

D.2.  
14  
T(251)

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Trabajo de Tesis

**LA CONVERSACIÓN ELECTRÓNICA CHAT POR LA INTERNET  
Y SU USO POR LOS ESTUDIANTES DE LAS ÁREAS TÉCNICA Y  
SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Presentado por:

**SANDRA ISABEL LEMUS CASTRO**

Previo a optar al título de

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

Asesora

**M.A. Aracelly Mérida**

Guatemala, septiembre de 2,005

UNIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, ESCUELA  
DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Director**

**Lic. Gustavo Bracamonte**

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

**Lic. Sergio Morataya**

**Lic. Victor Carillas**

**Representantes Estudiantiles**

**Edgar Hernández**

**Steven Mencos**

**Representante Egresado**

**Lic. Marcel Arévalo**

**Secretaria**

**Licda. Miriam Yucutè**

**Tribunal Examinador**

**M.A. Aracelly Mérida (Presidenta)**

**Lic. Marco Julio Ochoa (Revisor)**

**Lic. David Chacon (Revisor)**

**Lic. Elpidio Guillèn (Titular)**

**Lic. Wangner Díaz (Titular)**

**Licda. Lesvia Morales (Suplente)**



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

Guatemala, 21 de octubre de 2004  
ECC-2168-04

Señor (a)(ita)  
Sandra Isabel Lemus Castro  
Esc. Ciencias de la Comunicación

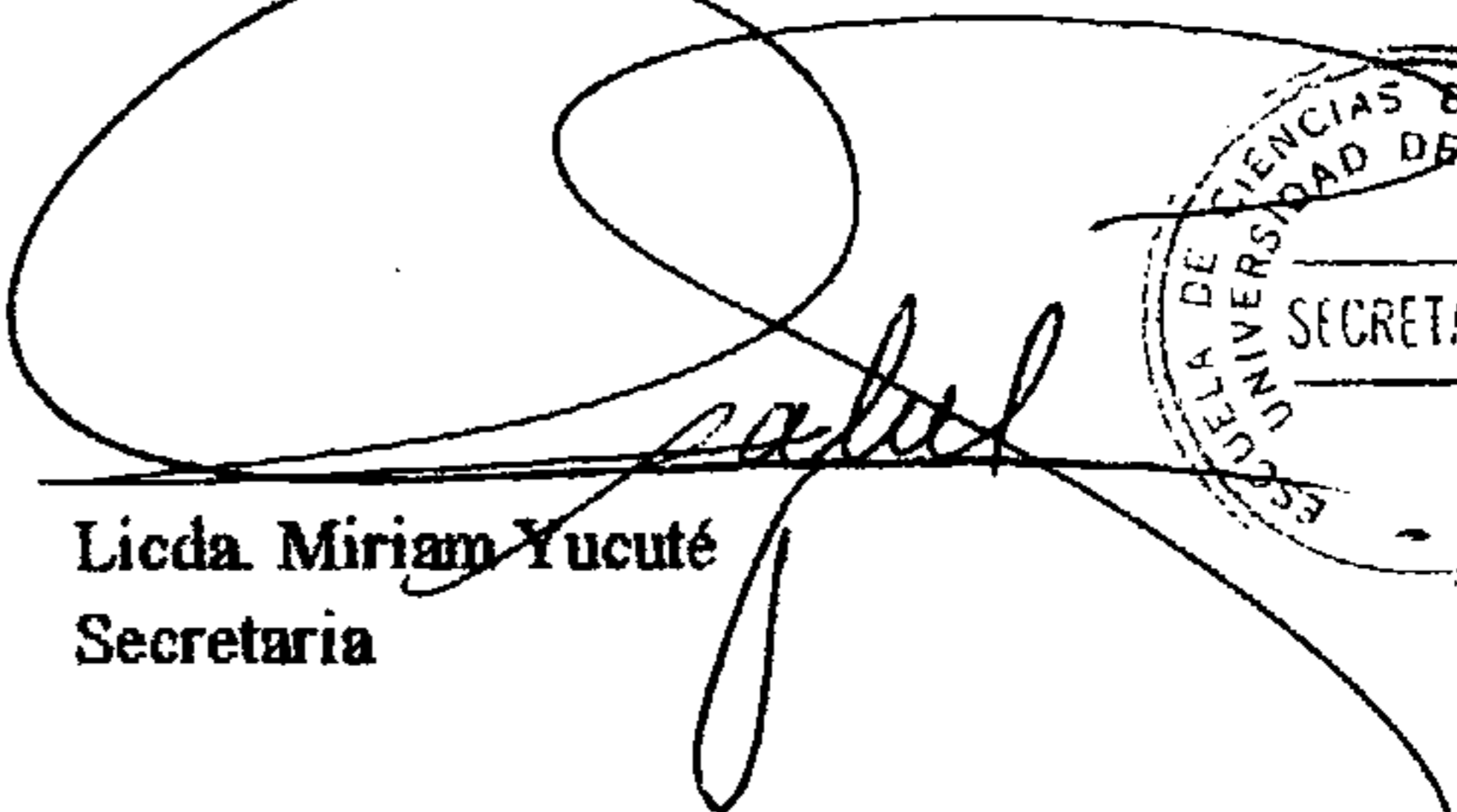
Estimado(a) señor (a)(ita):


Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 8.11 del Punto OCTAVO, del Acta Extraordinaria No. 47-04, de sesión celebrada el 19-10-04.

“OCTAVO:.. 8.11...El Consejo Directivo, ACUERDA a) Aprobar al (la) estudiante **SANDRA ISABEL LEMUS CASTRO**, Carné No. 9219243, el trabajo de tesis: **LA CONVERSACION ELECTRONICA CHAT EN LA INTERNET**. b) Nombrar como asesor(a) al (la) Lic.(da) **Aracelly Mérida**.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Licda. Miriam Yucuté  
Secretaria



MY/lm

*Por una Escuela con luz propia*



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 24 de mayo de 2005  
ECC 660-05

Señor(a)(ita)  
Sandra Isabel Lemus Castro  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado(a) Señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 23.2 del Punto VIGESIMO TERCERO del Acta No.16-05, de sesión celebrada el 11-05-05.

“VIGESIMO TERCERO:...23.2... El Consejo Directivo, ACUERDA: El Consejo Directivo, con base en el dictamen favorable y lo preceptuado en la Norma Séptima de las Normas Generales Provisionales para la Elaboración de Tesis y Examen Final de Graduación vigente, ACUERDA: 1) Nombrar a los profesionales: M.A. Aracelly Mérida, (Presidenta), Lic. David Chacón, Lic. Marco Julio Ochoa, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del (a) estudiante SANDRA ISABEL LEMUS CASTRO, Carné No. 9219243, cuyo título es: LA CONVERSACION ELECTRONICA CHAT EN LA INTERNET. 2) El comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licda. Miriam Yucuté  
Secretaria



MY/kdez

*Por una Escuela con luz propia*



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**

**APROBACIÓN TERNA REVISORA**

**Guatemala, mayo de 2005**

**Señores,**  
**CONSEJO DIRECTIVO**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación.**  
**Edificio.**

**Distinguidos Señores:**

**Por este medio nos dirigimos a ustedes para informarles que el estudiante, SANDRA ISABEL LEMUS CASTRO, Carné 9219243.**

**Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título final es:**

**La conversación electrónica Chat por La Internet y su uso por los estudiantes de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.**

**En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.**

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Lic. Marco Julio Ochoa España**  
**Miembro Comisión Revisora**

  
**Lic. David Chacón**  
**Miembro Comisión Revisora**

  
**M.A. Aracely Mérida**  
**Presidente Comisión Revisora**



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 14 de septiembre de 2005  
ECC 1162-05

Señor (a)(ita)  
Sandra Isabel Lemus Castro  
Esc. Ciencias de la Comunicación

Estimado (a) Señor (a)(ita):

Para su conocimiento y efectos me permito transcribir lo acordado por El Consejo Directivo, en el Inciso 11.8 del Punto DECIMO PRIMERO del Acta No. 27-05 de sesión celebrada el 12-09-05.

“DECIMO PRIMERO:... 11.8... El Consejo Directivo, ACUERDA: 1. a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: LA CONVERSACION ELECTRONICA CHAT POR LA INTERNET Y SU USO POR LOS ESTUDIANTES DE LAS AREAS TECNICA Y SOCIAL DE LA UNIVERSIAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, presentado por el (la) estudiante SANDRA ISABEL LEMUS CASTRO, Carné No. 9219243, con base en el dictamen favorable del comité de tesis nombrado para el efecto; b) Se autoriza la impresión de dicho trabajo de tesis; c) se nombra a los profesionales: Lic. Elpidio Guillén, Dr. Wangner Díaz (titulares) Licda. Lesvia Morales (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, M.A. Aracelly Mérida., (Presidenta), Lic. Marco Julio Ochoa, Lic. David Chacón, para que integren el Tribunal Examinador y d) Se autoriza a la Dirección de la Escuela para que fije la fecha del examen de graduación.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licda. Miriam Yucité  
Secretaria



MY/kdez

*Por una Escuela con luz propia*

## **AGRADECIMIENTOS**

**A Dios.** Por permitirme alcanzar y culminar este trabajo de tesis por darme sabiduría y guiarme en el buen camino del saber.

**A mis padres.** Por creer en mi que este logro sea de gran satisfacción.

**A mis hermanas y hermanos.** Por el apoyo que siempre me han dado.

**A mis sobrinos.** Que sea ejemplo para su futuro.

**A Licda. M.A. aracelly Merida.** Por su amistad y apoyo que me brindo incondicional

**A mis revisores.** Lic Marco Julio Ochoa, Lic David Chacón por el tiempo que dedicaron al revisar mi trabajo.

**A Ing. Carolina Lemus, Lic. Pedro Colón** por su ayuda incondicional.

**A Mario Retana.** Por sus consejos que me brindo en los momentos difíciles.

**A mis amigos** con mucho cariño.

**Y a todas las personas** que de alguna manera contribuyeron a la realización del presente trabajo.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

*Para los efectos legales, únicamente el tesinado es responsable del contenido de este trabajo.*



# INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>Introducción</b> .....	2
<b>1. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	4
1.1. Antecedentes.....	4
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.3. Delimitación del problema.....	5
1.4. Justificación.....	6
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. General.....	6
1.5.2. Específicos.....	7
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	8
2.1. La comunicación.....	8
2.1.1. Elementos de la comunicación.....	9
2.1.2. Comunicación interpersonal.....	10
2.1.3. Comunicación oral y escrita.....	11
2.1.4. La comunicación virtual.....	12
2.1.5. La comunicación cibernética.....	16
2.2. La Internet.....	17
2.2.1. Servicios de la Internet.....	19
2.2.2. Mensajería – correo electrónico.....	20
2.2.3. Gopher.....	21
2.2.4. Newsgroup.....	21
2.2.5. Vídeo conferencia.....	22
2.2.6 <i>Chat</i> (conversación electrónica).....	23
2.3. Conversación electrónica chat.....	23
2.3.1. Programas de chat.....	25
2.3.1.1. Hyper chat.....	25
2.3.1.2. WinBOT.....	26
2.3.2. Como funciona el chat.....	26

2.3.2.1. Unirse al grupo.....	27
2.3.2.2. Smileys.....	28
2.3.3. Ventajas del chat.....	29
2.3.4. Desventajas del chat.....	29
2.3.5. Ejemplo del uso del chat en Terra.com (chatterra.com).....	30
2.3.5.1. Antes de conectarte al chat.....	30
2.3.5.2. Como chatear.....	30
2.3.5.3. Canales y categorías.....	31
2.3.5.4. Cambiar de canal.....	31
2.3.5.5. Cambio de categoría.....	32
2.3.5.6. Cambio de alias, mascota y color.....	32
2.3.5.7. Los privados.....	34
2.3.5.8. Recursos gráficos.....	34
2.4. Descripción área social.....	35
2.5. Descripción área técnica.....	35
<b>3. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>36</b>
3.1. Método de estudio.....	36
3.2. Población.....	36
3.3. Muestra.....	37
3.4. Técnica.....	37
3.5. Instrumentos.....	37
3.6. Procedimiento.....	37
<b>4. MARCO OPERATIVO.....</b>	<b>38</b>
4.1 Análisis de resultados.....	38
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>6. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>7. GLOSARIO.....</b>	<b>52</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>53</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>56</b>
Encuesta	

## RESUMEN

- Título:** La conversación electrónica chat por la Internet y su uso por los estudiantes de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Autora:** Sandra Isabel Lemus Castro
- Universidad:** San Carlos de Guatemala
- Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación
- Problema Investigado:** ¿Cuál es el uso que dan al servicio de la conversación electrónica chat en la Internet los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala?
- Tipo de Investigación:** Descriptiva, cuantitativa, analítica
- Instrumentos:** Cuestionario con 10 preguntas abiertas y cerradas, fichas bibliográficas y de resumen.
- Procedimiento:** La investigación se realizó visitando en tres horarios distintos los doce centros de Internet que prestan el servicio en las diferentes unidades académicas del campus de la Universidad de San Carlos de Guatemala. En la realización de la encuesta tipo personal, con 10 preguntas abiertas y cerradas. Se tomó una muestra de ciento cuarenta y cuatro estudiantes, los datos obtenidos se tabularon y analizaron. Además se efectuó el análisis de material bibliográfico e información de Internet.
- Resultados y Conclusiones:** Con los resultados obtenidos de la investigación se determinó que es un servicio aceptado entre la población estudiantil que hace uso de la Internet. El 87% de los encuestados encuentran la conversación electrónica chat como un servicio fácil de usar, inmediato, de bajo costo, rápido y da la sensación de ser personal.

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación se titula la conversación electrónica chat por la Internet y su uso por los estudiantes de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tema que cada vez cobra más relevancia debido a que las tendencias tecnológicas apuntan hacia el uso de computadoras en casi todas las actividades, siendo la comunicación una de ellas.

Precisamente es la tecnología y la informática quienes han incidido más en los procesos de comunicación tradicionales, modificándolos y haciéndolos cada vez más útiles aunque menos personales.

Esta investigación se estructuró en cuatro marcos los cuales se describen a continuación:

En el marco conceptual se mencionan los antecedentes del problema definiéndolo y justificando su importancia. Así mismo se exponen los objetivos de la investigación de una forma clara.

El segundo marco de este trabajo de investigación es el teórico, en él se encuentra la base teórica sobre la cual se desarrolló la investigación.

En el marco metodológico, se describe la forma de cómo se realizó esta investigación, las técnicas de recolección de datos y los instrumentos utilizados.

Los resultados de este trabajo y el análisis de los mismos se encuentran en el cuarto marco, es decir el marco operativo.

El envío y recepción de mensajes por medio del chat del msn por los estudiantes de la escuela de ciencias de la comunicación del plan sabatino se ha convertido en algo usual. Ya que como menciona el Lic. Marco Julio Ochoa catedrático del curso de semiología y diagramación en el octavo y quinto semestre respectivamente. Él mantiene un espacio de conversación con sus alumnos normalmente un día por semana a una hora específica allí coinciden reunirse por medio del chat de msn, tiempo que es aprovechado para responder dudas, informar sobre notas, enviar noticias sobre el tema que tratarán el próximo sábado

o bien aprovechan para intercambiar información útil para todos. Ellos han venido utilizando este servicio hace más de un año y según el Lic. Ochoa, este sistema le ha dado excelentes resultados y le ha ayudado a enviar y recibir mensajes de importancia de manera inmediata.

Según el lic. Ochoa, este sistema no ha sido adoptado por ningún otro catedrático de la Escuela de Ciencias de la Comunicación ya que "los docentes de avanzada edad ven la tecnología con recelo y como una forma de desplazo, los docentes jóvenes no le han encontrado el sentido y les es indiferente si el estudiante es bien atendido o no".

## 1. MARCO CONCEPTUAL

### 1.1. Antecedentes

Internet es una red compuesta por miles de redes, detrás de cada una de las cuales hay una empresa o institución de naturaleza y objetivos muy diversos: gobiernos, universidades, operadores de telecomunicaciones. Estas instituciones o redes, son las que proporcionan acceso a Internet a millones de personas en todo el mundo. La aparición de Internet es un fenómeno libre, independiente y alternativo a los medios tradicionales de comunicación. Cualquier usuario puede enviar, publicar y recibir información por medio de los distintos servicios que ofrece la red. Las principales aplicaciones de Internet para el usuario son la web, los foros de noticias, el correo electrónico y la conversación electrónica chat.

En la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala existen trabajos de tesis que han tratado el tema de la Internet y el *chat* que han sido enfocados por sus autores desde distintos puntos de vista.

La tesis realizada por Ana Aqueche (2004) titulada; Internet es una herramienta de investigación que Influye en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de ciencias de la comunicación, indica que los estudiantes del décimo ciclo de licenciatura en ciencias de la comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, logran enriquecer su aprendizaje a través de la asimilación de nuevos conocimientos, con el correcto uso de Internet como una herramienta de investigación. Reforzando la idea que la Internet es una herramienta muy poderosa que puede en un futuro sustituir el uso de la biblioteca tradicional.

Luis López en su trabajo de tesis sobre el correo electrónico como alternativa de comunicación para el comunicador social, (2004) hace conciencia a

los comunicadores sociales sobre la capacitación tecnológica por medio de la cual podrán encarar el futuro digital con mayores probabilidades de éxito.

Según Nidia Beltetón en su tesis, Internet como nuevo medio de comunicación (1997) indica que este medio es una nueva tecnología en comunicación que cumple con el proceso de intercambio de información desde su fase inicial de una fuente de información de donde surge el mensaje que desea enviar el emisor, pasando por un medio o canal que son las conexiones vía satélite, vía telefónica, por computadoras y las conexiones con cables, hasta llegar al receptor o destinatario que lo decodifica e inicia el proceso de retroalimentación.

## 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Internet es la red electrónica y de computadoras más grande del mundo, después de la red telefónica. Ésta permite conocer personas, discutir, jugar, trabajar e investigar, por medio de sus servicios de video conferencia, correo electrónico, foros de discusión, conversaciones electrónicas chat

Es decir que estos servicios están al alcance de todos. Sin embargo surge la incógnita de ¿Cuál es el uso que le dan al servicio de la conversación electrónica chat en la Internet los estudiantes del área técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala? Y ¿considerarán este servicio (chat) efectivo para comunicarse?

