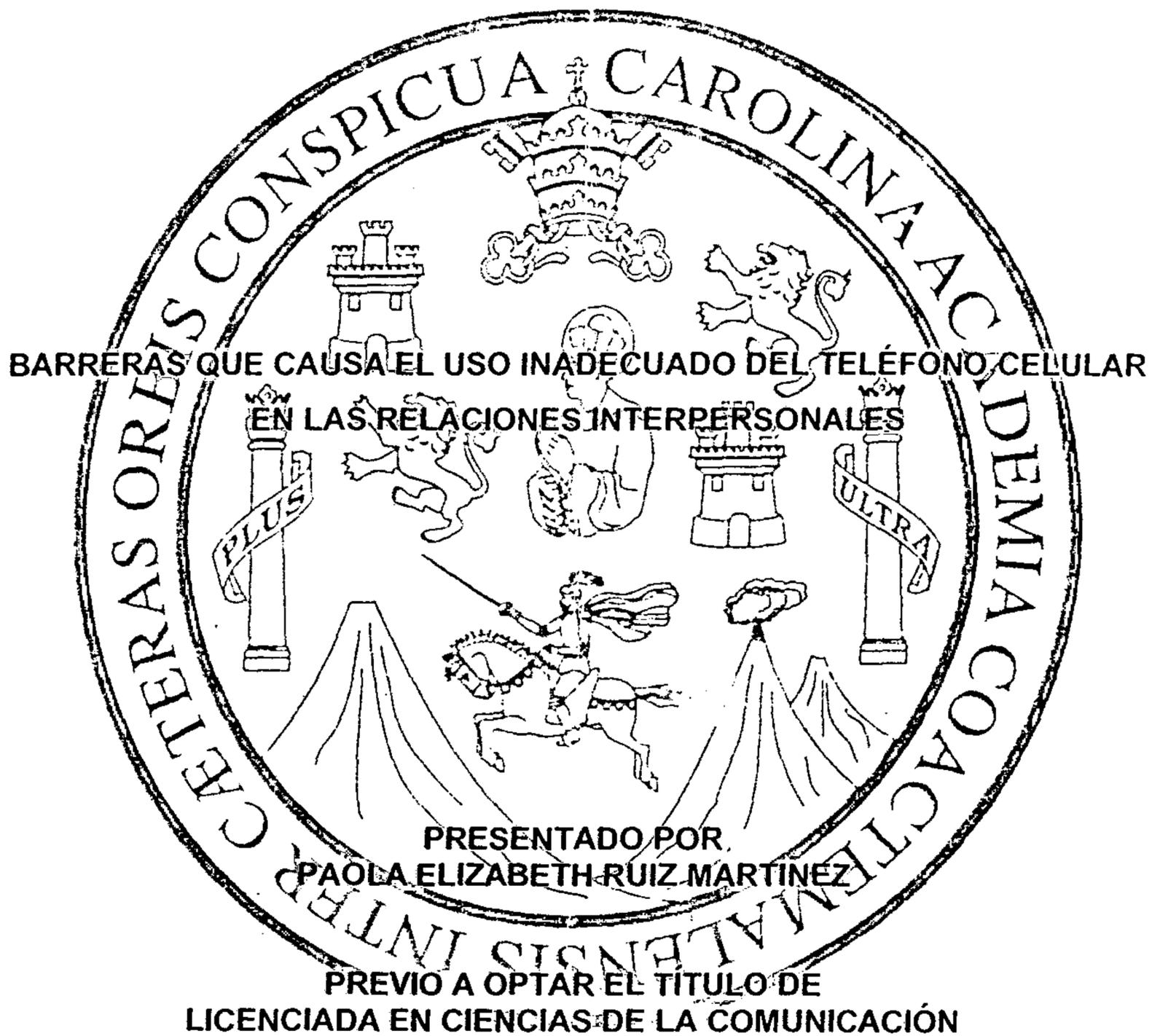


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



ASESOR
LIC. CÉSAR PAÍZ

GUATEMALA, MARZO DE 2006

D. L.
16
T(466)

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

DIRECTOR

Lic. Gustavo Bracamonte

**CONSEJO DIRECTIVO
REPRESENTANTES DOCENTES**

Lic. Sergio Vinicio Morataya

Lic. Victor Carillas

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

Lic. Marcel Arévalo

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Edgar Hernández

Estivenz Mencos

SECRETARIA

Lic. Miriam Yucute

TRIBUNAL EXAMINADOR

Lic. César Paiz (Presidente-Asesor)

Lic. Luis Pedroza (Revisor)

Dr. Wangner Diaz (Revisor)

M.A. Elpidio Guillén (Examinador)

Lic. Miguel Ángel Juárez (Examinador)

M.A. Donaldo Vásquez (Suplente)



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

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
BIBLIOTECA CENTRAL

Guatemala, 03 de agosto de 2005
Dictamen Aprobación 153-2005
CI-AKMG/lg

Señorita:
Elizabeth Ruiz Martínez
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Edificio.

Estimada señorita Ruiz:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el punto 2.5 el punto DOS del Acta 7-2005, de sesión celebrada el 02 de agosto de 2005.

“DOS 2.5. Comisión de Tesis ACUERDA: a) Aprobar a la estudiante Elizabeth Ruiz Martínez. Carné 200113898 el proyecto de tesis Deterioro de las relaciones interpersonales por el uso inadecuado del teléfono celular b) Nombrar como asesor a Lic. César Paiz”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Aracelly Mérida
Coordinadora
Comisión de Tesis



AKMG/lg
cc. Comisión de Tesis



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

Guatemala, 24 de octubre de 2005
ECC 1373-05

Señor (a)(ita)
Paola Elizabeth Ruiz Martínez
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 32.5 del Punto TRIGESIMO SEGUNDO, del Acta No. 32-05 de sesión celebrada el 19-10-05.

"TRIGESIMO SEGUNDO:...32.5... 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 Lic. César Paiz (presidente), Lic. Luis Pedroza, Dr. Wangner Díaz, para que integren el Comité de Tesis que habrá de analizar el trabajo de tesis del (a) estudiante PAOLA ELIZABETH RUIZ MARTÍNEZ, Carné No. 200113898, cuyo título es: DETERIORO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES, POR EL USO INADECUADO DEL TELEFONO CELULAR. 2) El comité contará con quince días calendario a partir de la fecha de recepción del proyecto, para dictaminar acerca del trabajo."

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licda. Miriam Yucute
Secretaria



MY/kdp

Por una Escuela con luz propia



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

APROBACIÓN TERNA REVISORA
Guatemala, 25 de Nov. 2005

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

Distinguidos Señores:

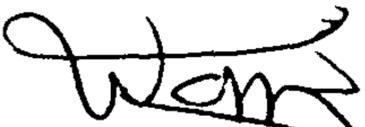
Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante _____
Paola Elizabeth Ruiz Martinez
Carné 200113898.

Ha realizado las correcciones y recomendaciones de su TRABAJO DE TESIS,
cuyo título final es:

BARRERAS QUE CAUSA EL USO INADECUADO DEL
TELÉFONO CELULAR EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Miembro Comisión Revisora
Lic. Wagner Díaz


Miembro Comisión Revisora
Lic. Luis Pedroze


Presidente Comisión Revisora
Lic. César Paíz

Por una Escuela con luz propia

c.c. archivo

www.comunicacionusac.com.gt

Edificio Bienestar Estudiantil, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfonos (502) 476-9926, (502) 443-9500 extensión 1478



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

Guatemala, 15 de marzo de 2006.
ECC 246-06

Señor (a)(ita)
Paola Elizabeth Rutz Martínez
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 17.1 del Punto DECIMO SEPTIMO del Acta Extraordinaria No. 05-06 de sesión celebrada el 13-03-06.

“DECIMO SEPTIMO:...17.1... El Consejo Directivo, ACUERDA: a) Aprobar el trabajo de tesis titulado: BARRERAS QUE CAUSA EL USO INADECUADO DEL TELEFONO CELULAR EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES, presentado por el (la) estudiante Paola Elizabeth Rutz Martínez, Carné No. 200113898, 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: M.A. Elpidio Guillén, Lic. Miguel Angel Juárez (titulares) M.A. Donald Vásquez (suplente), para que con los miembros del Comité de Tesis, Lic. César Paiz, (Presidente), Dr. Wangner Díaz, Lic. Luis Pedroza, 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,

“D Y ENSEÑAD A TODOS”

Licda. Miriam Yucuté
Secretaria



MY/csg

Por una Escuela con luz propia

Para efectos legales únicamente el autor
es responsable del contenido de este trabajo.

Índice

<i>Dedicatoria</i>	I
<i>Introducción</i>	II
 <i>Marco Teórico:</i>	
 Capítulo I	
Comunicación	
1.1 Comunicación	1
1.2 Proceso de Comunicación	3
1.3 Modelo del sistema de Comunicación	7
1.4 La Comunicación no Verbal	8
1.5 Barreras de Comunicación	10
 Capítulo II	
Relaciones Interpersonales	
2.1 Relaciones Interpersonales	12
2.2 Comunicación Interpersonal	13
2.3 Principios de la Comunicación y las Relaciones Interpersonales	16
2.4 La Comunicación construye o destruye las Relaciones Interpersonales	18
 Capítulo III	
Etiqueta y Protocolo	
3.1 Definiciones	19
3.2 Etiqueta	20
3.3 Recopilación de normas de etiqueta y sugerencias para el uso del teléfono celular.	22
3.4 Cómo portar con discreción el teléfono celular	24
 Capítulo IV	
Telefonía Celular	
4.1 Historia del teléfono celular	25
4.2 Evolución de la telefonía celular	27
4.3 Recomendaciones de seguridad con el uso del celular	29
 <i>Marco Metodológico:</i>	
1. Método de Estudio	30
2. Objetivos	30
3. Población y Muestra	30
4. Técnica	31
5. Instrumentos	

Marco Operativo:

1. Interpretación de la técnica de Encuesta	32
2. Interpretación de la técnica de Sondeo	42
3. Interpretación de la técnica de Observación	46
4. Análisis de los Resultados	48

Conclusiones	52
--------------	----

Recomendaciones	53
-----------------	----

<i>Bibliografía</i>	54
---------------------	----

<i>Anexos</i>	57
---------------	----

• Cuestionario	58
• Cuestionario para Sondeo	59
• Guía de Observación	60

- ♦ *A Dios:* por darme la vida, y bendecirme con una familia tan especial, por la oportunidad de seguir adelante y crecer profesionalmente.
- ♦ *A la Virgen Maria:* por llevarme siempre de su mano y guiarme por el camino correcto.
- ♦ *A mis padres:* Francisco y Elizabeth, por el amor, paciencia y dedicación hacia sus hijos, por la lucha constante para que salgamos adelante y seamos profesionales de éxito; por el apoyo incondicional en todo momento, por los desvelos junto a mi, y los sabios consejos que me ayudan a ser mejor persona cada día.
- ♦ *A mi hermana mayor:* Verónica, por ser mi ejemplo de superación y éxito; por sus consejos y ser mi principal guía en la elaboración de este trabajo. Gracias por tu apoyo.
- ♦ *A mis hermanos menores y cuñado:* Francisco, Ericka y Edgar, por su apoyo incondicional y amor fraternal.
- ♦ *A mi prima, colega y socia:* Lucky, que más que una prima es mi hermana, por tantos momentos compartidos, sus consejos y apoyo incondicional en todo momento y lugar.
- ♦ *Al amor de mi vida:* Luis, por apoyarme incondicionalmente, animarme a seguir adelante y darme razones para no claudicar, gracias por todo mi amor.
- ♦ *A mis amigos y amigas:* por su cariño y apoyo en la elaboración de este trabajo.
- ♦ *A mi asesor de Tesis:* Lic. César Paiz, por sus consejos y apoyo para concluir con éxito esta investigación.
- ♦ *A la M.A. Aracelly Mérida:* por el tiempo dedicado, su asesoría y buenos consejos, desde el inicio hasta el final de esta tesis.
- ♦ Finalmente dedico este trabajo a dos angelitos muy especiales, que son inspiración para que en el presente luchemos para lograr un mejor futuro para ellos, con mucho amor para Jenisse y mi recién nacido sobrino, Adrián.

Introducción

Conforme pasa el tiempo, los sistemas de comunicación han avanzado a pasos agigantados, refiriéndose específicamente a la telefonía celular, sus ventajas, beneficios e innovadores modelos motivan a las personas a adquirirlos, con el objetivo principal de "estar comunicados", sin embargo, el hecho de tener un teléfono celular tampoco significa que dependamos de él o que se le preste más importancia que una conversación personal.

Es importante tener buenos modales al recibir una llamada cuando estamos hablando con otra persona. El prestarle más atención a la llamada puede ser una falta de respeto hacia la persona presente, sin dejar a un lado la pérdida de la conversación.

Conforme el lenguaje se convirtió en un sistema complejo de comunicación, surgieron ciertas normas de cortesía y buena educación, las cuales, se empiezan a inculcar en la familia y se refuerza con la educación escolar.

Toda persona que posee teléfono celular, está todo el tiempo pendiente de una llamada, no necesariamente de emergencia, de un amigo lejano o de negocios; esto mantiene a la persona pendiente de un daño no controlado que interrumpe su rutina de vida. Recibe llamadas en el auto, viajando en auto bus, en reuniones importantes, en el cine, en la gasolinera, en el supermercado, en el banco, etc.

Sin embargo, el problema no es recibir las llamadas, pues quien llama por lo regular no sabe la ubicación de la persona que recibe la llamada. El problema es estar dispuesto a contestar en todo lugar y momento.

Es una falta de cortesía interrumpir una actividad para contestar una llamada y peor aún dejar esperando a una persona "presente" por contestar el teléfono. Dichas interrupciones se pueden catalogar como un ruido en la comunicación y la hace menos efectiva y asertiva.

A nivel comunicacional es importante resaltar que, aunque el celular es un medio de comunicación que resuelve muchos problemas, es al mismo tiempo un ente que estropea las relaciones interpersonales si no se tiene un uso adecuado del mismo.

La etiqueta en el uso del celular es hoy por hoy una norma sumamente importante y lamentablemente desconocida, que afianza en las personas sentimientos de incertidumbre, causa ansiedad innecesaria, provoca falta de organización e imposibilidad para priorizar las actividades de forma satisfactoria, tanto a los jóvenes como a los adultos que viven en la convulsionada época moderna.

La investigación sobre las "Barreras que causa el uso inadecuado del teléfono celular en las relaciones interpersonales" se realizó en 3 áreas, en las que todo ser humano se desenvuelve: en el área laboral, área de estudios y área familiar.

Así mismo, se incluye una breve recopilación de las normas de etiqueta para el uso del teléfono celular. Ya que según los resultados obtenidos, la mayoría de personas no maneja ninguna norma de cortesía al recibir llamadas al celular cuando está acompañada, y una mala acción puede interpretarse como una falta de respeto, y al mismo tiempo se pueden herir susceptibilidades de la persona que espera.

La sociedad se mantiene en constante cambio, y es cuestión de voluntad como se puede lograr adaptar la tecnología a nuestro ritmo de vida y no dejar que sea la tecnología quien domine nuestras acciones.

**BARRERAS QUE CAUSA EL USO INADECUADO DEL TELÉFONO CELULAR
EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Marco Teórico

Capítulo I

La Comunicación

1.1 Comunicación (antecedentes)

Aristóteles llamaba "Retórica" a lo que hoy se llama "comunicación", la cuál se define como la búsqueda de "todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance". Opinaba que la meta principal de la comunicación era la persuasión, es decir el intento que hace el orador en llevar a los demás a tener su mismo punto de vista.

En el siglo XVIII surgió una nueva escuela de pensamiento, que se conoció con el nombre de Psicología de las facultades. Esta escuela hacía una clara distinción entre el alma y la mente, atribuyendo diferentes facultades a cada una de estas. A finales de este siglo, los conceptos de psicología de las facultades invadieron la retórica.

El dualismo "alma-mente" fue interpretado y tomado como base para dos propósitos, independientes entre si de la comunicación. Uno de los objetivos era de naturaleza intelectual o cognoscitivo y el otro era de naturaleza emocional. Uno apelaba a la mente y el otro al alma.

De acuerdo con esta teoría, uno de los objetivos de la comunicación era informativo: hecho a la mente. Y el otro era Persuasivo: hecho al alma y las emociones, que servía de entretenimiento.

El objetivo básico en la comunicación es convertirse en agente efectivo. Es decir, influir en los demás, en el mundo físico que lo rodea y en si mismo, de tal modo que la persona pueda convertirse en agente determinante y sentirse capaz de tomar decisiones, llegado el caso. Las personas se comunican para influir y para afectar intencionalmente. (Berlo, 1986)

La conducta en la comunicación se torna habitual, una vez aprendida la forma de desempeñarse en este tipo de conductas se llevan a cabo fácilmente y con el mismo esfuerzo. Las personas son capaces de escribir, dirigir, enseñar, encabezar reuniones o pronunciar discursos sin llegar a preguntarse si vale la pena el esfuerzo, la conducta se ha convertido en un hábito.

La comunicación es un ente de interacción social; el arte de saber expresarse tanto con palabras como con gestos, símbolos, señales, colores etc. La comunicación es la base de todas las culturas. Las personas se comunican mediante diversos sistemas de signos de los cuales el más importante es el lenguaje.

Entre el emisor y el receptor, la comunicación puede sufrir diversas interferencias que no permiten que se comprenda con claridad el mensaje. Este riesgo es particularmente cambiante hoy en día debido a la intensidad y la complejidad de las comunicaciones.

Se debe tener bien definido el concepto de proceso de Comunicación y sus elementos los cuales pueden determinar el resultado cuando a) se inicia la comunicación, b) se responde a esta, c) o cuando se sirve de observador o analista de ella.

El buen uso de estos elementos lleva a una comunicación efectiva, esto significa que cada persona debe adecuar las normas de comunicación en su grupo particular ya que el grado de satisfacción o insatisfacción que se experimenta en la vida depende de la calidad de las relaciones interpersonales que se establecen. *(Pintos, 1994)*

Se debe aprender a comunicar si se quiere lograr que lo deseado de mejorar las relaciones se convierta en algo más que un pensamiento, esto requiere de paciencia mientras se desechan los viejos hábitos y se adaptan y practican nuevas formas de comunicación. *(Becvar, 1989)*

La comunicación se puede efectuar de dos maneras: por medio de la palabra o prescindiendo de ella, es decir de modo verbal o no verbal:

La manera verbal se refiere a las palabras. El contenido literal de un mensaje sirve con más efectividad para comunicar ideas y observaciones que la manera no verbal. La evolución de estos símbolos que forman las palabras se desarrollaron a partir de los dibujos o pinturas ejecutadas en las cuevas por los antepasados. Pero, a pesar de la precisión de las palabras, éstas no son específicas cuando se trata de la comunicación de sentimientos; para este proceso **el modo no verbal** (gestos) es más eficiente.

La importancia del modo no verbal de comunicación radica en el poder que tiene para la creación y destrucción de relaciones. Este tema se ampliará más adelante. *(Océano, 1988)*

1.2 Proceso de Comunicación

Diferentes autores consideran diferentes elementos como intervinientes en el proceso de comunicación. Se presentan algunos.

Retomando la retórica de Aristóteles se considerarán tres componentes en la comunicación: a) el orador, b) el discurso y c) el auditorio. Cada uno de estos elementos es necesario para la comunicación y se puede traducir para el estudio como estas tres variables a) la persona que habla, b) el discurso que pronuncia y c) la persona que escucha.

Shannon-Weaver considera que los componentes de la comunicación incluyen: a) una fuente, b) un transmisor, c) una señal, d) un receptor, y e) un destino. Si por fuente entendemos el orador, por señal el discurso, y por destino el escucha, tenemos el modelo aristotélico, más el transmisor que envía el mensaje original y receptor que lo capta para hacerlo llegar al destinatario. (Berlo, 1986)

1.2.1 Fuente – Encodificador:

Una fuente de comunicación, después de determinar la forma en que desea afectar a su receptor, encodifica un mensaje destinado a producir la respuesta esperada. Existen 4 distintas clases de factores dentro de la fuente que pueden aumentar la fidelidad:

- 1.2.1.1 Habilidades en la comunicación: existen 5 habilidades verbales en la comunicación. Dos de estas son encodificadoras: hablar y escribir. Dos son habilidades decodificadoras: leer y escuchar. La quinta encodifica y decodifica: la reflexión.
- 1.2.1.2 Actitudes: se puede aducir que las actitudes de la fuente afectan la comunicación por lo menos en 3 formas. En primer lugar, las actitudes que asume con respecto a sí misma, en segundo lugar actitud hacia el tema que se trata, y tercero la actitud hacia el receptor.
- 1.2.1.3 Nivel de Conocimiento: este afecta la conducta de la fuente. Lo que ésta comunica y la forma en que lo hace depende de su capacidad. Su conducta en las comunicaciones se ve afectada por el grado de conocimiento que tiene sobre sus propias actitudes, por las características de su receptor, por las distintas formas en que puede emitir o tratar los mensajes de la comunicación.
- 1.2.1.4 Sistema Socio-Cultural: ninguna fuente se comunica como libre agente sin estar influida por la posición que ocupa en un determinado sistema sociocultural. Se tiene que conocer el contexto cultural dentro del cual se comunica, sus creencias o no, exigidas o no por su cultura, sus expectativas, etc.

1.2.2 Receptor – Decodificador:

La persona que se halla en uno de los extremos del proceso de comunicación y la que se encuentra en el otro extremo, son bastante similares. En realidad cuando entablamos una comunicación interpersonal, la fuente y el receptor son la misma persona.

Aquel que en un momento es una fuente, ha sido un receptor. Los mensajes que emiten están determinados por los que ha recibido, por las fuerzas que le fueron impuestas en un momento anterior al de codificar. Lo mismo ocurre para el receptor. Él también puede ser considerado como Fuente. Si el receptor no posee la habilidad de escuchar, de leer o de pensar, no estará capacitado para recibir y decodificar los mensajes que la fuente ha transmitido.

Si se limita la exposición a la comunicación efectiva, el receptor es el eslabón más importante en el proceso de la comunicación. Si la fuente no llega a alcanzar al receptor con su mensaje, es lo mismo que si se hubiera hablado a sí misma.

Tanto la fuente como el receptor pueden ser analizados en sus habilidades comunicativas, actitudes, niveles de conocimiento, contextos culturales y lugares en sistemas sociales múltiples. Lo que puede no estar implícito en un análisis tal es la interdependencia de la fuente y el receptor.

1.2.3 Mensaje:

Es el producto físico verdadero del emisor o fuente. Cuando se habla, el discurso es el mensaje; cuando se escribe, lo escrito; cuando se pinta, el cuadro; finalmente, si se gesticula, los movimientos de brazos, las expresiones del rostro constituyen el mensaje.

En el mensaje hay 3 factores que tiene que ser tomados en consideración:

- 1.2.3.1 Código del Mensaje: es todo grupo de símbolos que puede ser estructurado de manera que tenga algún significado para alguien. Todo aquello que posee un grupo de elementos y es un conjunto de procedimientos para combinar estos elementos en forma significativa es un código.
- 1.2.3.2 Contenido del mensaje: es el material del mensaje que fue seleccionado por la fuente para expresar su propósito. Tanto el contenido como el código poseen elementos y estructura.
- 1.2.3.3 Tratamiento del mensaje: al presentar un mensaje para expresar su propósito, la fuente está facultada para seleccionar una u otra información, uno u otro conjunto de afirmaciones o evidencias. En la selección de elementos y de estructura, tanto el código como del contenido, la fuente tiene que tomar muchas decisiones y que elegir entre gran número de probabilidades. Podemos definir el tratamiento de un mensaje como la decisión que toma la fuente de comunicación al seleccionar y estructurar los códigos y el contenido.

