



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



**Los mensajes de texto como una herramienta de comunicación en el Centro de  
Locución Interpretativa Gilda Castro, de la Ciudad de Guatemala**

**Trabajo de tesis presentado por:  
Johanna Elizabeth González Sánchez**

**Previo a optar al Título  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

**Asesor de Tesis:  
Lic. Roberto Eleázar Orozco Pérez**

**Guatemala, octubre 2014**

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

**Director**

Lic. Julio Sebastián Chilin

**Consejo Directivo**

**Representantes Docentes**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

**Representantes Estudiantiles**

Pub. José Jonathan Girón

Pub. Aníbal de León

**Representante de Egresados**

**M.A.** Michael González Bátres

**Secretaria**

M Sc Claudia Molina

**Tribunal Examinador**

Lic. Roberto Eleazar Orozco Pérez

M. Sc. Sergio Morataya

M.A. Donaldo Vásquez

Lic. Cesar Paíz

Lic. Hugo Gálvez



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

Guatemala, 16 de octubre de 2013  
Dictamen aprobación 155-13  
Comisión de Tesis

Estudiante

**Johanna Elizabeth González Sánchez**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante **González**:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la Comisión de Tesis en el inciso 1.4 del punto 1 del acta 17-2013 de sesión celebrada el 16 de octubre de 2013 que literalmente dice:

*1.4 Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar al (a la) estudiante Johanna Elizabeth González Sánchez, carné 200114145, el proyecto de tesis: LOS MENSAJES DE TEXTO, COMO UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE LOCUCIÓN INTERPRETATIVA GILDA CASTRO, ZONA 4 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA. B) Nombrar como asesor(a) a: Licenciado Roberto Orozco.*

Asimismo, se le recomienda tomar en consideración el artículo número 5 del REGLAMENTO PARA LA REALIZACIÓN DE TESIS, que literalmente dice:

...“se perderá la asesoría y deberá iniciar un nuevo trámite, cuando el estudiante decida cambiar de tema o tenga un año de habersele aprobado el proyecto de tesis y no haya concluido con la investigación.” (lo subrayado es propio).

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
**M.A. Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis  
AM/Eunice S.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)



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

Ref. ECC-CT-15/2014

Guatemala, 24 de abril de 2014.

Estudiante

**Johanna Elizabeth González Sánchez**Carné **200114145**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Guatemala

Estimada estudiante **González:**

De manera atenta me dirijo a usted en atención a su solicitud del 25 de febrero del presente año, dirigida al Director de esta unidad académica, en la cual autoriza con su visto bueno, que se nombre a M.A. Donaldo Vásquez y M.Sc. Sergio Morataya para que revisen su trabajo de tesis **LOS MENSAJES DE TEXTO COMO UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE LOCUCIÓN INTERPRETATIVA GILDA CASTRO, ZONA 4 DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.**

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



  
Licenciado Julio E. Sebastián Ch.  
Director ECC



AM/JESCH/Eunice S.  
Copia: Archivo



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

Guatemala, 09 de septiembre de 2014.  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 87-2014

Estudiante  
**Johanna Elizabeth González Sánchez**  
Carné 200114145  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **González:**

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título: LOS MENSAJES DE TEXTO COMO UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE LOCUCIÓN INTERPRETATIVA GILDA CASTRO, DE LA CIUDAD DE GUATEMALA, siendo ellos:

Lic. Roberto Orozco, presidente(a)  
M.Sc. Sergio Morataya, revisor(a).  
M.A. Donaldo Vásquez, revisor(a)  
Lic. César Paiz, examinador(a).  
Lic. Hugo Gálvez, examinador(a).  
M.A. Fernando Arévalo, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



*M.A. Aracely Mérida*  
M.A. Aracely Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis

*Lic. Julio E. Sebastián*  
Lic. Julio E. Sebastián  
Director ECC



Copia: Larissa.  
Archivo.  
AM/JESCH/IEunice S.

**Autorización informe final de tesis por Terna Revisora  
Guatemala, de 2014**

M.A.  
Aracelly Mérida,  
Coordinadora  
Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación,  
Edificio Bienestar Estudiantil, 2do. Nivel.  
Ciudad Universitaria, zona 12

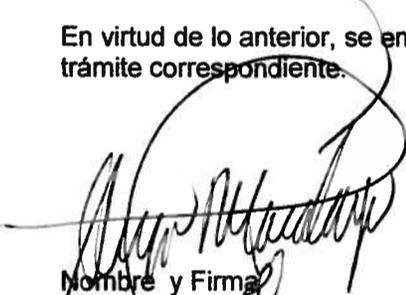
Distinguida M.A. Mérida

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante Johanna Elizabeth González Sánchez

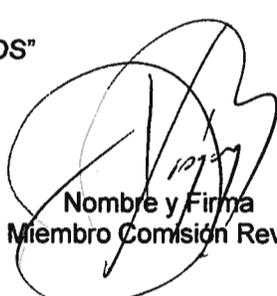
Carné 200114145. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS, cuyo título es:  
**Los mensajes de texto como una herramienta de comunicación en el Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, de la Ciudad de Guatemala**

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

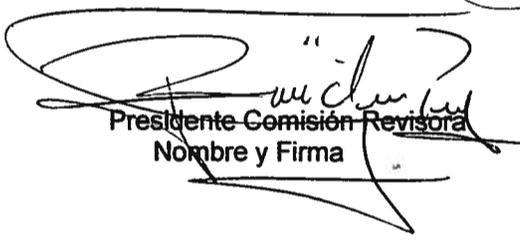
"ID Y ENSEÑAD ATODOS"



Nombre y Firma  
Miembro Comisión Revisora



Nombre y Firma  
Miembro Comisión Revisora



Presidente Comisión Revisora  
Nombre y Firma



# Universidad de San Carlos de Guatemala

## Escuela de Ciencias de la Comunicación

Guatemala, 04 de noviembre de 2014.  
Orden de impresión/NR  
Ref. CT-Akmg- No. 96-2014

Estudiante  
**Johana Elizabeth Gonzalez Sanchez**  
Carné 200114145  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Gonzalez:**

Nos complace informarle que con base a la **autorización de informe final de tesis por asesor**, con el título: LOS MENSAJES DE TEXTO COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN EN EL CENTRO DE LOCUCIÓN INTERPRETATIVA GILDA CASTRO, DE LA CIUDAD DE GUATEMALA, se emite la orden de impresión.

Apreciaremos que sean entregados un ejemplar impreso y un disco compacto en formato PDF, en la Biblioteca Central de esta universidad; seis ejemplares y dos discos compactos en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y nueve ejemplares en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional como usted, egresado de esta Escuela, que cuenta con todas las calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



*M.A. Aracelly Mérida*  
**M.A. Aracelly Mérida**  
Coordinadora Comisión de Tesis

*Lic. Julio E. Sebastian Ch.*  
**Lic. Julio E. Sebastian Ch.**  
Director ECC



Copia: archivo  
AM/JESCH/Eunice S.

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)

## **Dedicatoria:**

A Dios:

Por haberme guiado en esta meta alcanzada, como las que me faltan por alcanzar en el transcurso de mi vida, por haberme brindado sabiduría y perseverancia para levantarme con cada obstáculo que se me presentara, haber aprendido de mis errores y ser mejor persona.

A mi madre:

Por demostrarme su amor, brindarme su apoyo y guiarme en todo momento, educarme y cuidarme, durante todo lo que llevo de vida. Por sus palabras de aliento en toda situación y poder seguir adelante. La quiero mucho y agradezco al creador que le permite estar conmigo.

A mis catedráticos:

A todos los que me apoyaron y me brindaron su formación profesional, en especial a: M.A. Aracely Mérida, Lic. Roberto Orozco. Por su amistad, apoyo y guía, para que esta tesis culminara satisfactoriamente. Muchas gracias.

A mis compañeros de trabajo:

A M.A. Karen Orellana y en especial a la licenciada Ana Lucia Luna, por su apoyo incondicional para continuar con esta meta trazada.

A las personas más cercanas:

Por sus muestras de solidaridad y confianza en que podría continuar con esta meta trazada. Y en especial a mi gran amigo Werner, por creer en que podría lograr esta meta, muchas gracias.

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

## ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>Marco Conceptual</b>	
1.1. Título	5
1.2. Antecedentes	5
1.3. Justificación	8
1.4. Planteamiento del problema	8
1.5. Alcances y límites	9
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>Marco Teórico</b>	
2.1. Telefonía móvil	11
2.1.1. Antecedentes de la telefonía móvil en Guatemala	12
2.1.2. Generaciones de la telefonía móvil	13
2.1.3. Generación 0G	13
2.1.4. Generación 1G	14
2.1.5. Generación 2G	15
2.1.6. Generación 2.5G	15
2.1.7. Generación 3G	16
2.1.8. Generación 4G	17
2.2. Definición de mensajes de texto (SMS)	18
2.2.1. Tipos de mensajes	20
2.2.2. Mensajes MT-SM entrantes MO-SM salientes	21
2.2.3. Lenguaje de los mensajes de texto	22
2.3. Desarrollo de los mensajes de texto	23
2.3.1. Comparación de la comunicación correcta e incorrecta	23
2.3.4. Comunicación escrita	24
2.3.5. Emoticones	25
2.3.6. Significado de los emoticones	26
2.4. Futuro de los mensajes de texto, mensajes multimedia (MMS)	27
2.5. Teoría de los mensajes de texto, la Pirámide de Maslow	28

### **CAPÍTULO III**

#### **Marco Metodológico**

3.1. Tipo de investigación	30
3.2. Objetivos	30
3.2.1. Objetivo general	30
3.2.2. Objetivos específicos	30
3.3. Técnica	30
3.4. Instrumento	31
3.5. Población y muestra	31
3.6 Muestra	31
3.7. Procedimiento	32

### **CAPÍTULO IV**

#### **Descripción de los resultados**

4.1. Análisis de datos de la encuesta	33
4.2. Conclusiones	46
4.3. Recomendaciones	47
Referencias bibliográficas	48
Anexos	51

## RESUMEN

**Título:** “Los mensajes de texto como una herramienta de comunicación en el Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, de la Ciudad de Guatemala.”