## 1.3. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación se realizó a través de una encuesta a los estudiantes de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el objetivo de encontrar las coincidencias del uso que le dan ambos grupos al servicio de la conversación electrónica chat por la Internet. Dicha encuesta se realizó en los 12 centros de servicio Internet ubicados dentro del campus central

de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Los datos fueron recabados durante el mes de octubre del año 2004. Para tener una mejor representatividad se encuestó en tres horarios diferentes, conformando la muestra por tres subgrupos.

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN

Según Franco (2004) en su trabajo de investigación; La historia de la Internet, el chat es una palabra en inglés cuya traducción significa conversar, actualmente se ha convertido en un término específico para designar el encuentro entre dos o más personas en la Internet que mantienen una conversación en tiempo real. Normalmente se piensa en el chat como un servicio para enviar y recibir mensajes de poca importancia, tratar temas con superficialidad o de manera falaz. Este servicio ha sido muy aceptado –Continua Franco– probablemente porque reúne tres características del éxito: es fácil, divertido y gratis. No obstante este servicio, se ha extendido a distintos grupos especializados que lo utilizan para intercambiar mensajes de su propio interés por ejemplo grupos médicos, políticos, economistas, artistas, y otros.

En este estudio se investigaron los usos que los estudiantes del área técnica y social la Universidad de San Carlos de Guatemala le dan al servicio de la conversación electrónica chat en la Internet y si lo consideran como un servicio efectivo para comunicarse.

#### 1.5. Objetivos

##### 1.5.1. General

Determinar los usos que le dan al servicio de la conversación electrónica chat en la Internet la población estudiantil del área técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala y su efectividad como servicio de comunicación.



### 1.5.2. Específicos

- Establecer los usos más comunes que la población estudiantil de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala le dan al servicio de la conversación electrónica chat por la Internet.
- Determinar si el servicio de la conversación electrónica chat por la Internet es considerada efectiva por la población estudiantil del área técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Detectar que área (técnica o social) utilizan con mayor frecuencia el servicio de la conversación electrónica chat por la Internet.
- Comprobar si el servicio de la conversación electrónica chat por la Internet es utilizado con mayor frecuencia por hombres o por mujeres.
- Establecer la frecuencia con que los estudiantes de las carreras técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala visitan los centros de Internet, así como el tiempo que invierten en utilizar este servicio.
- Determinar si es posible establecer comunicación interpersonal por medio de servicio de la conversación electrónica chat por la Internet.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. La comunicación**

“Se considera la comunicación como una actividad humana fundamental a través de la cual los seres humanos se relacionan entre sí y pasan de la existencia individual a la comunitaria, por la cual se ponen el acento en el proceso de comunicación como un acontecimiento personal y social, y en el hombre como protagonistas de éste” Aguirre y Bisbal, (1981. p29).

Según Leiva, (2001. p8) La comunicación humana consiste en la transmisión de información a través del espacio y del tiempo.

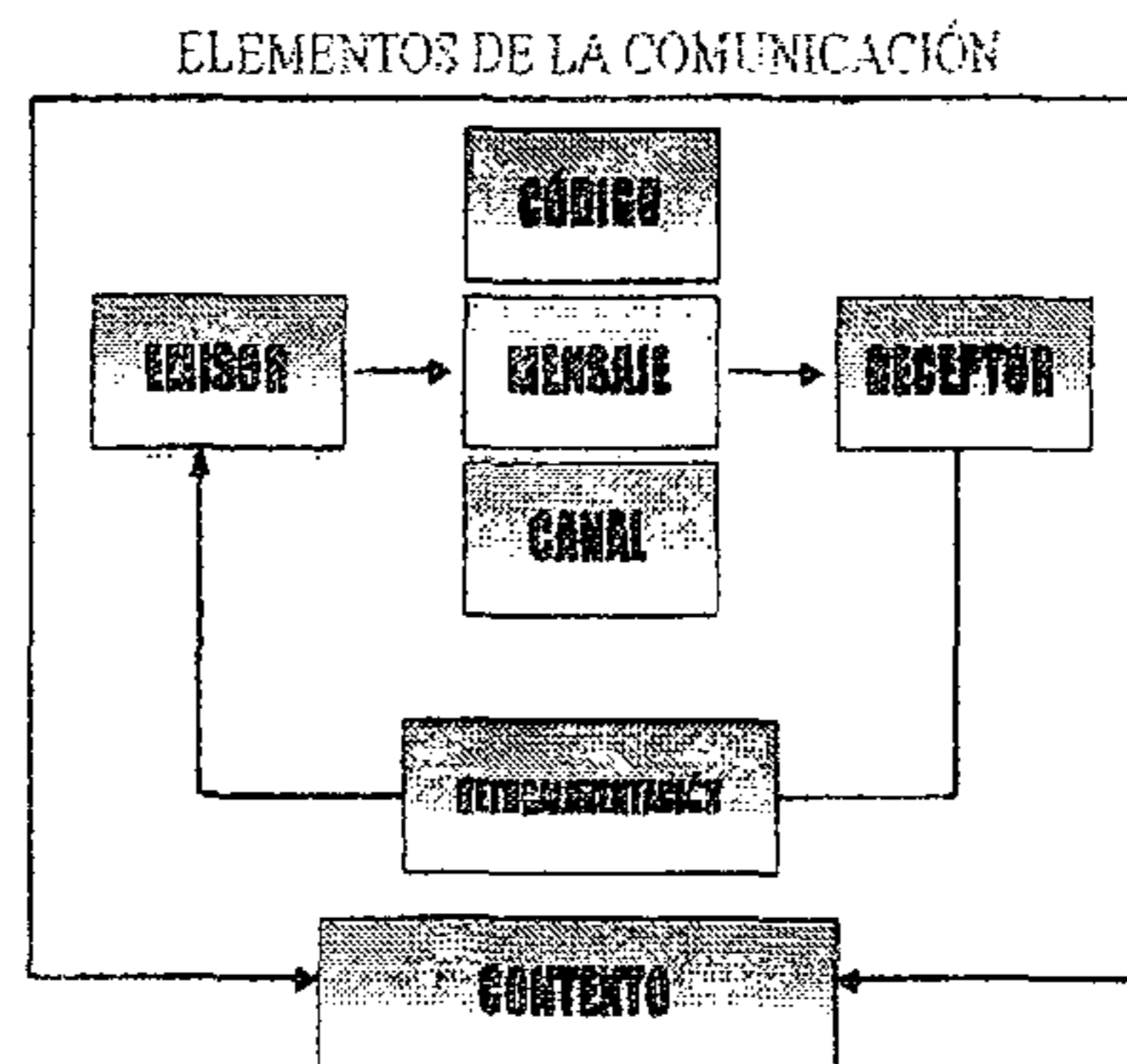
La comunicación es un fenómeno de interacción de los individuos de una sociedad. Los seres humanos necesitamos establecer comunicación con nuestros congéneres para lograr el desarrollo consecuente de la producción de bienes materiales y espirituales. En otras palabras, la comunicación es el elemento a través del cual el hombre ha hecho posible el avance científico, tecnológico, y en todos los órdenes de la vida.

Para lograr la comunicación el hombre ha utilizado desde las señales más rudimentarias como las de humo, pinturas rupestres, tambores, sonidos onomatopéyicos, hasta medios más sofisticados y avanzados de difusión como los satélites y la informática

### 2.1.1. Elementos de la comunicación

Según Interiano (1991p88-89) los elementos que intervienen en el proceso de comunicación son los siguientes:

- "Emisor: aquél individuo, grupo o máquina que transmite la información.
- Receptor: aquél, individual o colectivamente, que recibe la información. Puede ser una máquina.
- Código: conjunto o sistema de signos que el emisor utiliza para codificar el mensaje.
- Canal: elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta por los sentidos corporales. Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (impresión, telegrafía, radio, teléfono, televisión, computadora, etc.) y se perciben a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).
- Mensaje: la propia información que el emisor transmite.
- Contexto: circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida.
- Retroalimentación: es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos. Se le llama también retroalimentación, respuesta o "feedback", dicha respuesta puede darse utilizando el mismo código y canal o con códigos y canales distintos".



### 2.1.2. Comunicación interpersonal

Este tipo de comunicación se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación.

Los seres humanos estamos incluidos en un mundo de la comunicación, por esto que para un mejor estudio se ha dividido en tres: la comunicación interpersonal que se realiza entre dos personas, la comunicación grupal que tiene lugar entre tres o más personas y la comunicación social que utiliza elementos técnicos y puede llegar a millones de personas. Existe además la comunicación intrapersonal que es aquella que realiza cada cual con sí mismo.

Definición: la comunicación interpersonal es la actividad humana mediante la cual un sujeto promotor manifiesta sus contenidos de conciencia mediante una forma perceptible por los sentidos, a un sujeto receptor, con el objeto de que éste tenga acceso a esos mismos contenidos de conciencia, de esta manera esos contenidos pasan a ser de ambos o comunes intencionalmente.

La comunicación interpersonal es la forma de comunicación más importante para el hombre. Desde muy pequeños comenzamos a formar parte de ella, ya que una de las primeras relaciones que establecemos es de tipo afectivo (cuidadores) y aunque al inicio de nuestras vidas no tenemos un lenguaje estructurado la comunicación no verbal nos permite establecer estas primeras relaciones de tipo interpersonal, haciendo un recuento de nuestras vidas podríamos encontrar que los momentos más importantes de nuestra existencia, desde las decisiones más trascendentales de nuestra vida (hasta algunas que no lo son tanto) giran alrededor de un diálogo, de alguna influencia personal. (Enciclopedia Encarta, 2001)

### 2.1.3. Comunicación oral y escrita

“El lenguaje oral sufre de dos serias limitaciones: la falta de permanencia y la falta de alcance. De ahí que los hombres hayan apelado a modos de fijar los signos y de transmitirlos a distancia. Primero el hombre utilizó el dibujo y más tarde el lenguaje escrito.

Para resolver el problema del alcance, el hombre inicialmente apeló a signos sonoros y visuales, pero una solución más decisiva fue hallada al inventarse la escritura. Los mensajes escritos, en efecto, pueden ser transportados a cualquier distancia” (Bordenave, 1985:23).

“Lo que faltaba para conquistar la distancia era un medio de transportar signos que fuera más práctico que las piedras y los pergaminos de cueros o tabletas de cera. Los chinos parecen haber sido los primeros en inventar el papel y también los tipos de imprenta móviles.

Las técnicas de impresión perfeccionadas permitieron el uso de varios colores, tirajes de millones de ejemplares, formatos originales en periódicos, revistas, libros, folletos y carteles. La radio extendió la voz del hombre a través de montañas y desiertos, valles y mares, y le permitió llegar hasta los hogares más aislados. El cine al incorporar el sonido y el color, al ampliar la pantalla y emplear lentes especiales, ofrece una expresión cada día más fiel de la realidad. La televisión junto al alcance geográfico de la radio a las potencialidades visuales del cine y se convirtió en una “magia a domicilio”.

La ciencia y la tecnología de la comunicación producen constantemente innovaciones cada vez más sofisticadas. La vinculación de los medios de comunicación con los de procesamiento de datos generó una nueva ciencia: la informática. La invención de los microcomputadores promete colocar al alcance de

cualquier persona los recursos informativos de centenas de bancos de datos distribuidos en todos los países. La teleconferencia por la cual personas localizadas en diferentes ciudades pueden conversar simultáneamente viéndose mutuamente en las pantallas e intercambiando informaciones escritas o gráficas, es apenas uno de los numerosos milagros de la telemática" (Bordenave, 1985:27).

#### 2.1.4. La comunicación virtual

Según (Levis, 1998) "lo virtual no se opone a lo real sino a lo actual".

En cuanto a su etimología "La palabra virtual proviene del latín virtus, que significa fuerza, energía, impulso inicial. Las palabras vis, fuerza, y vir, varón, también están relacionadas. Así, la virtus no es una ilusión ni una fantasía, más bien, es real y activa. Fundamentalmente, la virtus actúa. Es a la vez la causa inicial en virtud de la cual el efecto existe y, por ello mismo, aquello por lo cual la causa sigue estando presente virtualmente en el efecto. Lo virtual, pues, no es ni irreal ni potencial: lo virtual está en el orden de lo real." Con lo virtual, no se trata de sustituir lo real, sino de representarlo" (Queau 1995: 27)

Según (Ortiz, 2000) Como muchas de las creaciones humanas son a imitación de lo humano: son extensiones de las capacidades o facultades humanas, podemos decir que el espacio virtual es una aproximación al espacio mental humano. La virtualidad como expresión general de simulación de la realidad o complemento de ésta, ha estado siempre con nosotros, como lo vemos en el arte, donde por medio de las palabras o las imágenes se puede transmitir situaciones no reales que nos inducen a los sentimientos más variados, como el amor, la alegría o la tristeza. Mas recientemente el teléfono, la radio, el cine y la televisión han explotado el fenómeno de la virtualidad, y por último, la computación a través de multimedia, conjuga todos los medios electrónicos y tecnológicos para aplicar la virtualidad a los procesos más diversos.

Según (Cafassi , 1998. p137) "La realidad virtual es un evento o entidad que es real en sus efectos pero no lo es de hecho. Relacionando esto con la idea de interacción se puede considerar como realidad virtual cualquier representación electrónica con la que se puede interactuar. Ejemplo de esto es el cesto de basura que aparece en la pantalla de la computadora que, si bien es un icono que representa un programa para borrar archivos, al arrastrar con el mouse cualquier documento y tirarlo sobre él actuamos como si tiráramos un papel al cesto de basura cercano a nuestro escritorio. Aquí no hay engaño a nuestros sentidos; la ilusión no es el punto. El "cesto" aparece como real por el uso que en la interacción hacemos de él".

Generalmente se utiliza el término de virtualidad unido al concepto de realidad: "realidad virtual". Según (Daiban, 1995) el concepto de realidad virtual aparece en 1995. Se trata de un programa que enfrenta al usuario con imágenes tan perfectas y definidas que resultan difíciles de diferenciar del mundo real. De esta forma, la realidad virtual conduce a una verdadera revolución perceptual, ya que están basadas en programas interactivos donde uno no sólo contempla sino que también interviene en esa realidad pudiendo modificarla. Quien utiliza la realidad virtual "es un personaje más; incluso, si lo desea, el protagonista y así, inmerso en un escenario virtual, puede combatir en una guerra simulada y morir a causa de una bala virtual.

La noción de realidad virtual se refiere a técnicas de comunicación y simulación digital que combinan la programación informática, el almacenamiento de datos y la infografía con técnicas procedentes de las telecomunicaciones, la robótica, los videojuegos y la televisión. (Daiban, 1995)

(Levis, 1998) define a la realidad virtual como una base de datos interactivos capaz de crear una simulación que implique a todos los sentidos, generada por un ordenador, explorable, visualizable y manipulable en "tiempo real"

bajo la forma de imágenes y sonidos digitales, dando la sensación de presencia en el entorno informático.

(Lameiro, 1998) define a la comunicación virtual como un modo de interacción comunicacional entre los seres humanos a través de un ordenador. Lo virtual es la cualidad de este tipo de comunicación, que alude a la ausencia de una proximidad física. Señala que la red posibilita el encuentro y la comunicación entre personas de latitudes muy diversas. Lo importante de este tipo de comunicación para destacar es: la ausencia del cuerpo y el hecho de reducir la comunicación solamente a lo escrito con ausencia del lenguaje analógico.

(Salazar, 2001) destaca que la interacción social a través de la Internet tiene características particulares: en el ciberespacio el usuario no necesita "ver" al otro para comunicarse, la persona no tiene ningún indicio de la apariencia física de éste, su tono e inflexiones de voz, sus gestos, etc. Más aún, el individuo puede desconocer el país y la ciudad de donde proviene su interlocutor, de esta manera el usuario es lo que decida ser.

(Nobile, 1998) la característica más llamativa es que la misma tecnología evoca el aislamiento físico y a la vez interacción entre los usuarios. El sometimiento voluntario a largas horas de desvelo, los malestares musculares que se manifiestan por estar tanto tiempo sentado, el ardor en los ojos y el cansancio en la vista que impone el monitor, se explican en parte por lo sumamente estimulante de la experiencia. La ausencia de una presencia física entre usuarios interconectados demanda la puesta en práctica de nuevos recursos de lenguaje y códigos bien precisos.

Tanto en las listas de discusión por correo electrónico, en los chat y en la www en general, pareciera que los usuarios de alguna forma han recuperado aquel territorio "perdido" de la palabra oral. Es éste el plano espontáneo de la discusión imaginativa y abierta, recreando una valoración de la escritura en su

115 19 145  
115 19 145  
115 19 145



forma primaria centrada en lo que el discurso "hace" y no tanto en lo que éste "dice".

Al usuario miembro de una lista o activo participe de un chat no le interesa tanto lo que define un discurso como verdadero sino aquello que su presencia en palabras escritas verdaderamente provoca. Entonces el acto de escribir comienza a jugar con el efecto de sorpresa, adoptando a veces una función intensamente imaginativa y experimental. Aquí es donde se revela la ironía de otro punto: "la red brinda una experiencia de la escritura que actualiza una dinámica de comunicación semejante a las prácticas de la tradición oral" Lameiro.1998.

Señala otra característica, y es que a través de este canal se produce la "comunicación reflexiva", esto es que las personas que se comunican vía Internet se toman el tiempo necesario para reflexionar antes de contestar un mensaje. "Esta reflexividad derriba el mito negativo sobre la computación: que atrofia el pensamiento; por el contrario puede ser un vehículo para la reflexión de temas profundos, algo que no es fácil de lograr en la vida cotidiana" (Lameiro.1998)

Otra de las peculiaridades en la comunicación virtual es la ausencia del contexto. Con respecto a esto (Nóbile, 2001) señala que "el lenguaje es el vehículo de la comunicación tanto como su contexto", en la comunicación virtual no existen referentes externos, no hay nada que oír, nada que ver o tocar, todo lo que hay son palabras que deben servir tanto para definir como para representar. La ausencia de un marco compartido y las características impersonales de la escritura como medio de comunicación hacen de la identidad de sus participantes una incógnita. Es por que ante la falta de un contacto físico, "cara a cara" entre sus participantes planteó la necesidad de crear una simbología universal que expresara los sentimientos y las emociones de los usuarios del chat. Es a partir de ello que surgen los Smileys, una serie de gráficos creados a través del teclado que se encargan de reflejar los diferentes estados de ánimo de los usuarios y que contribuyen a definir la relación entre los comunicantes.