1.2.4 Canal:

Se puede definir Psicológicamente, el canal, como los sentidos a través de los cuales el receptor percibe un mensaje que ha sido codificado y transmitido por una fuente encodificadora.

Los 3 principales significados de la palabra "canal" en la comunicación son: formas de encodificar y decodificar mensajes; vehículos de mensajes; y medio de transporte.

Si se desea analizar el proceso de la comunicación, se tiene que hablar de fuentes, mensajes, canales o receptores, sin embargo, se debe tomar en cuenta que es de utilidad analizar las habilidades comunicativas de la fuente y receptor, sus actitudes, niveles de conocimiento, roles en múltiples sistemas sociales y contexto cultural en el cual se producen sus conductas de comunicación.

Como fuente encodificadora se debe decir en qué forma habremos de canalizar los mensajes para que nuestro receptor pueda decodificarlos; para que pueda verlos, oírlos, tocarlos y en ocasiones hasta gustarlos u olerlos. Así podemos considerar los canales de la comunicación como las habilidades motoras de encodificador y como las habilidades sensoriales del decodificador.

Al analizar el mensaje se puede focalizar la atención en distintos elementos o estructuras en la elección de códigos, contenido o tratamiento. Se consideran los canales en 3 formas: como mecanismo de unión, como vehículos o como medio de transporte para el vehículo. (Berlo, 1986)

El objetivo de la comunicación

La Interacción es el objetivo de la comunicación humana. A cierto nivel de análisis, la comunicación implica tan solo una interdependencia física; esto es, la fuente y el receptor, son conceptos diádicos; cada uno necesita del otro incluso para su definición y existencia.

En un segundo nivel de complejidad, la interdependencia puede ser analizada como una secuencia de acción-reacción. Un mensaje inicial influye en la respuesta que le es hecha y ésta a su vez, en la subsiguiente porque son utilizadas como **feedback** por los comunicadores, como una información que les ayuda a poder determinar si están logrando el efecto deseado.

En un tercer nivel de complejidad, el análisis de la comunicación se refiere a las habilidades de empatía, a la interdependencia producida por las expectativas sobre la forma en que otros habrán de responder en un mensaje. La empatía designa el proceso en el cual nos proyectamos dentro de los estados internos o personalidades de los demás, con el fin de poder prever la forma en que se habrán de conducir.

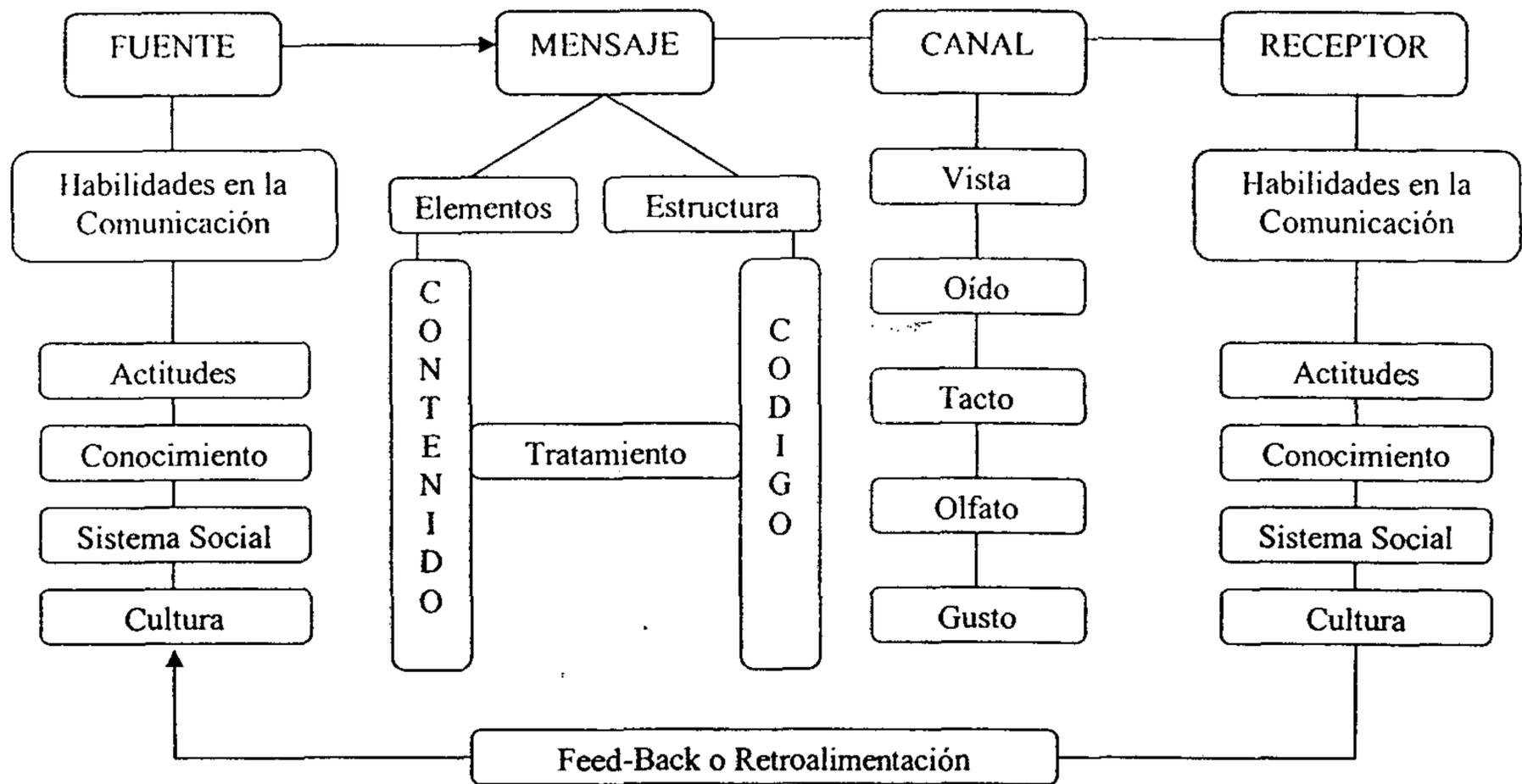
La empatía trata de desempeñar un rol. La persona trata de ponerse en el lugar de la otra persona, de percibir el mundo de la misma manera que ésta. Al hacerlo así se desarrolla el concepto del "sí mismo" que se usa para llevar a cabo inferencias sobre otros.

El último nivel de complejidad interdependiente en la interacción. La interacción difiere de la acción-reacción en que los actos de cada uno de los participantes de la comunicación se hallan interrelacionados, en que influyen unos en otros a través del desarrollo de la hipótesis sobre cuál será el resultado de estos actos, en qué se ajustan a los propósitos de la fuente y del receptor.

El concepto de interacción es primordial para una comprensión del concepto de proceso en la comunicación. La comunicación representa el intento de unificar dos organismos, de llenar la brecha entre dos individuos por medio de la emisión y recepción del mensaje que tengan un significado para ambos.

Las personas pueden comunicarse sin llegar a un punto apreciable de interacción, sin embargo, mientras las personas se hallen en una situación interaccional la efectividad, la capacidad de afectar y ser afectados por los demás aumentará. A medida que la interacción crece, las expectativas se hacen perfectamente interdependientes. Los conceptos de fuente y receptor como entidades separadas pierden su significado, en tanto que el concepto de proceso se vuelve claro. (Berlo, 1986)

1.3 Modelo del Sistema de Comunicación



(Berlo, 1986)

Luego de entender el proceso de la comunicación, el ser humano puede interactuar con otra u otras personas para transmitir o compartir, experiencias, ideas, sentimientos, etc. La comunicación personal puede ser aplicada de diferente manera si se dirige a un grupo de personas o a una persona individual.

1.4 La comunicación no verbal

Es aquella donde las personas revelan algo más que el lenguaje articulado, esta comunicación se transmite a través de los gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal, tono de voz; estos factores transmiten un mensaje sobre lo que se piensa y siente.

El lenguaje no verbal estudia todas las formas de comunicación donde no interviene el habla. El lenguaje no verbal es el principal vehículo de las emociones y es mucho más confiable que el verbal, aunque para algunas personas es difícil interpretar el movimiento voluntario o involuntario que realizan al mismo tiempo que conversan. (Knapp, 1982)

Escuchar atentamente es quizá una de las habilidades más importantes en nuestra vida de relación y se puede analizar desde distintos puntos de vista: el del lenguaje corporal y la disposición interna.

Existen cinco características que denota una persona atenta, basándonos en el lenguaje corporal:

- a) Dirección: el eje de los hombros está lo más paralelo posible al eje de los hombros del interlocutor.
- b) Apertura: sus extremidades no están entrecruzadas, esto denota que es sincero y no tiene temor.
- c) Relajación: los músculos no están tensos, esto denota tranquilidad, ausencia de temor, incluso igualdad.
- d) Inclinación: el eje de la columna vertebral se inclina hacia el interlocutor, como para no dejar escapar detalles sobre el tema. Si el eje de la columna está inclinado hacia atrás, la persona no está interesada en el tema, por lo tanto, no presta total atención.
- e) Ojos en contacto: El contacto de las miradas posibilita la comunicación de las existencias, su dominio es de mayor importancia.

Así también existen otras características que comunican un mensaje sin articular palabra, las investigaciones sobre comunicación no verbal pueden dividirse en las siguientes siete áreas:

- 1.4.1 Movimiento Corporal o Cinésico: éste comprende el modo característico de los gestos, movimientos corporales, extremidades, expresiones faciales, conducta de los ojos y postura. Las categorías que incluye el comportamiento no verbal son: emblemas, ilustradores, expresiones de afecto, reguladores y adaptadores.
- 1.4.2 Características Físicas: se refiere a las cosas que se mantienen relativamente sin cambio durante el período de interacción. Comprende la forma del cuerpo, el atractivo general, olores del cuerpo y aliento, altura, peso, cabello, tono de piel.
- 1.4.3 Conducta táctil: las subcategorías de esta conducta pueden comprender la caricia, el golpe, el sostener, guiar movimientos de otros, etc.

- 1.4.4 Paralenguaje: se refiere a cómo se dicen las cosas, no tanto a lo que dice. Tiene que ver con espectro de señales vocales no verbales establecidas alrededor del comportamiento común del habla. Sus componentes son: cualidades de voz, vocalizaciones, y segregaciones vocales.
- 1.4.5 Proxémica: estudio del uso y percepción del espacio social y personal. Estudia la orientación espacial personal en el contexto de la distancia conversacional y como ésta varía de acuerdo con el sexo, status, roles, orientación cultural, etc. También es frecuente el término territorialidad en el estudio de la proxémica para designar la tendencia humana a marcar el territorio personal.
- 1.4.6 Artefactos: comprenden la manipulación de objetos con personas interactuantes que pueden actuar como estímulos no verbales. Estos artefactos comprenden el perfume, la ropa, lápiz labial, gafas, peluca y otros objetos para el cabello y todo el repertorio de productos de belleza.
- 1.4.7 Factores del Entorno: son los elementos que interfieren en la relación humana pero no son parte directa de ella. Esto incluye muebles, estilo arquitectónico, decoración, condiciones de luz, olores, temperatura, ruidos, música y otros elementos dentro de los cuales tiene derecho la interacción.

La comunicación no verbal no debe estudiarse como una unidad aislada, sino como una parte inseparable del proceso global de comunicación. Puede servir para repetir, contradecir, sustituir, complementar, acentuar, o regular la comunicación verbal. También es importante debido al papel que desempeña en el sistema total de la comunicación, la tremenda cantidad de señales informativas que proporciona en toda situación particular, y a que se la utiliza en áreas fundamentales de la vida cotidiana.

Los buenos observadores deberán familiarizarse con las posibles fuentes de observación y tendrán que adaptarse consecuentemente. Respecto al tratamiento de la percepción humana se analiza la forma en que proyectamos nuestras necesidades, deseos y expectativas en aquello que estamos observando; también el hecho de que a veces, solo percibimos lo que tiene sentido para nuestra propia visión de la conducta humana, cómo nuestras primeras observaciones pueden afectar las observaciones posteriores o viceversa.

Las expresiones de nuestras observaciones pueden ser fuente de deformación perceptiva, y se debe ser cuidadoso para diferenciar los hechos de las inferencias.

El análisis global otorga una cierta consistencia para orientar las observaciones iniciales y confiamos en que sirva como estímulo de ideas adicionales que se pueden aplicar y adaptar prácticamente a cualquier encuentro. (Knap, 1982)

1.5 Barreras de comunicación

Al comunicarse con otras personas, pueden existir barreras u obstáculos que impedirán que el mensaje llegue con claridad y cumpla su objetivo. Estas barreras de comunicación pueden ser:

- 1.5.1 *Ambientales*: estas barreras son impersonales y tienen un efecto negativo en la comunicación, puede ser por incomodidad física: por ejemplo un lugar muy cálido que cause sofocamiento o un lugar muy frío, una silla incómoda, etc. Distracciones visuales, interrupciones, y ruidos: por ejemplo, un timbre, una persona con síntomas de gripe, ruidos de construcción, una llamada telefónica, etc. Esto provoca que el receptor o el emisor pierda la atención en la conversación.
- 1.5.2 *Verbales y Auditivos*: estas barreras se encuentran en la manera de hablar del emisor y la forma de escuchar del receptor, por ejemplo las personas que: hablan muy rápido, no pronuncian bien las palabras, hablan otro idioma, etc., o incluso el léxico que utilizan las personas con diferencia de nivel académico, social, profesional o diferencia de edades. Así también puede considerarse una barrera el no saber escuchar, o la falta de atención en el tema que se está tratando.
- 1.5.3 *Interpersonales*: es el asunto que se trata entre dos personas, que tienen efecto negativo en la comunicación mutua. Estas barreras pueden ser por *Suposiciones incorrectas* o *Percepciones distintas*.
 - *Suposición*: es algo que se da por hecho, ya sea correcto o incorrecto es catalogado como una barrera de comunicación.
 - *Percepción*: es lo que se ve y escucha por primera vez, y se genera un juicio, cerrándonos a otras perspectivas. Dos personas que perciben un mismo tema con distinto significado.

Para evitar o disminuir las barreras de comunicación se pueden tomar en cuenta los siguientes puntos para el emisor y receptor:

- a) *Paráfrasis o repetición inteligente*: feed-back cognitivo. La persona expresa con sus propias palabras el contenido del mensaje recibido.
 - El receptor demuestra su interés por la comunicación y su comprensión.
 - El emisor puede corregir su mensaje en aquello que no ha funcionado.
 - Permite dirigir la comunicación adecuadamente.
- b) *Verificación de Impresiones*: feed-back sensorial. El receptor demuestra su aceptación e interés por los sentimientos del emisor al describir lo entendido sin interpretarlo ni evaluarlo, permite al emisor sentirse comprendido y proseguir la comunicación. En la verificación no es lo mismo la descripción que la deducción.
 - *Descripción*: es realizado por la persona que es competente y capaz de observar, limitándose a considerar lo observado directamente con anterioridad y tratando de aproximarse a lo que es certero (no tiene acceso a la verdad).

- *Deducción*: no está limitado por nada, permite dar paso a la imaginación, emitir juicio en cualquier momento sin depender de una observación previa y no exige ninguna capacidad

El emisor debe cumplir las siguientes características:

- Tener una base sólida de observación
 - Ser buen observador
 - Limitarse únicamente a lo observado
 - Ser certero
- c) *Descripción de conductas*: es la manifestación de lo observado que permite al receptor crear una imagen clara. Se limita a lo cognitivo por lo que:
- Omite juicios de valor
 - Da evidencias directas: datos, pruebas, hechos concretos
 - Refuerza con pruebas personales
- d) *Descripción de sentimientos*: expresión verbal de manifestaciones no verbales, como cambios corporales para aclarar el sentimiento de origen estas manifestaciones. Se considera bueno:
- Expresar los sentimientos (no verbal) y con palabras (verbalmente)
 - Usar pronombres personales: yo siento; en mi caso.
 - Concordar lo verbal y lo no verbal para ser entendido

En la comunicación interpersonal el ser humano utiliza muchos lenguajes, varias formas de que el mensaje sea percibido por los sentidos. Uno de ellos es la palabra, o bien gestos, posición del cuerpo y la relación entre ambas personas puede ser:

- Redundancia: una fuerza a la otra
- Complementariedad: ambas se detallan, completan y enriquecen mutuamente
- Conflicto: se contradicen, esto da pie a la ironía, el humor o engaño, la mentira y la información latente. El gran manipulador no sólo evita el conflicto sino que usa la redundancia y complementariedad entre ambos tipos de comunicación. (*Warren, 2,000*)

Capítulo II

Relaciones Interpersonales

2.1 Relaciones Interpersonales

Las Relaciones Interpersonales son definidas de la siguiente manera:

“Para Mercedes Rodríguez Velásquez las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad.

Para Georgina Ehlermann son la interacción por medio de la comunicación que se desarrolla o se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece.

María A. Fer opina que es la capacidad de desarrollarse íntegramente a través del 'otro', con el fin de encontrar sentido a nuestras vivencias sociales e individuales, buscando siempre la felicidad.” (www.saludparalavida.sld.cu)

Las relaciones interpersonales son contactos que se desarrollan entre las personas a través de la comunicación. Estos contactos se enmarcan dentro de la sociedad a la que por naturaleza el ser humano pertenece, pues no puede vivir incomunicado

Las bases de las relaciones interpersonales se establecen en el reconocimiento de la categoría natural de toda persona humana por su dignidad, que exige respeto profundo y reconocimiento efectivo de todos sus derechos, su valoración y mantiene la búsqueda constante de su promoción. (*López Fernández, 1991*)

Tomando como base la definición antes presentada se puede asegurar que el ser humano para poder relacionarse, primero debe saber comunicarse.

Este desarrollo de la comunicación a sido un largo camino desde el primitivismo en que el humano no generaba ideas articuladas, sin embargo se expresaba a través de sonidos (Onomatopeya); luego en la época pictórica, en la que se comunicaba a través de pinturas rupestres; luego la expresión corporal y por último la escritura, donde se hace uso del alfabeto, es hasta este momento que se inicia la civilización del ser humano y va evolucionando a través del tiempo.

Años después aparece la imprenta, se masifica el mensaje y se obtienen respuestas de estos, pasando los siglos empiezan los grandes inventos tecnológicos que facilitan cada vez más la comunicación entre los seres humanos.

Desde siempre cada persona ha jugado un rol en la sociedad, y al entablar conversación con otra u otras personas se compromete a llevar a cabo un proceso de interacción en que cada persona conserva una percepción, una reacción y una expresión diferente respecto a los demás. (www.relaciones-humanas.net/articulos.html)

2.2 Comunicación Interpersonal

Dionisio F. Zaldívar Pérez opina que la comunicación interpersonal constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia humana; es una dimensión a través de la que se reafirma la condición de ser humano. La persona capaz de mantener una comunicación interpersonal adecuada, contribuye al bienestar y calidad de vida de sí misma y de las demás. (www.relaciones-humanas.net/cognitivo)

Las comunicaciones Interpersonales son el conjunto de acciones que toma el ser humano para transmitir, compartir y negociar ideas, temas o conceptos; con el objetivo de satisfacer la necesidad de socializar con una o varias personas con quien tiene en común costumbres, tradiciones y patrones de vida.

La condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento del nacimiento, la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar necesariamente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas. (*Pierre y Lucien, 1983*)

Un individuo competente en el desempeño de sus relaciones interpersonales, es aquel que cuenta con recursos psicológicos, que le permiten utilizar y manejar de manera acertada y efectiva sus habilidades comunicativas, en dependencia de los diferentes contextos sociales en los que se desenvuelve.

La habilidad para comunicarse depende de la estimulación y la conducta que se adquiere durante toda la vida: la herencia genética, infancia, cultura, estudios, trabajos, experiencias, etc.

Al comunicarse y expresar el sentir, se descubren varios factores por medio de la conducta, como el temor, inseguridad, rechazo, evitación, agresividad, etc. Así mismo, al comunicarse se muestran los rasgos del estilo personal, es por eso que antes de aprender a relacionarse con los demás, primero hay que aprender a relacionarse con uno mismo, conocerse, adoptar un estilo personal, y obtener seguridad en sí mismo, para poder reflejar esa seguridad y convicción en las personas con las que se establece comunicación. (*Warren, 2,000*)

Gran parte del tiempo se compromete en la comunicación interpersonal, la mayoría las necesidades son satisfechas a través de relaciones con otras personas; estas interacciones, su calidad y el grado en que permiten dicha satisfacción, dependen mayormente de la capacidad y habilidad para comunicarse de manera efectiva.

La comunicación interpersonal puede ser considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos.

Cuando en cualquier relación interpersonal la comunicación fluye adecuadamente, esta se convierte en una vía que potencia el desarrollo y el bienestar emocional y social de los implicados; se crea un clima de distensión y de cooperación.

Todo lo contrario ocurre cuando surgen interferencias o "ruidos" en la comunicación: se crean malentendidos y conflictos que dan lugar a sentimientos de amenaza, frustraciones y estados emocionales displacenteros, y un clima de tensiones y defensas entre los interlocutores.

Las interferencias o ruidos en la comunicación dificultan la adecuada satisfacción de necesidades, en particular las afectivas; provocan disgusto y malestar en los individuos; y dificultan, en cualquier grupo, el trabajo en colectivo para el logro de una meta común.

Hay tres elementos o filtros de la comunicación que nos permiten entender el giro que puede tomar determinada relación en función de la forma en que los participantes en la misma se comuniquen entre sí:

- la imagen de sí mismo,
 - la imagen que se tiene de los otros
 - y la definición de la situación
-
- La imagen que de sí mismo tiene cada sujeto, depende del resultado de las interacciones e intercambios que haya tenido con personas significativas para él o ella, en particular con padres y maestros. De la calidad de estos vínculos, de la manera en que el sujeto ha sido confirmado o descalificado, depende la imagen de sí mismo y también la autoestima; cómo se ve y cuánto se estima son dos factores que inciden positiva o negativamente en la forma en que se comunica y se vincula con los demás.
 - Las experiencias del tipo de relación y de comunicación que se han sostenido con personas significativas, de alguna manera contribuyen al desarrollo de esquemas de relación que se activan cada vez que las interacciones con alguna persona actualizan consciente o inconscientemente los "fantasmas" o huellas de situaciones pasadas que se asocian con las presentes. En estos esquemas de relación se pueden encontrar determinados estereotipos o predisposiciones que hacen crear ciertas expectativas y realizar determinados juicios en relación con los demás.
 - La visión o expectativa creada en relación con una situación, con el sentido que se asigna a la misma, puede determinar que la respuesta o acto comunicativo, tome una dirección constructiva o conflictiva.

Por lo general, cuando dos o más personas realizan alguna actividad en común, no resulta extraño que se den las condiciones propicias para que sus opiniones, expectativas, deseos o necesidades entren en conflicto. En las relaciones humanas, los conflictos constituyen la regla y no la excepción; la cuestión estriba en conocer cuál es la mejor manera de darles solución.

Una comunicación interpersonal efectiva en el manejo de los conflictos implica el diálogo constructivo, que se apoya en tres actitudes básicas para favorecer la comunicación y la expresión de percepciones y actuaciones positivas en la relación con los otros: la empatía, la aceptación y la congruencia.

- **La empatía** implica la capacidad de ver un asunto desde la perspectiva del otro, la capacidad de ponerse en su lugar, de meterse en la piel de la otra persona.
- **La aceptación** implica la tolerancia a las diferencias ajenas, el aceptar que otras personas son diferentes y la capacidad para aceptar esto sin sentirse amenazado.
- **La congruencia** es sinónimo de autenticidad en el sentido de que se actúe sin dobleces, sin disociación entre pensar, sentir y actuar.