**Autor:** Johanna Elizabeth González Sánchez.

**Universidad:** San Carlos de Guatemala.

**Unidad Académica:** Escuela de Ciencias de la Comunicación.

**Planteamiento del Problema:** ¿Cuál es el uso de los mensajes de texto como una herramienta de comunicación por los estudiantes que asisten al Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro?

**Instrumentos:** Fichas bibliográficas, de resumen y encuesta estructurado con preguntas abiertas y cerradas

**Procedimiento para la obtención de datos:** Para lograr los objetivos del presente trabajo, se realizó la recopilación bibliográfica y documental acerca del tema. Adicionalmente se realizó una encuesta a los estudiantes del Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro.

### **Resultados y conclusiones:**

Del resultado de la encuesta realizada Se estableció que las personas encuestadas tienen 3 o más años del utilizar el mensaje de texto como una herramienta de comunicación, que utilizan palabras completas y cuando utilizan emoticones utilizan la imagen que expresa amistad y que es utilizado para comunicarse 3 veces por semana.

## INTRODUCCIÓN

La telefonía móvil desarrolló durante 1992 los mensajes de texto, también conocidos como SMS. Como lo muestra Marconi en el documento "Services and Facilities to be provided in the GSM System". Tanto el móvil originado como el móvil terminado hicieron que los mensajes cortos aparecieran sobre la mesa de "GSM teleservices". Con el paso del tiempo estos servicios de mensajes cortos, disponibles en los teléfonos móviles, se han transformado en una opción de comunicación, hasta llegar a promocionar los mensajes multimedia, también llamados MMS. Estos mensajes fueron diseñados para cumplir una función similar a la del mensaje de texto regular y así convertirse en el sustituto de una llamada de teléfono móvil. Sin embargo, la gran demanda de los últimos años, pese a las limitaciones iniciales que presentó, ha obligado a las empresas de telefonía móvil a mejorar los servicios que ofrecen no solo en relación a mensajería.

La telefonía móvil fue el medio fundamental del servicio de mensaje de texto que inició con la tecnología 1G, la primera generación de este tipo y se caracterizó por ser analógica, por la ampliación de coberturas territoriales, por la incorporación creciente de contenidos y porque se utilizaba únicamente para llamadas. La segunda generación de telefonía se produjo con la introducción de los SIM—módulo de identificación del suscriptor— y la era digital, conocida como tecnología 2G, ofreció alta velocidad en las llamadas y una transmisión de datos estándar.

A medida que el tiempo transcurrió y con el descubrimiento de nuevos conocimientos, apareció la tercera generación, con el salto a la tecnología 3G, cuya punta de lanza fue la alta velocidad en transmisión de datos y con acceso inalámbrico a internet, continuando así con la llamada era digital. Próximamente, la cuarta generación que será llamada tecnología 4G, vigente ya en algunos países asiáticos, espera que sea 50 veces más rápida para la recepción y generación de llamadas, transmisión de datos y envío de mensajes de texto. Se tiene la expectativa que en Guatemala pueda ser implementada en un tiempo no muy lejano.

La evolución del mensaje de texto, que ahora muestra mensajes multimedia, es utilizada como una herramienta de comunicación, en forma unilateral, es decir, solo de una vía, o bilateral, en ambas vías, emisor y receptor. De esta forma obtiene ventajas en función del segmento a quien se dirige y trabaja por medio de incentivos promocionales, brindando así una respuesta del 50% por parte del consumidor de este servicio.

De esta manera, el teléfono móvil se vuelve un medio fundamental para el acceso y difusión de información y comunicación de la sociedad moderna en constante actualización tecnológica. No obstante, la utilización masiva de teléfonos móviles e Internet, ha generado un nuevo modelo de comunicación caracterizado por el uso abreviado del lenguaje que en ocasiones genera ruidos semiológicos por la omisión de signos lingüísticos en el contenido de los mensajes de texto enviados y recibidos.

Con base en esto, el presente estudio analiza a través la investigación de campo, si la utilización del mensaje de texto funciona como una herramienta de comunicación específicamente por los estudiantes del Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, ubicado en la zona 9 de la Ciudad de Guatemala; y así determinar si los mensajes de texto son utilizados como herramienta de comunicación.

Conjuntamente, el estudio incluye tres marcos investigativos, siendo: 1) un marco conceptual, en el cual se anotan los antecedentes, la importancia de la investigación por medio de la justificación, la definición del problema a investigar, así como los alcances y límites que circunscribirán el trabajo; 2) un marco teórico, en el que se expone toda la teoría que se utilizará para sustentar el trabajo de investigación; 3) un marco metodológico, en el que se definen los objetivos, se describe el método, las técnicas, instrumentos, universo y muestra del estudio. Por último, se incluye un apartado operativo, es decir, los resultados de la investigación y sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### Marco Conceptual

#### 1.1. Título del Tema

Los mensajes de texto como una herramienta de comunicación en el Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, de la Ciudad de Guatemala.

#### 1.2. Antecedentes

En relación al tema de estudio se encontraron algunas tesis en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala siendo las siguientes:

Ovando, Emily. (2009). *Uso de mensajes de texto, como herramienta de comunicación en las radios de Emisoras Unidas de la ciudad de Guatemala*. Esta tesis describe como el uso y servicios que los mensajes de texto –SMS- tienen como herramienta de comunicación en las radios que conforman el grupo de Emisoras Unidas, además examina el lenguaje de los SMS y su distorsión. Respecto al lenguaje, afirma que los mensajes de texto sostienen una íntima relación con el mundo que rodea al humano; por lo tanto, el desarrollo del código SMS responde a una manera específica de codificar el lenguaje.

De igual modo, ofrece un valor añadido en la transmisión de información, un nuevo concepto de comunicación basado en la disponibilidad absoluta de los usuarios que responden desde donde estén y con gran rapidez, como si estuvieran presentes en la conversación. El estudio concluye que los mensajes de texto son una herramienta de comunicación en las radios del grupo de Emisoras Unidas, sirven para la interacción y comunicación con la audiencia y se utiliza sobre todo, para recibir saludos, solicitudes, comentarios, actualizaciones, sugerencias o quejas.

Ruiz, Paola. (2006). *Barreras que causa el uso inadecuado del teléfono celular en las relaciones interpersonales*. La autora realiza un estudio en tres áreas en las que todo ser humano se desenvuelve: laboral, de estudios y familiar; además, incluye una breve recopilación de la normas de etiqueta para el uso del teléfono celular. Este trabajo concluye que el uso inadecuado del teléfono celular sí puede afectar las relaciones interpersonales y la falta de cortesía hacia la persona que está en espera de ser atendido puede herir susceptibilidades, desconociendo que existen normas de etiqueta para el uso de celular como las ideas sociales que integran una visión humana.

González, Cinthia. (2008). *La dependencia de la telefonía celular y cambios que este produce en el entorno social y académico en los estudiantes universitarios de la escuela de ciencias de la comunicación de la universidad de san Carlos de Guatemala*. El estudio realizado sobre este tema considera que es un avance tecnológico pero que a su vez puede causar serios problemas porque ha dejado de ser una herramienta con la que pueden comunicarse y se ha convertido en un medio de entretenimiento el cual tiene mayor auge entre la juventud, afectando la vida social, haciendo así, que el proceso de enseñanza aprendizaje sea interrumpido por barreras y ruidos en la comunicación. La autora afirma que existe dependencia del uso de celular, de tal manera, todas las actividades diarias giran alrededor de este aparato haciendo que sea afectado su entorno social y académico.

González, José. (2008). *Códigos de comunicación escrita en el Messenger por los y las estudiantes de la escuela de ciencias de la comunicación de la Universidad de san Carlos de Guatemala*. [Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación]. Guatemala: Escuela de Ciencias de la Comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala. La investigación presenta un estudio descriptivo de la comunicación escrita dentro de internet por uso de aplicaciones de mensajería corta o Chat y el reciente Messenger de gran demanda entre los usuarios. Identifica que los factores por los cuales se utilizan códigos en la comunicación en la mensajería instantánea son por rapidez o bajo costo. El estudio asevera que el mundo de la mensajería corta sumerge al usuario frente al computador sin dejar reconocer la línea divisoria entre la realidad y la fantasía, además, que el Messenger, para esa fecha, es el medio de comunicación en tiempo más corto y logra que el lenguaje con códigos sea comprendido, favoreciendo a los usuarios de este servicio.

También en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Se encontró las tesis de: Figueroa, Cesar. (2005). *Protocolo de centros de mensajes de texto en redes móviles CDMA y GSM y su aplicación en los sistemas de seguridad* Guatemala: Esta tesis expone que en la actualidad el uso de los mensajes de texto, utilizado en las redes móviles, se ha convertido en una herramienta de uso frecuente de comunicación. Al mismo tiempo, describe el funcionamiento y las aplicaciones que pueden generarse con este tipo de tecnología a menor costo, a diferencia de utilizar otro tipo de medio de comunicación. Así como también si se han desarrollado aplicaciones más complejas con este tipo de tecnología para usos comerciales, científicos y de seguridad. El autor concluye que los protocolos de señalización permiten la comunicación de datos entre el centro de mensajes de texto y la central de conmutación móvil consiguiendo de esta manera la estandarización de redes, siendo los mensajes de texto más efectivos siempre y cuando los operadores telefónicos brinden las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de los mismos.

Escobar, Julio. (2005). *Servicios Multimedia de tercera generación de telefonía móvil con el estándar UMTS*. [Tesis de Licenciatura Ingeniería en Sistemas]. Guatemala: Facultad de Ingeniería, Universidad de San Carlos de Guatemala. El autor describe la tecnología de tercera generación de telefonía móvil celular llamada UMTS (Universal Mobile Telecommunications System). Dicha tecnología, la prevé como estándar en esta tercera generación o 3G. El trabajo se centra en los servicios que se pueden prestar con esta tecnología, pero sin dejar de lado la arquitectura y modo de funcionamiento de la misma, sus orígenes y su estado actual. El estudio ratifica que uno de los aspectos definitivos en cuanto a las tendencias en telefonía móvil, según los estudios de grupos independientes a nivel mundial, es que los niveles de consumo masivo de servicios de contenidos (en contraparte a los servicios sólo de comunicación) van en aumento.

Dicha tendencia se remarca en los países europeos, pero a nivel mundial se sigue fusionando el interés por servicios de comunicación y de información. Posiblemente en un futuro, que se prevé a dos o tres años, cuando los hábitos de consumo de los usuarios del servicio se modifiquen lo suficiente, para acentuar una necesidad de este tipo, se lleve a cabo el inicio de la implementación de 3G.