### 2.1.5. La comunicación cibernética

Según indica Interiano (1991. p88-89) "la cibernética es una ciencia relativamente nueva. Nace con las teorías de Norbert Wiener (1948), en torno a que todos los seres vivos son considerados sistemas autorregulables.

Dicha ciencia tiene sus raíces en los estudios neurológicos realizados por eminentes científicos norteamericanos. Conocido el comportamiento homeostático (autorregulable) de los seres vivos, pueden elaborarse teorías en torno a que estos (los seres vivos) corresponden a una programación natural biológica. El modelo imitable y aplicable a máquinas que pueden reproducir algunas de las funciones de los seres vivos es el que se está desarrollando a pasos agigantados en nuestro mundo contemporáneo. Por esta razón, puede denominarse a la cibernética como "el lenguaje de las máquinas" y también como "el sistema de la comunicación entre máquina-máquina o máquina-hombre", en el nivel de programas.

Dado el acelerado desarrollo de la cibernética como ciencia y el grado de especialización y exactitud de sus trabajos de investigación y de aplicación práctica. La cibernética ha creado un campo muy propio y especializado de trabajo con la colaboración estrecha de la electrónica, se han podido llevar a cabo modelos interesantes de automatización; llegándose incluso a las puertas de los que podían denominarse la "vida artificial".

Por su base estadística y matemática, la cibernética es hoy día una ciencia que permite estudiar a los órganos vivientes, como programas medibles, cuantificables estadísticamente. Hoy día es entonces la ciencia a partir de la cual puede explicarse el funcionamiento de los seres vivos a través del funcionamiento de las máquinas".

## 2.2. La Internet

Según indica Tim (1999. p24-36) "la Internet es un conjunto de redes, redes de ordenadores y equipos físicamente unidos mediante cables que conectan puntos de todo el mundo. Estos cables se presentan en muchas formas: desde cables de red local (varias máquinas conectadas en una oficina o campus) a cables telefónicos convencionales, digitales y canales de fibra óptica que forman las "carreteras" principales. Esta gigantesca Red se desvanece en ocasiones porque los datos pueden transmitirse vía satélite, o a través de servicios como la telefonía celular, o porque a veces no se sabe muy bien a dónde está conectada. En cierto modo, no hay mucha diferencia entre Internet y la red telefónica que todos conocemos, dado que sus fundamentos son parecidos. Basta saber que cualquier cosa a la que se pueda acceder a través de algún tipo de "conexión," como un ordenador personal, una base de datos en una universidad, un servicio electrónico de pago, un fax o un número de teléfono, pueden ser, y de hecho forman, parte de Internet.

El acceso a los diferentes ordenadores y equipos que están conectados a Internet puede ser público o estar limitado. Una red de cajeros automáticos o terminales de banco, por ejemplo, pueden estar integradas en la Internet pero no ser de acceso público, aunque formen parte teórica de la Red. Lo interesante es que cada vez más de estos recursos están disponibles a través de Internet: fax, teléfono, radio, televisión, imágenes de satélites o cámaras de tráfico son algunos ejemplos.

En cuanto a organización, Internet no tiene en realidad una cabeza central, ni un único organismo que la regule o a la que pedirle cuentas si funciona mal. Gran parte de la infraestructura es pública, de los gobiernos mundiales, organismos y universidades. Muchos grupos de trabajo trabajan para que funcione correctamente y continúe evolucionando. Otra gran parte de Internet es privada, y la gestionan empresas de servicios de Internet (que dan acceso) o simplemente

publican contenidos. Como Internet está formada por muchas redes independientes, que hablan el mismo lenguaje, ni siquiera están claros sus límites.

En la Internet, las comunicaciones concretas se establecen entre dos puntos: uno es el ordenador personal desde el que usted accede y el otro es cualquiera de los servidores que hay en la Red y facilitan información.

El fundamento de Internet es el TCP/IP, un protocolo de transmisión que asigna a cada máquina que se conecta un número específico, llamado "número IP" (que actúa a modo de "número teléfono único") como por ejemplo 192.555.26.11.

El protocolo TCP/IP sirve para establecer una comunicación entre dos puntos remotos mediante el envío de información en paquetes. Al transmitir un mensaje o una página con imágenes, por ejemplo, el bloque completo de datos se divide en pequeños bloques que viajan de un punto a otro de la red, entre dos números IP determinados, siguiendo cualquiera de las posibles rutas.

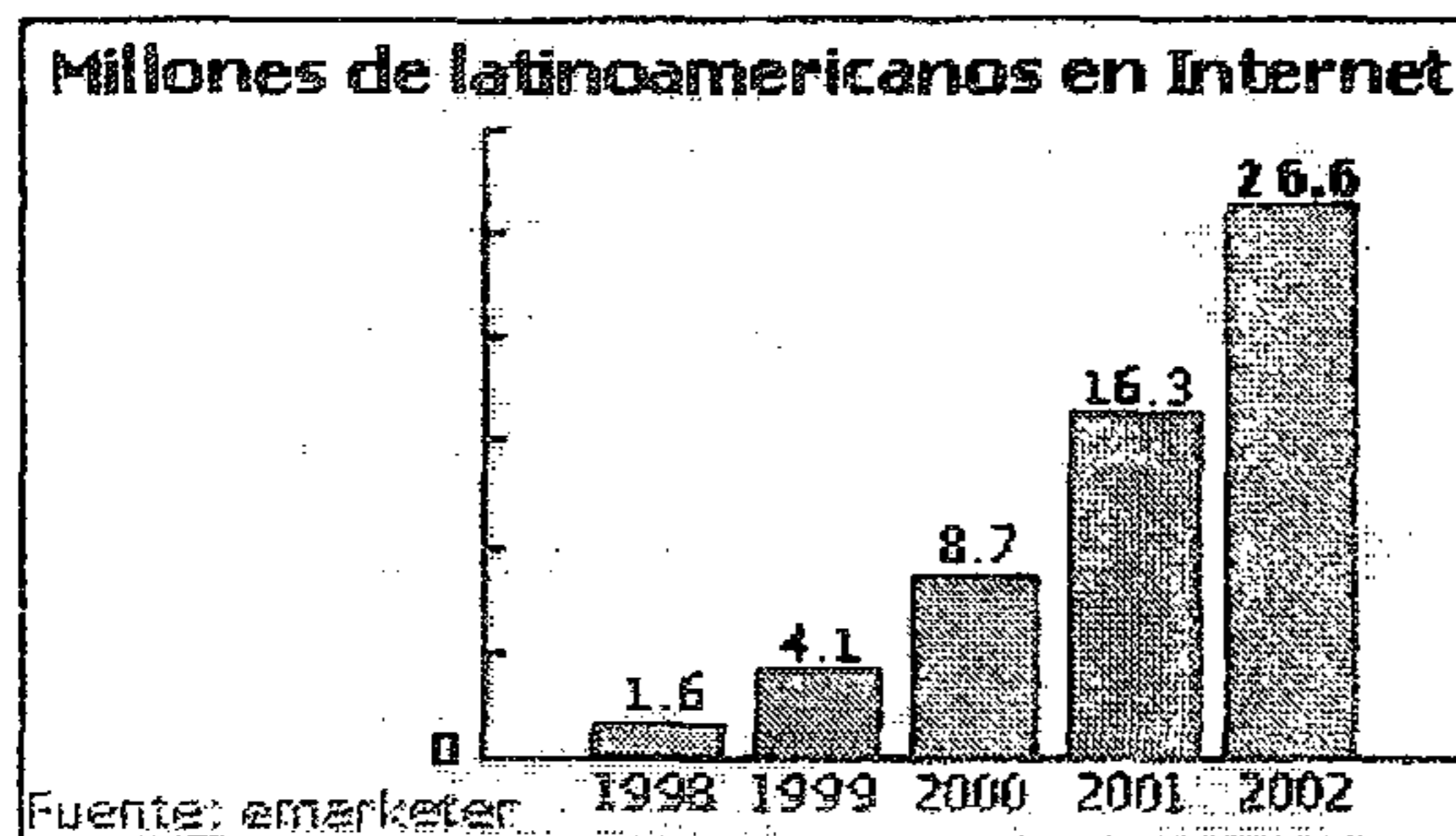
La información viaja por muchos ordenadores intermedios a modo de repetidores hasta alcanzar su destino, lugar en el que todos los paquetes se reúnen, ordenan y convierten en la información original. Millones de comunicaciones se establecen entre puntos distintos cada día, pasando por cientos de ordenadores intermedios.

La gran ventaja del TCP/IP es que es inteligente. Como cada intercambio de datos está marcado con números IP determinados, las comunicaciones no tienen por qué cruzarse. Y si los paquetes no encuentran una ruta directa, los ordenadores intermedios prueban vías alternativas. Se realizan comprobaciones en cada bloque para que la información llegue intacta, y en caso de que se pierda alguno, el protocolo lo solicita de nuevo hasta que se obtiene la información completa.

TCP/IP es la base de todas las máquinas y software sobre el que funciona Internet: los programas de correo electrónico, transferencia de archivos y transmisión de páginas con texto e imágenes y enlaces de hipertexto.

Toda Internet funciona a través de TCP/IP, y razones históricas hacen que está muy ligado al sistema operativo Unix (y sus variantes). Por fortuna, los usuarios actuales no necesitan tener ningún conocimiento de los crípticos comandos Unix para poder navegar por la Red: todo lo que necesitan es un ratón”.

26.6 millones de usuarios latinoamericanos en el 2002 (10% de la población online mundial), según Emarketer en su Egeography Report.



Grafica de usuarios Latinoamericanos de La Internet al 2002

Crecimiento del número de usuarios: 32% anual (el más elevado del mundo para el mercado que promete mayores beneficios).

### 2.2.1. Servicios de la Internet

Según (Roco, 2001) uno de los aspectos importantes en la red y que se constituye como uno de los mayores atractivos para las personas al momento de ingresar a la Internet. Es la posibilidad de interacción y comunicación con

personas de todo el mundo en tiempo real, donde las instancias más recurridas para estos intercambios son los e-mail, los newgroups, las listas de distribución, los foros de debate y los chats de conversación, donde las relaciones "cara a cara" ya no son limitantes para que los sujetos formen y establezcan relaciones interpersonales.

De esta forma se observa como hoy se produce un cambio a escala cualitativa en torno a las formas de interacción y comunicación entre los sujetos, dado que tradicionalmente las relaciones sociales se articulaban en función de la distinción básica entre presencia/ausencia, es decir, para que los sujetos interactuaran, se hacía necesario la presencia de un "otro", haciéndose de esta manera efectiva la interacción. Hoy mediante los avances tecnológicos de comunicación vemos como la interacción esta dada sobre la base de la ausencia, es decir, aquella otra cara de la moneda que antes había sido excluida de los procesos de interacción y comunicación donde la presencia de "otro" en el sentido físico no es limitante. Los sitios Web no necesitan de un "otro" para transmitir información, es decir, hacerla comunicable.

De manera que se han trastocado las formas tradicionales de relacionarse entre los sujetos y uno de los elementos más sobresalientes dentro de las posibilidades que brinda Internet son los chats de conversación, a través de los cuales es posible la formación de relaciones interpersonales.

### 2.2.2. Mensajería-correo electrónico

El correo electrónico fue una de las primeras aplicaciones creadas para Internet y es de las que más se utilizan. Este medio es rápido, eficiente y sencillo de administrar, llegando a ser el sistema más sofisticado de mensajería que hoy conocemos. El correo electrónico es más sencillo que escribir una carta o enviar un fax, funciona los 365 días del año las 24 horas del día, a no ser que caiga un servidor. En caso de caídas de un servidor, no se pierden los mensajes enviados

a dicho destino sino que se retienen en el último punto hasta que puedan seguir su camino hasta el buzón del destinatario en cualquier parte del mundo.

Es económico, ya que es más barato enviar un e-mail que una carta por vía aérea o hacer una llamada o fax. No requiere papel, es fácil de descartar y es ecológico, de lo único que se debe disponer es una computadora y una conexión a Internet. La forma de expresar una dirección de correo electrónico es "destinatario a dominio". Punto.com(2000. p5)

### 2.2.3. Gopher

El Gopher fue desarrollado por la Universidad de Minnesota en 1991. Este fue un paso previo a la Web ya que permite desplegar un sistema de menús jerárquicos y acceder a la información en formato de caracteres, como si estuviéramos ejecutando una terminal de Unix. Además éste permite localizar y buscar documentos sin saber su dirección, como por ejemplo buscar acerca de una tema, buscar en base de datos, etc. La habilidad para pasar de un servidor Gopher a otro es lo que se conoce como Gopherspace que no es ni mas ni menos que la red que se distintos Gopher. Para que un Gopher quede incluido en el Gopherspace se suele enviar un e – mail a la Universidad de Minnesota para que los administradores lo incluyan en las búsquedas.

También existe WAIS (Wide Area Information Server), que es un servicio de búsqueda que permite encontrar texto dentro de los archivos". Punto.com (2000. P6).

### 2.2.4. Newsgroups

Un área popular en la Internet esta formada por los grupos de discusión o newsgroups. Hasta la llegada de la Web este tenía la supremacía en la Internet en cuanto a popularidad. El software original de newsgroups fue desarrollado para

La conversación electrónica chat por la Internet y su uso por los estudiantes de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala

los sistemas operativos Unix en 1979 por dos estudiantes de la Universidad de Duke como un mecanismo para discusión y conferencias.

Actualmente existen más de 28,000 grupos de discusión acerca de una gran variedad de temas. Usenet es un sistema de conferencias y discusión de alcance global que soporta lo que se denomina mailing list: cuando se quiere escribir algo para que sea leído por los demás lectores éste se publica a un newsgroup. Cuando se quieren leer los mensajes se utiliza un software especial denominado Reader, por supuesto los softwares de uso común como Netscape Navigator e Internet Explorer pueden leer Newsgroups". Punto.com(2000. P6)

#### 2.2.5. Video conferencia

Al teléfono vía Internet se le sumó la transmisión de vídeo en directo creando el nuevo concepto de "Videoconferencia". Existe en el mercado un programa denominado CUSeeMee "comunicandonos en vivo". Por el momento las imágenes que transmite CUSeeMee son de resolución regular y se actualizan a intervalos regulares. La calidad del sonido, en cambio, es bastante superior a la del vídeo pues el sonido es más fácil de enviar porque requiere menos recursos que el vídeo.

Además, el sistema permite transmitir textos e imágenes fijas, al mismo tiempo en que se habla y se ve la imagen en movimiento. Pasando del Videoteléfono a la Videoconferencia, CuSeeMe permite conectar ocho personas, cada uno frente al monitor de su PC en distintos puntos de la red. No cabe dudas de que el sistema aún necesita muchas mejoras en cuanto a la calidad y la velocidad de transmisión.

El límite más difícil de franquear es el que impone la propia estructura actual de Internet, con su ancho de banda bastante comprometido". Punto.com(2000. P6)



### 2.2.6. Chat (conversación electrónica)

Este permite las pláticas interactivas entre dos o más personas a través de la computadora. Para trabajar con el chat se necesita un programa de software especial, así como la habitación Java en la máquina salesdesigna@univision.com (2002)

### 2.3. La conversación electrónica chat

Este es un servicio que permite al usuario conversar con otros usuarios conectados a servidores de IRC (Por sus siglas en inglés *Internet Relay chat*) usando el teclado, escribiendo sus opiniones sobre los más diversos temas a través de miles de canales temáticos diferentes. Para participar en IRC hay que contar con un programa específico, que permite acceder a una serie de servidores públicos conectados en red, dedicados a este tipo de comunicación". Punto.com (2000)

Las conversaciones en tiempo real a través de Internet. -chat - multiplican las posibilidades de comunicación: conversar con amigos lejanos, buscar ayuda y respuesta a casi todas las preguntas y conocer gente nueva de todo el mundo. De todo los sistemas de chat existentes, el más extendido es IRC - en la Internet Relay chat -, que puede considerarse como una gran red de computadoras interconectadas. Mediante un programa cliente IRC el usuario accede a un servidor que esta en la red y puede participar en grupos de charla en los miles de canales de este servidor en cualquiera de los cientos de redes IRC que existen". UNAM (2004)

Según indica Lerner (2004) contra lo que muchos suelen creer, el chat no es una característica más de Internet, sino que es un servicio. La diferencia es que Internet es la red pura y exclusivamente la red física de computadoras conectadas, mientras que el chat, la web y el correo electrónico son servicios montados sobre

esa red. IRC significa " Internet Relay chat (Charlar por Internet), es decir que cualquier programa que sirva para *chatear* es un programa IRC. Este servicio fue diseñado y programado inicialmente por Jarkko Oikarinen, de Finlandia; y actualmente es uno de los servicios mas utilizados que presta la red Internet, miles de millones de personas chatearan todos los días.

Los usuarios pueden entrar en canales agrupados por temática para charlar con otros usuarios con aficiones, gustos o situaciones semejantes. Dos usuarios también pueden en cualquier momento chatear en privado, sin que el resto del canal pueda ver lo que están escribiendo.

Los servidores de chat se organizan en redes para aglutinar a un número mayor de usuarios; la red irc-hispano, la mayor del mundo en habla hispana, ha llegado a alcanzar los 400.000 usuarios diarios (20.000 simultáneos) y cuenta en la actualidad con más de 20.000 canales registrados. Lerner (2004)

Según UNAM (2004) El chat merece, una atención especial, ya que es una actividad verdaderamente novedosa y constituye una modalidad creciente de relación interpersonal.

Cada usuario del IRC ((Por sus siglas en ingles Internet Relay chat) tiene un nick (apodo o sobrenombre que lo identifica cuando está en el salón del chat) que le identifica, pudiendo registrarlo y protegerlo con contraseña para que nadie salvo él pueda utilizarlo.

Es difícil imaginar para los profanos en la materia cómo se mantiene una conversación en tiempo real en la que intervienen a veces muchas personas sin poder hablar, gesticular, reír, mirar, alterar el tono de la voz, sino sólo escribir.