Por otra parte, una comunicación interpersonal efectiva requiere de mensajes claros, coherentes, directos y precisos. Cuando estos requisitos no se cumplen, los mensajes resultan obstructores de la comunicación, como son:

- Reproches
- Generalización sobre la manera de ser: todo lo haces mal
- Declaración del tipo: eres malo o incapaz
- Sarcasmo
- Amenazas

Por el contrario, cuando los mensajes cumplen estos requisitos, resultan facilitadores de la comunicación:

- Declaración de deseos
- Declaración de sentimientos
- Declaración de agrado y desagrado
- Acuerdo parcial con una crítica o un argumento
- Impresiones de sentimientos

La comunicación interpersonal será efectiva, si se es oportuno, específico y descriptivo en los señalamientos y si además la persona se compromete y colabora en la búsqueda de soluciones; si escucha de manera activa, atenta y paciente y es capaz de solicitar aclaración cuando no entiende algo; si piensa en términos de las necesidades del otro.

Una comunicación libre de barreras, incrementa la comprensión y la colaboración entre las personas y aumenta el bienestar emocional de los grupos e individuos.

Se puede determinar que para lograr esa comunicación "libre de barreras" y mejorar las relaciones personales y profesionales, se debe conocer el estilo de los demás, evitar conflictos, ser entusiasta, optimista, saber escuchar a los demás, ser discreto, buscar solución a los problemas, reconocer y adaptarse al estilo personal de la otra persona.
(www.relaciones-humanas.net/cognitivo)

2.3 Principios de la comunicación y las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se definen como el proceso comunicativo que juega un rol fundamental en el desempeño de la actividad humana, por comunicación se entiende, el proceso de carácter social mediante el cual se producen intercambios de mensajes verbales y no verbales que genera diversas interacciones racionales y emocionales.

La comunicación cumple tres funciones fundamentales:

- *Función informativa:* Se refiere al intercambio de mensajes con diferentes sentidos y significados.
- *Función reguladora:* La comunicación actúa como reguladora de la actividad de los interlocutores.
- *Función afectiva:* A través de los mensajes se transmiten emociones y afectos que de alguna manera influyen en la percepción interpersonal y complementan las dos funciones anteriores.

A continuación los principios del proceso comunicativo

2.3.1 Primer principio: Cuando dos personas entran en contacto, resulta imposible no comunicar.

El proceso comunicativo se desarrolla mediante el intercambio de diversos mensajes por diferentes canales, esto es por el canal verbal y por el canal no verbal (tono de la voz, ritmo del habla, mirada, gestos y posturas, proximidad física, entre otras formas). Cualquier acto que se haga, transmite un mensaje.

2.3.2 Segundo principio: En toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido y relacionales.

Comúnmente las personas cuando desean satisfacer una necesidad por ejemplo una persona que bebe una taza de café y se la termina, dice: "ya se acabó" (contenido manifiesto) pero, si se atiende el sentido relacional, en realidad está comunicando su intención de obtener más café, de modo que en el sentido relacional, su mensaje significa ¿tiene más café?

2.3.3 Tercer principio: La definición de una interacción está condicionada por las secuencias de comunicación entre los participantes (circularidad).

La interacción está en que el comportamiento del uno influye y refuerza el comportamiento del otro. Por ejemplo: la madre alega "que su hijo siempre llega tarde a su casa" y el hijo responde "que siempre llega tarde porque su madre siempre le alega". En este ejemplo se puede apreciar la circularidad de la interacción.

2.3.4 Cuarto principio: Toda comprensión es siempre una interpretación, el significado está siempre en el sujeto.

Las personas pueden expresarse de cierta manera pero todos los receptores interpretarán de diferente manera el mensaje que se trasmite.

Dionisio F. Zaldívar Pérez dice que una comunicación efectiva se produce si se toman en cuenta los principios comentados que rigen el proceso comunicativo, y si además se desarrollan a niveles óptimos las competencias comunicativas.

Las competencias comunicativas comprenden el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, valores y comportamientos que capacitan a las personas para la producción, recepción e interpretación de mensajes de diferentes tipos y a través de diferentes canales, que facilitan y promueven el inicio, mantenimiento y fin de relaciones interpersonales positivas. (www.elexito.com)

Las habilidades componentes de la comunicación se pueden clasificar en: habilidades comunicativas y habilidades asertivas o de auto-afirmación:

Habilidades comunicativas

- Habilidades de recepción
- Habilidades de emisión
- Manejo de la comunicación no verbal

Habilidades asertivas o de autoafirmación

- Autoexpresión positiva
- Expresión adecuada de las emociones
- Mostrar empatía en relación con las emociones ajenas

2.4 La Comunicación construye o destruye las Relaciones Interpersonales

En el transcurso de la vida, las personas aprenden a hablar, expresarse o transmitir sus pensamientos y opiniones, sin embargo, esta habilidad la aplican empíricamente sin tomar en cuenta las consecuencias de emplear una comunicación inadecuada.

El comportamiento y la manera de comunicarse se ven influenciadas en gran medida por la forma en que se educa al niño desde el seno familiar, ya que desde pequeños se adopta un patrón a través del ejemplo de las personas que lo rodean.

El éxito que las personas experimenten en su vida depende en gran parte de la manera como se relacionan con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.

Muchas veces, ya sea en forma pública o privada, se hace referencia a otras personas en términos poco constructivos, especialmente cuando ellas se encuentran ausentes.

Cuando se esté hablando de alguien, siempre es importante preguntar: ¿Cómo se sentiría esta persona si estuviera presente, escuchando lo que se está diciendo de ella? ¿Se sentiría bien o mal? ¿Mejoraría su autoestima o empeoraría?

Todos y cada uno de los seres humanos está en capacidad de impactar a diario positivamente las vidas de aquellos con quienes entra en contacto y lo hacen con aprecio o indiferencia, con alabanza o con crítica, con sonrisas o con desdén muchas veces sin reparar en ello. (López Fernández, 1991)

Etiqueta

3.1 Definiciones

Existen diferentes términos para hacer referencia a la manera correcta de comportarse en público, sin perder la buena educación, estos "buenos modales" se inculcan desde el seno del hogar siendo reforzados en la educación escolar. A continuación se definen algunos de estos términos según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua: (www.protocolo.org)

Etiqueta:

- Ceremonia en la manera de tratar a las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad.

Cortesía:

- Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.
- Comportamiento educado de las personas que respetan las normas de buena conducta y buena educación.

Urbanidad:

- Cortesanía, comedimiento, atención y buen modo.
- Cortesanía, buenos modales, cortesía, educación.
- Antiguamente, conjunto de reglas a seguir por las personas bien educadas para con los demás.

Protocolo:

- Regla ceremonial diplomática o palatina. Disciplina que determina las formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante. Pautas bajo las cuales se desarrolla un determinado acto o evento.

Ceremonial:

- Conjunto de formalidades y ceremonias para la celebración de determinada solemnidad.

Para los usos que a este trabajo convienen se usarán el término etiqueta para hacer referencia a esas buenas maneras de trato que influyen en el proceso comunicativo de las relaciones interpersonales.

3.2 Etiqueta:

“Es el conjunto de normas que debemos seguir para actuar en situaciones de carácter formal y en ocasiones cuya solemnidad no permita la familiaridad ni la confianza. Conjunto de normas que rigen la conducta social y profesional y que permite hablar, compartir y hacer negocios de una manera cómoda y fluida.” (McCloskey Colón, 2001,pp.05)

Estas normas se han creado para hacer más fácil el proceso de la convivencia y que en su mayoría se apoyan en el sentido común, es decir el buen juicio natural de las personas.

“El núcleo de la Etiqueta son los buenos modales, lo que se ha establecido como el modo correcto de hacer las cosas, actuar sin ofender a las demás personas con gestos, palabras, actitudes o apariencia personal.” (McCloskey Colón, 2001,pp.05)

La etiqueta actual corresponde a las antiguas normas de urbanidad. Son las reglas que se deben adoptar para impartir dignidad y elegancia a las acciones y palabras, para manifestar la atención y el respeto hacia otra persona; son formas de demostrar ética, lo cual se fundamenta en las convicciones morales que determinan el sentir y que inspiran la conducta de las personas.

Dentro de la etiqueta, se incluye un factor muy importante que se debe aplicar siempre, y es el “sentido de la responsabilidad”. Ser responsable es tener control de todas las acciones, emociones y palabras y cumplir con las obligaciones en todas las fases de la vida.

Existen normas de cortesía para tratar a las personas, y saber comportarse con respeto y educación ante ellas; es por ello, que se ha creado lo que se denomina la “fórmula R.E.S.”, la cual es aplicable en todas las situaciones en las que se pueda encontrar tanto en el plano organizativo, como en el plano de invitado a un acto.

Las siglas R.E.S. significan: Respeto, Educación y Sentido común. Aunque parezca simple, en estos tres conceptos se guarda la esencia fundamental para desenvolverse en sociedad.

3.2.1 Respeto:

Consideración sobre la excelencia de alguna persona o cosa. Miramiento, atención, deferencia. Ser respetuoso con otras personas, otras costumbres, otras religiones, otras culturas. Una de las bases fundamentales de toda sociedad es el respeto.

Sin respeto, no hay cordialidad en la convivencia, y puede dar lugar a importantes conflictos. Al no respetar se corre el riesgo de no ser respetado. No se pueden imponer las formas, la cultura, la religión, es una falta al respeto mutuo.

3.2.2 Educación:

Doctrina proporcionada durante el crecimiento de los niños y jóvenes, es el desarrollo o perfeccionamiento de las facultades y aptitudes para su formación adulta. Se enseña funciones y aptitudes de sensibilidad o el movimiento. Se enseñan buenos usos de urbanidad y cortesía.

Es importante señalar, que la educación, no es un tema exclusivo de la escuela, el instituto o la universidad. Se educa todos los días y en todo momento. En casa, en la calle, en un restaurante, etc. pero, uno de los sitios más importantes, es la propia casa. Desde pequeños "se absorbe" como esponjas todo lo que hay alrededor. Por eso el buen ejemplo debe ser una constante de la vida.

3.2.3 Sentido común:

Es la facultad para dirigir cómo actuar ante determinadas situaciones, tratando de hacerlo lo mejor posible. La experiencia y el ingenio, ayudan a salir airosos de la mayor parte de imprevistos que se puedan presentar.

El sentido común es un rápido análisis que necesita una respuesta. Se tienen en cuenta todos los parámetros o variables del entorno, y una vez recopilados, mezclados y evaluados, se analizan y se obtiene una o varias conclusiones/respuestas que se pueden aplicar. (www.elmundo.es/diccionarios)

La necesidad social de los seres humanos nos hace entablar constantemente relaciones interpersonales a través de procesos comunicativos cada vez más fáciles gracias al avance de la ciencia y la tecnología. Buenos ejemplos de ello son el Internet y la telefonía móvil celular.

Sin embargo, hemos visto que la comunicación es un proceso tan minucioso que cualquier alteración a los factores detallados en capítulos anteriores puede provocar nuevos problemas de comunicación que terminan afectando las relaciones. Las posibilidades tecnológicas permiten mantener contacto distante en forma oral, pictórica o escrita en pocos segundos desde y hacia cualquier lugar del mundo, y contradictoriamente hace perder el contacto cercano.

Para quien esta del otro lado de un aparato celular o frente al monitor de su computadora la comunicación es ininterrumpida, pero para quien esta frente a la persona que los utiliza es sumamente desagradable quedar fuera de la conversación y convertirse en ruido de la misma. Si previo a la interrupción se sostenía una conversación entre dos personas el atender al característico "ring de melodías de moda" del teléfono envía un mensaje de urgencia al uno y de irrespeto al otro.

Es un problema de carácter moral y ético, un problema de educación y respeto a los derechos de las otras personas, es decir que es un problema propio de la etiqueta. Este problema desatado por tan popular artilugio ha sido ya solucionado creando una serie de normas que regulan el uso del teléfono en todas las situaciones posibles, el mismo es presentado a continuación.

3.3 Recopilación de normas de etiqueta y sugerencias para el uso del teléfono celular

Actualmente, y cada vez más, las personas se han acostumbrado al uso del celular, tanto para tratar asuntos personales como de negocios, es útil en las emergencias y da la seguridad de estar en contacto con la familia. Sin embargo, no está de más recordar algunas normas de etiqueta, que harán más grata la vida propia y la convivencia con las personas de nuestro entorno.

“Vivimos una vida tan agitada que cualquier cosa que alivie las presiones se convierte en una necesidad.” Este aparato llamado “celular” es indispensable en la vida actual ya que facilita acceso al mundo. Se ve en los automóviles, en el cine, el hospital, el banco, la calle, funerales, etc. “Y es precisamente esa ubicuidad, lo que lo hace tan indiscreto, porque las personas lo utilizan para ventilar toda clase de asuntos sin importar la ocasión, el lugar ni la compañía.” (McCloskey Colón, 2001, pp.188)

“Pero, como era de esperar, el uso generalizado del celular ha derivado el abuso y, por tanto, el mal uso; y hacer un mal uso significa no saber comportarse con respeto hacia los demás, no estar a la altura, y no demostrar buena educación. Estos aparatos son impersonales, pero, el que los utiliza debe distinguirse por su trato personal y sus buenos modales.” (www.buenosmodales.cl/Oficina.htm)

A continuación se enumerará una serie de puntos a seguir partiendo de la consideración general de que el celular no suele ser tan necesario como muchas veces queremos hacer creer.

3.4.1 En reuniones, durante las comidas, en cines y en lugares en los que se pide apagar el celular, la norma es simple, debe dejarse apagado. Si la persona lo olvida y suena inoportunamente, tiene dos opciones:

- Apagarlo y no contestar la llamada
- Disculparse y retirarse rápidamente a un lugar donde pueda hablar con libertad y ser breve en la respuesta prometiendo devolver la llamada luego.

Con quien este merece toda la atención, por ello debe evitarse dentro de lo posible hacer o recibir llamadas mientras se actúa como anfitrión o invitado.

3.4.2 Si es otra persona la que está en esa situación, debe usarse la empatía, no hacer ningún comentario o gesto que pudiera hacer que se sienta aún más avergonzada la otra persona.

3.4.3 Si por emergencia no puede apagar el celular, debe dejarse en modo “vibración”, y avisar a la persona con quien se encuentran que está esperando un llamado y cuando se realice, debe disculparse y ser breve.

3.4.4 Es importante tener suma discreción al usar el celular en lugares públicos, debe regularse el tono de voz, es decir, no subirlo, si ocurren interferencias en la comunicación, lo más sensato es devolver la llamada cuando mejore la recepción.

- 3.4.5 No se debe gesticular cuando se habla por teléfono celular, su interlocutor no puede verlo.
- 3.4.6 El móvil debe llevarse y manipularse de manera natural y discreta, solo en caso que se tenga un problema de audición, se usan tonos de llamada (ring) en un nivel medio, de lo contrario el volumen debe mantenerse al mínimo. El tipo de tono o melodía es a discreción personal, pero debe tomarse en cuenta que ser discreto se refiere a seleccionar el más adecuado sin torturar a los demás con melodías extravagantes o canciones de moda a un volumen brutal ya que esto resulta molesto. Lo recomendado es seleccionar un volumen y tono moderado o utilizar la opción "vibrador".
- 3.4.7 Nunca debe utilizarse el celular para hacer o recibir llamadas, en lugares donde se presente un espectáculo, en iglesias o templos, salas de reuniones, conferencias o actos similares, a bordo de un avión, hospitales, bancos, gasolineras, ni conduciendo un auto, a menos que utilice el dispositivo "manos libres".
- 3.4.8 Cuando se acude a un despacho o ventanilla, no debe colocar el celular sobre el escritorio, algunos podrían interpretarlo como invasión a su espacio personal. Tampoco debe colocarse sobre la mesa donde va a comer como si fuera un cubierto más, el celular debe dejarse guardado en la chaqueta o el bolso, y ser utilizado cuando sea estrictamente necesario.
- 3.4.9 Cuando es la persona quien realiza la llamada a un teléfono celular, debe preguntarse al inicio de la conversación si le viene bien hablar en ese momento o le llama más tarde.
- 3.4.10 Por regla general, no se debe facilitar a nadie el número de teléfono celular de una tercera persona sin su permiso previo, salvo que exista una relación de confianza entre esa persona y el solicitante. El teléfono celular es en muchas ocasiones de uso particular, no profesional. (McCloskey Colón, 2001; de la Torre, 2003; www.buenosmodales.cl/Oficina.htm)

3.4 Cómo portar con discreción el teléfono celular

Para Chinchilla, los jeans, el control remoto de la televisión y el teléfono celular pueden ser calificados como las adicciones inevitables de este tiempo. El jeans es como la segunda piel de la mujer y el hombre, el control remoto y el teléfono celular se han convertido en un apéndice electrónico de las manos.

El teléfono, cualquiera que sea su modalidad, es un instrumento de cultura, muy útil si se utiliza bien, con elegancia y sobre todas las cosas con discreción. El teléfono celular ya es motivo de normas para la etiqueta moderna, las maneras de portarlo, cómo y dónde utilizarlo.

La cortesía nos indica que los temas que se puedan abordar personalmente o por escrito es obvio que no debemos hacerlo por teléfono y menos aún por un celular.

Es una gran verdad que los teléfonos celulares ofrecen inmensas posibilidades de estar localizables en todo momento y entre sus ventajas se explican que podemos resolver problemas imprevistos o situaciones de emergencias.

El uso del teléfono celular no es un asunto de caprichos, se debe ajustar a determinadas normas de convivencia social por lo que se mencionan algunas maneras correctas de portar este aparato:

- 3.5.1 Para las mujeres principalmente, el celular no es un revólver para utilizar en la faja o cinturón, no es signo de buen gusto portarlo de esta manera. Lo correcto es llevarlo dentro del bolso o cartera. La discreción es un asunto clave.
- 3.5.2 Cada persona puede tener los teléfonos móviles que quiera, no está reñido con la cortesía poseer más de uno, pero no es de buen gusto hablar simultáneamente por 2 teléfonos celulares.
- 3.5.3 No debe portarse con ostentación el celular, debe llevarse con naturalidad, gracia y estilo, no debe dejarse llevar por la uniformidad despersonalizante.
(www.elnuevodiario.com)

Capítulo IV

Telefonía Celular

4.1 Historia del teléfono celular

Martin Cooper fue el pionero en esta tecnología, a él se le considera como "el padre de la telefonía celular" al introducir el primer radioteléfono, en 1973, en Estados Unidos, mientras trabajaba para Motorola; pero no fue hasta 1979 cuando aparecieron los primeros sistemas comerciales en Tokio, Japón por la compañía NTT.

En 1981, los países nórdicos introdujeron un sistema celular similar a AMPS (Advanced Mobile Phone System). Por otro lado, en Estados Unidos, gracias a que la entidad reguladora de ese país adoptó reglas para la creación de un servicio comercial de telefonía celular, en 1983 se puso en operación el primer sistema comercial en la ciudad de Chicago.

Con ese punto de partida, en varios países se diseminó la telefonía celular como una alternativa a la telefonía convencional inalámbrica. La tecnología tuvo gran aceptación, por lo que a los pocos años de implantarse se empezó a saturar el servicio. En ese sentido, hubo la necesidad de desarrollar e implantar otras formas de acceso múltiple al canal y transformar los sistemas analógicos a digitales, con el objeto de darles cabida a más usuarios. Para separar una etapa de la otra, la telefonía celular se ha caracterizado por contar con diferentes generaciones.

Desde sus inicios ha revolucionado enormemente las actividades que realizamos diariamente. Los teléfonos celulares se han convertido en una herramienta primordial para la gente común y de negocios; las hace sentir más seguras y las hace más productivas.

A pesar de que la telefonía celular fue concebida estrictamente para la voz, la tecnología celular de hoy es capaz de brindar otro tipo de servicios, como datos, audio y video con algunas limitaciones. Sin embargo, la telefonía inalámbrica del mañana hará posible aplicaciones que requieran un mayor consumo de ancho de banda. (www.yucatan.com.mx/especiales/celular/comofunciona.asp)

“Los términos “telefonía móvil” se aplican a todos aquellos sistemas en los que los teléfonos están conectados a diferentes estaciones llamadas radiobases y que utilizan el aire como medio de transmisión, permitiéndoles a los usuarios estar comunicados constantemente sin importar que se desplacen de un lugar a otro.

El uso de estos sistemas en Guatemala se remonta a principios de la década de los 90 con la implementación del sistema AMPS, el cuál representa una de las más populares tecnologías de primera generación alrededor del mundo y que se sigue usando hoy en día.

Los principales operadores en Guatemala han implementado dos nuevas tecnologías digitales llamadas de acceso múltiple las cuales pertenecen a la segunda generación de sistemas de telefonía móvil que se denomina por sus siglas TDMA y CDMA.” (Narciso, 2000, introducción)

"La oferta y la demanda de aparatos telefónicos se rigen por el proceso técnico y económico de un país, la demanda de teléfonos depende de varios factores, por ejemplo, renta total, tarifas, hábitos.

En la mayoría de los países, particularmente en el último decenio, la radiodifusión, la televisión, el transporte, el servicio telefónico etc. se desarrollan aproximadamente al mismo tiempo, lo que puede deberse a la circunstancia de que tengan en común uno o varios determinantes de demanda. Como estos determinantes son factores integrados en el producto interior bruto (P.I.B.) o renta nacional, entonces este producto puede considerarse como una medida de desarrollo.

El sistema móvil telefónico difiere de otros sistemas telefónicos en varias cosas: requiere un mayor grado de flexibilidad ya que un teléfono móvil no se identifica con ninguna estación base en particular." (*Estrada, 1979, introducción*)

4.2 Evolución de la telefonía celular

4.2.1 Primera generación (1G)

La 1G de la telefonía móvil hizo su aparición en 1979 y se caracterizó por ser analógica y estrictamente para voz. La calidad de los enlaces era muy baja, tenían baja velocidad. En cuanto a la transferencia entre celdas, era muy imprecisa ya que contaban con una baja capacidad (Basadas en FDMA, Frequency Division Multiple Access) y, además, la seguridad no existía. La tecnología predominante de esta generación es AMPS (Advanced Mobile Phone System).

4.2.2 Segunda generación (2G)

La 2G arribó hasta 1990 y a diferencia de la primera se caracterizó por ser digital. EL sistema 2G utiliza protocolos de codificación más sofisticados y se emplea en los sistemas de telefonía celular actuales. Las tecnologías predominantes son: GSM (Global System for Mobile Communications); IS-136 (conocido también como TIA/EIA136 o ANSI-136) y CDMA (Code Division Multiple Access) y PDC (Personal Digital Communications), éste último utilizado en Japón.

Los protocolos empleados en los sistemas 2G soportan velocidades de información más altas por voz, pero limitados en comunicación de datos. Se pueden ofrecer servicios auxiliares, como datos, fax y SMS (Short Message Service). La mayoría de los protocolos de 2G ofrecen diferentes niveles de encriptación. En Estados Unidos y otros países se le conoce a 2G como PCS (Personal Communication Services).

4.2.3 Generación (2.5 G)

Muchos de los proveedores de servicios de telecomunicaciones se moverán a las redes 2.5G antes de entrar masivamente a la 3. La tecnología 2.5G es más rápida, y más económica para actualizar a 3G.

La generación 2.5G ofrece características extendidas, ya que cuenta con más capacidades adicionales que los sistemas 2G, como: GPRS (General Packet Radio System), HSCSD (High Speed Circuit Switched), EDGE (Enhanced Data Rates for Global Evolution), IS-136B e IS-95Bm entre otros. Los carriers europeos y estadounidenses se moverán a 2.5G en el 2001. Mientras que Japón irá directo de 2G a 3G también en el 2001.