### **1.3. Justificación**

La presente tesis se realiza inicialmente, como requisito para optar al título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación por la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. En segundo lugar, se decide elegir el tema debido a los complejos procesos de transformación social, económica, política y cultural que conlleva la tecnología de punta. La práctica evaluativa se ha constituido en un conocimiento inevitable y es necesario realizar un estudio del uso de estos mensajes como herramienta de comunicación en los diferentes niveles socioeconómicos.

Por ello, se decide realizar esta investigación con el fin de llegar a determinar si los mensajes de texto son utilizados como herramienta de comunicación por los estudiantes que asisten al Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, de la Ciudad de Guatemala.

### **1.4. Planteamiento del problema**

En principio, el estándar de mensajes de texto es independiente del tipo de transporte y red móvil empleada y sólo define un sistema de sincronización del contenido (SMIL) y un modo de encapsulado de los mensajes. Dependiendo del tipo de red, se emplea un método de aviso al terminal de usuario cuando hay mensajes nuevos y un camino de transporte sobre la red radio en relación con la red. Así, permite que usuarios móviles de distintos tipos de redes puedan enviarse mensajes de texto y mensajes multimedia sin problemas, ya que el estándar final empleado para el transporte es igual

Cooper (1980) afirmó que los mensajes de texto SMS y mensajes multimedia MMS constituyen una nueva extensión de la mensajería móvil para incluir, en un principio solo texto y después texto, imagen y sonido real; posteriormente vídeos y en el futuro virtualmente cualquier tipo de contenido que pueda mostrarse en un teléfono móvil. En el estándar no se define, además, una limitación de tamaño máximo, gran diferencia con respecto a los mensajes de texto SMS (que admiten un máximo de 160 caracteres de 7 bits por mensaje), si bien muchos operadores limitan su tamaño máximo por cuestiones prácticas.

**¿Cuál es el uso de los mensajes de texto como una herramienta de comunicación por los estudiantes que asisten al Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro?**

## **1.5. Alcances y límites del tema**

### **Objeto de estudio**

El mensaje de texto como una herramienta de comunicación en el Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro.

### **Ámbito geográfico**

La investigación se desarrolló en el Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, ubicado en la 6<sup>a</sup>. Calle "A" 7-66 zona 9, Ciudad de Guatemala.

### **Ámbito institucional**

Superintendencia de Telecomunicaciones, (SIT).

### **Ámbito poblacional**

Estudiantes de ambos géneros, comprendidos entre las edades de 17 a 25 años, inscritos en las jornadas vespertina y sabatina del Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro.

### **Ámbito temporal**

La investigación se llevó a cabo entre los meses de agosto a octubre del año 2013.

### **Límites**

En este estudio se tomó en cuenta únicamente a la telefonía móvil prepago de Guatemala y a los estudiantes del Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro de la Ciudad de Guatemala.

## Capítulo 2

### Marco Teórico

Se realizó una búsqueda de información que ayudo a elaborar el marco teórico. Asimismo se revisaron documentos que permitieron definir los conceptos que se relacionan con la investigación; siendo necesario definir los siguientes:

El objetivo fundamental de esta investigación es determinar el uso de los mensajes de texto como una herramienta de comunicación por los estudiantes que asisten al Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, de la Ciudad de Guatemala. Sin embargo, resulta pertinente acercarse hacia algunos planteamientos teóricos que constituirán las ideas generales y predominantes para el estudio. Del tal modo, han de considerarse temas clave como telefonía móvil, mensajes de texto, formas de comunicación.

Hasta la aparición de la escritura, el ser humano se comunicó a través de mensajes simples entre los que el habla ocupaba sin dudas un rol predominante. Luego de la creación de las primeras formas de escrituralogró desarrollar mensajes más complejos que, al permanecer en un medio escrito, permitían ser entregados a un público más amplio, así como también a distancias insuperables. En la actualidad, el mensaje escrito ha caído casi en desuso frente a otras tecnologías comunicativas entre las cuales las relacionadas con la informática han ganadopreponderancia. ([www.psicopedagogia.com/definición](http://www.psicopedagogia.com/definición))

Flores, 2009 (<http://www.psicopedagogia.com>) consideró la definición de mensaje de la siguiente forma: es el objeto central de cualquier tipo de comunicación que se establezca entre dos partes, el emisor y el receptor. Si bien en general se relaciona la idea de mensaje con mensajes escritos, hoy en día la variedad de estilos comunicativos posibles es ciertamente infinito y hace que los individuos puedan mantener contacto con otras personas de diversas maneras.

<http://www.google.com.gt/imgres>

## 2.1. Telefonía Móvil

El Diccionario Encarta® 2009. © (1993-2008) Microsoft® la define como: aparato portátil de un sistema de telefonía móvil.



Según(Rey, 1993) considera que las redes telefónicas existían desde hace más de 100 años y desde su nacimiento no han parado de crecer vertiginosamente; este fenómeno resulta especialmente apreciable en el caso de la telefonía móvil que, de representar más cifras insignificantes tan solo hace unos pocos años, tendrá más de 200 millones de usuarios a nivel global para el año 2000.

Además, consideró que con la liberación de los mercados de telecomunicaciones y las continuas alianzas entre operadores y fabricantes para competir y mejorar con tecnología más compleja, se traducirían en una continua evolución de redes y servicios, con el fin de que los usuarios dispongan de una amplia oferta para elegir. Por ello, se hace necesario adquirir los conocimientos que permitan la selección de la oferta más adecuada en cada caso.

(Fuentes, 2009) expone que, básicamente la comunicación entre celulares se hace posible porque existe una red de comunicaciones que se denomina telefonía móvil, a la cual acceden las terminales o teléfonos móviles, interconectándose centrales públicas y móviles. Incluso, dependiendo de las bandas o frecuencias con las cuales opera cada aparato en particular, un celular mexicano podrá funcionar igualmente y sin ningún cambio en cualquier lugar de Europa.

Por eso, se puede afirmar que el celular, sin duda alguna, ha sido uno de los más grandes inventos del siglo pasado, ya que a través de él no solamente se puede mantener contacto con amigos y familiares en cualquier momento y en cualquier lugar, sino que además ha servido para contarle al mundo noticias que, por el recóndito del lugar donde se dieron, hubiese sido imposible de comentar. De igual manera, aunque con un papel más superficial, el celular ha servido a muchos para cerrar importantes negocios.  
[www.definicionabc.com](http://www.definicionabc.com)

### 2.1.1 Antecedentes del teléfono móvil en Guatemala

Según (Palencia García, 2001) la historia de la telefonía móvil en Guatemala dio sus primeros pasos a finales de los años 80. En 1989, comunicaciones celulares COMCEL tuvo acceso a una banda de telefonía móvil (Banda B) e inició operaciones en 1990; desde entonces y hasta finales de 1997, COMCEL operó como el único ofertante de servicio de telefonía móvil.

Esta compañía considera que Guatemala fue de las primeras en Latinoamérica en contar con este servicio, entrando a la modernización en las telecomunicaciones casi a la par de los países desarrollados. Es así como empieza la comunicación por medio del teléfono celular en Guatemala, expandiendo su uso en gran escala conforme el transcurso del tiempo, aun tomando en cuenta que al inicio el costo era elevado pero que en la actualidad es más accesible; por lo que la cantidad de usuarios ha aumentado considerablemente. Dentro del inicio del mercado de telefonía móvil en Guatemala 1989 con la concesión de la banda B en 800 MHz Comunicaciones Celulares (COMCEL/Tigo) inició operaciones, extendiéndose a varios lugares del país.

El mercado de Telecomunicaciones se constituyó en 1997 y la subasta de espacio en la frecuencia de 1900 mhz, se dio el ingreso de varios operadores internacionales. En 1998, Telecomunicaciones de Guatemala de América Móvil y Telefónica de Guatemala se adjudicaron licencias en la frecuencia 1900 iniciando operaciones en 1999 bajo las marcas PCS Digital y Telefónica MoviStar. En el mismo año, Tigo (en ese entonces COMCEL) lanzó el primer servicio prepagado del país, cobrando llamadas salientes y entrantes.

Palencia García, (2001), también indica que la Compañía Bellsouth Internacional, en 1999 otorgó la cuarta licencia para servicios móviles nacionales iniciando operaciones en 2000. En 2003, el operador salvadoreño Digicel (hoy parte de DigicelGroup) se asignó la quinta licencia de servicios móviles en la frecuencia 900 megahertz. Ese mismo año se atribuyó una sexta licencia de servicios móviles en la frecuencia de 800 mhz a una empresa local.

Además, con la adquisición en el 2004 de diez operaciones de Bellsouth Internacional por parte de Telefónica Internacional, Bellsouth Guatemala pasó a manos de Telefónica de Guatemala, siendo conocida desde marzo de 2005 con la marca conjunta MoviStar. En septiembre de 2006, PCS Digital cambió su nombre a Claro como parte de un proceso de integración de marcas en Centro América, emprendido por su matriz (América Móvil).

Esto ocasionó que el 8 de septiembre de 2006, por primera vez en la historia de Guatemala, siete de cada diez usuarios (3, 714,900 usuarios) apagaron su teléfono móvil como forma de protesta ante el intento de los operadores de realizar cobros por servicios, hasta el momento gratuitos, así, como la eliminación de promociones por los 3 operadores; tales comoduplicación de saldos en prepagos y el cobro de llamadas entrantes. La propuesta logró incrementar los usuarios en la Telefonía Móvil en Guatemala con Sistema telefónico, llegó a los 7.2 millones Según artículo de Prensa Libre, (2006).

De esta forma, los clientes de telefonía móvil han pasado de 50,000 en 1997 a más de 5, 890,000 en 2006, gracias en mayor parte a los servicios prepago inexistentes hasta 1998. En enero de 2007 MoviStar es el primer operador en minutos salientes gratis al acumular una cantidad específica de minutos entrantes. El 6 de febrero, Tigo anuncia el inicio de facturación por segundo, siendo el primero operador en dejar de lado el usual cobro por minuto. El mayor precio de US\$ 0.0025 para prepagos y reduciéndose hasta US\$0.0006 en algunas opciones por contrato. Según artículo de Prensa Libre, (2006).