Se acostumbra a que el lenguaje escrito se presente, por lo general, de un modo más formal y elaborado que el lenguaje oral. El texto, sea un libro, un

artículo o una carta, tiene un principio y un fin, una estructura completa, una presentación y una despedida. Quien escribe debe asegurarse de que su texto será, por sí solo, capaz de transmitir al destinatario un mensaje concreto y, en ocasiones, también un tono, un estado de ánimo, un sentimiento. Por todo ello la escritura es tradicionalmente una actividad pausada y reflexiva.

En el chat, sin embargo, el concepto tradicional de escritura se nos viene abajo. Las frases, muchas veces inacabadas, tienen una respuesta inmediata. Para agilizar el diálogo se emplean abreviaturas, convenciones y palabras inventadas. Se ha desarrollado un nuevo argot, una jerga en ocasiones incomprensible para el novato, amén de todo un código no escrito de conducta y cortesía. Se suprime todo aquello que se considera innecesario y que, de hecho, en el lenguaje verbal no existe: mayúsculas, tildes, signos de puntuación... y se emplean en su lugar signos nuevos, convencionales, que tratan de suplir la limitación de no poder ver ni oír al interlocutor. Así, mediante la combinación de caracteres alfanuméricos en un chat se puede reír, llorar, gritar; se puede expresar sentimientos de alegría, tristeza, emoción; se puede besar, guiñar, sonreír. UNAM (2004)

### 2.3.1. Programas de chat

Chat en la Web: la mayoría de los portales y muchos sitios Web ofrecen servicios de chat en los que se puede entrar sin disponer de un programa especial. Para participar en él, basta con elegir uno de sus canales. UNAM (2004)

#### 2.3.1.1. Hyperchat

Es una suite que incluye un cliente y un servidor. Ninguno de los dos es compatible con la red estándar de IRC: el cliente admite solo clientes Hyperchat, y el cliente solo se conecta con servidores Hyperchat. salesdesigna@univision.com (2002.p6)

### 2.3.1.2. WinBOT:

Utilitario para expertos, permite pasar largas noches online sin sufrir muchas de las complicaciones que surgen al administrar un canal de chat. Es un Robot, un programa que se conecta a un servidor de chat, y al canal que se le indique, y mantiene el control de dichos canales". [asalesdesigna@univision.com](mailto:asalesdesigna@univision.com)(2002.p6)

### 2.3.2. Como funciona el chat

Según Lerner (2004) En la mayoría de los casos no es necesario ningún software especial, para *chatear* simplemente se usa el explorador de Web. Sin embargo, para obtener los mejores resultados se utilizan las versiones más recientes de Netscape Navigator o Microsoft Internet Explorer.

Desde hace años, los abonados de América Online y otros servicios comerciales en línea pueden participar en sesiones de chat. Ahora también es posible unirse a chats ofrecidos por cientos de sitios web. Realmente, la palabra chat (charla) puede ser algo engañosa, ya que no se habla realmente con nadie, sino que los participantes escriben y leen mensajes de texto. Una vez que el usuario entra en un salón de chat, que es en realidad una simple página Web que ejecuta un software especial, puede escoger entre simplemente leer los mensajes que allí se intercambian, actividad que se llama acechar, o puede unirse al chat enviando sus propios mensajes.

Muchos salones de chat centran la conversación en determinados temas, como salud, política, fútbol, etc. De esta forma, las personas con intereses similares pueden contactarse entre sí. Algunas veces las sesiones de chat llevan a intercambios verdaderamente estimulantes, aunque hay las mismas probabilidades de que resulte una pérdida de tiempo. Algunos salones de chat son, por su naturaleza, orientados a adultos.

Para utilizar este servicio generalmente se le requerirá que se registre, proporcionando alguna información personal. El usuario es libre de utilizar su verdadero nombre, pero mucha gente se inventa uno. Esto no sólo oculta su identidad, ofreciéndole cierta privacidad, sino que le permite asumir una nueva identidad. Puede ser algo parecido a los juegos de rol, donde cada uno puede ser quien quiera. Hay que tener en cuenta que otras personas también pueden estar viviendo sus propias fantasías en línea. Por ejemplo "Bill el Salvaje" puede ser una joven adolescente. También debe saber que si el usuario no se registra con un nombre, le será asignado por defecto el nombre de Anónimo. Con este seudónimo, es posible que otros en el salón de chat prefieran evitarlo, o peor aún, burlarse sin piedad.

Además de escoger su seudónimo, también es posible seleccionar una imagen que lo represente en el chat. Estos gráficos, conocidos como avatares o emoticons pueden ser cualquier cosa, desde una rana a un príncipe o princesa. Aunque la comunicación en línea carece de los matices existentes al hablar cara a cara, estos divertidos gráficos pueden personalizar de forma limitada la experiencia y romper la monotonía de una pantalla llena de texto. Una vez equipado con un nombre y quizá con un avatar, el usuario puede entrar siguiendo las instrucciones para escoger un salón de chat. Lerner (2004)

#### 2.3.2.1. Unirse al grupo

Según Lerner (2004) una vez dentro, probablemente el usuario se encuentre en medio de una conversación que está teniendo lugar. Normalmente toma unos minutos para familiarizarse con lo básico del intercambio de mensajes. No hay nada malo en "acechar" un rato antes de participar. De hecho, no es raro que los salones de chat tengan muchos más usuarios acechando que participando. Conforme transcurre la interacción, nuevos mensajes aparecerán en la parte superior o inferior de la lista. Cuando el usuario lo desee y se sienta con suficiente confianza para participar en la discusión, puede escribir su mensaje en el cuadro





de texto blanco en la parte inferior de su pantalla y al pulsar el botón Hablar (talk, en inglés) o presionando la tecla enter de su teclado. El mensaje es mostrado en el salón de chat y otras personas podrán responder.

Aunque los chats pueden ofrecer una experiencia entretenida, algunos conocedores del tema recomiendan ser precavido. El usuario debe recordar que todos sus mensajes son públicos. Incluso si parece que sólo hay otra persona más en el salón, otros pueden estar acechando. No se debe proporcionar información personal a extraños que compartan la línea. Por ejemplo no proporcionar su dirección, teléfono o número de tarjeta de crédito".

### 2.3.2.2. Smileys

Según Watzlawick (1997) se llaman Smileys y son símbolos universales, ya que pueden ser comprendidos por cualquier usuario. De la misma manera la necesidad de comunicarse por escrito a gran velocidad impuso la abreviación de palabras que expresan sensaciones o sentimientos – por Ej. "TMB" por "también"- "hi" y "by" por "hola" y "adiós". Definen un completo código de signos formados por caracteres del teclado, que permite expresar por escrito estados de ánimos o realizar comentarios divertidos. A definir la relación entre los comunicantes". Los smileys también son llamados emoticons, palabra que procede de la unión de los términos emoción e icono.

Ejemplos:

Iconos	Significado
	Locura
	Chino
	Rana
	Feliz

### 2.3.3. Ventajas del chat

- Inmediatez en el intercambio de los mensajes asemejándose a una comunicación interpersonal cara a cara.
- Intercambiar mensajes con un colega durante una reunión.
- Bajo costo, al efectuar la comunicación que puede ser de larga o corta distancia.
- Permite la comunicación de manera sincrónica con distintos usuarios por ello su uso es muy difundido entre grupos que los une ciertos elementos en común por ejemplo grupos de médicos, humanistas, religiosos de ciertas nacionalidades.
- Facilidad de uso. UNAM (2004)

### 2.3.4. Desventajas del chat:

- Rotura en el lenguaje epistolar.
- Encajonamiento de las personas frente a las computadoras.
- Posibilidad de falsear las informaciones.
- Dialectos distanciados del coloquial habitual". UNAM (2004)

“Los chats pueden llegar a crear una adicción, ya que implican una relación impersonal y anónima, que tiene más probabilidad de “enganchar” a la gente, en la medida que uno puede falsear su identidad y actuar con otra personalidad. Otra de las causas por las que el servicio de chat es más susceptible de crear adicción es por que permite poner en contacto gente que está muy lejos físicamente y lo hace de forma en la que no hay una identidad muy definida sobre quién es quién. En muchas personas que viven en cierta soledad el chat puede crear la sensación de pertenecer a una sociedad virtual. Este les da una sensación de perder su soledad, de encontrarse con un colectivo más amplio y de encontrarse con una red de apoyo para solventar sus problemas. La

La conversación electrónica chat por la Internet y su uso por los estudiantes de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala

interacción comunicativa puede tener contenido sexual y si los usuarios son menores de edad los padres deben tenerlo en cuenta". Lerner (2004)

### 2.3.5. Ejemplo del uso del chat en terra.com (chat terra.com)

La forma de realizar una conversación por medio del chat con otras personas que también estén conectadas a Terra se hace utilizando el teclado y el monitor, con lo que se logra establecer una comunicación en la web.

#### 2.3.5.1. Antes de conectarte al chat

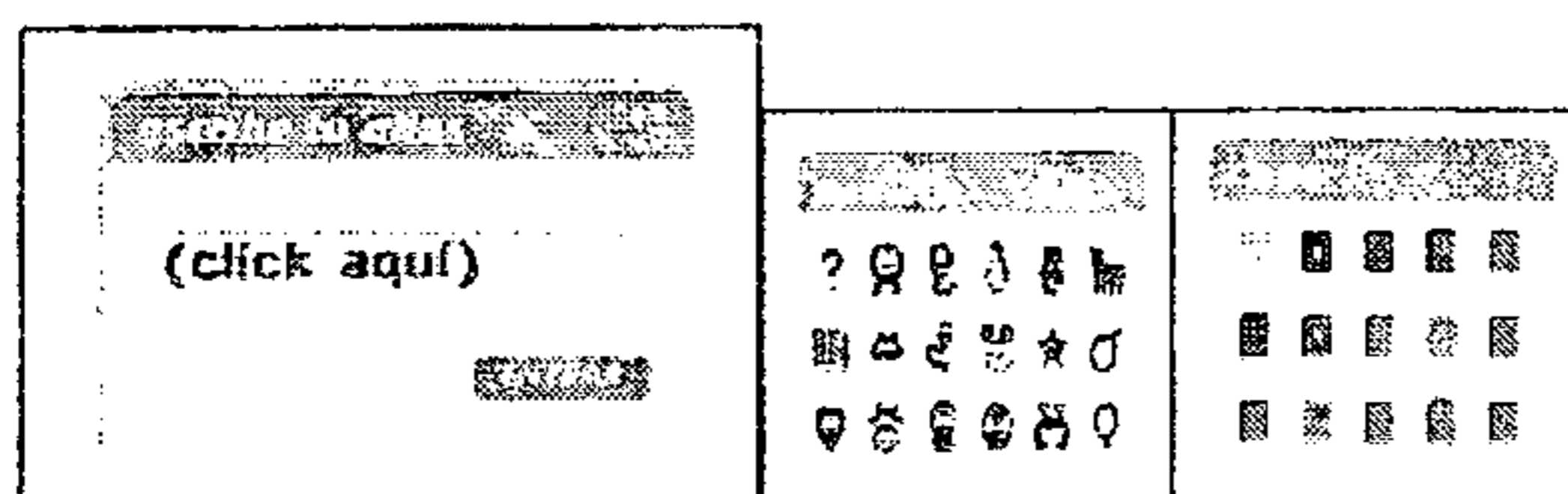
Es necesario comprobar que se tiene el plug-in de Flash instalado en el ordenador.

#### 2.3.5.2. Como chatear

Lo primero que se hace es introducir el alias, es decir el nombre con el cual se conocerá al usuario por las personas con las que establezca la comunicación. Para elegir el alias se debe tener en cuenta las siguientes reglas:

- El alias no podrá tener como primer carácter un número.
- Se puede utilizar todas las letras españolas y los números.
- Los siguientes caracteres también están permitidos: -[]^\_`{|}~
- El número máximo de caracteres permitidos es de nueve.

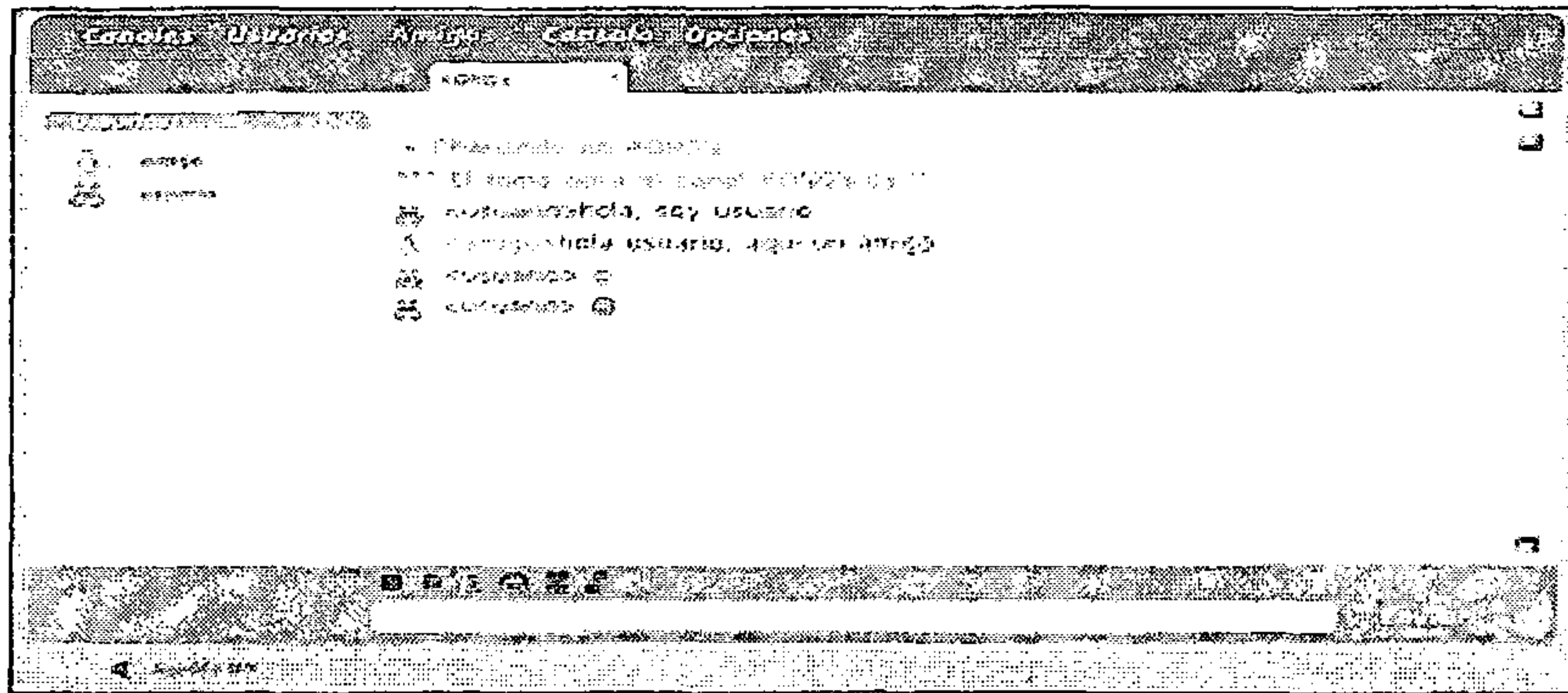
Una vez escogido el alias, se puede elegir una mascota y su color.





### 2.3.5.3. Canales y categorías

Tras la elección del alias, mascota y color, se ingresa directamente en el canal seleccionado previamente. En la parte de la izquierda verás los alias de las personas que están dentro del mismo canal que el usuario y para poder comenzar una conversación basta con introducir el texto en la caja inferior y darle al botón de enviar. Verás como aparece lo que has escrito en el canal.

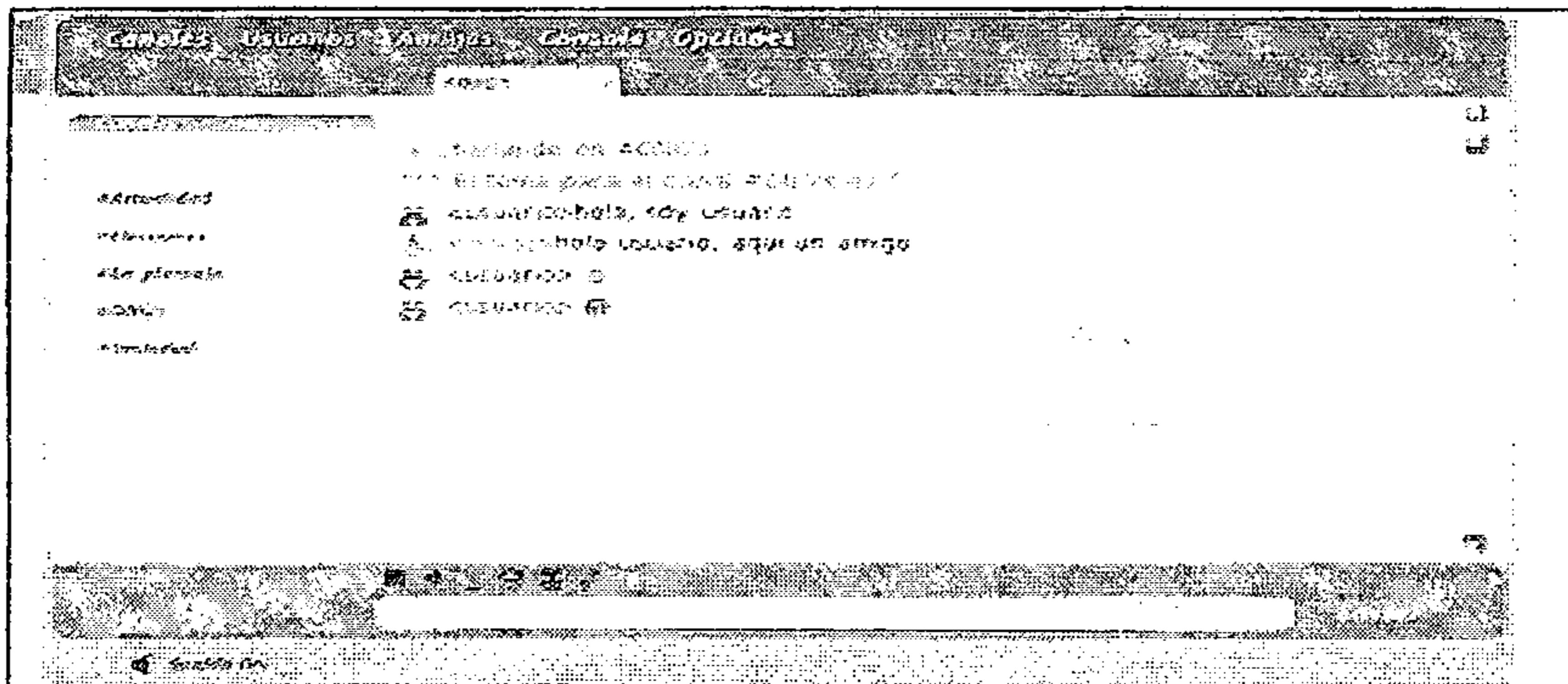


### 2.3.5.4. Cambiar de canal

Para poder cambiar de canal se pinchar en canales, en la esquina superior izquierda, con lo que es posible ver el resto de canales que componen la categoría en la que el usuario se encuentra.