4.2.4 Tercera generación (3G)

La 3G se caracteriza por contener a la convergencia de voz y datos con acceso inalámbrico a Internet; en otras palabras, es apta para aplicaciones multimedia y altas transmisiones de datos.

Los protocolos empleados en los sistemas 3G soportan altas velocidades de información y están enfocados para ampliaciones más allá de la voz como audio (mp3), video en movimiento, videoconferencia y acceso rápido a Internet, sólo por nombrar algunos. Las redes

3G empiezan a operar en el 2001 en Japón, por NTT DoCoMo; en Europa y parte de Asia en el 2002, posteriormente en Estados Unidos y otros países.

Asimismo, en un futuro próximo los sistemas 3G alcanzarán velocidades de hasta 384 kbps, permitiendo una movilidad total a usuarios, viajando a 120 kilómetros por hora en ambientes exteriores. También alcanzará una velocidad máxima de 2 Mbps, permitiendo una movilidad limitada a usuarios, caminando a menos de 10 kilómetros por hora en ambientes estacionarios de corto alcance o en interiores.

En relación a las predicciones sobre la cantidad de usuarios que podría albergar 3G, The Yankee Group anticipa que en el 2004 habrá más de 1,150 millones en el mundo, comparados con los 700 millones que hubo en el 2000. Dichas cifras nos anticipan un gran número de capital involucrado en la telefonía inalámbrica, lo que con mayor razón las compañías fabricantes de tecnología, así como los proveedores de servicios de telecomunicaciones estarán dispuestos a invertir su capital en esta nueva aventura llamada 3G. (www.yucatan.com.mx/especiales/celular/comofunciona.asp)

4.3 Recomendaciones de seguridad con el uso del celular

El teléfono móvil ha entrado con fuerza en nuestras vidas y se ha convertido en un aparato casi imprescindible. A continuación se proporcionaran algunos consejos que servirán en el uso diario del celular.

4.3.1 Cómo cuidar un teléfono celular

Para aumentar la vida útil del teléfono celular, se recomienda tener presente las siguientes precauciones:

- No exponerlo al agua o al sol
- Evitar caídas o golpes
- La revisión del teléfono deberá realizarse sólo por personal autorizado de la marca del aparato o la empresa que provee el servicio.
- El usuario debe estar informado de las condiciones y los plazos de la garantía de su teléfono celular y de sus accesorios.

4.3.2 Cómo mejorar la vida útil de las baterías

- Toda batería nueva debe cargarse al menos durante 24 horas antes de ser utilizada por primera vez, para obtener su máximo rendimiento y vida útil.
- Las baterías reducen su rendimiento, si son dejadas continuamente en el cargador. El proceso de carga y descarga parcial puede producir el "efecto memoria", esto es, disminución de la duración de la batería. Para evitarlo, se recomienda usar la batería hasta que se descargue completamente, según lo indique el teléfono. Cargarla al menos dos veces por semana y usar siempre baterías y cargadores de batería aprobados por la marca del teléfono.

4.3.3 Recomendaciones de seguridad

- No debe utilizarse el teléfono celular en lugares prohibidos como gasolineras, aviones, bancos, etc.
- Si se viaja, verifique las leyes y reglamentaciones acerca del uso de teléfonos celulares en las zonas donde vaya a conducir.
- En caso de usar algún dispositivo médico, consulte al médico sobre las restricciones del uso de un celular, ya que emiten radio frecuencias que pueden perjudicar el funcionamiento de estos dispositivos.
- Cuando maneje, debe salirse del camino y estacionar el vehículo antes de realizar o contestar una llamada.
- No debe usarse un teléfono celular si la antena está dañada. Si ésta entra en contacto con la piel puede provocar quemaduras leves.
- Debe evitarse utilizar el teléfono celular cuando camine por la calle en lugares muy concurridos.

Por último, es importante tener presente que los teléfonos celulares no deben gobernar la vida y que las personas con quien estamos normalmente son más importantes que una llamada. (www.kimberlyclarkhogar.com.mx/practiconsejos)

Marco Metodológico

1. Método de Estudio:

Para la elaboración de esta investigación, se aplicó el método Funcionalista, el cual consiste en un conjunto de teorías que permiten orientar y explicar algunos fenómenos sociales.

En este caso, el uso del teléfono celular se ha convertido en una "necesidad". El funcionalismo revela la función básica de los medios de comunicación y para qué sirven en la sociedad; explica cuáles son los efectos que estos medios producen a corto, mediano y largo plazo, y de qué manera nos afecta.

Por ello, el campo de estudio se organiza en torno a los hechos, fenómenos o acciones que ayuden a fortalecer, disolver o deteriorar las relaciones de la sociedad.

2. Objetivo:

Conocer y describir los efectos secundarios que provoca el uso inadecuado del teléfono celular en las relaciones interpersonales.

2.1 Objetivos Específicos:

- Someter la muestra a un instrumento de medición, para saber cómo afecta las relaciones interpersonales.
- Observar el uso frecuente que las personas dan al celular.
- Determinar si las personas aplican alguna norma de etiqueta en el uso del celular, cuando sostienen una conversación.
- Recopilar diferentes normas de etiqueta y sugerencias del uso del teléfono celular.

3. Población y Muestra:

- 15 personas que laboran en el departamento de AP Consulting de la empresa AISFA, distribuidas de la siguiente manera:
 - 2 niveles jerárquicos superiores
 - 5 ejecutivos
 - 5 asistentes
 - 3 secretariales
- 26 Alumnos del 10mo. semestre de licenciatura de ciencias de la comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, los cuales representan la cuarta parte del total de estudiantes.

- 16 Familias que posean como mínimo 3 integrantes que habiten en el sector C-1 de Ciudad San Cristóbal, zona 8 de Mixco, las cuales representan el 10% del total de hogares.

4. Técnica:

La muestra fue sometida a un cuestionario de 2 secciones: la primera plantea a la persona como receptor de la llamada y la segunda a la persona que interactúa con otra y su conversación se interrumpe por una llamada al celular del compañero *in situ* (palabra que significa *en el lugar*). Los resultados de esta investigación fueron interpretados a través de la estadística descriptiva, por medio de la gráfica de barras, comparando los resultados de las encuestas en el área laboral (AP Consulting) y el área de estudios (10mo. Semestre), luego se totalizaron las encuestas y con porcentajes se analizaron los resultados obtenidos

Se realizó un sondeo a un porcentaje de hogares para establecer una comparación del aproximado de teléfonos celulares y habitantes por familia, y determinar el motivo principal de poseer teléfono celular.

La técnica de observación se captó, en el momento en que dos personas estaban interactuando y la conversación fue interrumpida por una llamada al celular. En ambas personas, se midió la reacción que tomaron en ese momento y se interpretó su comportamiento; ésta técnica se aplicó en el área laboral, de estudios y familiar.

5. Instrumentos:

- 5.1 Cuestionario
- 5.2 Cuestionario para Sondeo
- 5.3 Guía de Observación

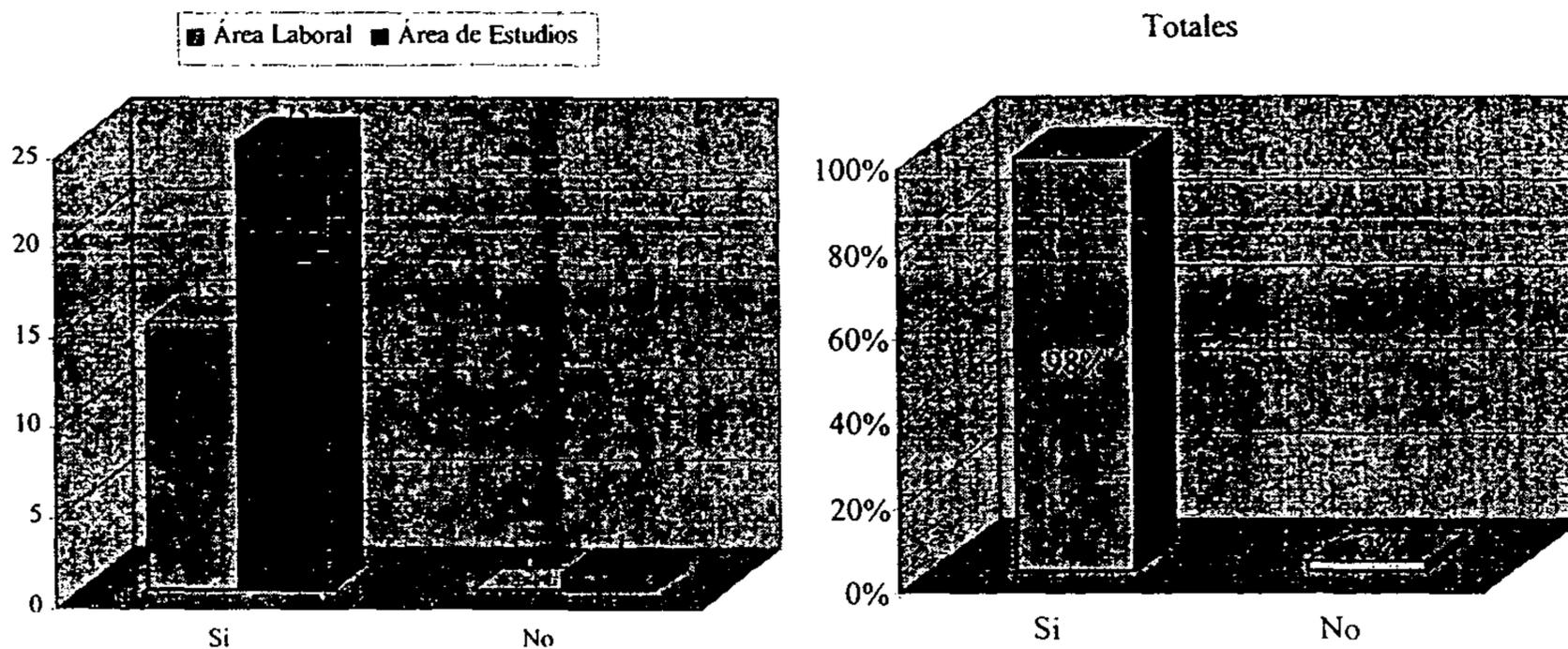
1. Técnica de Encuesta en el Área Laboral y de Estudios

En el área laboral, se encuestaron a 15 personas que laboran en el departamento de AP Consulting, de la empresa AISFA; el cuál se dedica a la venta y administración de seguros de vida, gastos médicos y fondos de inversión internacionales. Las personas que laboran en dicho departamento se distribuyen en los siguientes puestos: 2 niveles jerárquicos superiores, 5 ejecutivos, 5 asistentes y 3 secretarias. Las encuestas fueron realizadas el 12 de agosto del 2005.

En el área de estudios, se encuestaron a 26 personas representativas de la cuarta parte de los 104 estudiantes del décimo semestre de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación jornada nocturna ciclo 2005, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Las encuestas fueron realizadas el 20 de agosto del 2005.

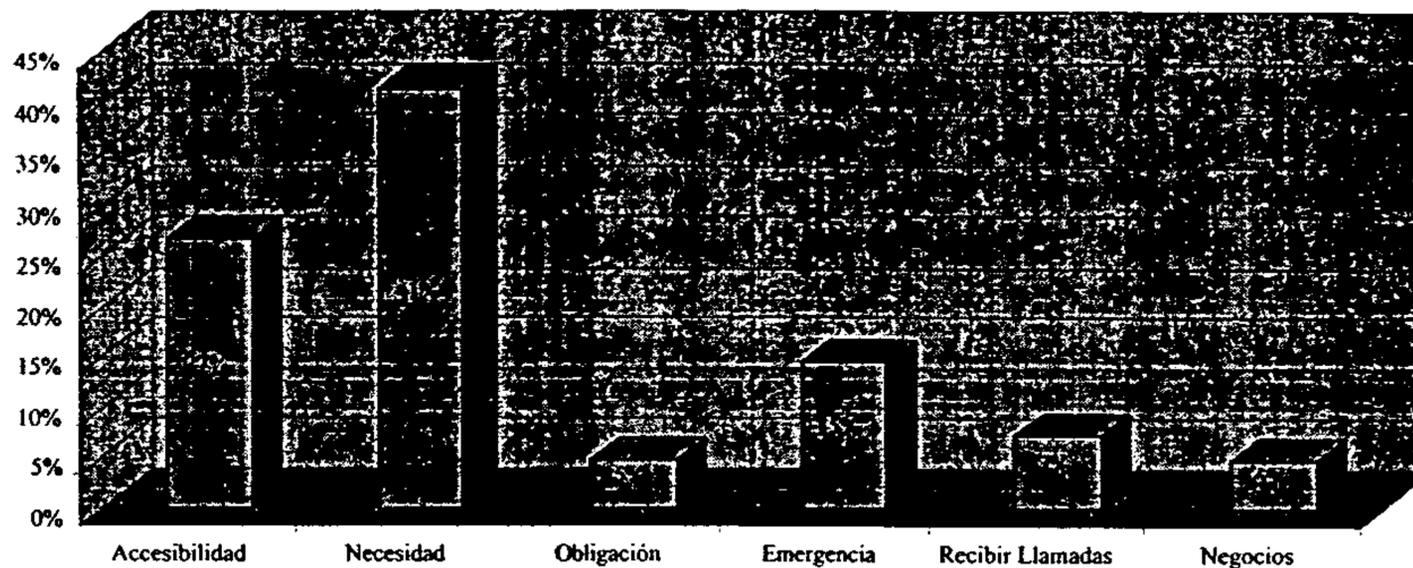
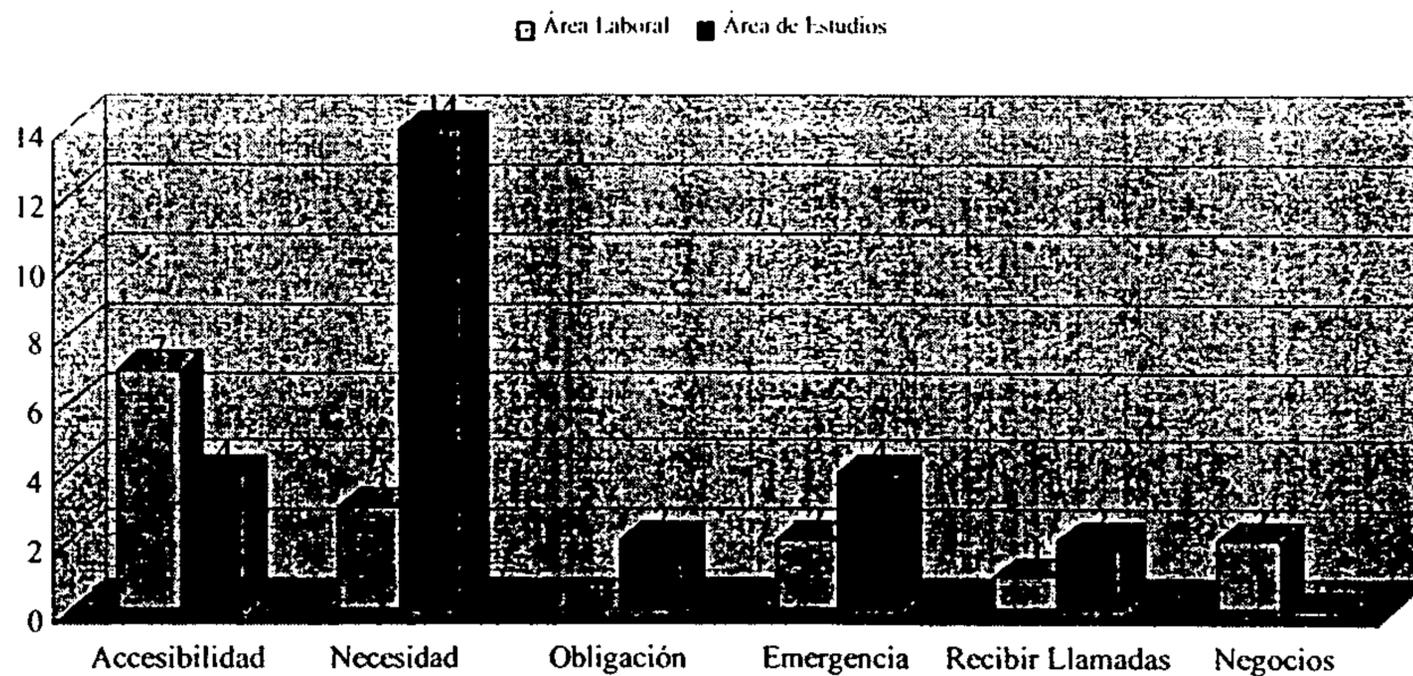
1.1 Interpretación de resultados:

- ¿Posee teléfono celular?



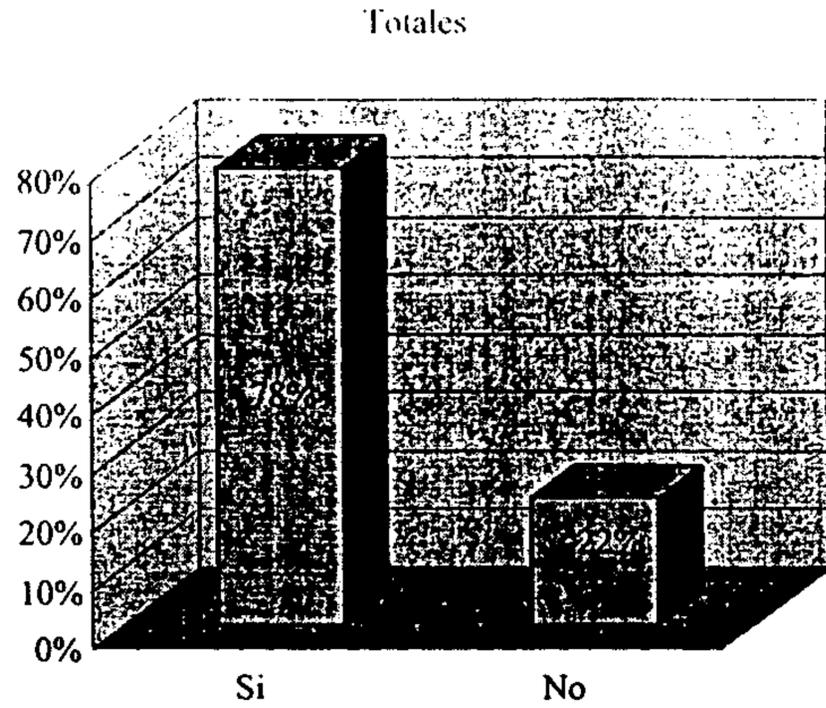
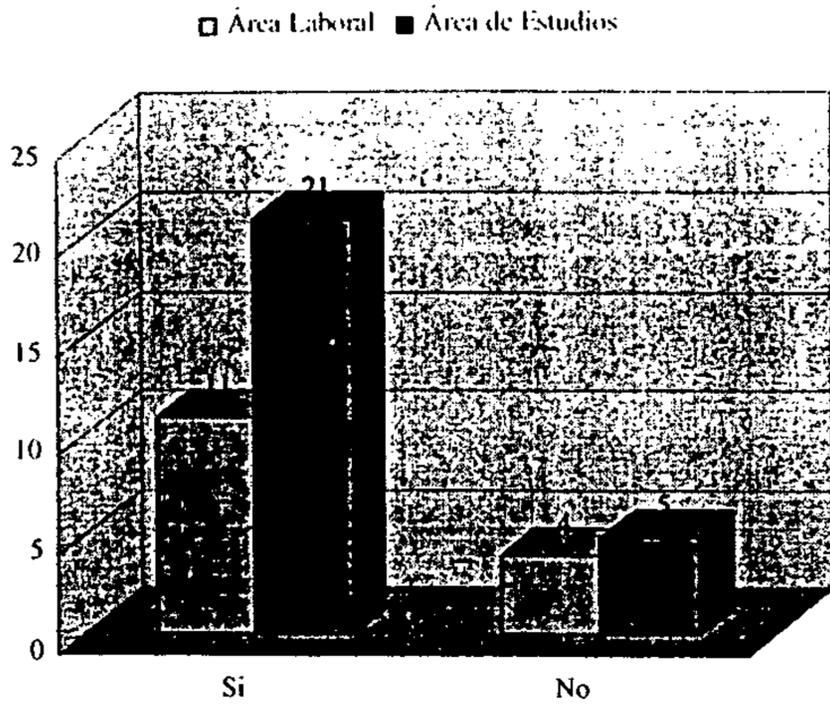
Según lo muestra la grafica, todo el personal que labora en la empresa posee teléfono celular, de los 26 estudiantes encuestados, únicamente una persona no poseía teléfono celular, lo cual representa un 2% en el total de personas encuestadas y un 98% de personas si poseen teléfono celular.

- ¿Cuál es su principal motivo para poseer teléfono celular?



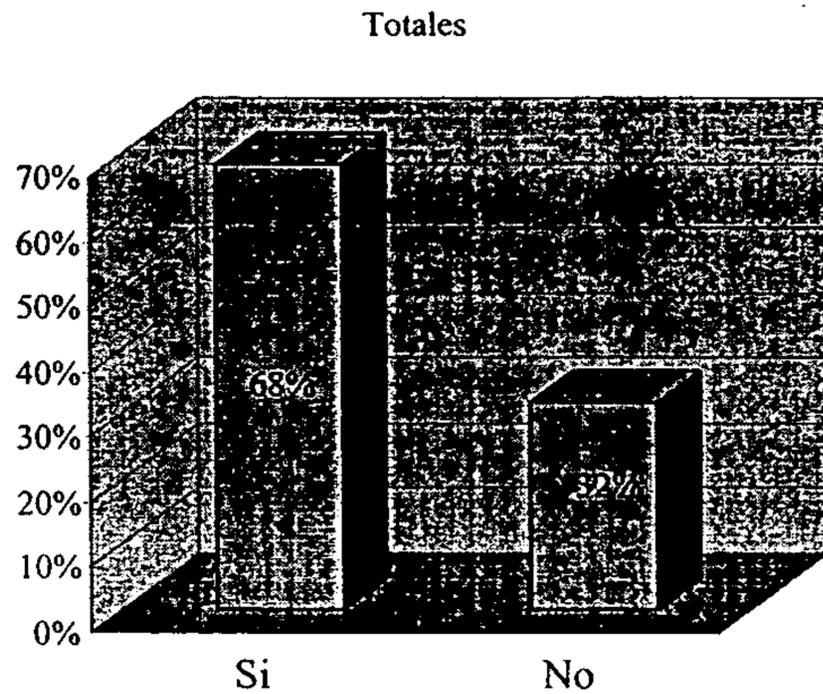
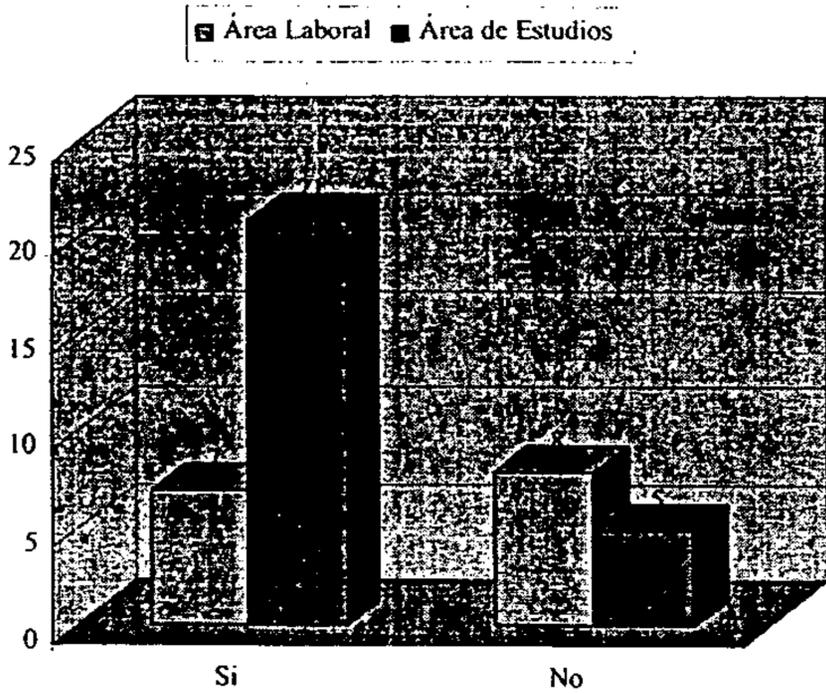
El principal motivo para los trabajadores, es por accesibilidad; en un menor porcentaje lo poseen por emergencia, negocios, obligación y únicamente para recibir llamadas. Para los estudiantes el principal motivo es por necesidad, y en un menor porcentaje por accesibilidad, emergencia, obligación y para recibir llamadas. En total el 41% de entrevistados poseen teléfono celular por necesidad, el 27% por accesibilidad y en menores porcentajes por emergencia, para recibir llamadas, por negocios y por obligación.