### **2.1.2. Generaciones de telefonía móvil**

Narciso De León, (2000), en su investigación sobre las generaciones de telefonía móvil comenta que este avance dio lugar a generaciones tecnológicas con grandes diferencias marcadas. En dicha evolución se aprecia el cumplimiento de las necesidades del mercado para tener acceso múltiple al canal de comunicación, así como la necesaria migración de los sistemas analógicos a un sistema digital con el fin de permitir mayor volumen de usuarios y ofrecer los niveles de seguridad que se demandaban.

### **2.1.3. Generación Cero (0G)**

Esta generación representó a la telefonía móvil previa a la era celular. Estos teléfonos móviles eran usualmente colocados en autos o camiones, aunque también era realizados modelos en portafolios. Por lo general, el transmisor (Transmisor-Receptor) era montado en la parte trasera del vehículo y unido al resto del equipo (el dial y el tubo) colocado cerca del asiento del conductor. Por lo que eran vendidos a través de WCCs (Empresas Telefónicas alámbricas), RCCs (Empresas Radio Telefónicas) y proveedores de servicios de radio doble vía.

El mercado estaba compuesto principalmente por constructores, celebridades, etc. Esta tecnología, conocida como Autoradiopuhelin (ARP), fue lanzada en 1971 en Finlandia -conocido ahora como el país con la primera red comercial de telefonía móvil-

#### 2.1.4. Primera Generación 1G

Según Ruiz, (2006) la Generación 1G de la Telefonía móvil hizo su aparición en 1979 y se caracterizó por ser analógica y estrictamente para voz, además la calidad de los enlaces y la velocidad eran muy bajas. En cuanto a la transferencia entre celdas, era muy imprecisa. La tecnología predominante de esta generación fue AMPS (Advanced Mobile PhoneSystem). Empero, no solo proliferó durante los años 80, sino que además introdujo los teléfonos móviles basados en las redes celulares con múltiples estaciones relativamente cercanas entre ellas y protocolos para el “traspaso” entre las celdas cuando el teléfono se movía de una a otra. La primera generación de telefonía móvil (1G) inició en 1979 y entre sus características principales se encuentran: tecnología analógica -surge en 1982-, utilización exclusiva para realizar y recibir llamadas, calidad pobre y una velocidad baja en la transferencia imprecisa entre celdas, basada en formatos FDMA (*Frequency División Múltiple Access*). Esto indicaba que no tenía seguridad sobre el celular. La tecnología predominante de dicha generación fue AMPS (*Advanced Mobile PhoneSystem*) sistema avanzado de telefonía móvil.

Otro sistema conocido como Sistema de Comunicación de Acceso Total (TACS) fue introducido en el Reino Unido y otros países. Si bien hubo diferencias en la especificación de los sistemas, eran conceptualmente muy similares. La información con la voz era transmitida en forma de frecuencia modulada al proveedor del servicio. Un canal de control era usado en forma simultánea para habilitar el traspaso a otro canal de comunicación de serlo necesario. La frecuencia de los canales era distinta para cada sistema. MNT usaba canales de 12.5Kilohertz, AMPS de 30Kilohertz y TACS de 25Kilohertz.

Huidobro, (2007) indica lo siguiente en su análisis efectuado en Septiembre de 1981: la primera red de telefonía celular con Roaming automático comenzó en Arabia Saudita; siendo un sistema de la compañía NMT. Más tarde los países Nórdicos comenzaron una red NMT con Roaming automático entre países.

### **2.1.5. Segunda Generación 2G**

Narciso de León, (2000) en su tesis *La segunda y tercera Generación de la Telefonía móvil en Guatemala* expone que el uso masivo de la propia tecnología mostró en forma clara las deficiencias que poseía. El espectro de frecuencia utilizado era insuficiente para soportar la calidad de servicio que se requería. Al convertirse a un sistema digital pudieron observarse ahorros significativos. Un número de sistemas surgieron en la década de los 90' debido a estos hechos y su historia tan exitosa como la generación anterior. La Segunda Generación (2G) de Telefonía Celular, como ser GSM, IS-136 (TDMA), iDEN and IS-95 (CDMA) comenzó a introducirse en el mercado.

La primera llamada digital entre teléfonos celulares fue realizada en Estados Unidos en 1990. En 1991 la primera red GSM fue instalada en Europa. La generación se caracterizó por circuitos digitales de datos conmutados por circuito y la introducción de la telefonía rápida y avanzada a las redes. Utilizó a su vez acceso múltiple de tiempo dividido (TDMA) para permitir que hasta ocho usuarios utilizaran los canales separados por 200MHz. Los sistemas básicos usaron frecuencias de banda de 900MHz, mientras otros de 1800 y 1900MHz. Nuevas bandas de 850MHz fueron agregadas en forma posterior. El rango de frecuencia utilizado por los sistemas 2G coincidió con algunas de las bandas utilizadas por los sistemas 1G (como a 900 MHz en Europa), desplazándolos rápidamente.

Por ello, con esta generación desaparecieron los teléfonos celulares conocidos como "ladrillos", dando paso a pequeñísimos aparatos que cabían en la palma de la mano y oscilaban entre los 80-200gramos, con mejoras en la duración de la batería y tecnologías de bajo consumo energético.

### **2.1.6. Segunda Generación 2.5G**

El mismo autor también afirma que una vez que la segunda generación se estableció, las limitantes de algunos sistemas en envío de información se hicieron evidentes. Muchas aplicaciones para transferencia de información eran vistas a medida que el uso de laptops y del propio Internet se fue promoviendo. Si bien la tercera generación estaba en el horizonte, algunos servicios se hicieron necesarios previa a su llegada. El General Packet Radio Service (GPRS) desarrollado para el sistema GSM fue de los primeros. Hasta ese momento, todos los circuitos eran dedicados en forma exclusiva a cada usuario. Este enfoque es conocido como "Circuit Switched", donde un circuito es establecido para cada usuario del sistema.

Con una mayor cantidad de mejoras fueron realizadas a la tasa de transferencia de información al introducirse el sistema conocido como EDGE (Enhanced Data rates aplicado a GSM Evolution). Este básicamente es el sistema GPRS con un nuevo esquema de modulación de frecuencia. Mientras tanto GPRS y EDGE se aplicaron a GSM, otras mejoras fueron orientadas al sistema CDMA, siendo el primer paso de CDMA a CDMA2000 1x. La generación 2.5G provee algunos de los beneficios de 3G. La tecnología más comúnmente conocida de 2.5G es GPRS (nombrada anteriormente), que provee transferencia de datos a velocidad moderada usando canales TDMA no utilizados en la red GSM.

Cabe resaltar que los términos "2G" y "3G" están definidos oficialmente, no así el "2.5G". Fue inventado con fines únicamente publicitarios. Muchos de los proveedores de servicios se moverán a las redes 2.5G antes de entrar masivamente a la 3. La tecnología 2.5G es más rápida y económica para actualizar a 3G.

#### **2.1.7. Tercera Generación 3G**

Según (Narciso de León, 2000) la Generación 3G se caracteriza por contener convergencia de voz y datos con acceso inalámbrico a internet, en otras palabras, es apta para aplicaciones multimedia y altas transmisiones de datos. Así, las características que una tecnología 3G debe poseer para ser llamada de tercera generación son las siguientes:

- Convergencia de voz y datos con acceso inalámbrico a internet
- Altas velocidades de información
- Soporte de voz, audio, video en movimiento, videoconferencia, etc.
- Aumento de velocidades máximas a 2Mbps, basado en CDMA (Code División Múltiple Access)

La primera red de tercera generación en el mundo comenzó a ser operativa en Japón a finales de 2001. Esta red fue desarrollada por la empresa Japonesa NTT DoCoMo. Entre las ventajas se encuentra la posibilidad de navegar por internet a velocidades desconocidas hasta ahora, que puede alcanzar hasta 144 Kbps. Las actuales conexiones a través de los teléfonos celulares son de 14,4 Kbps, en tanto que el acceso disponible en la mayoría de las computadoras personales llega sólo a los 56 Kbps.

Es importante mencionar que la mayor ventaja para el usuario es que podrá transmitir datos desde cualquier parte utilizando su teléfono celular u otro dispositivo móvil que servirá como un módem para el acceso a internet, bajar archivos de la red e inclusive videos

#### **2.1.8. Cuarta Generación 4G**

(Warren, 2001) cuenta que la telefonía móvil 4G es 50 veces más rápida que la tecnología 3G. En el año 2005 se empezaron las pruebas y su comercialización dio inicio en el 2010. Además, puede transmitir datos a una velocidad tan alta y que las redes de 4G requieren más ancho de banda que los sistemas celulares actuales, así se espera que cada canal 4G ocupe alrededor de 100Mhz (Megahertz) de espectro. 20 veces al de la tecnología 3G WCDMA (Banda Ancha de Acceso Múltiple por División de código) por sus iniciales en inglés.

Del mismo modo, comenta que apenas iniciado su servicio celular de tercera generación (3G), NTT DoCoMo Inc., ha comenzado la investigación y el desarrollo sobre la tecnología celular por transmisión de paquetes de cuarta generación (4G), y empezó a construir un sistema de red experimental.

Dada sus altas velocidades, se observaron algunas interferencias por señales reflejadas en objetos cercanos al usuario. Así que deberán existir nuevas y mejores formas de codificación de la señal. La 4G ofrecerá entonces servicios que hasta ahora sólo se sueñan, con transmisiones de datos de hasta 20 mbps, esto es 2000 veces la velocidad actual de los móviles y 10 veces mayor a cualquier tecnología 3G. Por lo que en el 2010 se colocó en marcha en Estados Unidos un número de experiencias en fase precomercial de 4G.

Siendo la empresa Clearwire la que construyó su red 4G basada en WiMAX a finales del 2010 y la distribuyó en todos los principales mercados de Estados Unidos, mientras que Verizon espera ofrecer comercialmente servicios 4G basados en LTE (Long-Term Evolution) en 30 puntos destacados del país. Asimismo, la GSM Association finalizó sus trabajos sobre Voiceover LTE (VoLTE) y que los dispositivos LTE tengan la capacidad de soportar voz y SMS en el 2011.

