326.
- Ardila, Alfredo**, Lenguaje oral y escrito, Trillas, México, 1998, pp. 359.
- Berlo, K. David**, El proceso de la comunicación, Editorial El Ateneo, México, 1992, pp. 239.
- Castilla del Pino, Carlos**, La incomunicación, Ediciones Península, Barcelona, 1989, pp. 161.
- Castilla del Pino, Carlos**, Dialéctica de la persona: dialéctica de la situación, Ediciones Península, Barcelona, 1978, pp. 229.
- Danziger, Kurt**, Comunicación interpersonal, Manual Moderno, México, 1982, pp. 225.
- De Kerchove, Derrick**, La piel de la cultura, Gedisa, España, 1999, pp. 255.
- Delgado, José María y Gazo, Alfonso**, Internet Edición 2000, Anaya Multimedia, España, 2000, pp. 416.

**De los Reyes, Aurelio, Los orígenes del cine en México, FCE, México, 1983, pp. 248.**

**Engels, Friedrich, El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre, Progreso, Moscú, pp.17.**

**Finkelstein, Sydney, Pros y contras de McLuhan, Grijalbo, México, 1973, pp. 148.**

**Foucault, Michel, El orden del discurso, Tusquets, Barcelona, 1999, pp. 76.**

**Gómez Mont, Carmen, Nuevas tecnologías de comunicación, Trillas, México, 1999, pp. 249.**

**Gorsky, D.P, Pensamiento y lenguaje, Grijalbo, México, 1966, pp. 365.**

**Gubern, Roman, Historia del cine Volumen I, Lumen, Barcelona, 1982, pp. 372.**

**Joyanes, Luis, CIBERSOCIEDAD. Los retos sociales ante un nuevo mundo, McGraw Hill, Madrid, 1997, pp. 332.**

**Liasov, I.I, Antología de la psicología pedagógica y de las edades, Pueblo y Educación, La Habana, 1986, 142-187.**

**L. Burns, Gerald, Lenguaje y poder, ensayo publicado en *Chicago Review*, 1984**

**Lyons, John, Lenguaje, significado y contexto, Paidós Comunicación, Barcelona, 1981, pp. 241.**

**McLuhan, Marshall, La aldea global. Transformaciones en la vida y los medios de comunicación mundiales en el siglo XXI, Gedisa, México, 1991, pp. 203.**

**McLuhan, Marshall**, La comprensión de los medios como extensiones del hombre, Editorial Diana, México, 1980, pp. 443.

**Maquirriain, Joaquín María**, Intimidad humana y análisis transaccional, Narcea, Madrid, 1988, pp. 222.

**Ong, Walter J.**, Oralidad y escritura: tecnologías de la palabra, FCE, México, 1987, pp. 190.

**Ricci Bitti, Pio. E.**, La comunicación como proceso social, México, Grijalbo, 1990, pp. 290.

**Román, José María**, Análisis transaccional: modelo y aplicaciones, Amaru, Salamanca, 1994, pp. 427.

**Sartori, Giovanni**, Homo videns. La sociedad teledirigida, Taurus, México, 2000, pp. 159.

**Schaff, Adam**, Lenguaje y conocimiento, Grijalbo, México, 1967, pp. 269.

**Silva, Ludovico**, Teoría y práctica de la ideología, Editorial Nuestro Tiempo, México, 1992, pp. 222.

**Simon, Nora**, La informatización de la sociedad, FCE, México, 1992, pp. 244.

**Swadesh, Mauricio**, El lenguaje y la vida humana, FCE, México, 1995, pp. 395.

### **Referencias hemerográficas**

**Acosta, Luisa**, "El libro en línea", Virtualia, No. 39, p. 2, La Jornada, 10 de Noviembre de 1998.

**Beuchot, Alberto**, "Emociones en línea", Virtualia, No. 36, p. 1, La Jornada, 20 de Octubre de 1998.

**Cohen, Sandro**, "La bondad del ciberespacio, en tela de juicio. ¿Te sientes deprimido tras usar Internet", Virtualia, No. 33, p. 3, La Jornada, 23 de Septiembre de 1998.

**Cohen, Sandro**, "Lectura electrónica VS. lectura en papel. El goce está en otra parte", Virtualia, No. 37, p. 3, La Jornada, 27 de Octubre de 1998.

**Cohen, Sandro**, "Humanizar la computadora, computarizar al hombre. Cuando la mente y la máquina son una", Virtualia, No. 27, p. 3, La Jornada, 18 de Agosto de 1998.

**López Martínez, Baltasar, et. al**, "Conversaciones de café", Virtualia, No. 30, p. 2-3, La Jornada, 8 de Septiembre de 1998.