- ¿Mantiene saldo en su línea celular?



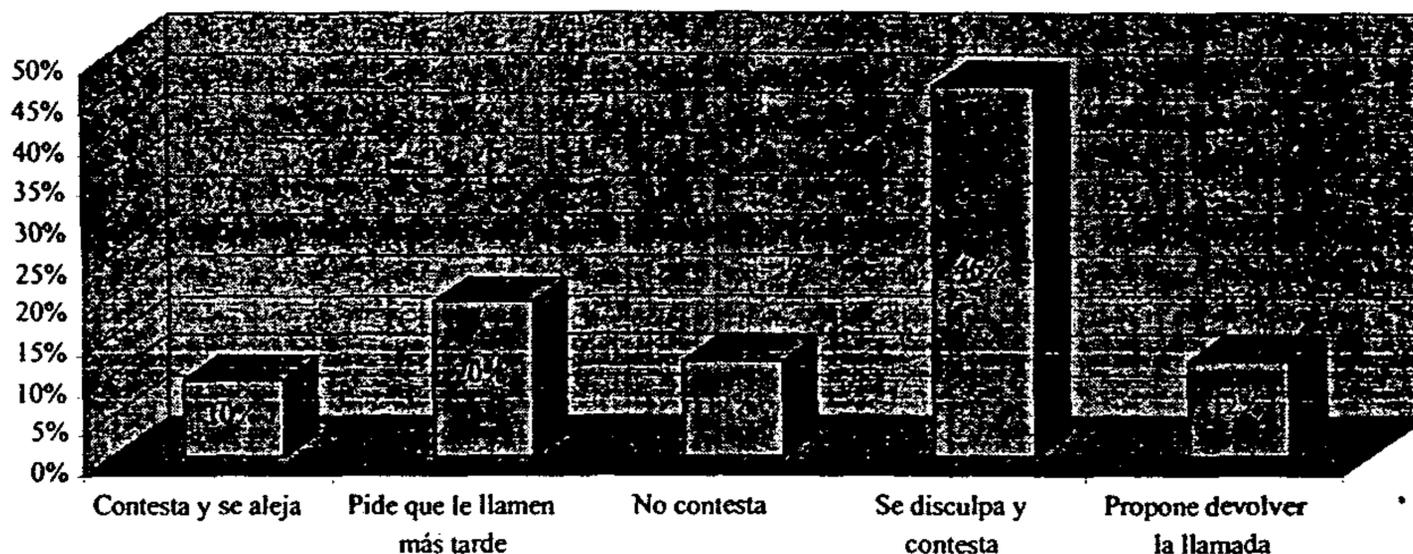
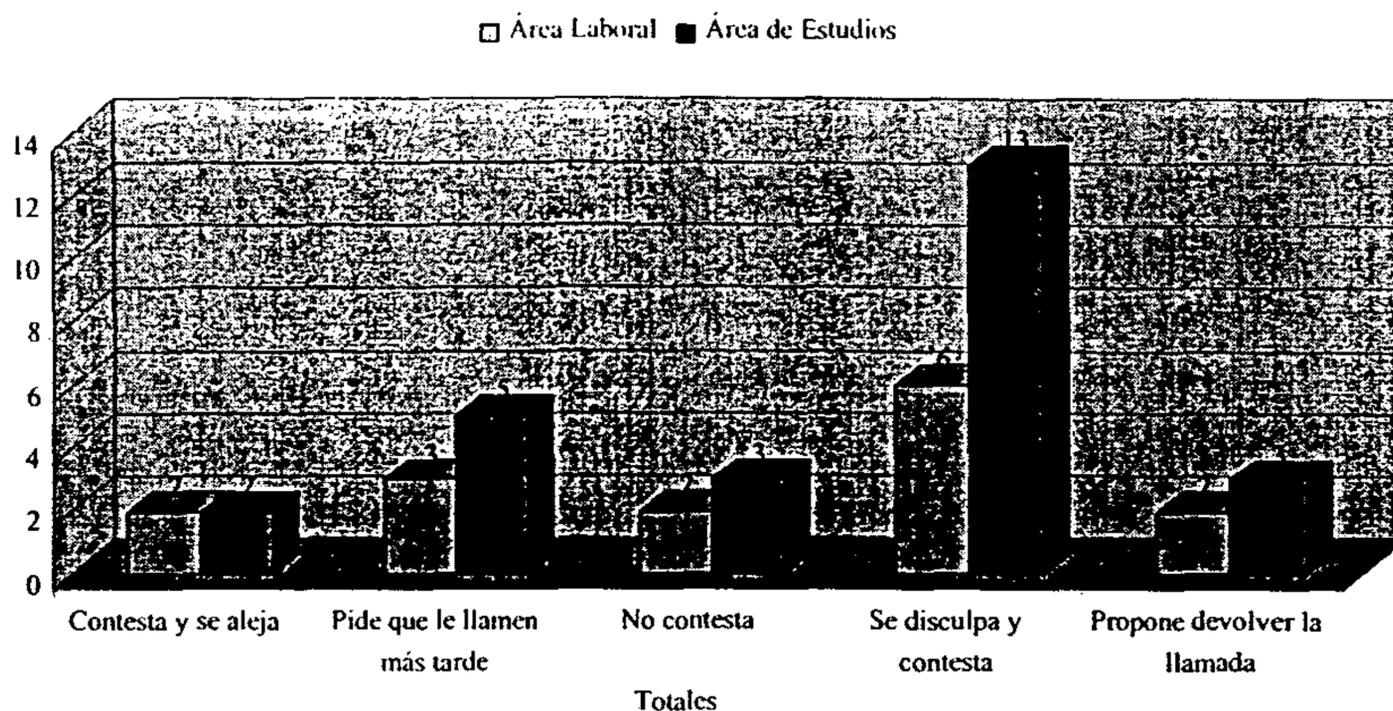
La mayoría de encuestados, mantiene saldo en su teléfono celular y una menor parte solamente lo tiene para recibir llamadas o utilizar otras funciones del teléfono. En total el 78% si mantiene saldo en el celular y el 22% no lo mantiene.

- ¿Sigue instrucciones al pedirle que apague el celular, por ejemplo en hospitales, cines, teatros, iglesias, gasolineras etc.?



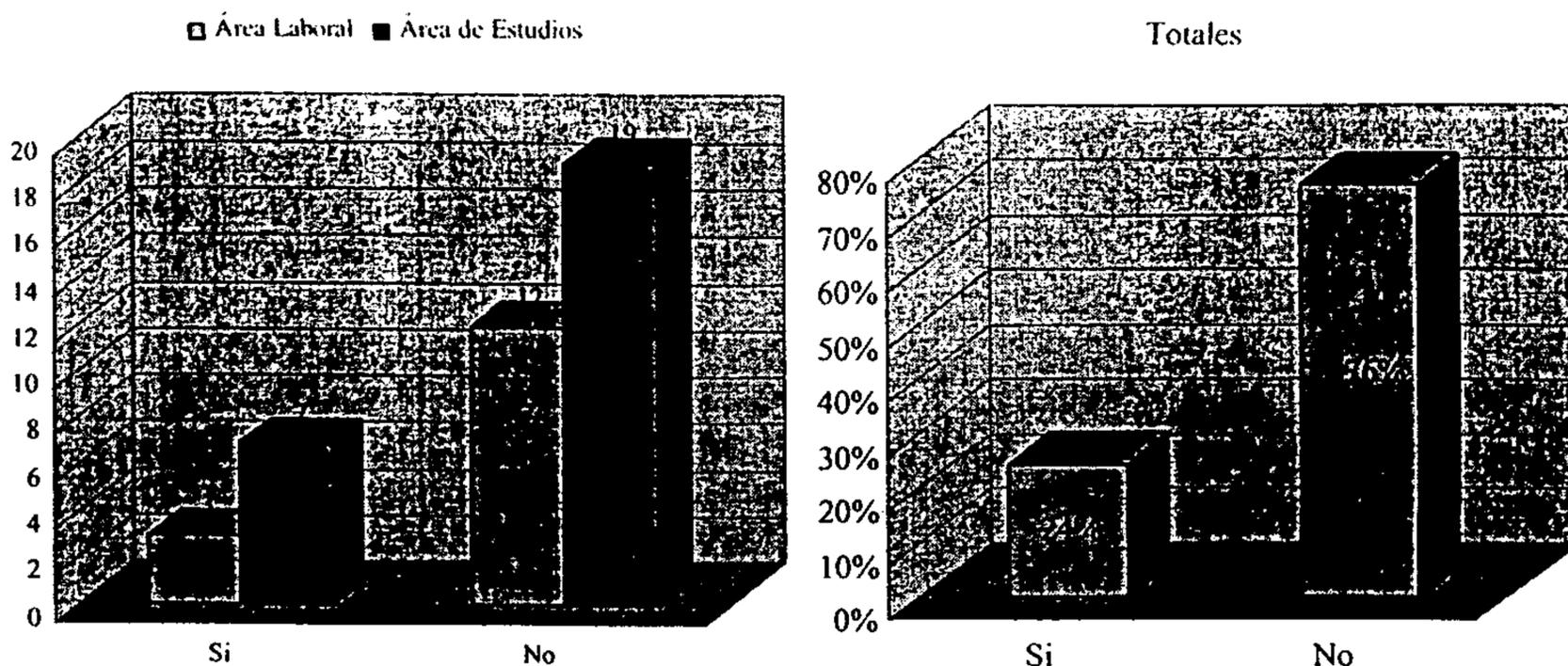
Un mayor porcentaje de personas encuestadas apagan el celular, sin embargo 2 personas contestaron que lo ponen en vibrador, pero, aún así se mantienen pendientes de cualquier llamada dentro del lugar, por lo tanto se considera un "no". En total un menor porcentaje representado en un 32% no sigue instrucciones cuando se les pide apagar el celular.

- ¿Al entablar conversación con otra persona, y tiene una llamada al celular, qué reacción toma?



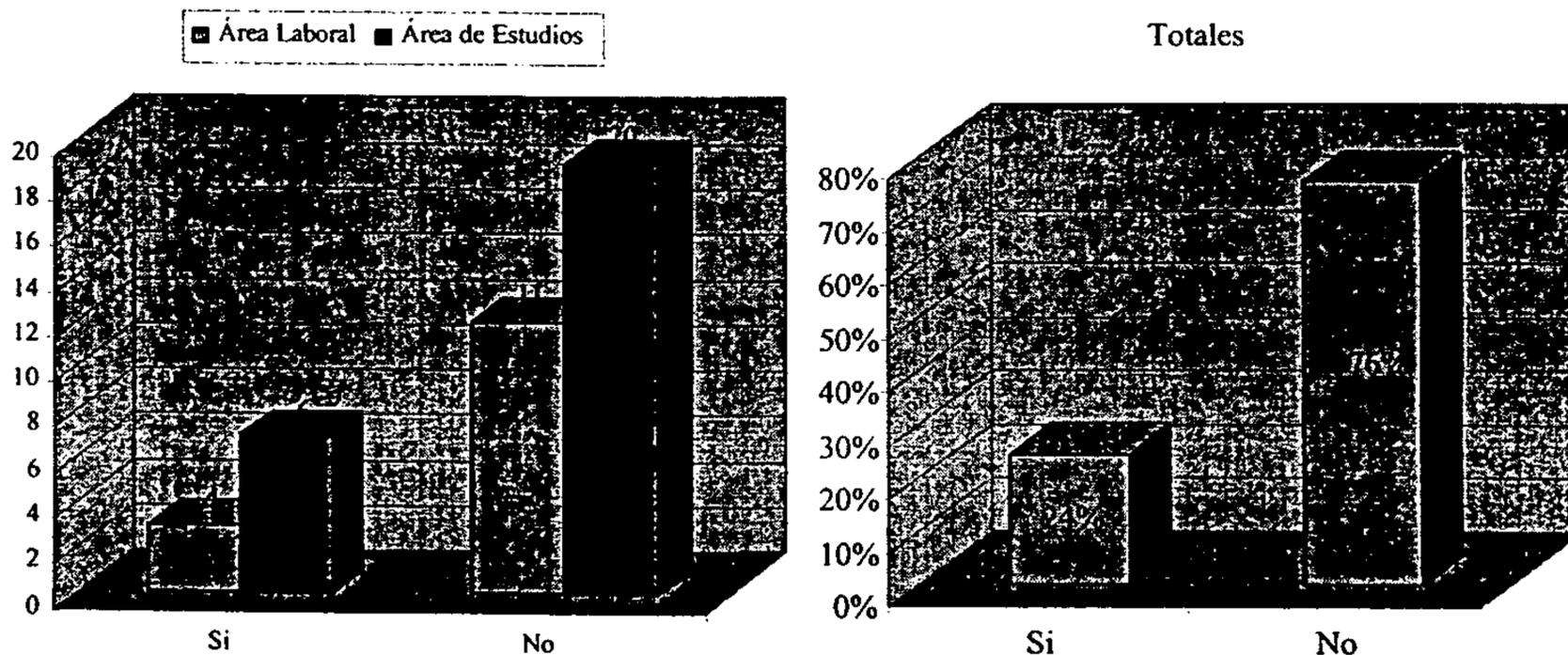
De todos los encuestados, la mayoría se inclinan más a disculparse y contestar la llamada, una menor cantidad pide que le llamen más tarde, y una minoría no contesta la llamada, propone devolver la llamada o contesta y se aleja. Sin embargo algunos respondieron que contestaban la llamada dependiendo con quién estuviera o dependiendo de quién llamara. Si consideraban a la persona que llama como "no importante" no contestaba la llamada, o si al contrario están hablando con una persona "no importante" la llamada les sirve como excusa para alejarse o terminar la conversación con esa persona. En total se puede observar que únicamente un 12% de personas encuestadas no contestan el celular cuando interactúan con otra persona sin importar quien sea.

- En caso de contestar la llamada, al regresar con la persona que estaba hablando ¿le pide que le recuerde de qué estaban hablando?



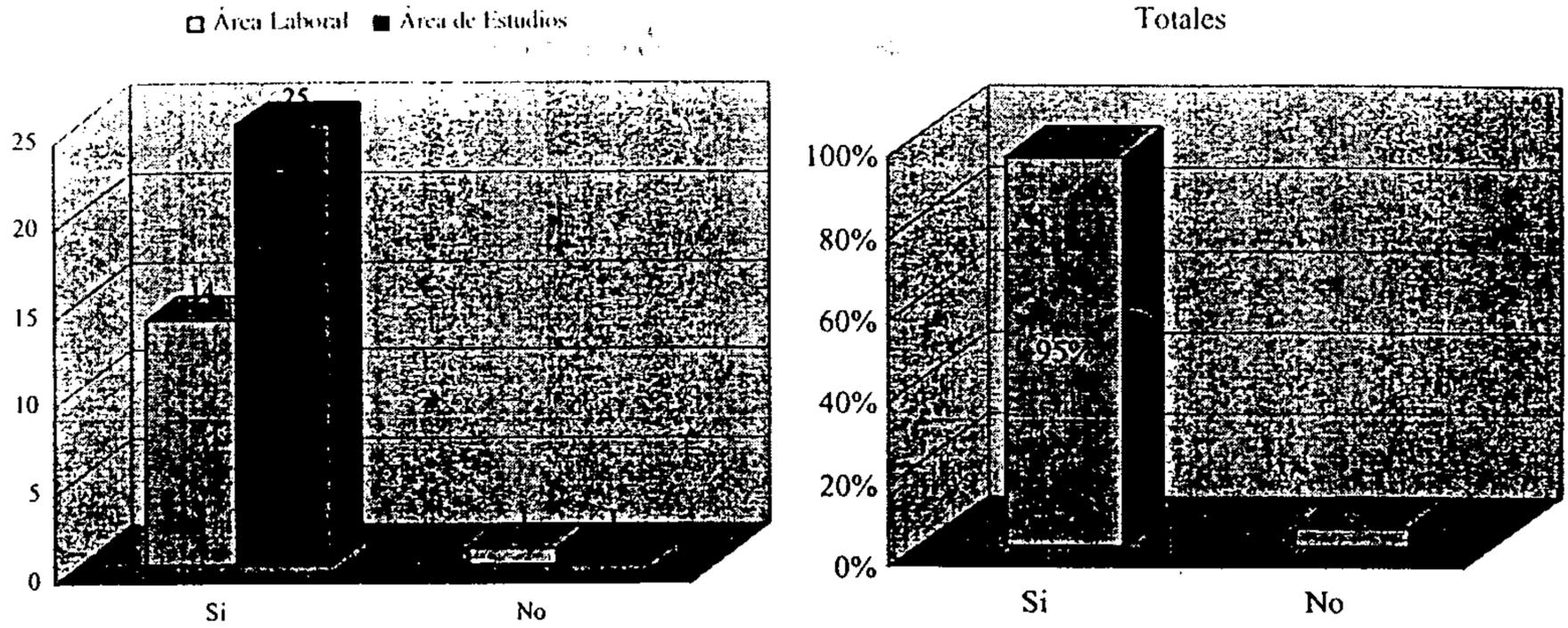
La mayoría de encuestados, regresa a la conversación sin problemas de recordar de qué estaban hablando, y una menor parte representada en un 24% si pide a su compañero que le recuerde de que estaban hablando antes de ser interrumpidos por la llamada telefónica.

- ¿Sabe de la existencia de alguna norma de etiqueta en el uso del celular?



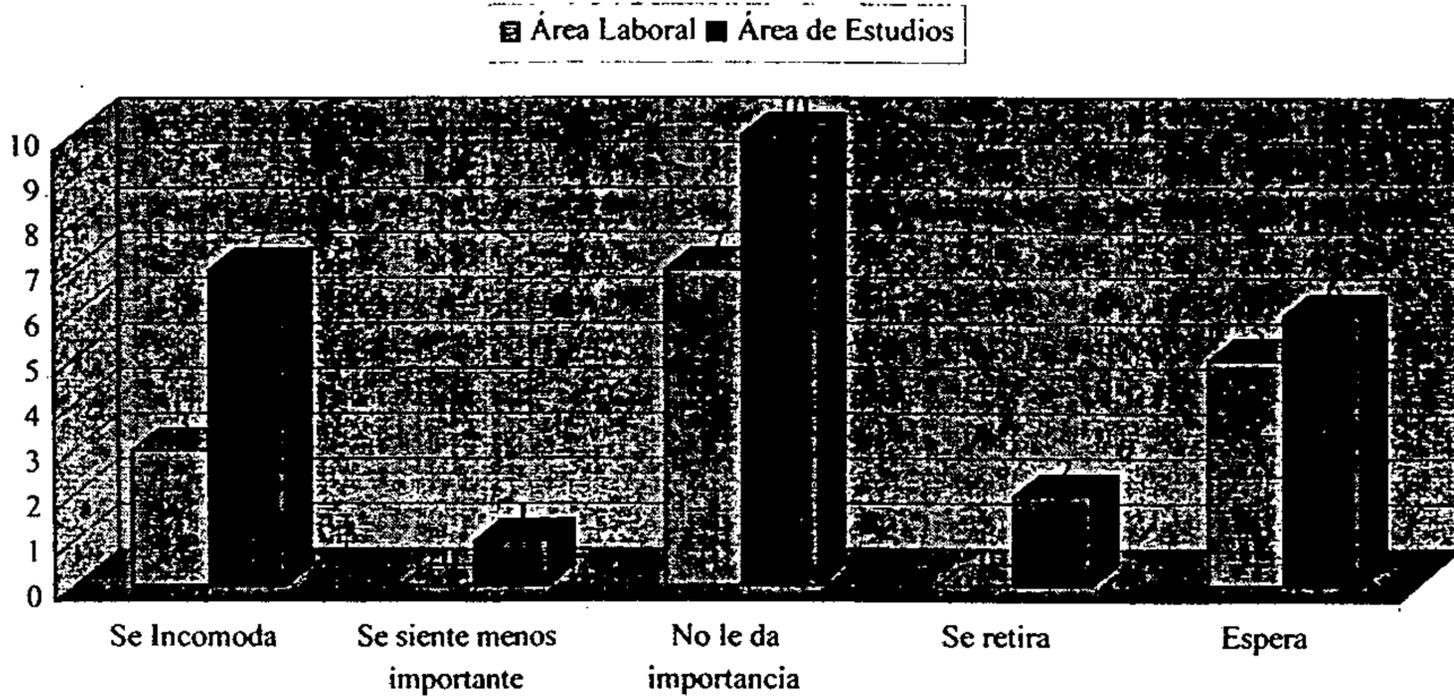
Los entrevistados coinciden en la respuesta, la mayoría representada en un 76% no conoce ninguna norma de etiqueta para el uso del teléfono celular, y una minoría representada en un 24% si conoce alguna norma de etiqueta en el uso del celular.

- ¿Le ha ocurrido que cuando está hablando con otra persona, la llaman al celular, y contesta?

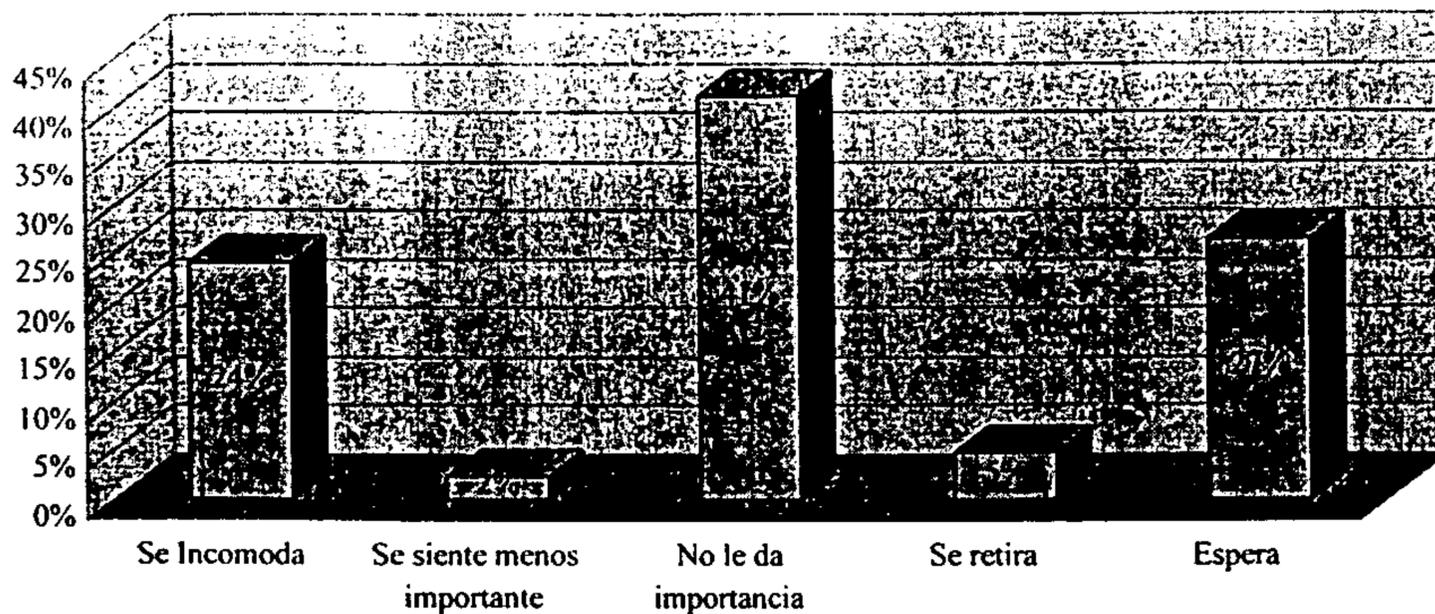


Según indica la grafica, la mayoría ha tenido la experiencia de interrumpir una conversación con otra persona por una llamada al celular del compañero *in situ*. Y únicamente 2 personas representadas en un 5% no la han tenido.