Se espera que la tecnología 4G represente el próximo estadio en la evolución de las tecnologías de datos móviles, con una velocidad media de descarga de 3 Mbps y superiores. En general, esta nueva generación de móviles se plasmará en el despliegue de WiMAX o LTE. WiMAX está basado en el estándar IEEE 802.16 y será desplegado por Clearwire como servicio mayorista para operadores como Sprint, Comcast y Time-Warner Cable. LTE, (Long Term Evolution) por su parte, se basa en GSM y será desplegado por Verizon, AT&T y T-Mobile.<http://www.expansiondirecto.com/tecnologia/informes/telefonía/4g.html>

El mismo autor, también añade que la empresa Clearwire tiene servicios comerciales WiMAX en 27 mercados de Estados Unidos, que cubren más de 34 millones de puntos de presencia (POP), cifra que para finales de año crecerá hasta 120 millones. Prácticamente todas las empresas situadas en las principales áreas metropolitanas del país pueden acceder a estos servicios. Los socios de Clearwire han jugado un papel fundamental en el desarrollo de esta red: la compañía ha conseguido 3.200 millones de dólares de sus socios de cable y de compañías como Google Intel.

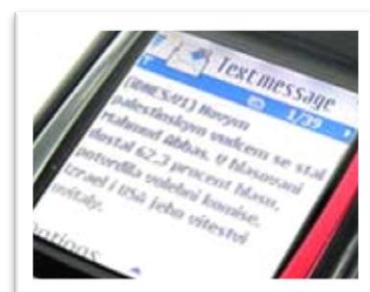
A diferencia de Clearwire, Verizon no tendrá una red 4G desplegada de costa a costa. Sin embargo, el operador planea tener su red LTE (Long Term Evolution) abierta comercialmente en 30 grandes mercados para 2011, cifra que prevé duplicar un año después. Para finales de 2013, la compañía planea tener su actual red 3G cubierta con tecnología 4G.

Inicialmente, utilizará espectro de 22 MHz obtenido de la subasta de 700 MHz de 2008. Verizon trabaja además en sintonía con los fabricantes de dispositivos para garantizar un saludable ecosistema de terminales cuando su red sea lanzada comercialmente, brindando a los usuarios pioneros de LTE (Long Term Evolution) los primeros dispositivos que fueron sólo para transmisión de datos. Para solventar este inconveniente AT&T, Verizon y otras compañías de telecomunicaciones se unieron a finales de 2009 para desarrollar estándares de Voz y SMS para LTE (Long ), con el apoyo de la GSM Association. <http://www.networkworld.es>

## 2.2. Mensaje de texto

<http://www.google.com.gt/imgres>

Se dice que el lenguaje en los teléfonos móviles es un fenómeno lingüístico y social y se ha logrado visualizar en los mensajes de texto o SMS (Short Message Service en inglés o servicio de mensaje corto).



Se suelen abreviar palabras y muchas veces se escriben letras pensando solo en la fonética que ayuda a descifrar el mensaje, por ejemplo: "a1que" (aunque), "xq"(por qué), "salu2"(saludos)y así infinidad de abreviaturas y hasta la consolidación de un código sobre la base de abreviar las palabras- para conseguir introducir el máximo de información en los 160 caracteres que usualmente permite la pantalla del celular. En la creación de este código mucho tienen que ver las generaciones más jóvenes.  
<http://www.cabinas.net/>

Se trata de una iniciativa de la Asociación Española de Usuarios de Internet y cuenta con el apoyo de varias empresas de telefonía celular. El diccionario SMS (Short Message Service) indican que su objetivo: "es recopilar los términos y abreviaturas que utilizan por los jóvenes para escribir en sus teléfonos móviles o cuando lo hacen en Internet". Se presenta como "una herramienta de consulta creada por los jóvenes, desde abajo hacia arriba para profesores, estudiosos de la lengua española, medios de comunicación, padres y educadores". <http://www.diccionariosms.com> Al ser un proyecto español, permite consultar y traducir términos SMS en las lenguas de España: castellano, catalán, euskera y gallego, así como conocer que términos son los más utilizados, además de incorporar comentarios colaborativos, al estilo de la Wikipedia.

(Milian,,2008) creador del Centro Virtual del Instituto Cervantes en Internet, asevera que "se trata de un registro diferente de la lengua escrita que puede coexistir sin conflicto con la norma correcta, como alguna vez lo hizo el lacónico lenguaje de los telegramas". Pero eso sólo sucederá, dice el especialista, si los chicos mantienen, paralelamente al hábito del SMS, el contacto con libros y revistas. De lo contrario el riesgo es que desarrollen una escritura deforme.<http://portal.educ.ar/>

En la misma línea, (Rheingoldy, 2005) asegura que si la telefonía móvil y los mensajes de texto fuesen los únicos agentes de cambio, las culturas mundiales estarían experimentando un cambio fundamental en sus normas, relaciones y poder social. Sin embargo, los dispositivos electrónicos móviles son sólo una pequeña parte de la infraestructura de las multitudes inteligentes". <http://portal.educ.ar/debates/sociedad/cultura-digital/los-mensajes-de-texto-una-practica-global.php>

A través del uso del teléfono móvil, las redes sociales se fortalecen, los productores se empoderan y el costo de acceso a la información se reduce. Son inmensas las posibilidades que ofrecen los mensajes de texto SMS (hasta 160 caracteres) para compartir información a bajo costo y en forma instantánea.

(Figuroa Cardona, 2005) indica que los centros de mensajes de texto son los encargados de manejar todo el tráfico relacionado a la entrega y recepción de mensajes cortos que se transmiten sobre las redes móviles GSM y CDMA.

En el caso de Centrales de conmutación móviles estas se comunican con los centros de mensajes de texto a través de protocolos basados sobre los modelos de telecomunicaciones que han hecho desarrollos específicos para el manejo de mensajes cortos de texto en cada tecnología.

### 2.2.1. Tipos de mensajes

Las aplicaciones que utilizan Service Broker se comunican enviándose mensajes que forman parte de una conversación.

Inicia con los participantes de una conversación quienes deben estar de acuerdo en el nombre y el contenido de cada mensaje. Un objeto de tipo de mensaje define un nombre para un tipo de mensaje y el tipo de datos que contiene el mensaje. Los tipos de mensajes permanecen en la base de datos donde se crean. Debe crear un tipo de mensaje idéntico en cada base de datos que participo en una conversación.

Por ello, existen los mensajes MT que son utilizados hoy en día por radioemisoras para complacer a los receptores por medio de una comunicación Bilateral, la cual es utilizada de la siguiente manera: la radio indica al aire el número de cuatro dígitos al que debe enviar de vuelta el mensaje de texto para ser expresado en cabina. Service Broker incluye tipos de mensaje del sistema que se usan para notificar errores y el estado de los diálogos. [msdn.microsoft.com/es](http://msdn.microsoft.com/es)

Próximamente se contará con más servicios de mensajes de texto donde puedan ser considerados como una alternativa respecto al uso de llamadas por móvil. -Labordere comenta que existen definidas 4 clases de mensajes de texto, descritos a continuación.

Clase 0	Conocidos como mensajes desplegados en pantalla inmediatamente.	Ejemplo: enviado por el proveedor de servicio anunciando promociones.
Clase 1	Conocidos como mensajes específicos almacenados en el equipo móvil.	Ejemplo: cuando recibe un saludo "hola"
Clase 2	Conocidos como mensajes específicos almacenados en la sim para la red GSM	Ejemplo: enviado para respaldar contactos guardados en sim.
Clase 3	Conocidos como mensajes específicos para equipo terminal externo al móvil	Ejemplo: envía un saludo "Bye" a otro móvil

Fuente: Henry-Labordere

### 2.2.2. Mensajes MT-SM (entrantes) y Mensajes MO-SM (salientes)

Los mensajes SMS son procesados por un SMSC (Short Message Service center) centro de mensajes cortos que se encarga de almacenarlos hasta que son enviados y de conectar con el resto de elementos de la red GSM.

Por tanto, el método de envío de los SMS tiene un pequeño defecto, los mensajes se tarifican y confirman inicialmente al usuario cuando son enviados a la red, no al destino final, incluso aunque el cliente que los envía haya solicitado confirmación de envío. Un mensaje podría no llegar por problemas en la red destino, caducidad de la validez o cualquier otro motivo, pero de igual forma es cobrado por el operador.

Adicionalmente, la evolución natural del SMS (Mensaje de texto) da como resultado el enriquecimiento del contenido que se puede enviar, dotándolo de capacidad (Short Message Service) utilizando la tecnología GPRS, diseñada para transmitir datos a aparatos móviles. El mercado del SMS está creciendo aunque por su costo aún se encuentra en etapa de posicionamiento, no obstante ya se ha convertido en un vehículo válido para aplicaciones que requieren información de texto, imagen y sonido.  
<http://www.cabinas.net/>

Por su parte Figueroa, (2005) indica que el mensaje de texto saliente tiene el siguiente proceso: un mensaje SME originado puede especificar un periodo de validez del mensaje después del cual el mensaje dejará de ser válido. Un mensaje al dejar de ser válido puede ser borrado por el SMSC durante la transferencia del mensaje con las primeras redes, no todo los aparatos móviles soportaban los mensajes de presentación. En la actualidad casi todos los aparatos móviles soportan los mensajes de presentación, también conocida como el mensaje corto, originado de móvil (SM-MO).

Los mensajes cortos originados y terminados en móvil, pueden ser entregados u originados mientras exista una llamada de voz o una conexión de datos en progreso, los mensajes pueden ser enviados o recibidos sobre canales de señalización, pero también sobre canales de GPRS en el caso de GSM. Lo anterior muestra que los mensajes son enviados sobre canales, mientras que en GPRS los mensajes cortos son enviados sobre una red de datos. La elección de la portadora para transportar un mensaje es usualmente hecha de acuerdo a una política de red predefinida.  
<http://www.cabinas.net>

“Le Bodic, Gwenael” (2004) en su libro *Mobile Messaging Technologies and services SMS, SMS and MMS*, afirma que la trayectoria de respuesta de un mensaje de texto puede ser configurada por el SME originado (SMSC centro de servicio) para indicar que el SMSC en servicio es capaz de manejar directamente una respuesta del SME terminado en respuesta al mensaje original. En esta situación el SME terminado regularmente envía el mensaje de respuesta directamente al SMSC en servicio para enviar el mensaje original.