**López Martínez, Baltasar**, "Comunidades virtuales: perdidos en el espacio", Virtualia No. 37, p. 1 en La Jornada, 27 de octubre de 1998.

**López Martínez, Baltasar**, "Las redes sociales", Virtualia, No. 37, p. 1, La Jornada, 27 de Octubre de 1998.

**Peralta C., Leonardo**, "El espacio BBSero", Virtualia, No. 37, p. 2, La Jornada, 27 de Octubre de 1998.

**Rivera, Daniel**, "Cibertianguis", Virtualia, No. 29, p. 1, La Jornada, 6 de Septiembre de 1998.

**Ventura Medina, Najú**, "Café con aroma de Internet", Virtualia, No. 30, p. 1, La Jornada, 8 de Septiembre de 1998.

**Ventura Medina, Najú**, "Reinventar el libro", Virtualia, No. 39, p. 1, La Jornada, 10 de Noviembre de 1998.

**Yehya, Nalef**, "La breve aventura del tecnorrealismo", La Jornada Semanal, p. 11, La Jornada, 18 de Octubre de 1998.

## **Referencias en Internet**

**“A brief history of the Internet and related networks”, en [www.isoc.org](http://www.isoc.org), 18 de Noviembre de 2001.**

**Álvarez Marañón, Gonzalo, “Con la popularización de Internet, el chat se está convirtiendo en un fenómeno social de masas, en una nueva forma de comunicación y de relación”, en [www.cibernauta.com](http://www.cibernauta.com), 5 de Marzo de 2001.**

**“¿Adicción a Internet?”, en [www.cibernauta.com](http://www.cibernauta.com), 15 de Mayo de 2000.**

**Buenaventura, Ramón, “Las puertas de Internet”, en [www.cibernauta.com](http://www.cibernauta.com), 15 de Mayo de 2001.**

**“Chat: ¿Qué es?, ¿Qué necesitas?, Formas más comunes, Lo que debes conocer antes de conectarte, Ligas a chats interesantes”, en [www.ciberhabitat.com](http://www.ciberhabitat.com), Agosto de 2001.**

**“Chat multimedia”, en [www.dubit.co.uk](http://www.dubit.co.uk), 13 de Mayo de 2002.**

**“El síndrome ocular del ordenador, patología del siglo XXI”, en [www.cibernauta.com](http://www.cibernauta.com), 3 de Mayo de 2002.**

**“El gobierno británico lanza una campaña para advertir de los peligros del chat”, en [www.cibernauta.com](http://www.cibernauta.com), 7 de Enero de 2003.**

**Estallo Martí, Juan Alberto, “Ciberadicción: ¿Una nueva ludopatía?”, Instituto Psiquiátrico de España, Departamento de Psicología, en [www.ub.es](http://www.ub.es), 14 de Enero de 2000.**

**Estallo Martí, Juan Alberto, “Ansiedad ante el ordenador VS Computerphobia”, Instituto Psiquiátrico de España, Departamento de Psicología, en [www.ub.es](http://www.ub.es), Junio de 1997.**

**Fishman, Charles**, “Entrevista a Jeff Bezos, el fundador de amazon.com”, en [www.clarin.com](http://www.clarin.com), 16 de Febrero de 2001.

**Fuentes, Carlos**, “¿Gutenberg ha muerto?”, en [www.cibersivo.com](http://www.cibersivo.com), 14 de julio de 2001.

**García Betanzos, Jorge**, “Entrevista: Iñaki de la Torre, un mes aislado con la única ayuda de Internet”, en [www.cibernauta.com](http://www.cibernauta.com), 22 de Octubre de 2001.

**García Linos, Fabiola**, “Internet e identidad”, en [www.cibersivo.com](http://www.cibersivo.com), 14 de julio de 2001.

“Monstruos de la sociedad telemática”, en [www.cibernauta.com](http://www.cibernauta.com), 12 de Febrero de 2001.

**Matute, Helena**, “La adicción a Internet no existe”, en [www.divulcat.com](http://www.divulcat.com)

“MSN Messenger supera los cuatro millones de usuarios”, en [www.cibernauta.com](http://www.cibernauta.com), 23 de Enero de 2003.

**Negroponete, Nicholas**, “The future of books”, en [www.wired.com](http://www.wired.com), 2 de Enero de 1996.

**Negroponete, Nicholas**, “Being Anonymous”, en [www.wired.com](http://www.wired.com), Octubre de 1998.

**R. Gromov, Gregory**, “History of Internet and WWW: The roads and crossroads of Internet history”, en [www.internetvalley.com](http://www.internetvalley.com)

“Technorealism Overview”, en [www.tecnorealism.org](http://www.tecnorealism.org)