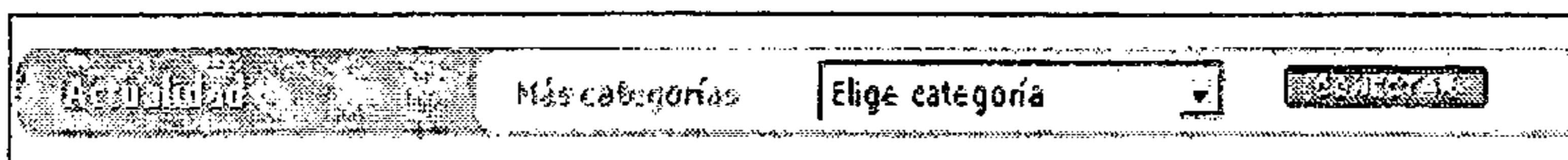
Sólo se puede estar en cuatro canales simultáneos y para poder entrar en otro, se cierra el que se tiene abierto y se pincha sobre el nuevo.

## La conversación electrónica chat por la Internet y su uso por los estudiantes de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala



### 2.3.5.5. Cambio de categoría

Para cambiar de categoría y de temática de canales, se busca arriba donde se ven más canales y se elige la nueva categoría junto con el canal deseado, una vez seleccionado se vuelve a entrar al *chat*, siguiendo los mismos pasos que en la primera conexión, volviendo a introducir el alias, la mascota y el color.

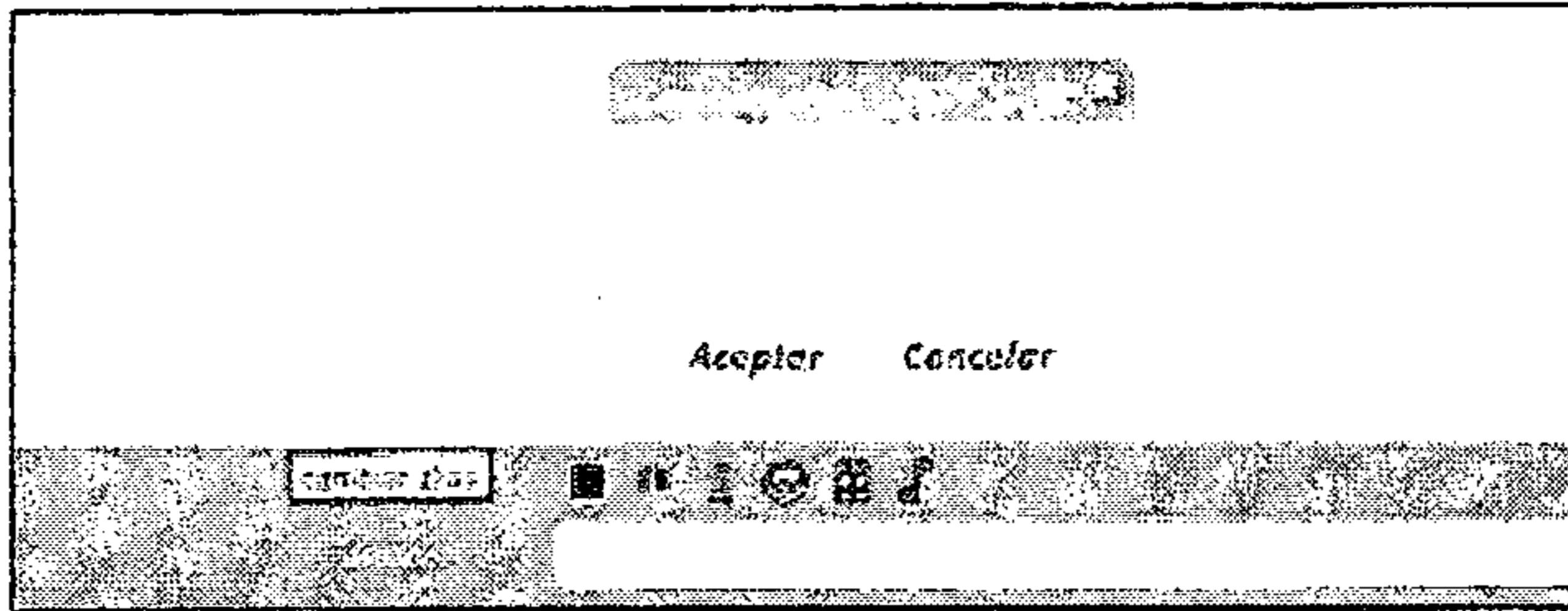


### 2.3.5.6. Cambio de alias, mascota y color

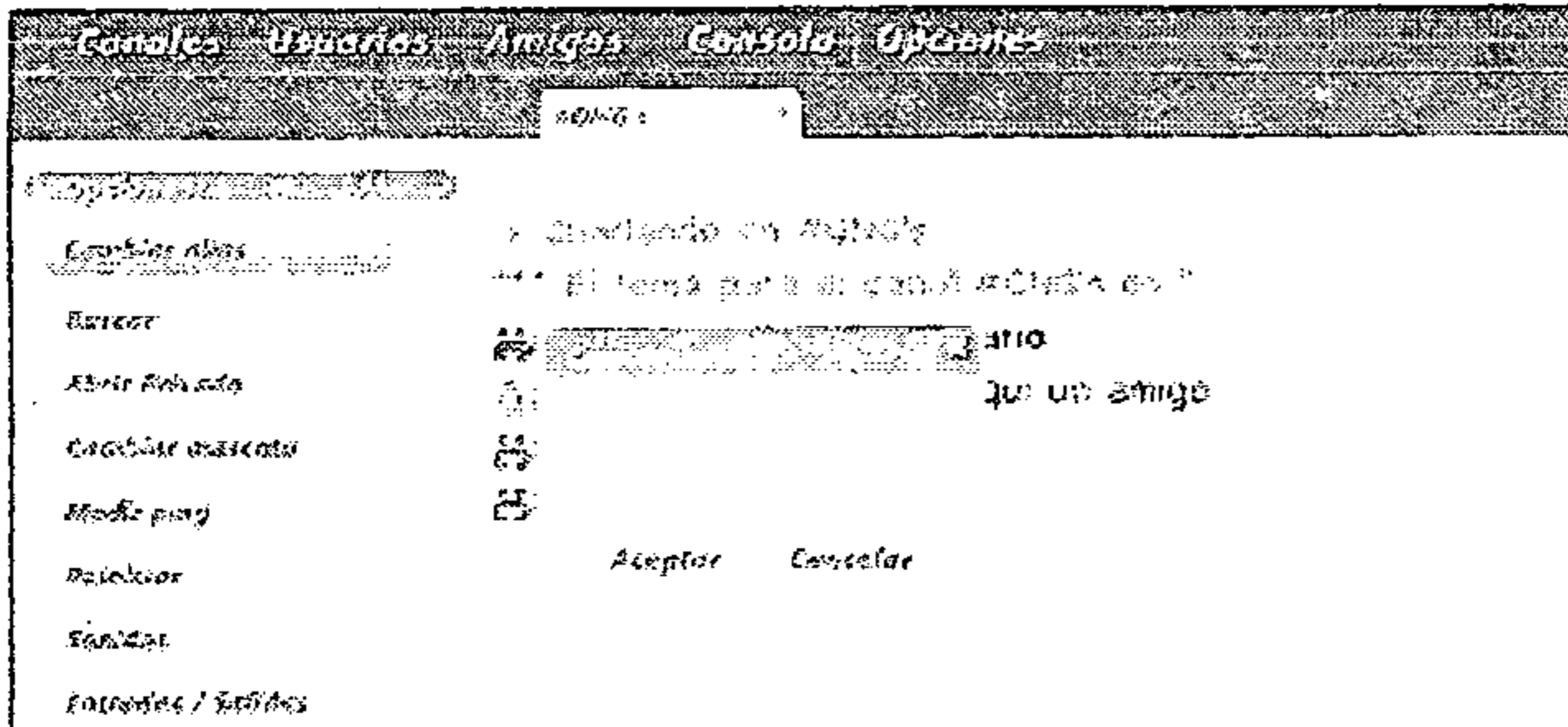
Para cambiar de alias se puede hacer de dos formas:

- a) Al lado de la caja de texto se ve el alias que el usuario tiene en ese momento, para cambiarlo basta con pinchar sobre el alias para poder cambiarlo automáticamente.

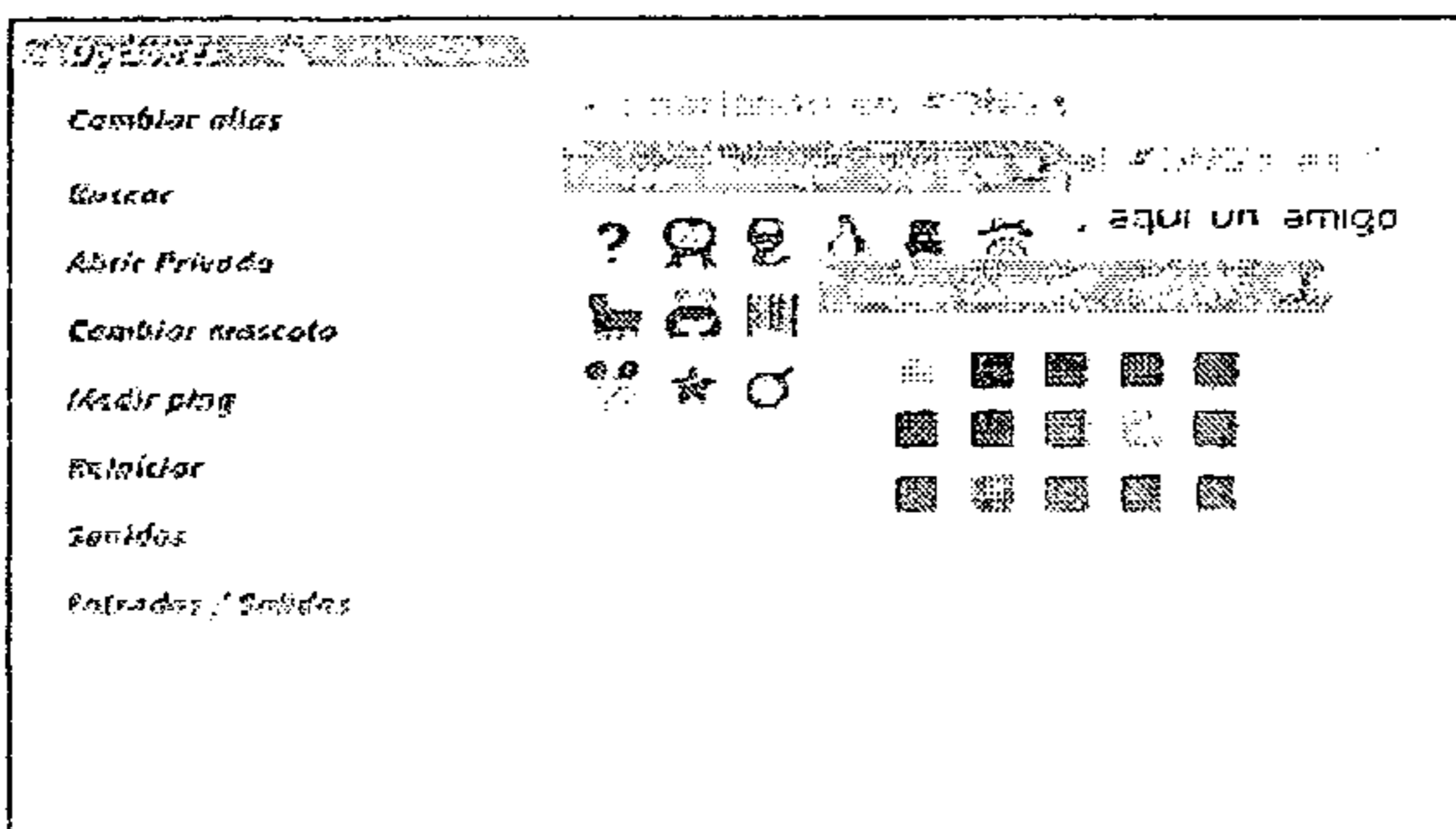
La conversación electrónica chat por la Internet y su uso por los estudiantes de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala



b) Dentro de opciones, seleccionar opción cambiar apodo, se introduce el nuevo y se obtiene el nuevo alias.

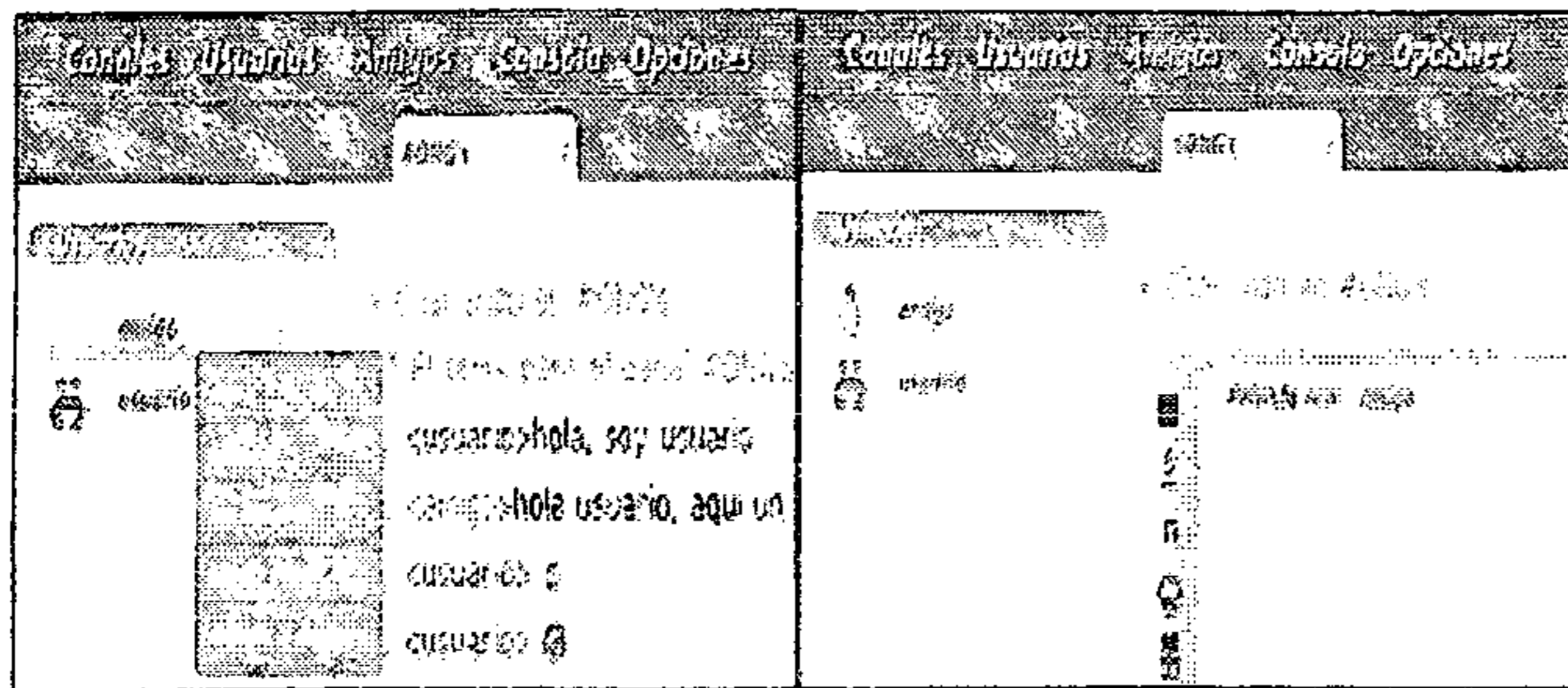


Para cambiar de mascota y de color, dentro de opciones, pinchar sobre mascota y seleccionar la nueva junto con el nuevo color. El cambio será automático.



### 2.3.5.7. Los privados

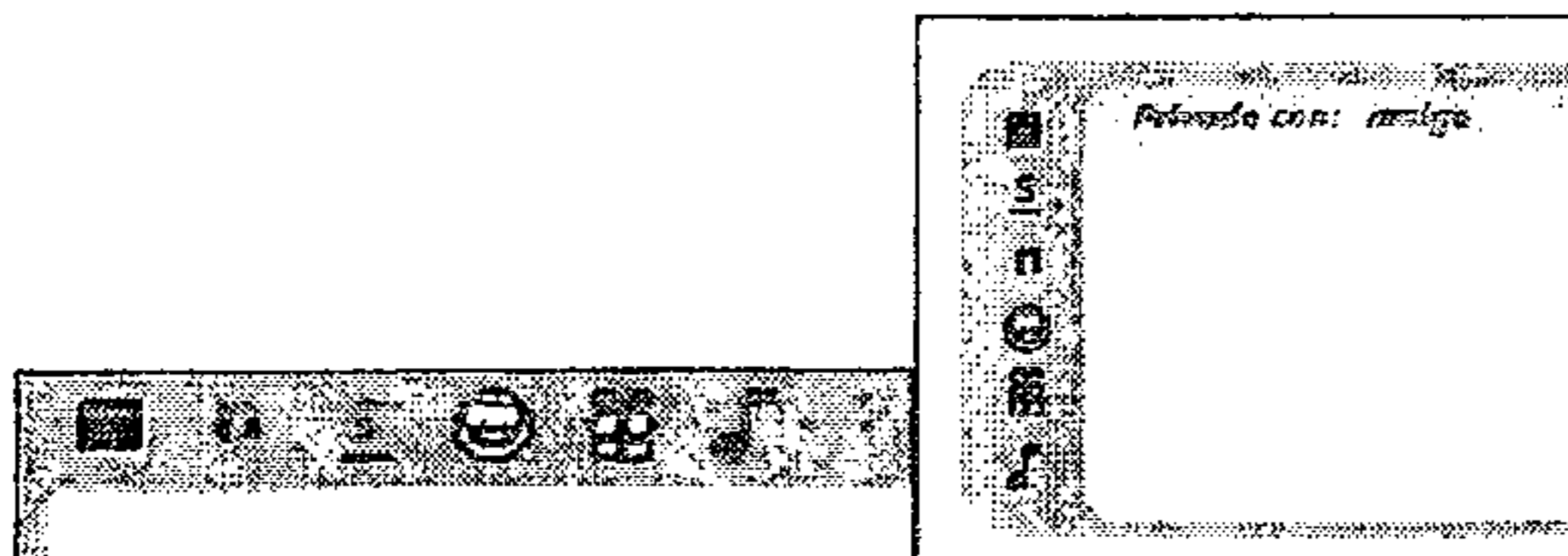
Si se quiere es chatear en privado con un usuario, basta con pinchar sobre el alias de la persona en cuestión y escoger la opción de abrir privado, inmediatamente se abrirá una ventana en la que se puede mantener una conversación privada.