Esta característica algunas veces es aplicada por operadores para permitir que el mensaje destinatario proporcione un mensaje de respuesta (libre de cargo) para los mensajes terminados. Adicionalmente, para redes que soportan diferentes SMSCs (centro de envío de mensajes), los operadores en algunas ocasiones utilizan esta característica para obtener los mensajes de respuesta y ser devueltos.

### **2.2.3 Lenguaje de los mensajes de texto**

“Le Bodic, Gwenael” (2004) señala que la limitación del tamaño de los mensajes, la reducida interfaz de los móviles y el propio lenguaje originado de las conversaciones han contribuido a que los usuarios del servicio mensajes de texto hayan desarrollado un uso intensivo de abreviaturas como “tq” o “tk”, en lugar de “te quiero”. Esta economía de caracteres también supone la situación de determinados sonidos por números por ejemplo: “to2”, por “todos” y la omisión de vocales “qdmos a ls 8” por “quedamos a las ocho”.

En relación con los usuarios de este lenguaje, quienes escriben comúnmente o en demasía en salas de conversaciones, móvil, foros y otros medios, se les domina *chatters*. Estos tipos de lenguajes se caracterizan por estar extendidos en todo el mundo y porque presentan diferencias o variaciones propias según el idioma original con que se hayan formado.

De tal modo, para ayudar al entendimiento y difusión de este lenguaje, se ha creado uno para los mensajes de texto a partir de las abreviaturas más comunes de palabras del idioma original, e incluso se han editado diccionarios para guiar a los que no conocen las abreviaturas empleadas en los móviles. Esta situación demuestra que hay tantos lenguajes de mensajes de texto como usuarios, puesto que no existe una norma escrita que diga cómo y cuánto abreviar cada palabra. Miraflores Gómez y Hernández Pacheco.(dialnet.unirioja.es ).

Rogers, (1974) explica que las sociedades se han trasladado a un entorno virtual en el cual el teléfono móvil juega un papel protagónico. Se han hallado ciertos factores de cambio en las relaciones sociales.

El uso desmedido de celular por los jóvenes hoy en día ha ocasionado un consumo masivo de SMS (mensajes de texto) los cuales sustituyen en gran parte una llamada porque el precio es inferior en relación con los mensajes.

De ahí que uno de los aspectos que ha creado polémica es la difusión de los mensajes de texto entre jóvenes. En algunas ocasiones genera cambios de conducta y la forma de comunicación, rompiendo un esquema tradicional formal, considerándolo como un medio alternativo en el uso de palabras cortas pero entendibles ante la sociedad.

### **2.3. Desarrollo de los mensajes de texto**

Le Bodic, Gwenael (2004) añade que el usuario debe tomar en cuenta que de no observar y seguir cualquiera de los términos y condiciones serán causa suficiente para la desactivación de su servicio de mensajes de texto sin previo aviso. Asimismo, los usuarios que adquieran un servicio de telefonía móvil gozan de las siguientes ventajas:

- **SMS (mensajes de texto) desde la página web**

Se pueden enviar mensajes de texto desde el teléfono ingresando desde el menú a la casilla de mensajes o desde la Web. Disponible para tecnología GSM, Prepago y Post pago.

- **SMS (mensaje de texto) Inter-operadores (otras compañías de telefonía móvil locales)**

Se pueden intercambiar mensajes de texto con otros usuarios sin importar en que empresa de telefonía móvil estén. Ahora todos en Guatemala se unieron para que se comuniquen mejor. Disponible para tecnología GSM. Prepago y Post pago.

- **SMS (mensaje de texto) internacional**

Se tiene la facilidad de enviar y recibir mensajes de texto a otros países, solo se le cobra a la persona que envía el mensaje y no importa si los teléfonos son GSM o CDMA, se pueden enviar entre ambos, tomando en cuenta que deben consultar la cobertura que se tenga.

- **Marcación mensajes de texto GSM**

De Guatemala al enviar el mensaje a otras compañías de telefonía solo debe marcar:	El número de teléfono.
De Guatemala al enviar el mensaje a Estados Unidos y Canadá debe marcar:	Signo +, código de área y número de teléfono.
De Guatemala al enviar el mensajes a México, Centroamérica y Sur América debe marcar:	Signo +, código país, código de área (si hubiera) y número de teléfono.

### 2.3.2. Formas de Comunicación en los mensajes de texto

CantúOrtiz, (1999), que dentro de la historia de la humanidad la primera forma de comunicación fue verbal, por emisión de sonidos. Con el paso del tiempo se fue estableciendo como parte de su lenguaje. En la búsqueda de nuevos medios para comunicarse, el ser humano estructura signos que más tarde se convierten en su sistema de escritura enviados como mensajes que, a diferencia de la comunicación verbal, emite el mensaje por medio de sonidos y desaparece en el momento, mientras que los escritos quedaron plasmados en la historia, como por ejemplo la escritura maya con los jeroglíficos, los egipcios con sus manuscritos y lo escrito en las paredes de sus templos.

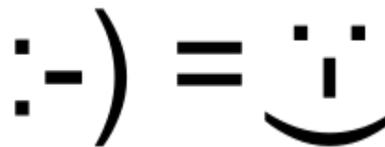
### 2.3.4. 1Comunicación Escrita

Cantú Ortiz, (1999) menciona que el ser humano, nace, crece, actúa y se desenvuelve en un mundo de personas agrupadas y organizadas. Comunicándose a través de códigos, el ser humano expresa y explica sus ideas gracias al descubrimiento de medios de comunicación. La forma escrita es un ejemplo de su deseo para darse a entender con su entorno social. A través de sus escritos, la humanidad ha dejado evidencia de sus logros en las diferentes etapas de su desarrollo histórico y social.

La comunicación escrita traspasa los límites de tiempo y espacio, su interacción no siempre es inmediata si no cuenta con un receptor pendiente de la emisión del mismo, a menos que se comparta una conversación vía mensaje de texto enviado por carta, telegrama, correo electrónico y nuevos medios. El contexto es indispensable para enviar un mensaje, se debe seleccionar la información, respetar las reglas ortográficas, así como toda norma gramatical establecida.

### 2.3.5. Emoticones

Surgen como una secuencia de caracteres que, en un principio, representaba una cara humana y expresaba una emoción. Posteriormente, se crearon otros con significados muy diversos. Los emoticones que expresan alegría u otras emociones positivas se clasifican normalmente como smileys (de smile, «sonrisa» en inglés). Los emoticonos se emplean frecuentemente en mensajes de texto y otros medios de comunicación. Gajadhar, y Green, (2003, <http://www.google.com.gt/imgres>)



En abril de 1857, el National Telegraphic Review and Operators Guide documentó el uso del número 73 en Código morse para expresar "amor y besos" (luego reducido al mensaje más formal "los mejores deseos"). Dodge's Manual en 1908 documentó la reintroducción de "amor y besos" como el número 88. Gajadhar y Green comentaron que ambas abreviaciones del código Morse son más sucintas que las modernas abreviaciones tales como LOL.2003) (PDF).An Analysis of Nonverbal Communication in an Online Chat Group.The Open Polytechnic of New Zealand.

Más adelante, el 30 de marzo de 1881 la revista satírica estadounidense Puck publicó cuatro emoticonos tipográficos. En 1912 Ambrose Bierce propuso "una mejoría en la puntuación; el punto de risa: se escribe así \\_! y presenta una boca sonriendo. Es adjuntado, con la vista completa, (o el signo de exclamación que luego utilizaría Bierce) para cada frase jocosa o irónica".<sup>4</sup> El 19 de septiembre de 1982, el científico del cómputo estadounidense Scott Fahlman propuso el uso de la secuencia de caracteres :- ) en el asunto de un mensaje para indicar que el comentario contenía una broma, en respuesta a la sugerencia de Neil Swartz de usar (\*) con el mismo fin.2003) (PDF). An Analysis of Nonverbal Communication in an Online Chat Group.The Open Polytechnic of New Zealand.

Los emoticonos han entrado ya en el *Fandom* de la ciencia ficción en los años 40, aunque allí puedan parecer tener un lapso en la continuidad cultural entre las comunidades, se han ido desarrollando a lo largo de los años, principalmente, para imitar las expresiones faciales y las emociones. Surgen, con el fin de vencer las limitaciones de comunicarse sólo en forma de texto y porque sirven como abreviaturas. Se han escrito libros sobre este tema, con listas interminables de emoticonos.2003) (PDF).An Analysis of Nonverbal Communication in an Online Chat Group.The Open Polytechnic of New Zealand.

### 2.3.6. Significado de los emoticones

Hay posibilidades ilimitadas, dada la habilidad de las personas de crear e interpretar dibujos como caras. Los emoticonos suelen estar girados a la izquierda. En algunas ocasiones se les giran a la derecha para crear emoticonos "zurdos", por ejemplo (:. Estos emoticonos zurdos crean confusión, dado que algunos internautas habituales tienden a omitir el ":" que representa los ojos [dejando (en lugar de :)], Así que una sonrisa podría interpretarse como una cara triste. En general, los que se comunican mucho mediante emoticonos piensan subconscientemente "Paréntesis de cierre = alegría, paréntesis de apertura = tristeza".

Por ejemplo, "XD" expresa "risa a carcajadas". Al girarlo 90° a la derecha se asemeja a la representación de una cara con la boca muy abierta y los ojos apretados fuertemente como síntoma de una fuerte carcajada. Actualmente, este emoticono es escrito de diversas maneras, siendo estas "xd", "xD" y "XD". El emoticono, usado como palabra, constituye un error y no está admitido en la Real Academia Española. No es equivalente al término "LOL" o las onomatopeyas de risa existentes en todos los idiomas; a pesar de que en muchos ámbitos si son identificados uno con otro. También se puede confundir con otras palabras con significado diferente como el formato de memoria XD (2003. An Analysis of Nonverbal Communication in an Online Chat Group. The Open Polytechnic of New Zealand.

Irónicamente, mucha gente suele confundir a este símbolo con "Por Dios", la ironía proviene de que en muchas ocasiones queda bien, por lo que se produce duda. Sin embargo, se puede interpretar así teniendo en cuenta el lenguaje inculto de abreviaturas que se usa tanto en Internet (x = por ; D = Dios). Ejemplo:

"No sabes nada, a ver si aprendes algo **xD** "

" No sabes nada, a ver si aprendes algo **por Dios** "

En Asia Oriental se originaron los llamados "emoticonos japoneses" conocidos también como kaomoji o kaoani, que se diferencian de los occidentales, principalmente, en que se pueden comprender sin tener que girar la cabeza. Suelen ser más sencillos que los occidentales, ya que, en general, sólo se representan los ojos y la boca, como por ejemplo: '--', donde los apóstrofes representan los ojos y la barra horizontal la boca.