- ¿Qué reacción tiene cuando su compañero se aleja de usted para tener más privacidad en la llamada?

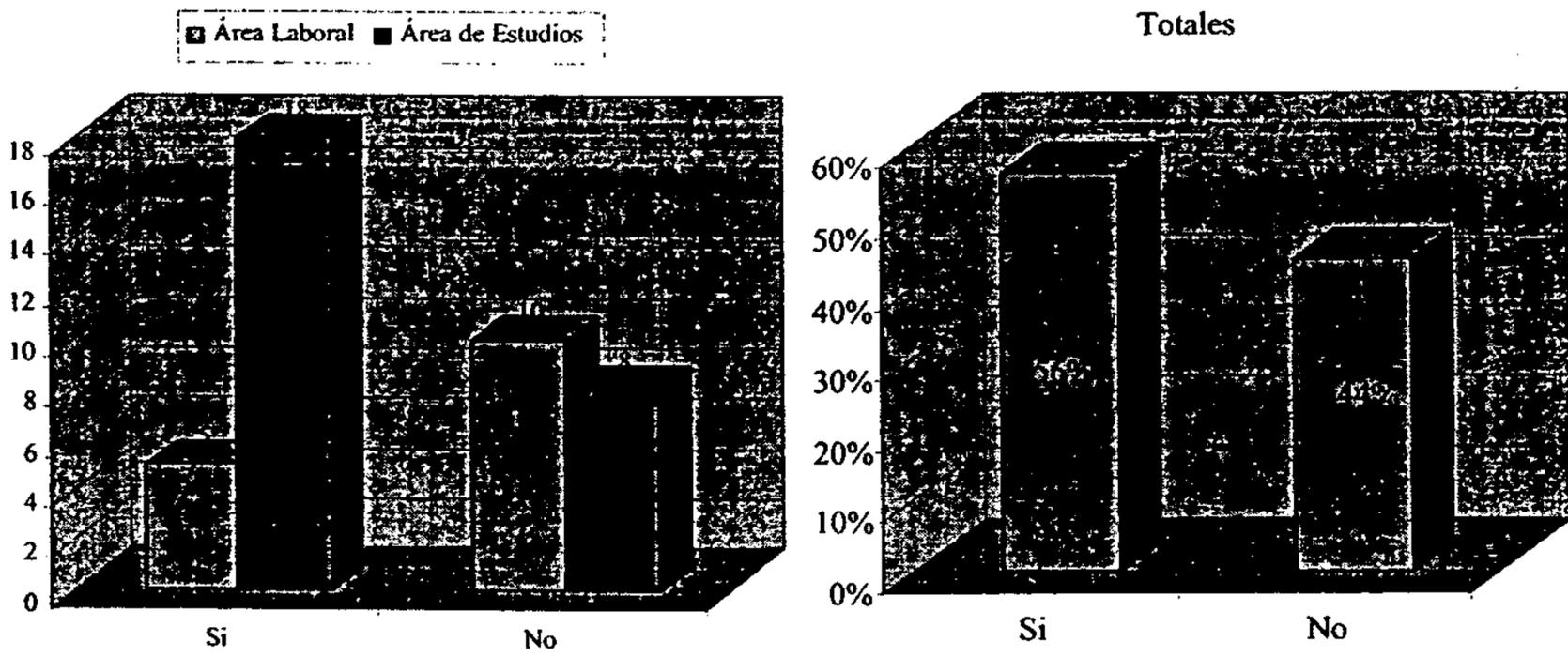


Totales



En general, la mayoría de personas no le da importancia interrumpir una conversación personal mientras el compañero atiende la llamada, otro porcentaje espera que termine la llamada para continuar la conversación. Un total del 24% se incomoda con el hecho que el compañero atienda la llamada y lo deje esperando, y en un menor porcentaje representado en el 5% y 2% se retira cuando el compañero atiende la llamada y se siente menos importante.

- ¿Cree que una llamada al celular, puede afectar las relaciones interpersonales?

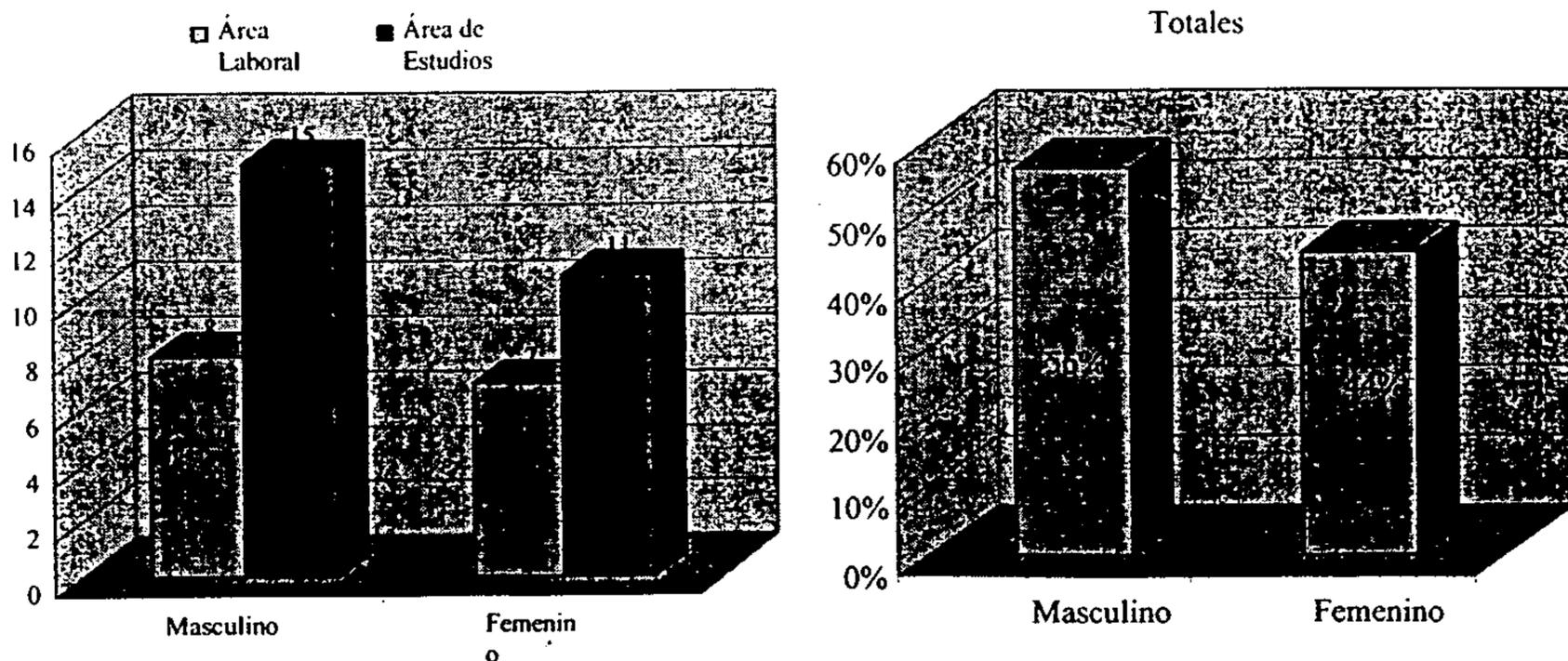


En el área laboral, la mayoría opinó que la interrupción de una llamada al celular mientras se sostiene una conversación con otra persona no daña las relaciones interpersonales, siempre y cuando sepa determinar prioridades, así mismo hoy en día es sumamente importante estar comunicados y ayuda a la comunicación a distancia. Sin embargo en el área de estudios la mayoría opinó lo contrario catalogándolo como un ruido de comunicación, una falta de respeto a la persona con quien interactuaba, se

pierde el contacto personal y la concentración en la secuencia de la conversación e interfiere en el buen desarrollo de las relaciones interpersonales.

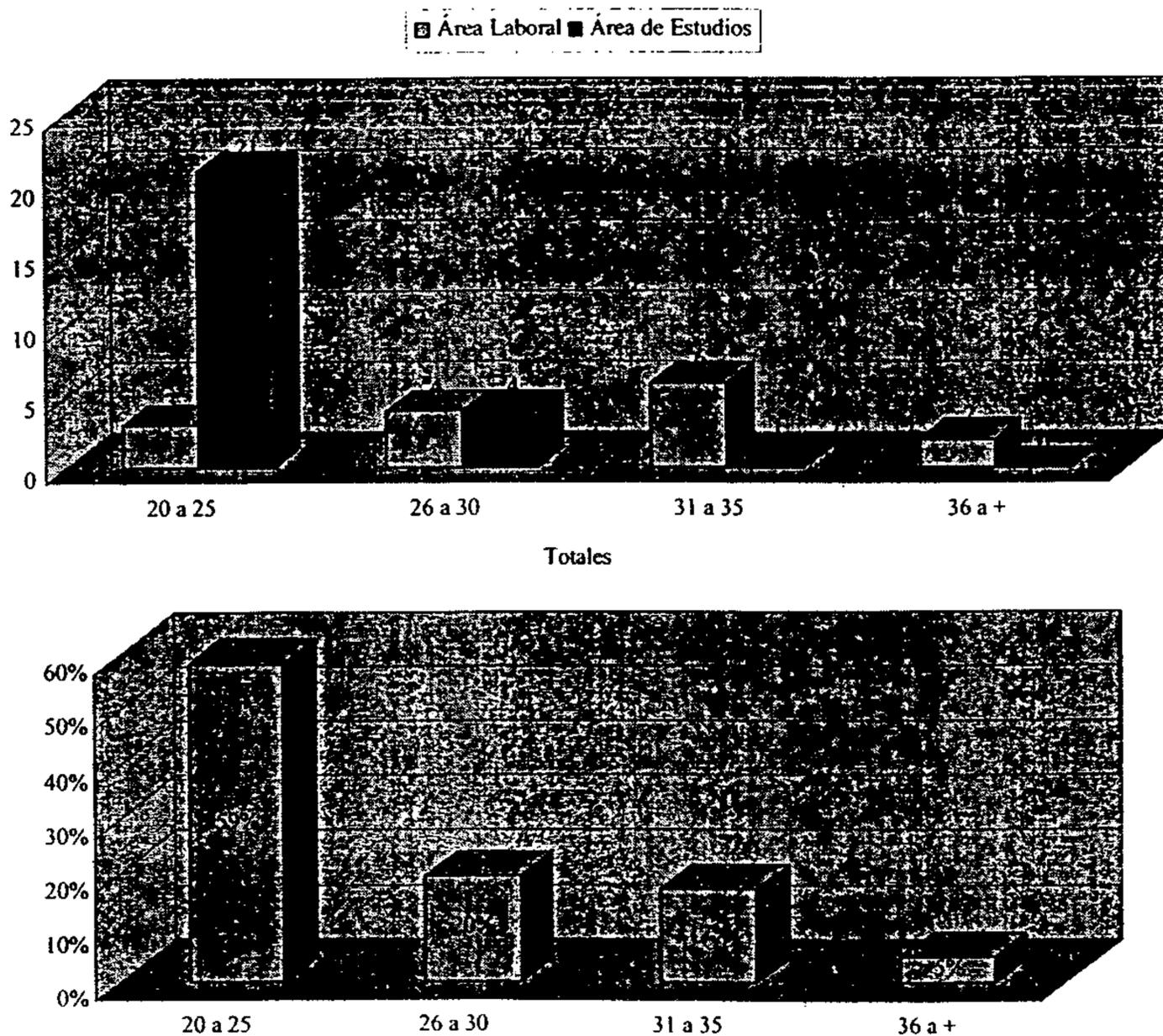
En total un 44% opina que no afecta las relaciones interpersonales y una mayoría representada por el 56% opina que si afecta las relaciones interpersonales y si se da en exceso puede afectar la comunicación restándole importancia a su familia, trabajo, etc.

• Sexo



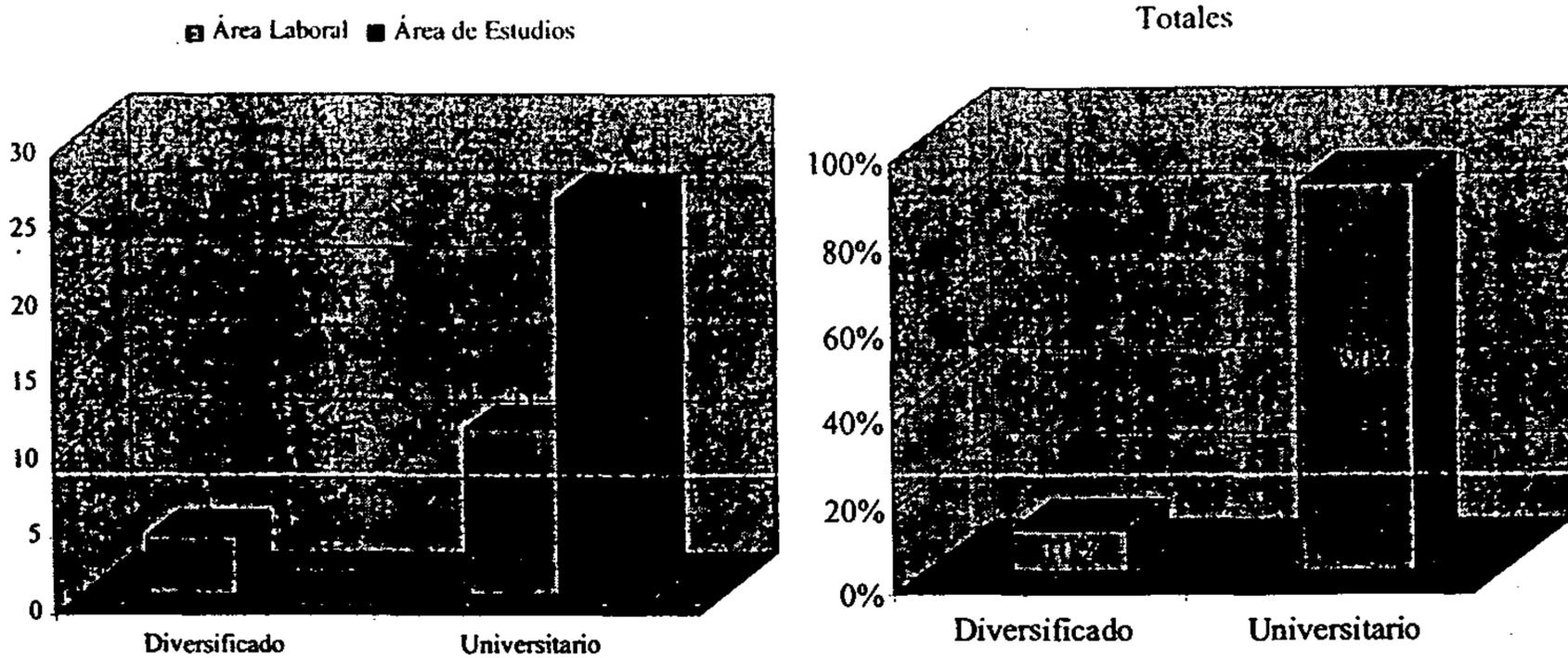
En total, los encuestados fueron de sexo masculino representados en un 56% y una minoría de sexo femenino representando el 44%.

• Edad



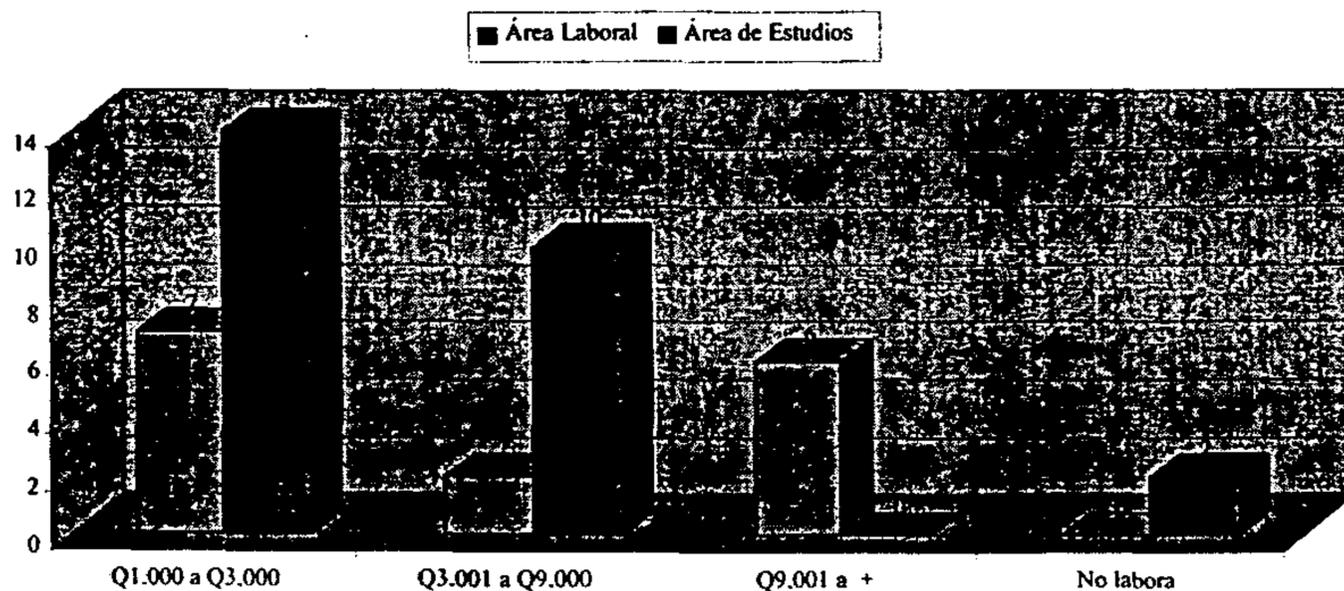
Los trabajadores encuestados, oscilan entre los 31 y 35 años de edad; los estudiantes, la mayoría se encuentra entre los 20 y 25 años de edad, por lo que en total la mayoría se representa en un 58% de 20 a 25 años, el 20% de 26 a 30 años el 17% de 31 a 35 años y el 5% de 36 en adelante.

- Educación

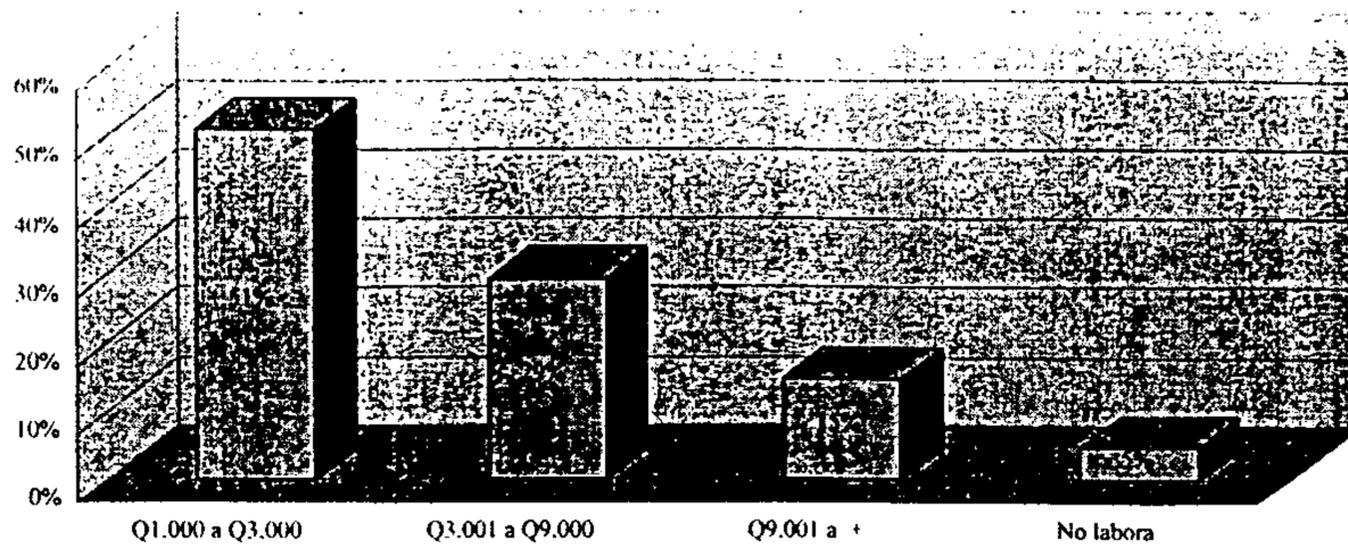


La mayoría de encuestados en AP Consulting, poseen educación universitaria y únicamente 4 personas llegaron a la educación media. En el área de estudios todos cursan el 10mo. Semestre de licenciatura en ciencias de la comunicación, por lo tanto en esta área, todos son universitarios.

- Nivel Socioeconómico (Salario mensual aproximado)



Totales



En general, se considera como clase media las personas que perciben ingresos mensuales de Q.1,000 a Q3,000 y se tomaran en cuenta los estudiantes universitarios que no laboran; como clase media alta, de Q.3,001 a Q9,000 y como clase alta, las personas con ingresos mensuales mayores de Q.9,001 a más.

La mayoría de encuestados representado en un 56% pertenecen a un nivel socioeconómico C (clase media), el 29% de nivel socioeconómico B (clase media alta) y un 15% pertenecen a un nivel socioeconómico A (clase alta).