### 2.3.5.8. Recursos gráficos

Para hacer más amena la conversación, tanto en el canal general, como en un privado cuentas con diferentes opciones:

Puedes cambiar tantas veces como se quiera el color del texto, escribir en negrita o subrayar las frases, introducir "emoticonos", con ellos se puede expresar el estado de ánimo, sensaciones e impresiones generadas por la dinámica de la charla, también se puede introducir una serie de dibujos. Mientras se hablas puedes reproducir una serie de sonidos que se pueden oír mientras se desarrolla la conversación, para poder deshabilitarlos basta con pinchar en sonidos.



#### 2.4. Descripción área social

Área social se refiere a las carreras universitarias cuyo carácter formativo es teórico y humanista. Y su proyección es dirigida directamente a las sociedad, entre ellas medicina, psicología y derecho.

#### 2.5. Descripción área técnica

El área técnica está comprendida por las carreras universitarias relacionadas con procedimientos basados en la ciencia, artes u oficios que por medio de la práctica conduce a desarrollar una especial habilidad. Estas carreras universitarias brindan una ocupación práctica.

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Método de estudio**

El método utilizado en el presente trabajo de investigación fue descriptivo ya que se describen los usos que los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala de las áreas técnica y social le dan al chat en la Internet, por medio de una serie de preguntas que respondían a los objetivos planteados.

#### **3.2. Población**

El universo de esta investigación fueron los 12 centros de servicio de Internet ubicados en el campus central de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en la zona 12 de la ciudad capital los cuales son:

- Escuela de Ciencias Políticas, 2do. nivel
- Edificio Recursos Educativos, 5to. nivel
- Facultad de Odontología Edificio M3, 1er. nivel
- Facultad de Odontología Edificio M3, 2do. nivel
- Facultad de Odontología Edificio M4, 1er. nivel
- Facultad de Ciencias Económicas Edificio S-9, 3er. nivel
- Facultad Ciencias Jurídicas y Sociales Edificio S-2, 2do. nivel
- Facultad Agronomía Edificio T-9, 1er. nivel
- Facultad de Ciencias Químicas y Farmacia Edificio T-11, 3er. nivel
- Facultad de Ingeniería Edificio T-1, 1er. nivel
- Escuela de Ciencias de la Comunicación Edificio Bienestar Estudiantil, 1er. nivel
- Escuela de Ciencias de la Comunicación Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. nivel

### 3.3. Muestra

144 estudiantes los cuales fueron encuestados en horarios diferentes, siendo estos:

No. de Grupo	Horario	No. de personas
1	De 10:00 a 11:00	26
2	De 15:00 a 16:00	27
3	De 18:00 a 19:00	91

### 3.4. Técnica

Recopilación bibliográfica de la información, encuesta.

### 3.5. Instrumentos

- Encuesta tipo personal, con 10 preguntas abiertas y cerradas.
- Fichas bibliográficas y de resumen.

### 3.6. Procedimiento

La encuesta elaborada fue contestada por los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala de las áreas técnica y social, en la zona 12 de la ciudad capital durante el mes de octubre de 2004. Para que la muestra fuera representativa de la población estudiantil se encuestaron a los grupos de estudio en horarios diferentes.

En el primer y segundo grupo se encuestaron 26 y 27 estudiantes respectivamente. En el grupo 3, se encuestaron a 91 estudiantes, dando como resultado a 144 personas encuestadas.

## 4. MARCO OPERATIVO

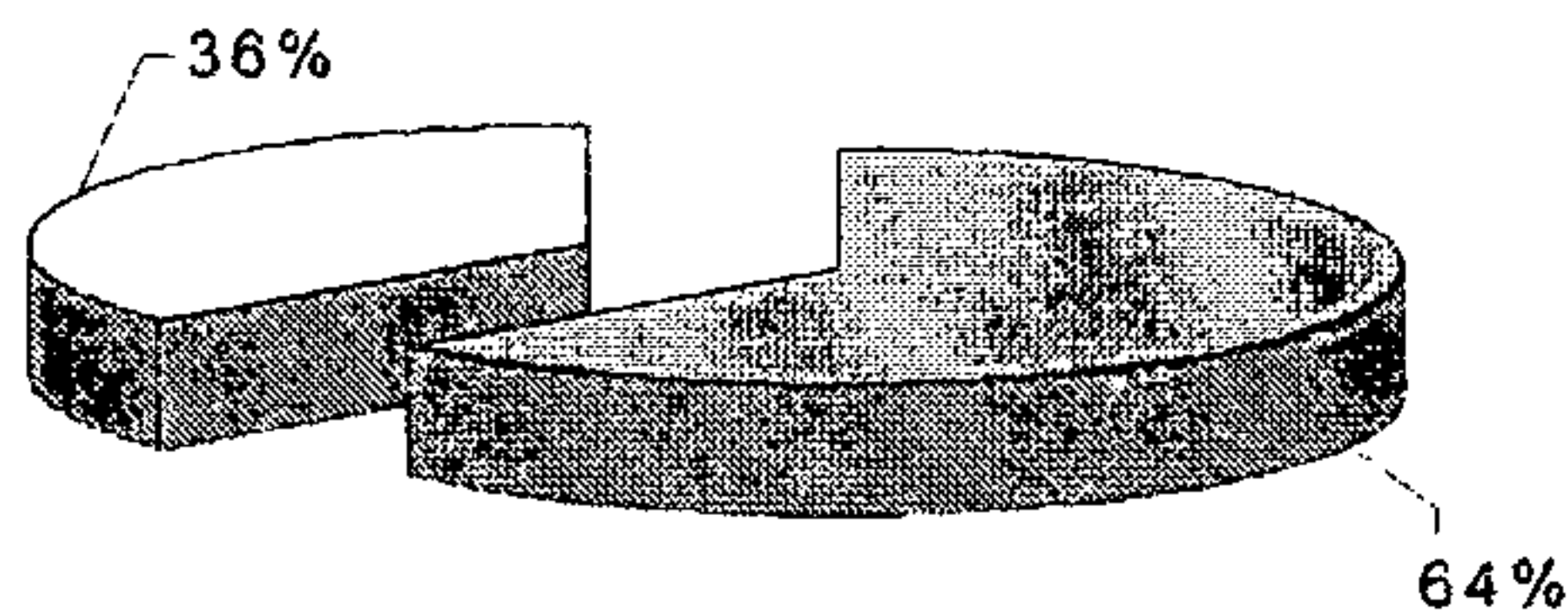
### 4.1. Análisis de resultados

Se investigó los usos que los estudiantes del área técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala, le dan a la conversación electrónica chat por la Internet, y su efectividad como un servicio de comunicación.

A continuación se muestra las gráficas correspondientes al análisis estadístico de los datos obtenidos en la encuesta realizada.

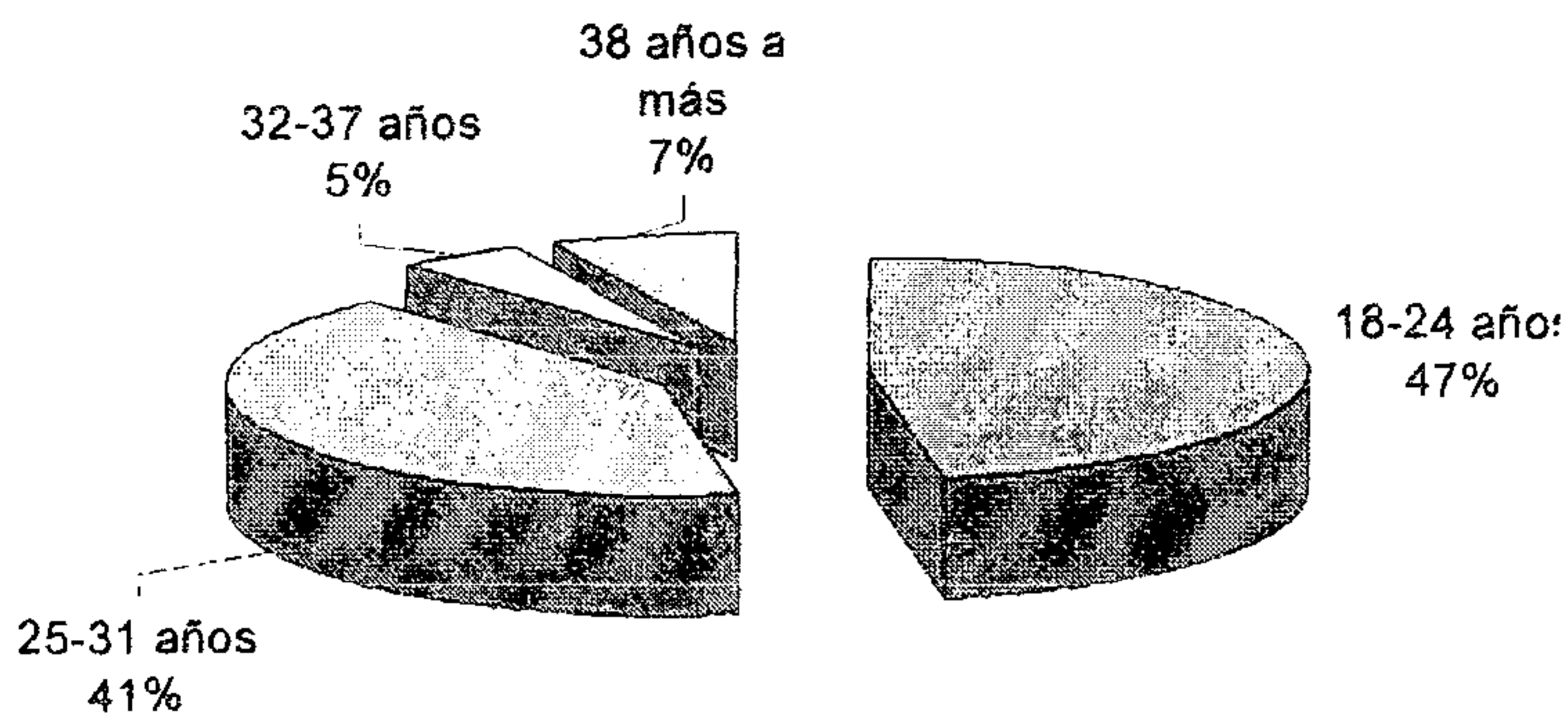
La gráfica 1 indica que la muestra total estuvo conformada en su mayoría por hombres con un 64% y 36% de mujeres de las diferentes áreas social y técnica. Esto indica que el servicio de la conversación electrónica chat por la Internet es usado en su mayoría por hombres.

**Gráfica 1: Distribución de la muestra por género**



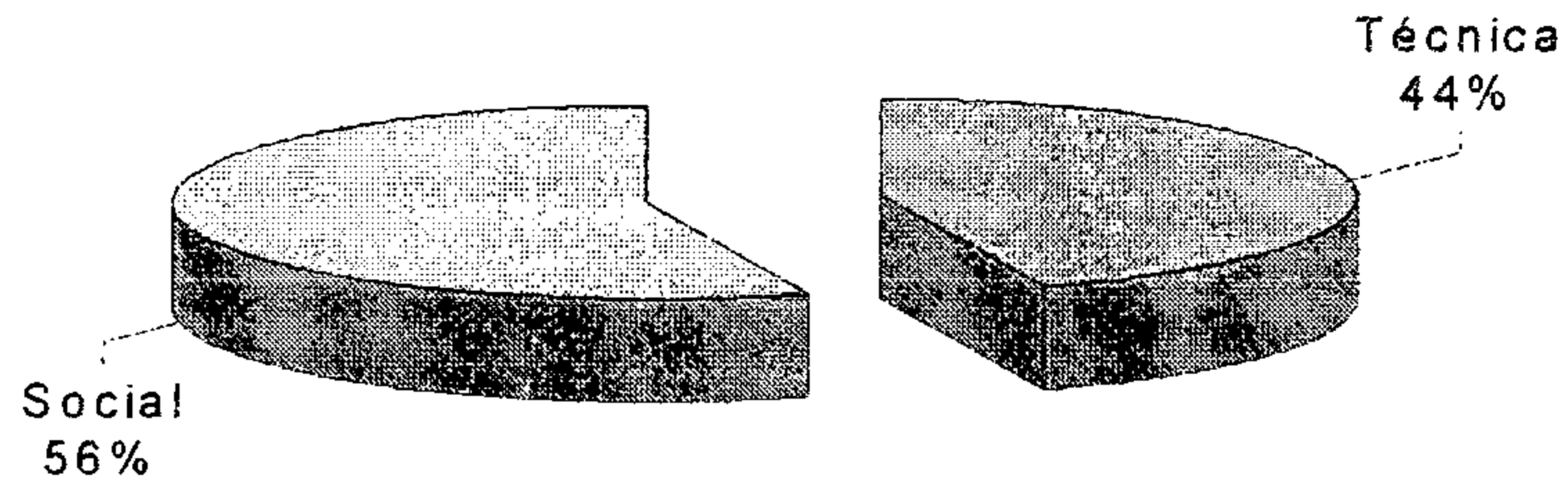


**Gráfica 2: Edades por rangos**



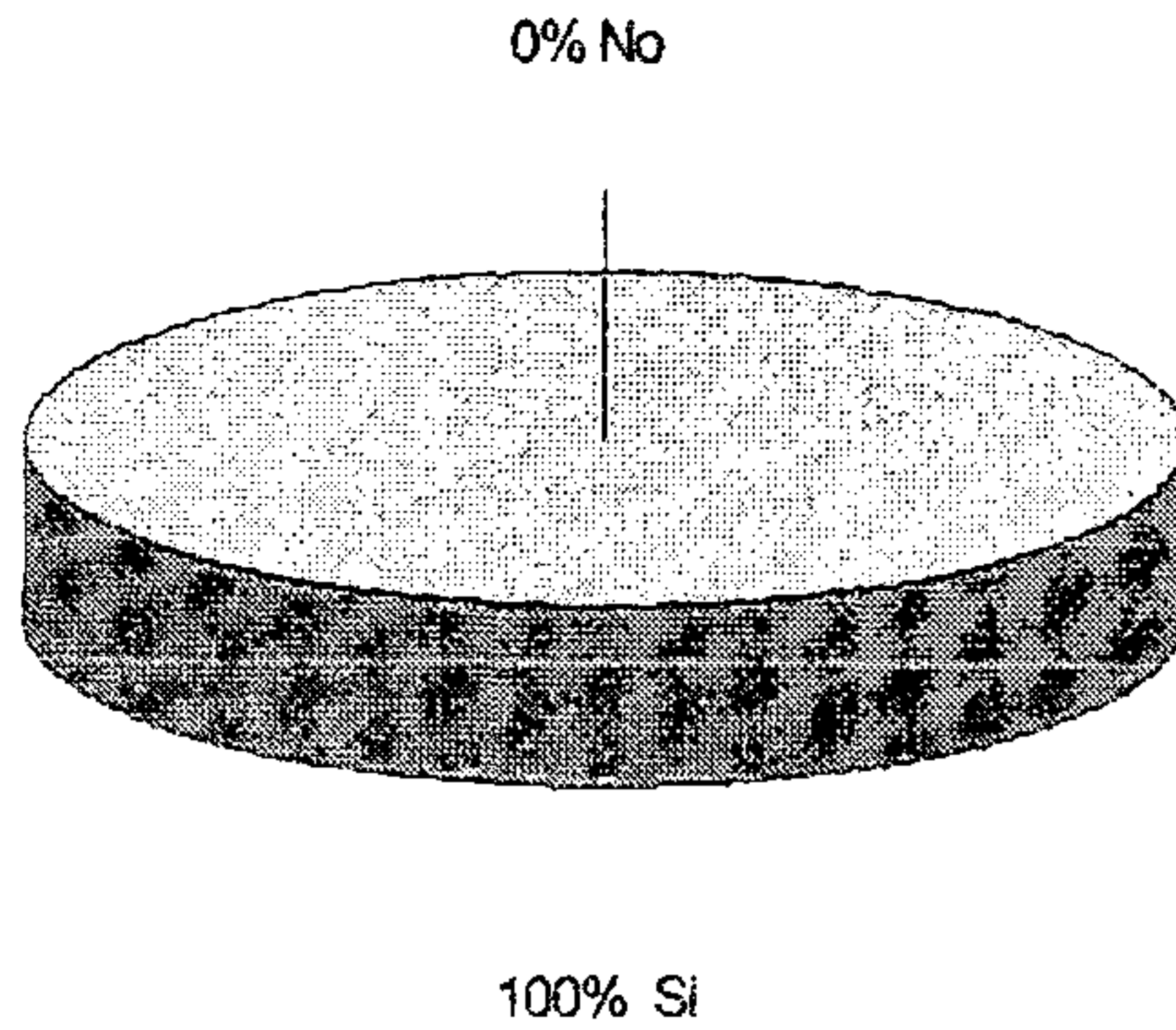
Esta gráfica muestra que la edad del 47% de los estudiantes encuestados oscila entre 18 y 24 años. Seguido por el rango comprendido entre las edades de 25 a 31 años con el 41% luego el rango de 32-37 años con el 5% y finalmente los de 38 años con el 7%.