Otras variantes con símbolos son: 'o', '~', ' \_', °-°, .o. y .u. Su uso es cada vez más frecuente en los chats porque a muchos internautas les parecen prácticas. Otro ámbito que presenta los mismos signos es el servicio de mensajes cortos, utilizado para comunicarse mediante teléfonos móviles.2003) (PDF).An Analysis of Nonverbal Communication in an Online Chat Group.The Open Polytechnic of New Zealand.

Este sistema de escritura se utiliza relativamente poco en los países de lengua española ("pq", "xq" o "xk" = "¿Por qué?", y algún otro caso), pero ha tenido un éxito notable en los países francófonos y anglófonos. A partir de 2009, la empresa de entretenimiento Disney creó un canal de televisión orientado a niños mayores y adolescentes llamado Disney XD, cuya denominación hace referencia a emoticono. Gregory Benford, A Scientist's Notebook: net@fandom.com, The Magazine of Fantasy & Science Fiction, Vol. 90, No. 6 (Junio de 1996), p. 90

#### **2.4. El futuro de los mensajes de texto, Mensaje Multimedia MMS**

Le Bodic, (2004), indica que la definición de MMS (Multimedia Messaging Service) es la siguiente: complementa los servicios de mensajes de texto SMS. A un inicio el MMS estuvo limitado a ofrecer características de mensaje básico pero ahora posee más características avanzadas para los usuarios móviles.

Estas características avanzadas fueron notorias al incluir fotos y video a la mensajería. Las implementaciones de MMS también permiten intercambiar mensajes entre los usuarios móviles y usuarios de internet, por lo cual los MMS están compuestos por texto, imágenes y sonidos.

Las imágenes que connotan gestos, abrazos, besos, gestos faciales, movimientos violentos y otros sirven como mensajes muy explícitos sobre lo que piensa o siente una persona que quiere comunicar algo.[www.definicionabc.com/.../mensaje.php](http://www.definicionabc.com/.../mensaje.php) – México. Consultado marzo 30, 2010.

Escobar, , (2005) expone en que los servicios multimedia de Tercera Generación de Telefonía Móvil relacionando con los MMS lo siguiente, actualmente las redes 2G y 2.5G ofrecen mensajería simple, incluso mensajería con voz, pero mensajería multimedia implica voz, video e imágenes. De tener aplicaciones de datos utilizando siempre la misma infraestructura que se utiliza para propagar la telefonía celular, solo es de adaptarles nuevos equipos a los ya existentes o posiblemente cambiar la versión de software que utilizan dichos equipos.

## 2.5. Teoría de los mensajes de texto. La Pirámide de Maslow

La Pirámide de Maslow (1992) es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: *Una teoría sobre la motivación humana* (A Theory of Human Motivation) la que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.

De acuerdo con la estructura ya comentada por Maslow (1943), las necesidades identificadas en este proyecto son:

- **Necesidades de orden inferior:** fisiológicas y de seguridad.

Maslow, Abraham (1992) explica sobre las necesidades sociales, que una vez satisfechas las fisiológicas y de seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades se encuentra la de comunicarse con otras personas, la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él, entre otras.

- **Necesidades de orden superior:** sociales, estima y autorrealización.

Maslow, Abraham (1992) menciona que las necesidades de estima, también conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima, radican en que toda persona tiene la necesidad de sentirse apreciada, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluye la autovaloración y el respeto a sí mismo. Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de lo contrario se frustran los esfuerzos de esta índole.

- **Necesidades de auto superación:** también conocidas como de autorrealización o auto actualización, Maslow, Abraham (1992) enfatiza que se convierten en el ideal para cada individuo. En este nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo. Convertirse en todo lo propuesto como meta es un objetivo humano, inculcado por la cultura del éxito, la competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando incluirse dentro de una cultura de derrota.

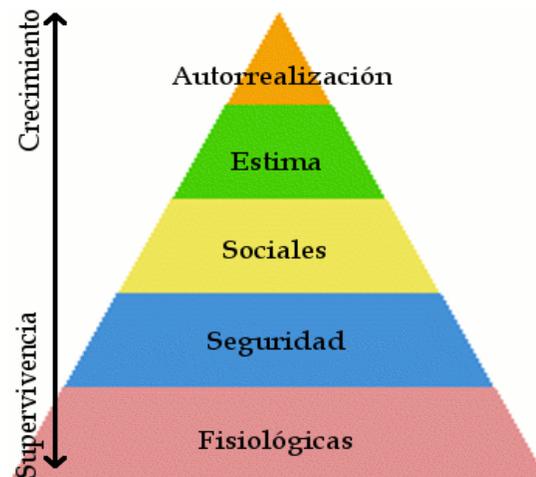
**Los mensajes de texto como una herramienta de comunicación en el Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, de la Ciudad de Guatemala**

---

Una vez satisfechas estas necesidades adquisitivas, desea reconocimiento y respeto de sus amigos, así como realizar su independencia y competencia. Compensadas estas necesidades de estatus y autoestima, pasa a buscar la realización de sí mismo, la libertad y modos cada vez más elevados de ajuste y adaptación.

Así pues, dentro de esta estructura, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el individuo no se torna apático sino que más bien encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción. Aquí subyace la falla de la teoría, ya que el ser humano siempre quiere más y esto está dentro de su naturaleza.

El punto ideal de la teoría de Maslow es aquel en el cual el hombre se sienta "autorealizado" pero esto es muy raro, se podría decir que menos del 1% de las personas llegan a la plena realización.



Fuente: <https://www.google.com.gt/search?q=ejemplos+de+necesidades+de+autosuperacion+piramide+maslow>

## Capítulo 3

### Marco Metodológico

#### 3.1. Tipo de investigación

La investigación que se utilizó para realizar la investigación es la de campo, ya que se tuvo contacto directo con los estudiantes que acuden al Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, de la Ciudad de Guatemala. En la jornada vespertina y sabatina

#### 3.2. Objetivos

##### 3.2.1. Objetivo general

- Determinar el uso de los mensajes de texto como una herramienta de comunicación por las personas que asisten al Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, de la Ciudad de Guatemala.

##### 3.2.2. Objetivos específicos

- Establecer cuanto tiempo y con qué frecuencia las personas encuestadas deben utilizar el mensaje de texto como herramienta de comunicación
- Indagar si las personas encuestadas utilizan abreviaturas o palabras completas en los mensajes de texto que envían.

#### 3.3. Técnica

Se empleó la recopilación bibliográfica documental, consultas bibliográficas en internet y uso de una encuesta con el fin de alcanzar el mejor conocimiento posible de la realidad.

### **3.4. Instrumento**

Se utilizaron fichas bibliográficas, de resumen, un cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas.

### **3.5. Población y muestra**

El universo los 48 estudiantes que asisten al Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, inscritos en la jornada vespertina y sabatina, ubicado en la zona 9, ciudad capital, que tengan teléfono prepago de las empresas de telefonía móvil y que utilicen como medio alternativo de comunicación el envío y recepción de mensajes de texto.

### **3.6 Muestra**

Por lo reducido de la población no se extrajo muestra.

### **3.7 Procedimiento**

Aprobado el plan de trabajo, se procedió a la lectura de libros, tesis y consultas por internet para elaborar resumen de información y registro a través de fichas bibliográficas.

Como primer paso para la evaluación del trabajo de campo se contempló realizar visitas al área de investigación para determinar, el uso de los mensajes de texto como herramienta de comunicación por los estudiantes que se tomaron como muestra del Centro de Estudios de Locución Gilda Castro jornada vespertina y sabatina. Posteriormente, establecer con qué tiempo y frecuencia los encuestados utilizan los mensajes de texto que son objeto de muestra y se procedió a contar el número de alumnos. Seguido, se indagó con qué frecuencia utilizan abreviaturas y emoticones con los mensajes enviados. Este dato podrá ser proyectado por semana, mes, año, según la temporalidad que se necesite evaluar. La comunicación escrita a utilizar, se tomó como base del resultado de la operación aritmética realizada y descrita en el párrafo anterior.

La encuesta se efectuó únicamente en la 6<sup>a</sup>. Calle “A” 7-66, zona 9, ciudad capital de Guatemala, lugar donde se ubica el área de estudio, considerando la importancia que representa en la formación de profesionales de la locución una de las ramas de las Ciencias de la Comunicación. De esta manera, el mes de agosto se destinó para realizar el trabajo de campo. Estableciendo un máximo de doce encuestas por día efectuadas por el representante del proyecto de tesis de forma personalizada. Del martes 06 y sábado 10 y del martes 13 y sábado 17, para estudiantes de jornada vespertina y sabatina del Centro de Estudios de Locución Gilda Castro.

Por la naturaleza de la investigación, se procedió con el análisis cualitativo de los resultados obtenidos para presentar cifras puntuales y no solo una aproximación descriptiva de los mismos. Se utilizó un diseño de hoja electrónica para realizar la tabulación y cálculo de los valores numéricos obtenidos y se mostraron con gráficas como valor agregado de ilustración de los resultados de la encuesta realizada. Este esfuerzo se respalda con formatos de trabajo utilizados en el estudio de campo, ordenados, clasificados, aprobados y condensados en resultados finales, que se presentarán cualitativamente.