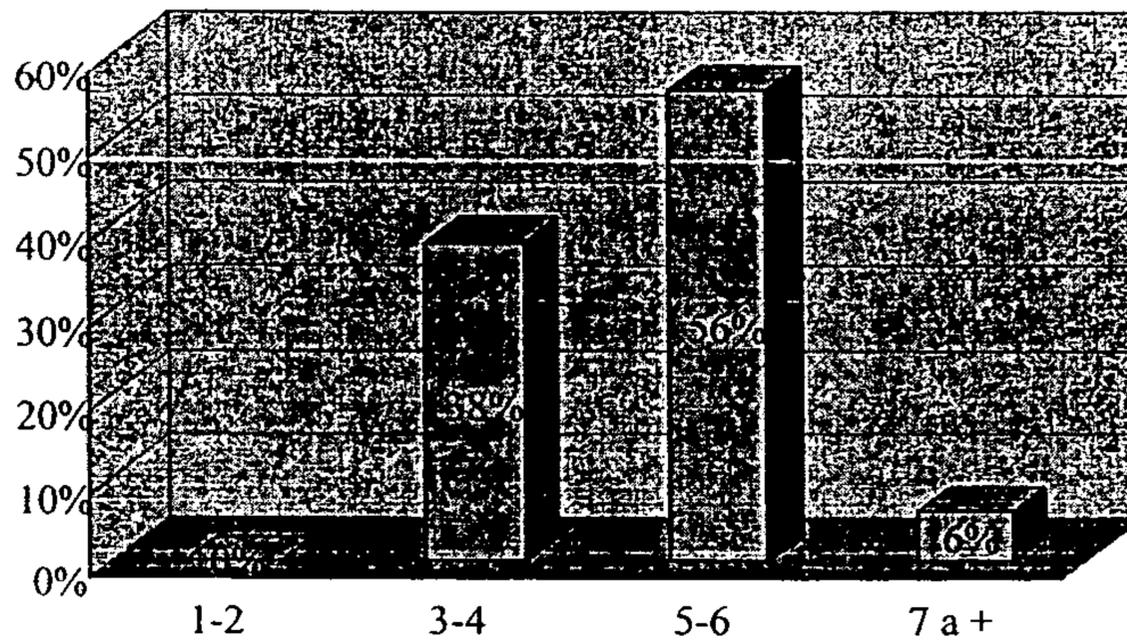
2. Técnica de Sondeo en el Área Familiar

Se realizó un cuestionario que consta de 5 preguntas en donde se obtiene información básica del número de habitantes del hogar, cuántos teléfonos celulares poseen y cual es el motivo principal del mismo.

Para dicho sondeo se tomo una muestra del 10% (16 familias) del total de residencias del Sector C-1 Ciudad San Cristóbal, zona 8 de Mixco (160 familias), dicha área se encuentra dentro de un nivel socioeconómico "C" (clase media); la mayoría de cuestionarios fueron respondidos por la señora de la casa, (madre y/o esposa). El sondeo fue realizado el 29 de agosto del 2005 en horas de la noche, ya que en ese horario las personas son más accesibles y se encuentran todos los habitantes de la misma.

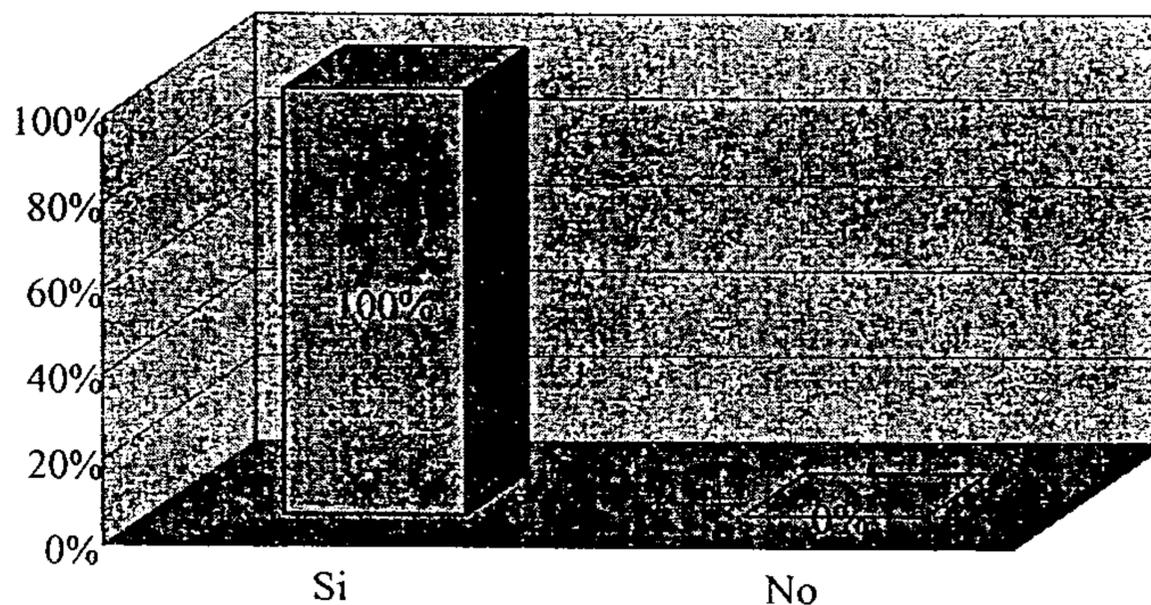
2.1 Interpretación de resultados:

- ¿Cuántas personas viven en su hogar?



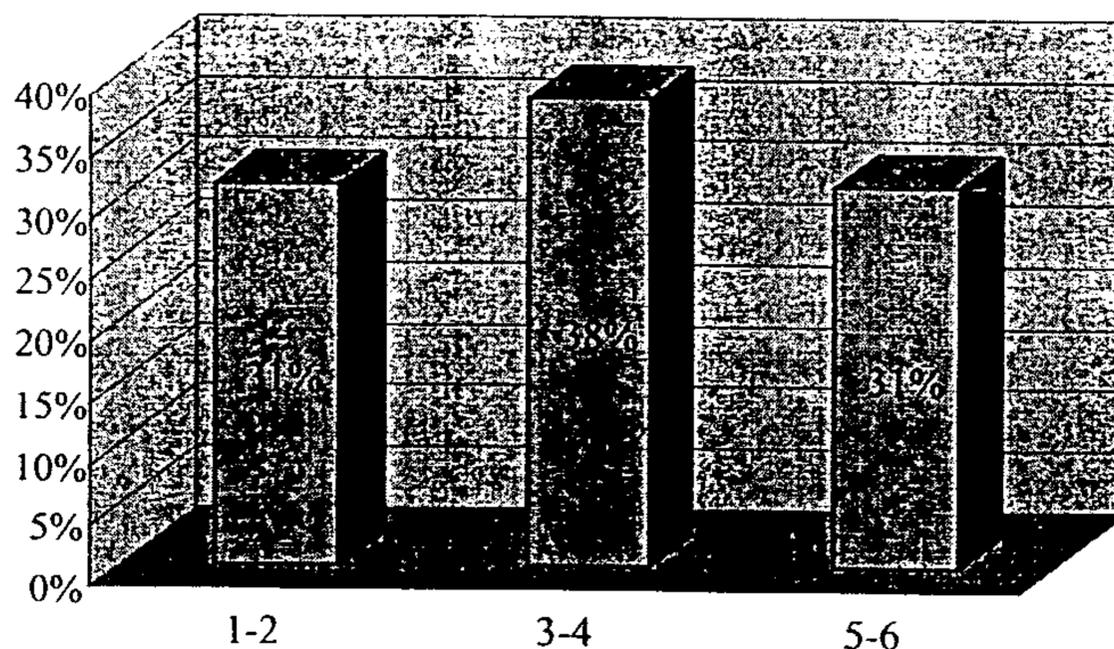
En la gráfica se puede observar claramente que en la mayoría de hogares habitan de 5 a 6 personas, seguido por un 38% de familias conformadas de 3 a 4 habitantes, y en menor porcentaje familias de 7 a más integrantes.

- ¿Posee teléfono celular algún integrante de su familia?



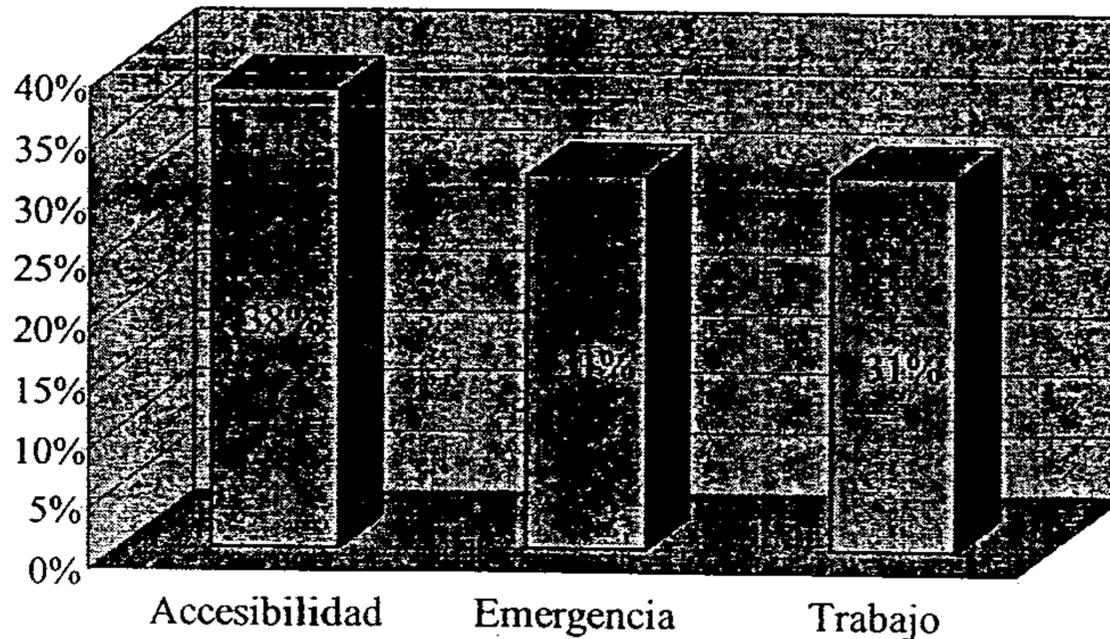
Tal como lo indica la gráfica anterior, en todos los hogares de la muestra algún integrante posee teléfono celular.

- ¿Cuántos teléfonos celulares tienen en total?



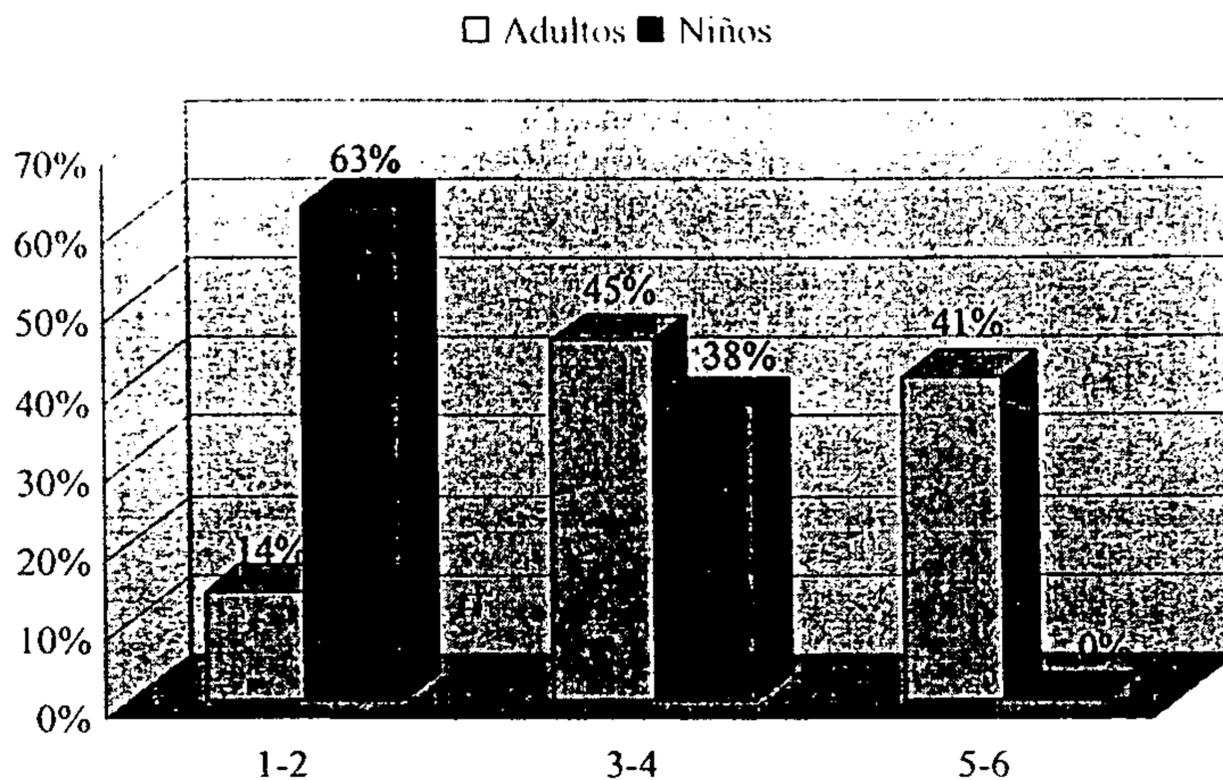
Se puede observar que la mayoría de hogares poseen de 3 a 4 celulares por familia, y en un 31% tiene de 1 a 2 y de 5 a 6 celulares por familia.

- ¿Cuál es el principal motivo para poseer teléfono celular?



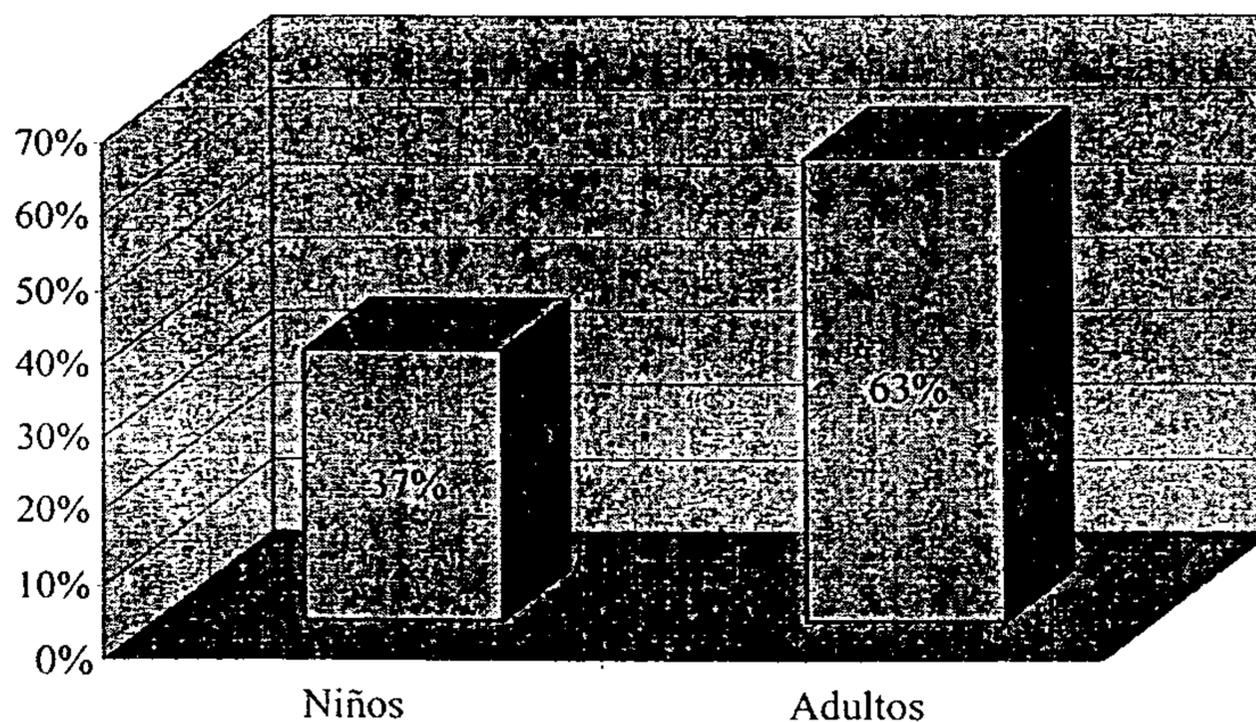
El motivo para poseer teléfono celular entre los integrantes de la familia un 38% opina que es por accesibilidad, la facilidad de poder contactar a sus familiares o amigos en cualquier momento y lugar. El 31% opinan que el motivo principal es por emergencia al momento de localizar algún familiar de carácter urgente. Y otro 31% indica que utiliza el celular por motivos de trabajo.

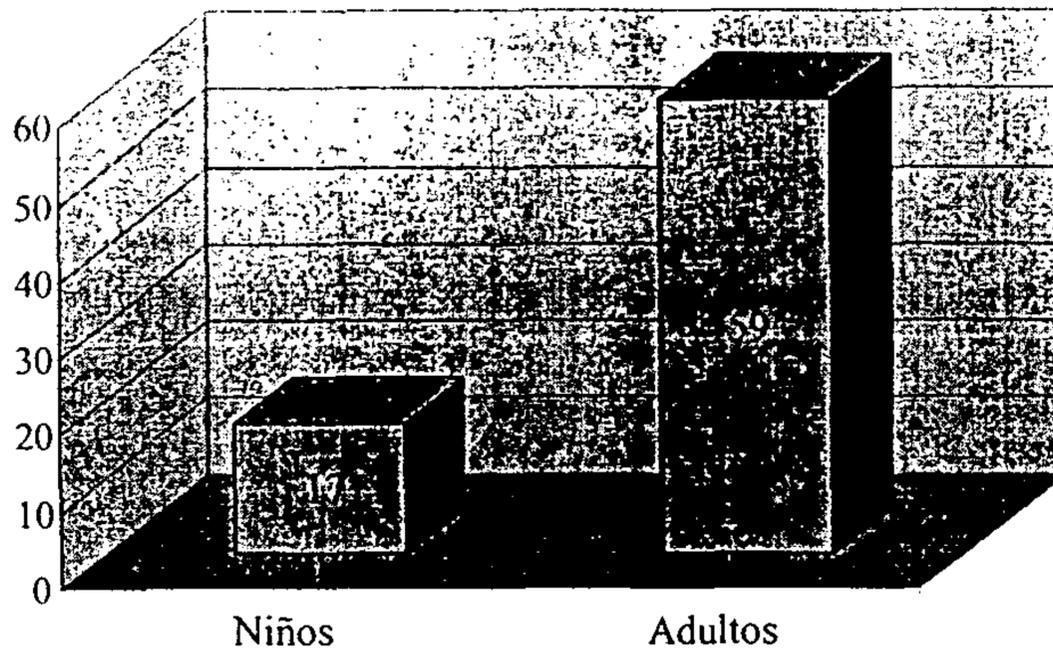
- ¿Cuántos adultos y cuántos niños son en total en esta familia?
(Se consideran niños las personas de 0 a 12 años de edad)



Como se puede observar en la gráfica, en la mayoría de hogares habitan de 1 a 2 niños y en menor porcentaje de 3 a 4 niños por familia. Siendo en mayor porcentaje de 3 a 6 adultos por familia tomando en cuenta que existen varios hogares donde no habitan niños.

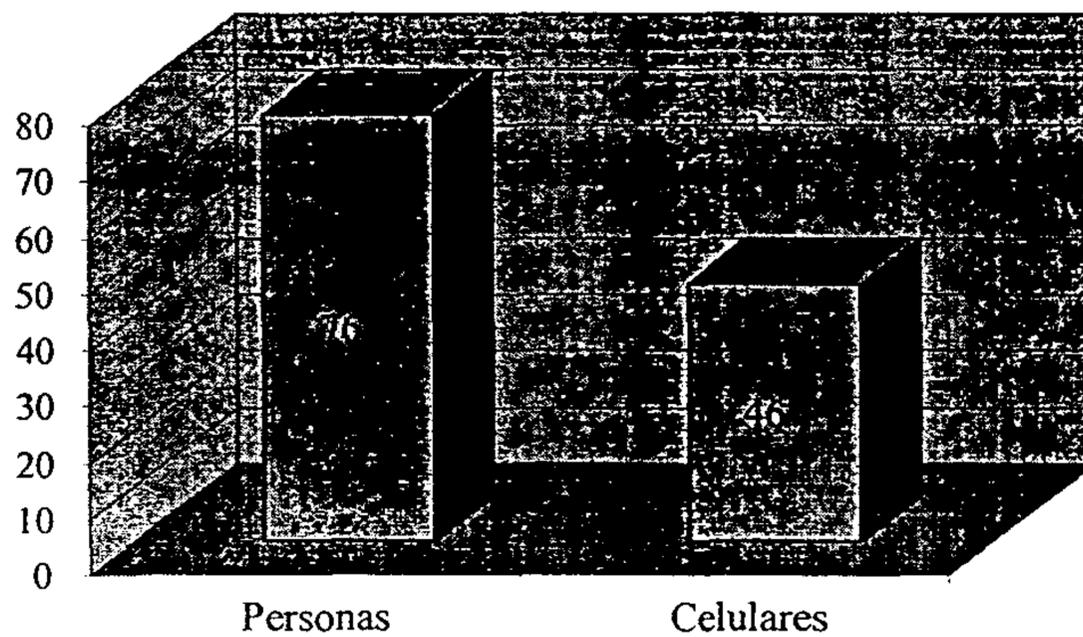
En la siguiente gráfica se puede observar el total de niños y adultos que conforman los hogares de la muestra seleccionada. Donde el 37% está conformado por niños y el 63% por adultos.





La gráfica anterior muestra la sumatoria de adultos y niños de la muestra elegida en números reales, en donde se puede observar que los niños forman una minoría de la población.

La sumatoria de adultos y niños, totalizan 76 personas y según indican las encuestas se poseen para la muestra un total de 46 celulares, por lo que podemos concretar que en el sector c-1 de ciudad San Cristóbal, zona 8 de mixco, de cada 10 personas 6 poseen teléfono celular.



3. Técnica de Observación en el Área Laboral, de Estudios y Familiar

3.1 Interpretación de resultados:

La técnica de observación se realizó del 20 al 27 de agosto del 2005, tomando en cuenta las tres áreas: a) Laboral: departamento AP Consulting (AISFA) fueron observadas 10 personas.; b) Estudios: 10mo. Semestre de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación (USAC) fueron observadas 10 personas; y c) Familiar: Hogares del sector C-1 de Ciudad San Cristóbal, zona 8 de Mixco. Se observó una familia de 6 integrantes donde todos poseían teléfono celular.

Ésta guía se llevó a cabo cuando dos personas interactuaban entre sí y la conversación fue interrumpida por una llamada al teléfono celular de una de ellas. Es en ese momento, es donde se evalúan los comportamientos de ambas personas y los efectos en las relaciones interpersonales.

Como se ha indicado anteriormente una gran población posee teléfono celular por diferentes motivos, este aparato revolucionario se ha convertido en un accesorio más que no puede faltar en los bolsos de las mujeres y en los cinchos de los hombres.

Según lo observado, en el contexto laboral, no importa la hora, el lugar ni la persona que le acompaña, una llamada es contestada de inmediato, el timbre por lo general los utilizan a un volumen medio y/o vibrador, de forma muy natural toma el teléfono, ve el número en la pantalla y contesta la llamada con un tono de voz medio; la mayoría de observados no se disculpan ni le advierte a su compañero *in situ*, algunos se retiran para tener más privacidad y otros contestan frente a su compañero hasta terminar la conversación telefónica, que en todos los observados fueron conversaciones cortas de uno a tres minutos. Al terminar la llamada en algunos casos continuaban la conversación y en otros casos la persona que le acompañaba ya se había retirado.

En el contexto de estudios mientras se recibe la cátedra muchos estudiantes ponen el celular sobre el escritorio con un tono bajo o en vibrador, y otros olvidan bajar el volumen del timbre y una llamada altera a todo el salón. Es allí donde el sonido crea un ruido de comunicación y se pierde la concentración al catedrático que imparte la clase, es importante resaltar que desde el inicio de clases se indica que está prohibido recibir llamadas al celular, sin embargo, pareciera que todos olvidaron la instrucción.

En algunas personas se pudo observar que al sonar el celular dentro del aula mientras reciben clases se muestran muy nerviosos y contestan la llamada de inmediato usando un tono de voz muy suave buscando la manera de no llamar la atención, por lo general las llamadas son relativamente cortas de menos de un minuto y la mayoría pide que le devuelvan la llamada más tarde y explica que está recibiendo clases, una minoría contesta y sigue la conversación hasta dos o tres minutos, pero, ese murmullo de escuchar a la persona hablando por teléfono causa malestar en los compañeros que la rodean, y se pierde la atención a la clase.