**Gráfica 3: Distribución de la muestra por tipo de carrera**



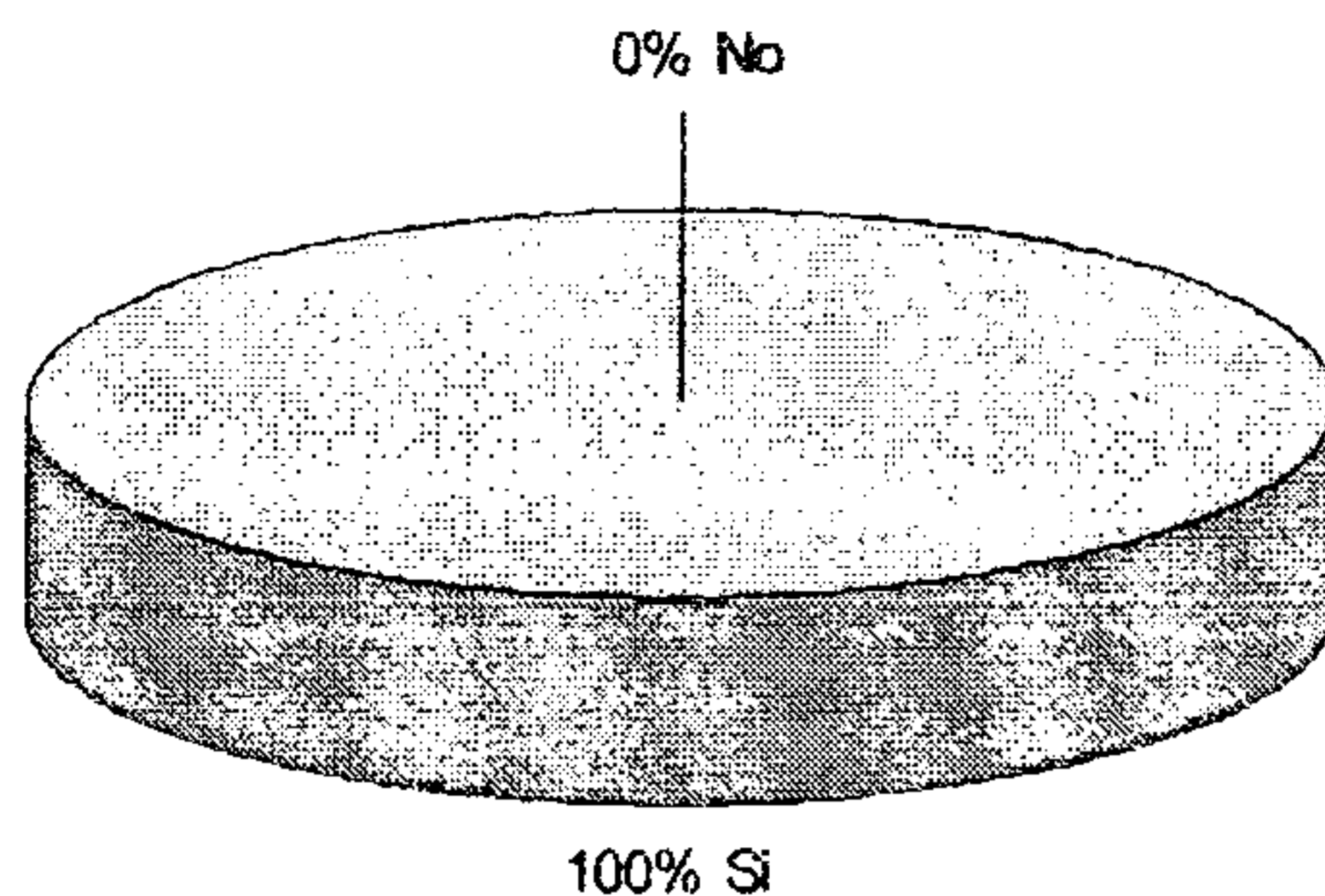
En esta grafica se observa que el 56% de los encuestados estudian carreras del área social (Ciencia política, Ciencias económicas, Ciencias jurídicas y Ciencias de la comunicación). El 44% estudian carreras del área técnica (Ingeniería, Arquitectura, Agronomía). Es decir que los estudiantes del área social utilizan con mayor frecuencia el servicio de la conversación electrónica chat por la Internet

**Gráfica 4: ¿Sabe usted usar el servicio del chat?**



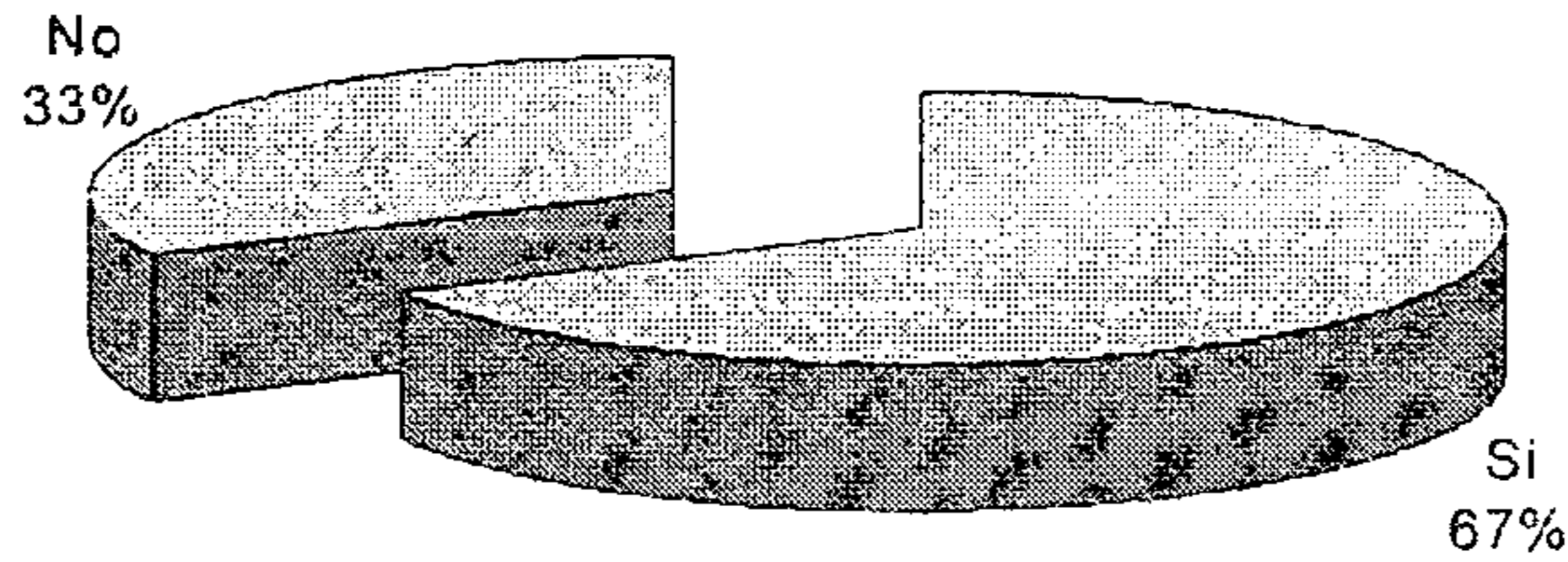
El 100% de los encuestados indicó que si saben utilizar el servicio de la conversación electrónica chat por la Internet.

**Gráfica 5: ¿Considera usted que el servicio de la conversación electrónica chat por la Internet, es efectiva para comunicarse con otras personas?**



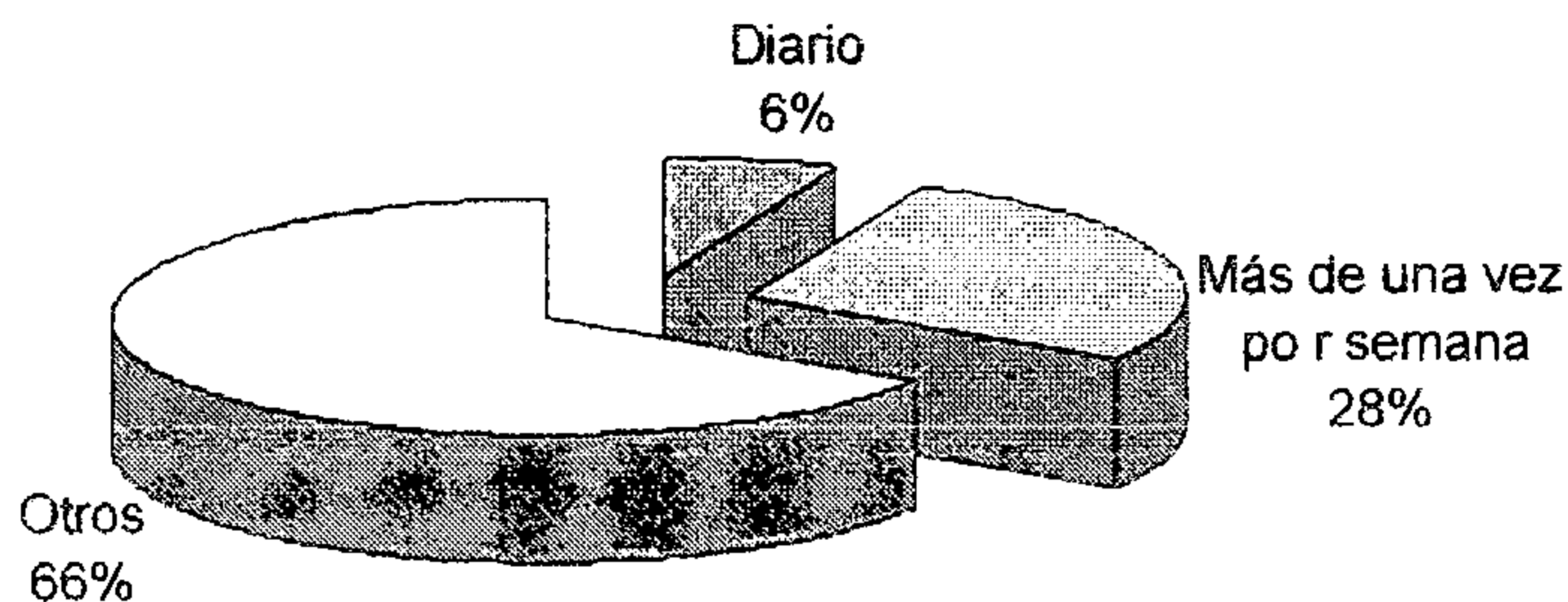
El 100% de estudiantes encuestados considera que el servicio de la conversación electrónica chat por la Internet es efectiva para comunicarse con otras personas; debido a que es inmediato permite la comunicación directa y es de bajo costo, ya que para chatear únicamente tienen que contar con una computadora con servicio de Internet ó bien rentar el equipo.

**Gráfica 6: ¿Ha conocido personas que comparten sus mismos intereses**



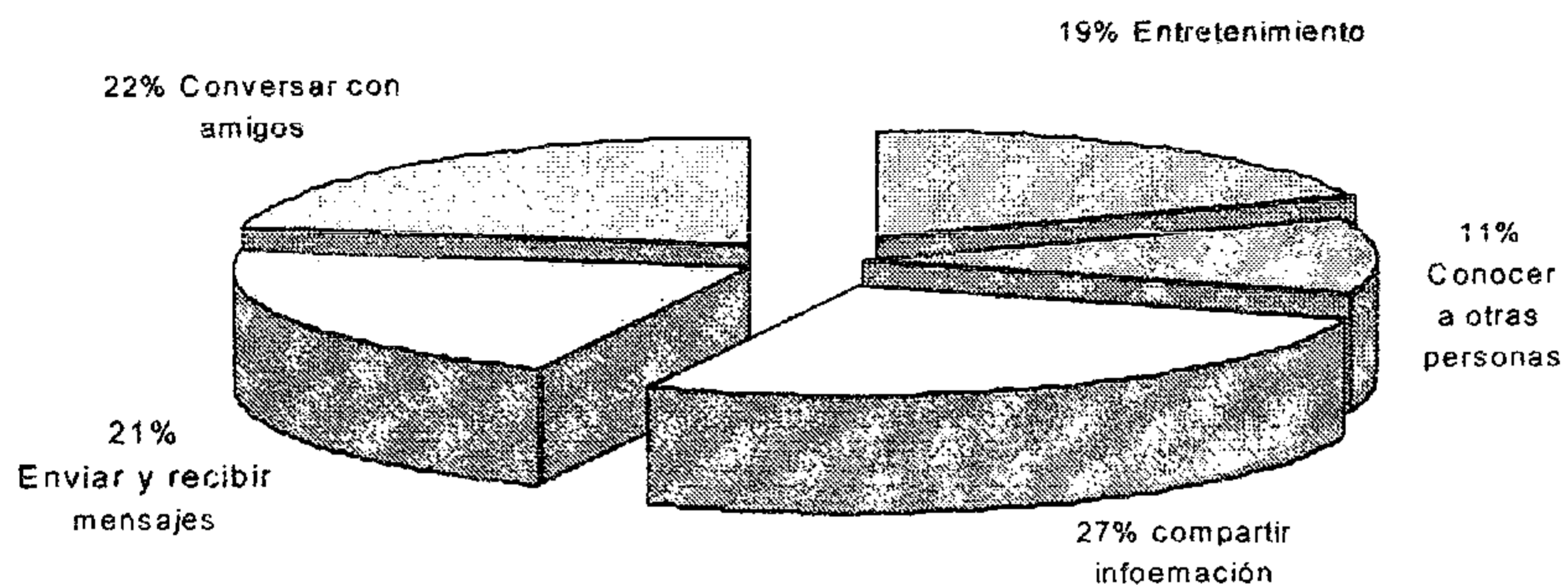
El 67% de los encuestados indicaron que han conocido personas que comparten sus mismos intereses por ejemplo compartiendo información de algún tema ó de una investigación, mientras que el 33% indicaron lo contrario que estas personas solamente utilizan la conversación electrónica chat para pasar el tiempo saludando o bien conociendo a personas de distintas nacionalidades.

### Gráfica 7: ¿Con que frecuencia visita usted este centro de internet para chatear?



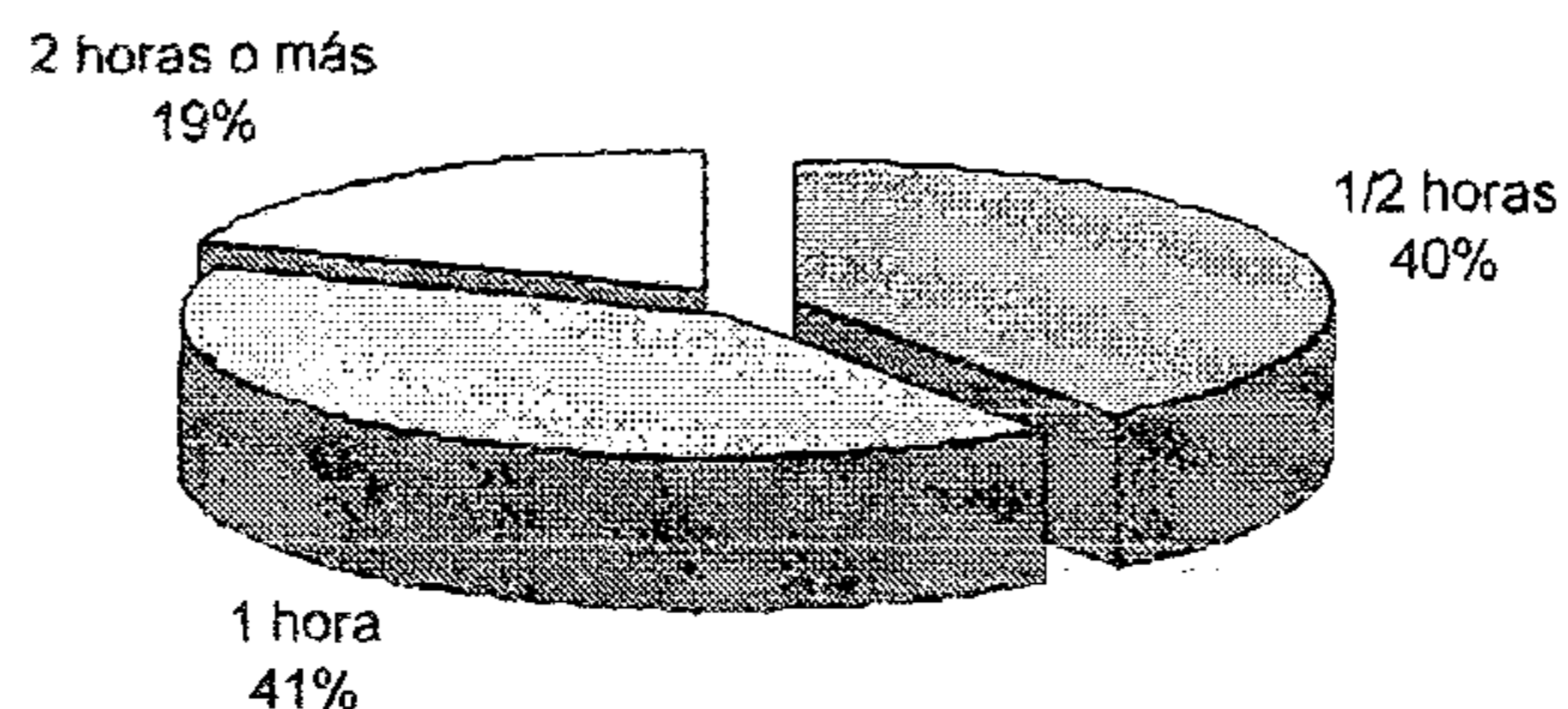
Los resultados muestran que los estudiantes frecuentan los centros de Internet de la siguiente manera; a diario un 6%, más de una vez por semana con un 28% y otros con el 66% lo que indica que todos los encuestados utilizan el servicio de conversación electrónica chat por diferentes razones, hábitos y frecuencia con la que visitan los distintos centros de Internet.

**Gráfica 8 : ¿ Cual es el uso que usted hace del servicio de la concersación electronica chat por la Internet?**



Los usos que los estudiantes de las carreras técnicas y sociales dan al servicio de la conversación electrónica chat por la Internet son; compartir y buscar información 27%, conversar con amigos 22%, enviar y recibir mensajes 21%, entretenimiento 19% y conocer a otras personas 11%.

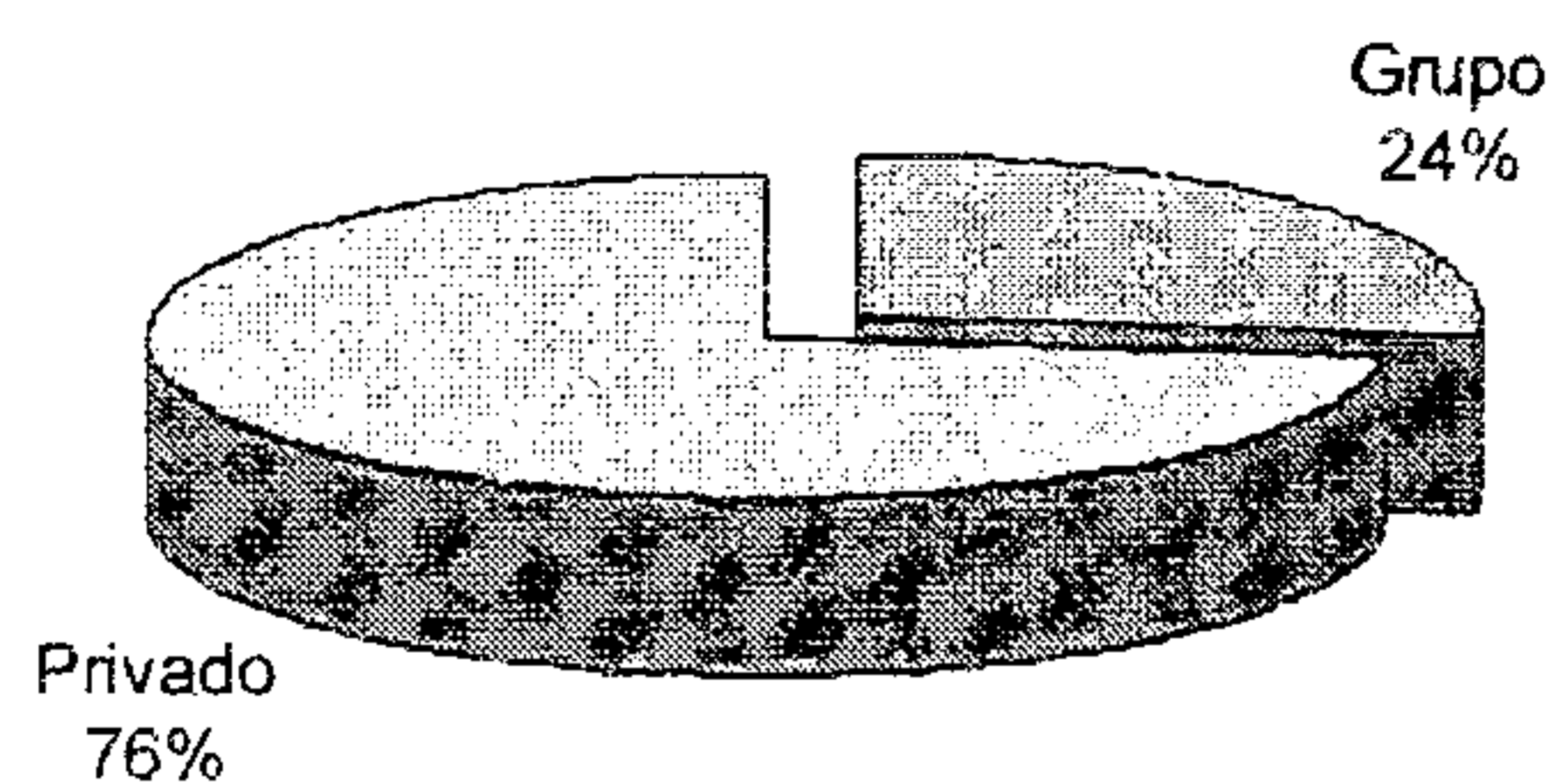
**Gráfica 9: ¿Cuanto tiempo invierte normalmente al usar el servicio de chat?**



El 41% de los encuestados utiliza para *chatear* 1 hora, el 40% utiliza  $\frac{1}{2}$  hora y el 19% utiliza 2 horas o más.

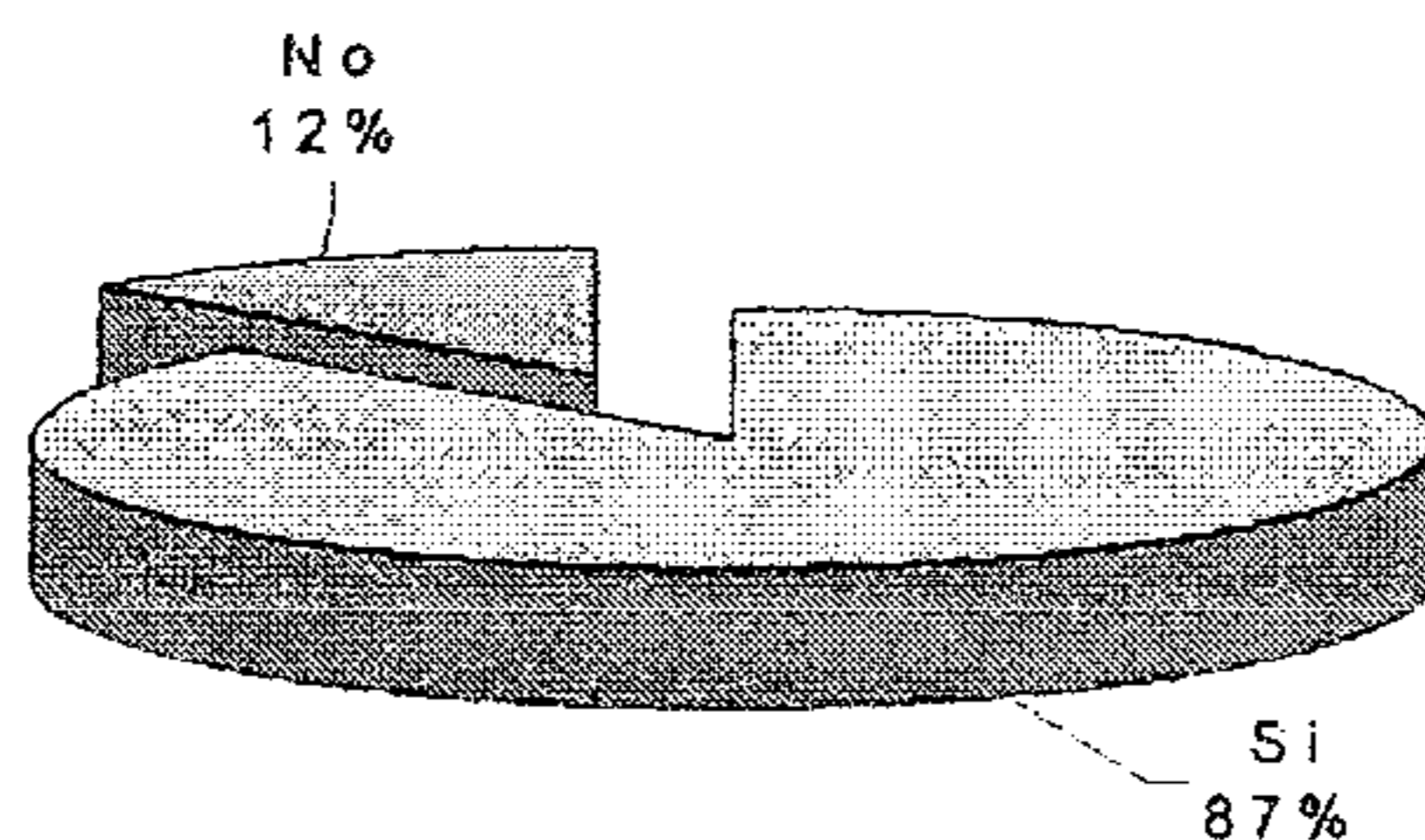


**Gráfica 10: ¿De que manera prefiere chatear?**



El 76% de los encuestados prefieren chatear de manera privada es decir, solamente con otra persona. El 24% prefiere conversar en grupo para compartir y dar diferentes ideas y opiniones.

**Gráfica 11: ¿Considera que es posible establecer comunicación interpersonal por medio de la conversación electrónica chat en la internet?**



El 87% de los estudiantes encuestados consideran que sí es posible establecer comunicación interpersonal por medio de la conversación electrónica chat por la Internet. Mientras que el 12% indicaron lo contrario debido a que consideran que la comunicación interpersonal se da únicamente cuando existe la presencia física de ambas personas

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## 5. CONCLUSIONES

Se determinó que el 100% de estudiantes encuestados de las áreas técnica y social saben utilizar el servicio del chat, los usos más comunes que indicaron son los siguientes:

- |                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| ➤ Compartir y buscar información | 27% |
| ➤ Conversar con amigos           | 22% |
| ➤ Enviar y recibir mensajes      | 21% |
| ➤ Entretenimiento                | 19% |
| ➤ Conocer a otras personas       | 11% |

Se determinó que el 100% de estudiantes encuestados de las áreas técnica y social consideran efectivo el uso de la conversación electrónica chat por la Internet debido a su inmediatez y su bajo costo.

Se detectó que el 56% de los estudiantes encuestados pertenecen al área de carreras sociales y el 44% al área de carreras técnicas.

Se comprobó que el servicio de la conversación electrónica chat por la Internet es usado más frecuentemente por hombres con 64%, mientras que el grupo de las mujeres presentan el 38%.

Se determinó que el 87% de los estudiantes encuestados consideran que es posible establecer comunicación interpersonal por medio del servicio de la conversación electrónica chat por la Internet y el 12% consideran que no es posible establecer comunicación interpersonal debido a que ésta se establece únicamente cuando las personas se encuentran físicamente presentes.

Se estableció que los estudiantes encuestados visitan los centros de Internet para chatear de la siguiente forma:

La conversación electrónica chat por la Internet y su uso por los estudiantes de las áreas técnica y social de la Universidad de San Carlos de Guatemala

28% más de una vez por semana

6 % diariamente

Y el tiempo que invierten en utilizar el servicio del chat es:

40% ½ hora

41% 1 hora

19% dos horas

## **6. RECOMENDACIONES**

Impartir cursos de computación a los estudiantes de primer ingreso con el propósito de facilitarles el uso de la Internet y sus servicios.

Que se le de seguimiento a estos temas ya que son muy importantes debido a que cada vez la comunicación es transformada por los avances tecnológicos y la informática.

Que los catedráticos de la Escuela de Ciencias de la Comunicación tengan información sobre la conversación electrónica chat por la Internet y la pongan en práctica.

## 7. GLOSARIO

**Avatares:** Imágenes o dibujos divertidos que se utilizan para representar estados de ánimo de los usuarios cuando conversan en los salones chat

**Cibernética:** tipo de comunicación que se establece entre un humano y un equipo informático o controlado con sistema autoregulador.

**Chat:** término en inglés para designar una conversación por medios electrónicos

**Emoticonos:** avatares

**IRC:** siglas en inglés que significan Internet Relay Chat.

**Kit Multimedia:** equipo que sirve permite que las computadoras reproduzcan sonidos, imágenes y vídeo.

**Msg:** siglas en inglés para identificar la palabra mensaje.

**Nick:** significa apodo, el cual utiliza el usuario cuando chatea

**Onomatopéyicas:** voces humanas que simulan sonidos de la naturaleza

**Unix:** sistema operativo que sirve de plataforma para que funcionen programas informáticos. Dicho sistema facilita la transmisión de datos.

**WWW:** siglas en inglés para World Wide Web.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, J. y Bisbal, M. 1981. La ideología como Mensaje y Masaje, Caracas Monte Avilas Editores.
- Aqueche Soto Ana Alejandra, 2004. Internet es una herramienta de investigación que influye en el proceso de aprendizaje de los estudiantes de ciencias de la comunicación. Tesis Licenciada en Ciencias de la comunicación Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- asalesdesigna@univision.com2002
- Beltetón Carillo De Gálvez, Nidia Zulema: 1997. Internet como medio de comunicación. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- Bordenave J. Díaz 1985 0 Comunicación y Sociedad. Buenos Aires: Ediciones Búsqueda.
- Cafassi, E. 1998 Internet: Políticas y Comunicación, 2ª. Edi. Buenos Aires: Editorial Biblos.
- Daiban, C.: (25.06.1996) Mundos imaginarios. Disponible en: [http://www.galeon.com/pcazau/mo\\_psi032.htm](http://www.galeon.com/pcazau/mo_psi032.htm) (consultado el 07-12-2001)
- Eco, Humberto: 1996, ¿Cómo se hace una tesis? 19 Ed. Barcelona: Gedisa. Enciclopedia Microsoft Encarta año 2001.
- Fahey, Tom : 1997, Diccionario de Internet, Estados Unidos: Editorial Ruffin Prevost.
- Franco, Ingrid:. Monografía "La historia de la Internet" 2003 <http://PERLANEGRA111@hotmail.com>. (Consultado 28/9/04).
- Garcia -Pelayo Ramón: 2003 "Diccionario básico lengua española" 2da.edición, Ediciones Larousse S.A. de CV
- Interiano, Carlos: 1991, Semiología y Comunicación, Guatemala Ediciones Superación.

- Krol, Ed: 2000. **Conéctate al mundo de Internet**. México. Mc Graw-Hill.
- Lameiro, M. Y Sánchez, R. 1998. "Vínculos e Internet". S.d.e.  
Disponibile en <http://www.mdp.edu.ar/psicologia/psicomdp/vinculo.htm>  
(consultado el 15-11-2001)
- Leiva, Manuel: 2001. Tinta libre No. 1, Revista del profesorado de literatura y comunicación social. Mes junio s.p.
- Lerner, Michael. 2004. **Learn the Net**. EE UU. Producciones Lerner ([www.learnthenet.com](http://www.learnthenet.com)) .s.p (consultado 28/9/04).
- Levis, Diego 1998. ¿Qué es la realidad virtual?  
Disponibile en: <http://www.arrakis.es> (consultado el 12-11-2001)
- López López Luis Efrain, 2004. **El correo electrónico alternativa de comunicación para el comunicador social**. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- Mérida González, Aracelly Krisanda: 2000. **Guía para elaborar y presentar el proyecto de tesis**. 4ª. Ed. Corregida y aumentada. Guatemala: ARCASAVI.
- Myers-Myers Walpole 2003 **Probabilidad y estadística para ingenieros**. 6ª. Ed. S.p. Editorial Pearson Educación.
- Nóbile Nicolas 1998. "Escritura electrónica y nuevas formas de subjetividad"  
Disponibile en <http://www.hipersociologia.org.ar/papers/Nobilesp.html>  
(consultado el 22-11-2001)
- Ortiz J. R 2000. "Introducción: El contexto del hipertexto".  
Disponibile en <http://members.tripod.com/Joserra/guia.html> (consultado el 15-03-2002)
- Quéau, Philippe 1996 **Lo virtual- Virtudes y vértigos**, Buenos Aires: Ediciones Paidós.
- Revista "Punto.Com". Junio/2000 volumen 1, Corporación de noticias.
- Robledo César, 2003. **Proceso de la investigación Científica Guatemala: Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala**
- Roco, G. 1999. **Internet y Sociedad: Un fenómeno Emergente**



Disponible en <http://ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/pl.1.htm> (consultado el 16-10-2001)

- Salazar J.: Identidad Virtual: Disponible en <http://www.perso.wanadoo.es/misonacho/Articulos/onlinepers.htm> (consultado el 12-1-2001)
- Terra.com(2004)[www.terrachat.com](http://www.terrachat.com)(consultado 13-06-05)
- Tim, Berners-lee: 1999. Tejiendo la red. Madrid /España; Editorial Siglo XXI.
- Watzlawick, P., Beavin Bavelas y Jackson D.(1997) "Teoría de la Comunicación Humana", 11ª. Ed. España: Editorial Herder,
- UNAM. 2004 Campus Iztacala división de postgrado e investigación. Disponible en: <http://tlali.iztacala.unam.mx> (consultado 24-11-04)

## **9. ANEXOS**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN**

**CARRERA QUE CURSA:** \_\_\_\_\_

**FECHA:** \_\_\_\_\_ **HORA** \_\_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** F  M

**1. ¿SABE USTED USAR EL SERVICIO DEL CHAT?**

SI

NO

**2. ¿CONSIDERA USTED QUE EL SERVICIO DE CHAT ES EFECTIVO PARA COMUNICARSE CON OTRAS PERSONAS?**

SI

NO

**PORQUE:** \_\_\_\_\_

**3. ¿A CONOCIDO PERSONAS QUE COMPARTEN SUS MISMOS INTERESES POR MEDIO DEL SERVICIO DEL SERVICIO DE CHAT?**

SI

NO

**PORQUE:** \_\_\_\_\_

**4. ¿CON QUE FRECUENCIA VISITA USTED ESTE CENTRO DE INTERNET PARA CHATEAR?**

A diario

Más de una vez por semana

Otros

**5. ¿CUAL ES EL USO QUE HACE USTED DE LA CONVERSACIÓN ELECTRONICA CHAT POR INTERNET?**

Entretenimiento

Conocer a otras personas

Compartir/buscar información de algún tema

Enviar o recibir mensajes importantes

Conversar con amigos

**6. ¿CUÁNDO UD. UTILIZA EL SERVICIO DE CHAT SE COMUNICA MAYORMENTE CON PERSONAS NACIONALES O EXTRANJERAS?**

Nacionales  Extranjeras

**7. CUÁNTO TIEMPO INVIERTE NORMALMENTE EN UTILIZAR EL SERVICIO DE CHAT?**

½ Hr.  1Hr.  2Hr. o más

**8. ¿UTILIZA ICONOS EN LA CONVERSACIÓN ELECTRONICA CHAT?**

Si  No

**9. DE QUE MANERA PREFERE CHATEAR:**

En grupo (salones)

Privado (únicamente con otro usuario)

**10. CONSIDERA QUE ES POSIBLE ESTABLECER COMUNICACIÓN INTERPERSONAL POR MEDIO DE LA CONVERSACIÓN ELECTRONICA CHAT POR LA INTERNET?**

Si  No