La reacción de los estudiantes dentro del aula, cuando suena un teléfono celular mientras se imparten clases, genera el malestar de la mayoría, provocando un pequeño alboroto. El catedrático que es interrumpido tanto por el sonido de la llamada como el murmullo de los alumnos pierde por un momento la atención y continúa luego su clase. Cuando el sonido es muy bajo o en vibrador, las personas muy cercanas al receptor de la llamada se muestran molestas al escuchar el balbuceo que tiene mientras habla por teléfono y esto les hace perder la concentración en la clase.

Finalmente en el contexto familiar, se pudo observar que existe más libertad y confianza de contestar la llamada. Por ejemplo dentro de una familia donde todos los integrantes están reunidos en una comida familiar, sosteniendo una conversación muy amena; los celulares los mantienen en distintos lugares con el volumen más alto y llamativo, al escuchar la llamada se levanta sin excusarse y toma su tiempo para contestar utilizando un tono medio, se aleja para tener más privacidad ya que por lo general estas llamadas son más extensas. Al regresar a la conversación pide que le pongan al día de lo que han hablado para volver a integrarse a la conversación.

Cuando 2 familiares sostienen una conversación y es interrumpida por una llamada al celular, la persona se muestra un poco nerviosa y contesta la llamada, si la conversación era importante, pide que le llamen después, cuando no le toma mucho interés a la conversación con su acompañante, contesta la llamada sin disculparse y se aleja.

Mientras tanto, la o las personas que acompañan al receptor de la llamada, prefieren retirarse y hacer otras actividades, si es una persona mayor se muestra molesto, si es congénere o de la misma edad puede que no le de importancia, si es menor se aleja, se molesta o insiste interrumpiendo la llamada, pero sobre todo los niños son altamente susceptibles a ser interrumpidos o abandonados por contestar una llamada telefónica. Si la persona al terminar la llamada regresa para continuar la conversación le pide que le recuerde de qué estaban hablando, de lo contrario, ya no regresa para continuar la conversación.

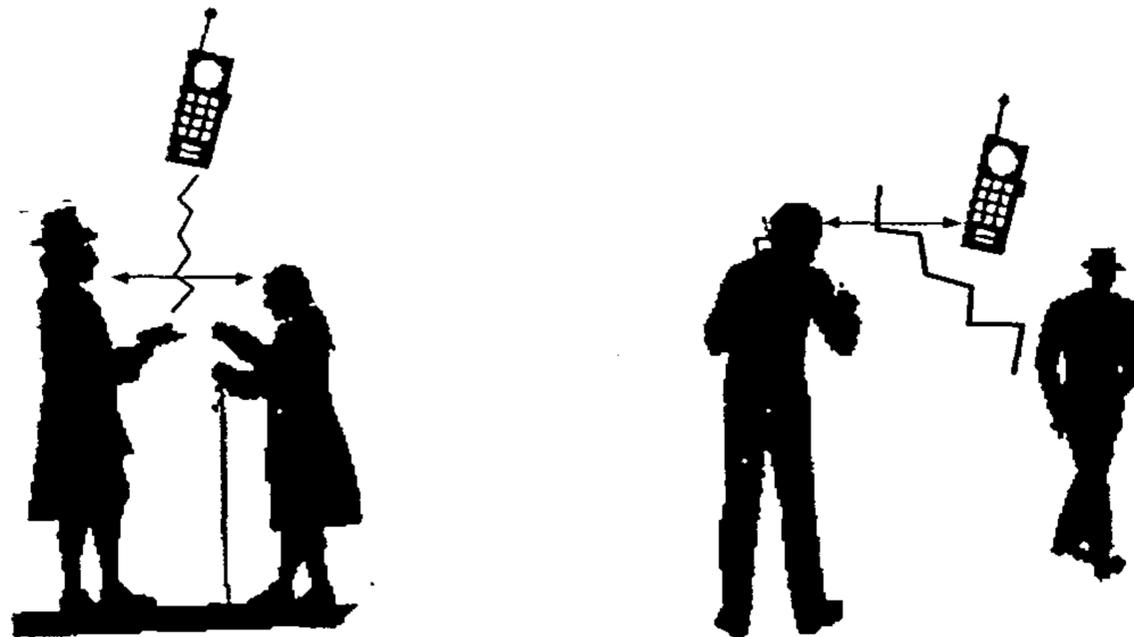
4. Análisis de los resultados

Es evidente que este revolucionario aparato comúnmente llamado "celular", ha venido a cambiar los principios, ritmo de vida, e incluso la libertad de las personas que lo poseen.

Al referirse a los principios se percibe claramente que las personas han perdido un punto importante de la educación clásica, "los buenos modales": Disculpe o Permiso; dos palabras sencillas que demuestran mucho de su educación y que según lo observado, nadie aplicó al momento de recibir una llamada al celular y contestar de inmediato, mientras conversaba con otra persona.

A pesar de que un porcentaje de encuestados indicó que conoce algunas normas de etiqueta en el uso del teléfono celular, en la observación fue notorio que aunque conozcan las normas, no las aplican en su vida diaria. También es importante resaltar que aunque una gran mayoría respondió en la encuesta que se disculpaba y contestaba la llamada, al momento de la observación "ninguno" se disculpó, pero, "todos" contestaron la llamada.

Otro elemento que debe tomarse en cuenta es el compañero *in situ* del que contesta la llamada, ¿qué papel juega ahora?, antes de la interrupción existía una interacción, una comunicación de 2 vías, un elemento importante del proceso de la comunicación (emisor o receptor), la llamada interrumpe la conversación, al momento de escuchar el "ring" se convierte en un ruido de comunicación, ambas personas se desconcentran en la conversación, el receptor de la llamada "contesta". Ahora la comunicación cambia de emisor, sigue siendo de 2 vías, pero, impersonal, el tema cambia totalmente, ahora el ruido de comunicación puede ser el compañero, dependiendo que postura o comportamiento adopte en ese momento.



Al compañero *in situ* del receptor de la llamada, en su mayoría, no le molesta la falta de cortesía y espera que termine de hablar por teléfono para continuar la conversación; en esta acción se demuestra cómo algunas personas se han adaptado a este tipo de cultura en el uso del celular en donde se ha aceptado darle prioridad a la llamada que a la persona misma y la importancia de la conversación interrumpida a disminuido.

Otras personas, se incomodan y con señas (lenguaje Kinésico) le indican que continúan hablando en otro momento, algunos se molestan, se sienten menos importantes y se retiran del lugar. Sin embargo, cuando son estas personas las que reciben la llamada actúan de la misma manera: contestando sin disculparse, sin importar la percepción que tengan de sus modales.

Otro dato significativo es el grado de importancia que respecto al que llama tiene la persona con quien se interactúa, ya que algunas comentan que si la conversación con su compañero es aburrida, sin un fin; y es interrumpida por la llamada, les sirve de excusa para alejarse y terminar la conversación con su compañero *in situ* sin importar quien llame, demostrando una total falta de etiqueta y respeto hacia el interlocutor.

Caso contrario ocurre cuando la conversación es interesante con un fin específico, si la plática es interrumpida por la llamada al celular, con nerviosismo contesta y pide que le llamen después, y continúa la conversación personal. En algunos casos es posible que hagan caso omiso de la llamada y simplemente no conteste sin importar quien llame.

Como se indicó desde el inicio, existe una frecuente falta de cortesía de las personas referente al uso del teléfono celular cuando una llamada interrumpe una conversación.

Cuando se menciona el cambio en el ritmo de vida de las personas que poseen teléfono celular, se percibe el ritmo agitado que éstas llevan, el "ring" del celular es parte integral del stress diario, una llamada puede causar tensión, angustia, desconcentración, mal humor; o al contrario puede generar tranquilidad y felicidad, este estímulo no controlado mantiene a las personas en una incertidumbre emocional.

Las personas encuestadas en general indicaron que poseían teléfono celular por diferentes razones: necesidad, accesibilidad, emergencias, negocios, etc. Pero, el único objetivo que engloba todas estas justificaciones es facilitar la comunicación en cualquier lugar y momento.

A pesar que en la actualidad los teléfonos celulares incluyen infinidad de herramientas, la necesidad de su presencia, únicamente sirven de gancho publicitario para las empresas de telefonía móvil. No significa, claro está, que dichas herramientas no sean útiles para el usuario, pero ciertamente no son indispensables. La relación cara a cara, las personas como entes presentes y tangibles siempre tendrán prioridad.

En esta investigación se han tomado en cuenta 3 diferentes contextos, el área laboral en donde dependiendo del puesto existe la presión de los clientes que llaman directo al celular, o bien de la familia que puede llamar por cualquier emergencia, lo cual mantiene al trabajador pendiente de cualquier llamada. Sin embargo, según lo observado, mientras 2 personas del mismo campo laboral sostenían una conversación y era interrumpida por una llamada, inmediatamente contestaba sin advertir al compañero, si bien es cierto los clientes o familia son importantes, pero esto no es justificación válida para no aplicar buenos modales.

Según la encuesta, en esta área la mayoría respondió que la interrupción de llamadas mientras se sostiene una conversación no daña las relaciones interpersonales, porque al terminar la llamada continúan la conversación, y da por hecho que la persona que espera comprende su situación (en su mayoría negocios). Sin embargo, aclaran que esto es siempre y cuando se le de el uso adecuado al celular sin abusos y se le de su lugar a la persona que lo acompaña.

En el área de estudios se encuestó un grado superior, (10mo. Semestre) que, a pesar de estudiar la comunicación en sí, no la aplican en su diario vivir. Ya que según lo observado en el salón de clases mientras el catedrático expone, siempre hay interrupciones de llamadas al celular. A pesar que desde un inicio se pide de favor que apaguen los celulares, todos hacen caso omiso de esa sugerencia y algunos lo ponen en vibrador, pero las consecuencias siempre son murmullos, alborotos y desconcentración.

Dentro de esta área podemos tomar en cuenta que la relación implica amistad, pero, aunque exista más confianza, siempre se genera una barrera en la relación al no concluir las conversaciones satisfactoriamente.

Es importante resaltar que en la encuesta la mayoría de estudiantes opinó que la interrupción de llamadas si afectan las relaciones interpersonales; se puede considerar que por el nivel de conocimiento en el área de comunicación, comprenden más los efectos que causan los ruidos de comunicación, ya que la mayoría de encuestados lo catalogó de esa manera, pero no pasa de ser un mero conocimiento teórico pues las personas no lo aplican a la practica de sus hábitos diarios.

La tercer área que se investigó fue el contexto familiar en donde el comportamiento y falta de respeto es mayor que en el área laboral y educativo, ya que según lo observado en los integrantes de la familia, la prioridad es la llamada al celular, si se sostiene una conversación con algún familiar ya sea menor o mayor, merece el mismo respeto, sin embargo no se aplica en ninguno. Por lo general las llamadas que se reciben dentro del contexto familiar son más extensas que las anteriores principalmente si es de noche o fines de semana. Ya que el receptor de la llamada tiene tiempo para conversar, suponiendo que después puede continuar la conversación con el familiar.

Pero es aquí donde se generan las barreras en las relaciones interpersonales, porque las conversaciones no se concluyen, por ejemplo, puede ser que para uno esa conversación sea muy importante y el otro no le dio el mismo grado de importancia y prefirió tomar la llamada al celular. Puede que la llamada sea de negocios, de algún amigo o pariente lejano. Pero ya no justifica la emergencia familiar (refiriéndose al núcleo). Y en caso que la conversación no sea retomada, la persona que tenía ese tema importante, ahora prefiera buscar la opinión de alguien más fuera de esa primera persona.

Cuando se habla de la falta de libertad de la persona, se refiere a la dependencia al "celular", ya no es libre de actuar sin él. Si bien es cierto que hay que adaptarse a los cambios tecnológicos para ir al mismo ritmo que el resto de la sociedad, también hay que saber dónde y cuándo es oportuno hacer uso del celular.

Son varios los establecimientos que en la entrada, ya sea con imagen o verbalmente, solicitan apagar el celular. Los más comunes por ejemplo son: cines, teatros, iglesias, bancos, hospitales, gasolineras etc. Al igual que cuando en un establecimiento encuentra las señales de no fumar o no ingresar alimentos atiende a la advertencia y lo hace, sin embargo, cuando se trata de apagar el celular, son contadas las personas que cumplen.

En algunos establecimientos la solicitud de apagar el celular es por respeto a las otras personas presentes, y puede o no omitirse el cumplimiento de la solicitud, pero, en algunos establecimientos como hospitales y gasolineras es una orden directa. La desobediencia de esta solicitud puede interferir con los componentes electrónicos de los instrumentos y aparatos que se utilizan con los pacientes, es decir que involucra situaciones de vida o muerte. En el caso de las gasolineras se trata de preservar la propia vida pues son aparatos que representan un serio riesgo de incendio.

Aún así las personas consideran el rótulo una mera sugerencia por capricho y pasan por alto las solicitudes para preservar su propia vida.

Al hacer referencia de este tema la mayoría de encuestados indicó que si seguía instrucciones, pero basta con ir a una gasolinera, para ver como el mismo dependiente conversa mientras con la otra mano llena el tanque de gasolina envuelto en vapores inflamables.

Aclarando un tema importante, se hará referencia al modo vibrador, muchos encuestados justificaron esta pregunta diciendo que lo ponían en vibrador, sin embargo, esta opción no es apagarlo. Y es aquí donde se demuestra la total dependencia al aparato. Si la persona sabe que tiene una emergencia es mejor que no entre al cine o al teatro hasta resolver el problema, pero, si no hay emergencias, ¿qué puede pasar en 10 o 15 minutos que entre al banco o la gasolinera? los teléfonos celulares tienen la opción de buzón de mensajes, y esta es una opción muy útil de estos aparatos, solo depende que la persona que llame esté dispuesta a dejar el mensaje.

Es por ello que es importante tener una base educativa de cómo utilizar el teléfono celular en cada lugar y momento. Actualmente existen varios libros y artículos sobre la etiqueta en el uso del celular. Según la investigación son pocas las personas que saben de su existencia pero no las aplican, y en inverso hay personas que aunque no conozcan dichas normas las aplican por sentido común.

Es así como las barreras que causa el uso inadecuado del teléfono celular en las relaciones interpersonales, no tiene relación de género, de posibilidad económica, trabajo desempeñado o edad, es más bien, cuestión de sentido común, voluntad y capacidad para determinar lo importante sobre lo que no lo es.

Conclusiones

1. Según los resultados, la mayoría de personas encuestadas, opinó que el uso inadecuado del teléfono celular si puede afectar las relaciones interpersonales.
2. En la observación, cuando dos personas interactúan físicamente y la conversación es interrumpida por una llamada al celular, al contestar, se pierde la concentración en el tema y en algunos casos ya no llega a su fin.
3. Se pudo observar la dependencia de las personas hacia el celular, ya que en todos los contextos las personas portaban su teléfono celular, ya sea en el cinturón, en la bolsa, o en la mano.
4. Existe falta de atención para seguir instrucciones en establecimientos donde se pide que apague el celular ya que la mayoría no lo hace por negligencia o por olvido.
5. Falta de cortesía hacia el compañero *in situ* al no pedir disculpas cuando contesta la llamada. Lo cual puede herir susceptibilidades al hacer sentir menos importante a la persona con quién interactuaba.
6. Desconocimiento de las normas de etiqueta sobre el uso del teléfono celular.

Recomendaciones

1. Al entablar una conversación con otra persona, se debe respetar el espacio que ambos están dando a la plática; lo más adecuado es apagar el celular o bien si espera una llamada urgente, advertir al compañero para que exista tolerancia al momento que ocurra.
2. Si por alguna razón contesta la llamada, debe darle su lugar al compañero *in situ* y evitar extenderse en la conversación telefónica, y al terminar la llamada continúe la conversación.
3. No es necesario portar el celular en todo momento y lugar, esto le resta libertad a la persona y la mantiene pendiente de cualquier llamada, interrumpiendo su rutina de vida. Para evitar esa dependencia, existen otras opciones en el celular donde puede verificar quien le llamó.
4. Al momento de seguir instrucciones no hay que hacer caso omiso de las advertencias, así como se siguen las instrucciones de no ingresar alimentos o no fumar, apagar el celular por un momento no le hará daño, haga uso del buzón de voz del celular.
5. Para evitar enemistades o ser catalogado como falto de cortesía hacia las personas que le rodean, si sostiene una conversación con alguien y es interrumpida por una llamada al celular: no conteste o pida disculpas, sea breve en la llamada y termine la plática.
6. Tomar en cuenta las normas de etiqueta sobre el uso del teléfono celular, para evitar barreras en sus relaciones interpersonales. En este documento se integra una recopilación de dichas normas.

I. Libros de Texto

1. Becvar, Raphael J.
**"Métodos para la Comunicación Efectiva;
Guía para la Creación de Relaciones"**
Editorial Limusa, S.A.
Tercera Edición en español
México, 1989
2. Berlo, David K.
**"El proceso de la comunicación:
Introducción a la teoría y a la práctica"**
Editorial el Ateneo S.A.
Séptima Edición en español
México D.F. 1986
3. de la Torre, Álvaro
"1,000 Consejos sobre Buenas Maneras"
Servilibro Ediciones, S.A.
Primera Edición
Madrid, España 2003
4. **"Enciclopedia Autodidáctica Oceano"**
Volumen 1
Grupo Editorial Océano
Edición 1988
España
5. Estrada Virula, José Roberto
**"Ampliación del sistema de Telefonía
Móvil en Guatemala"**
Facultad de Ingeniería, Tesis
Guatemala, 1979
6. Knapp, Mark L.
**"La Comunicación no Verbal;
El Cuerpo y el Entorno"**
Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
Sexta edición en español
Barcelona, España 1982

7. López Fernandez, Tiberio
“Invitación a Convivir”
Ediciones Paulinas
Tercera Edición
Bogotá, Colombia 1991
8. McCloskey Colón, Margot
“Etiqueta para Profesionales”
Grupo Editorial Norma S.A.
Primera Edición
Bogotá, Colombia 2001
9. Narciso de León Noel José Estuardo
“La Segunda y Tercera Generación de la Telefonía Móvil en Guatemala”
Facultad de Ingeniería, Tesis
Guatemala, 2000
10. Pintos, Fernando
“Comunicación y Comunicaciones”
Editorial Artemis & Edinter de Guatemala
Edición Original
Guatemala, Guatemala 1994
11. Pierre, Simon y Albert Lucien
“Las Relaciones Interpersonales: Ejercicios prácticos y fundamentos teóricos”
Editorial Herder
Segunda edición en español
Barcelona, España 1983
12. Warren, Arnie
“La Gran Conexión”
Ediciones Urano, S.A.
Séptima Edición en español
Barcelona, España 2,000

II. Sitios de Internet

1. www.buenosmodales.cl/Oficina.htm
Buenos modales y el teléfono celular.
2. www.elmundo.es/diccionarios
Conceptos de Etiqueta.

3. www.elnuevodiario.com.ni/archivo/2004/diciembre/26-diciembre-2004/ellas/ellas-20041220-05.html
Artículo: Una "celulitis" que se puede llevar con estilo
Guadalupe Chinchilla
4. www.gestiopolis.com
La comunicación y las relaciones interpersonales,
Camilo Cruz, taller del éxito: www.elexito.com
5. www.kimberlyclarkhogar.com.mx/practiconsejos.asp?art_id=250
Consejos en el uso del celular.
6. www.protocolo.org
Concepto de protocolo y definiciones.
7. www.relaciones-humanas.net/articulos.html
Relaciones Humanas
8. www.saludparalavida.sld.cu
Artículo: Comunicación Interpersonal Efectiva
Artículo: Competencias Comunicativas y Relaciones Interpersonales
Autor: Dionisio F. Zaldivar Pérez
9. www.yucatan.com.mx/especiales/celular/comofunciona.asp
Historia del Celular.

Anexos



Favor, responder los siguientes cuestionamientos, las respuestas de la misma serán útiles para la investigación del tema de tesis sobre el uso del teléfono celular.

1. ¿Poseo teléfono celular?

Si No

2. ¿Cuál es su principal motivo para poseer teléfono celular?

Por Accesibilidad
Por necesidad
Por obligación

Por Emergencia
Para recibir llamadas
Otros, ¿Cuál? _____

3. ¿Mantiene saldo en su línea celular?

Si No

4. ¿Sigue instrucciones al pedirle que apague el celular, por ejemplo en hospitales, cines, teatros, iglesias, gasolineras etc.?

Si No

5. ¿Al entablar conversación con otra persona, y tiene una llamada al celular, qué reacción toma?

Contesta la llamada y se aleja
Pide que le llamen más tarde
No contesta la llamada

Pide disculpas y contesta
Propone devolver la llamada
Otros, ¿Cuál? _____

6. En caso de contestar la llamada, al regresar con la persona que estaba hablando ¿le pide que le recuerde de qué estaban hablando?

Si No

7. ¿Sabe de la existencia de alguna norma de etiqueta en el uso del celular?

Si No

8. ¿Le ha ocurrido que cuando está hablando con otra persona, la llaman al celular, y contesta?

Si No

9. ¿Qué reacción tiene cuando su compañero se aleja de usted para tener más privacidad en la llamada?

Se incomoda
Se siente menos importante
No le da importancia

Se retira
Espera
Otros, ¿Cuál? _____

10. ¿Cree que una llamada al celular, puede afectar las relaciones interpersonales?

Si No

¿Por qué? _____

Sexo: M F Educación: Primaria, grado Salario Aprox.: Q.1,000-Q.3,000
Secundaria, grado Q.3,001-Q.9,000
Edad: Diversificado, grado Q.9,001 a más
Universitario, año No. No labora



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Licenciatura en Ciencias de la Comunicación



Favor, responder los siguientes cuestionamientos, las respuestas de la misma serán útiles para la investigación del tema de tesis sobre el uso del teléfono celular.

1. ¿Cuántas personas viven en su hogar?

2. ¿Posee teléfono celular algún integrante de su familia?

3. ¿Cuántos teléfonos celulares tienen en total?

4. ¿Cuál es el principal motivo para poseer teléfono celular?

5. ¿Cuántos adultos y cuántos niños son en total en esta familia?

Fecha:

Hora:

Descripción del Contexto

Persona A
(Receptor de la llamada)

Sexo: Edad Aprox.:

Tipo de timbre
Vibrador Bajo
Medio Alto

Reacción al escuchar el "ring"
Nervioso Tranquilo

Se excusa y contesta la llamada
Si No

Advierte al compañero que contestará
Si No

Contesta la llamada sin excusarse
Si No

Se retira sin advertir para tener mayor
privacidad
Si No

Se excusa y se retira
Si No

No contesta
Si No

Rapidez al contestar la llamada:
De inmediato
Ve el número en la pantalla
Espera largo tiempo en contestar

Tono de voz al contestar
Fuerte Medio Suave

Duración de la conversación telefónica
Extensa Considerable Corta

Continúa la conversación con su compañero
Si No

Le pide que le recuerde de qué estaban hablando
antes de la interrupción
Si No

Otras reacciones o comportamientos

Persona B
(Compañero (físico) de conversación)

Sexo: Edad Aprox.:

Reacción al escuchar el "ring"
Tranquilo Impaciente

Actitud al ver a su compañero contestar

Espera que el compañero termine de hablar por
teléfono

Si No

Se excusa y se retira

Si No

Si se extiende la llamada del compañero, se
muestra impaciente

Si No

Se muestra molesto al continuar la conversación
cuando el compañero cuelga

Si No

Otras reacciones o comportamientos