## Capítulo 4 Análisis de Resultados

### 4.1. Análisis de datos de la encuesta

Para realizar una descripción veraz de los datos obtenidos en el estudio de campo se realizó una gráfica por pregunta de esta manera:

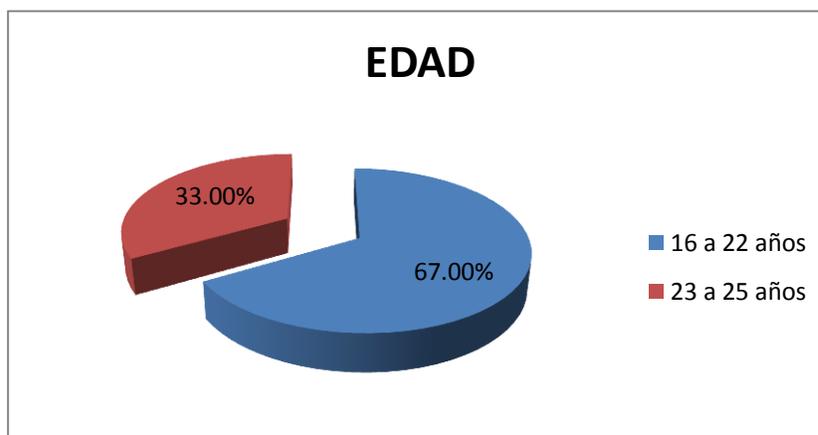
#### Datos demográficos

Se muestran a continuación las gráficas sobre la cuantificación de edad, profesión y género:

**Tabla 1**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
16 a 22 años	32	33.00%
23 a 25 años	16	67.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 1**



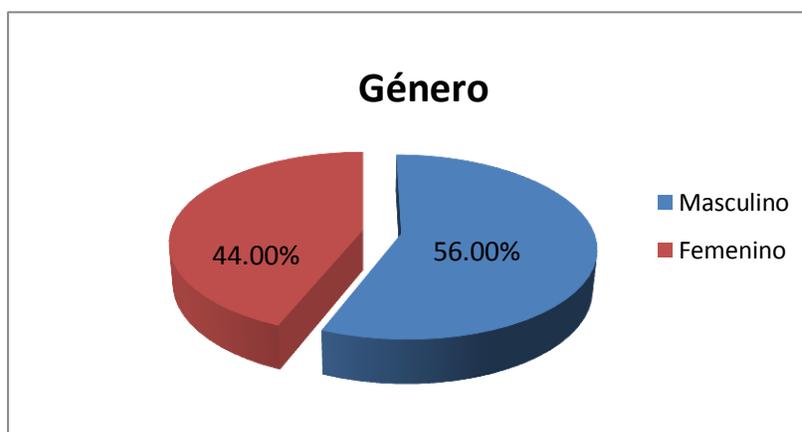
Con dicha información se puede concluir que la mayoría de personas que utilizan servicio de mensajes de texto son de 16 a 22 años, con un 67%.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 2**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Masculino	27	56.00%
Femenino	21	44.00%
Total	48	100

**GRAFICA 2**



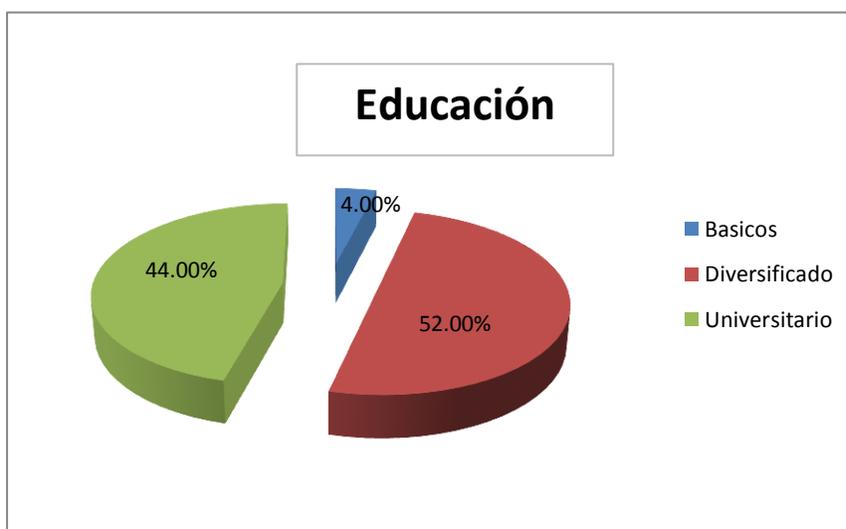
El 56% de los encuestados en este estudio de campo fueron del género masculino y se infiere que son quienes utilizan el envío de mensaje de texto.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 3**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Básicos	2	4.00%
Diversificado	25	52.00%
Universitario	21	44.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 3**



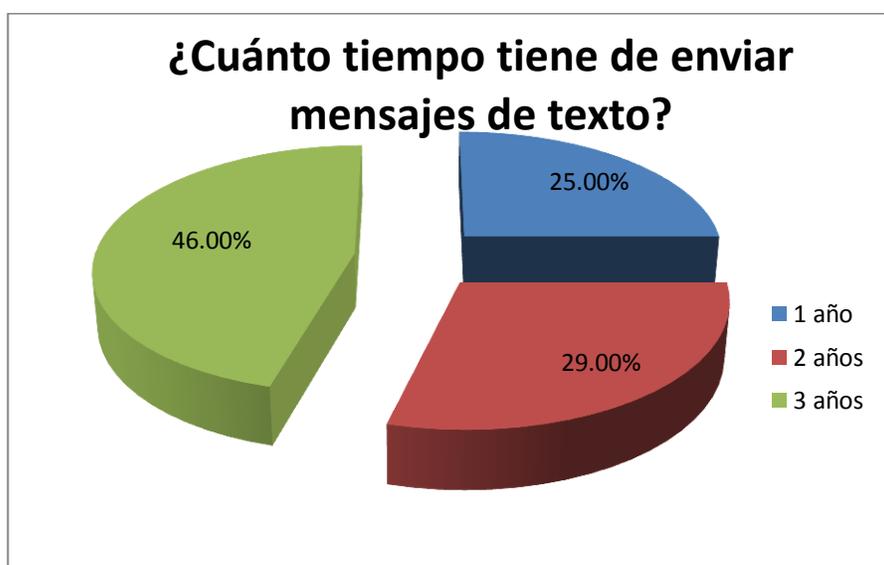
Como se muestra el 52% de los encuestados en este estudio de campo fueron de profesión estudiantes de diversificado y se determina que son quienes más utilizan el envío de mensaje de texto.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 4**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
1 año	12	25.00%
2 año	14	29.00%
3 años	22	46.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 4**



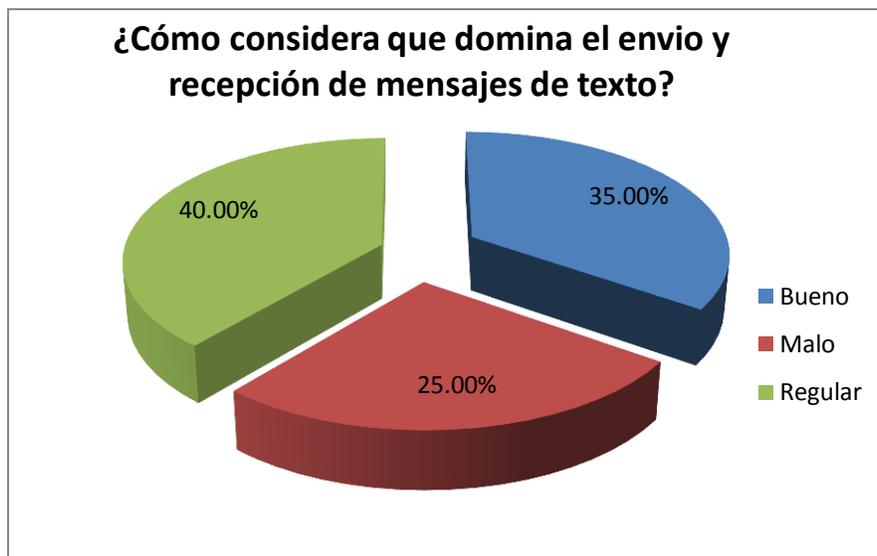
Esta información muestra que actualmente existe un porcentaje alto de personas quienes utilizan el envío de mensajes de texto por más de 3 años. El 46% de los encuestados ve la tecnología como un medio alternativo de comunicación con los demás.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 5**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Bueno	17	35.00%
Malo	12	25.00%
Regular	19	40.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 5**



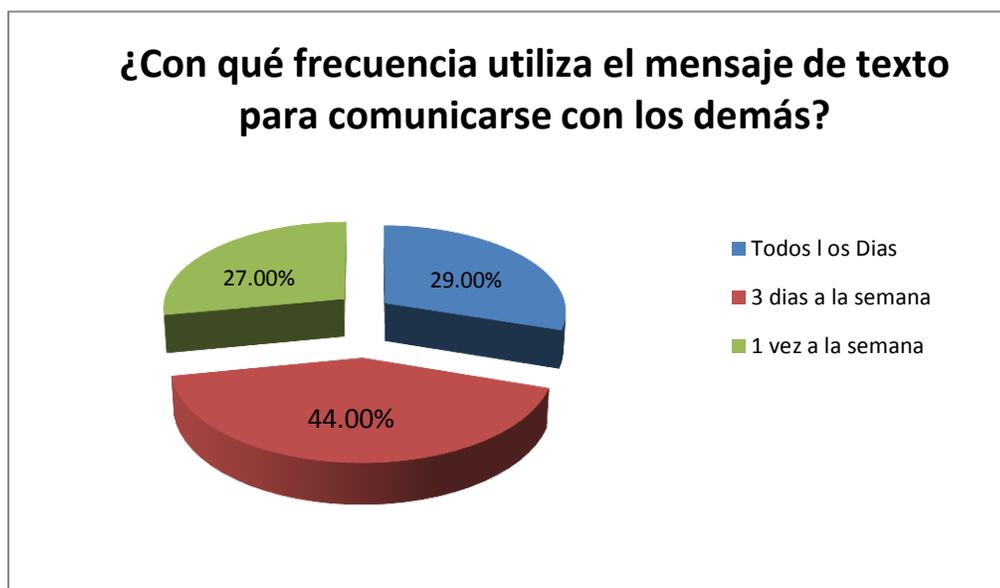
La información establece que la mayoría de personas encuestadas dominan el envío y recepción de los mensajes de texto, respondiendo así con el 40% del servicio utilizado.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 6**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Todos los días	14	29.00%
3 días a la Semana	21	44.00%
1 vez a la semana	13	27.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 6**



Los resultados muestran que las personas utilizan tres días a la semana los mensajes de texto para comunicarse con los demás, como se ve en la gráfica, con el 44%.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 7**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	23	48.00%
No	25	52.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 7**



Aquí se abre una oportunidad de análisis para saber si al enviar mensajes de texto las personas utilizan símbolos, lo que permite mostrar un 52%.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 8**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Palabras completas	19	40.00%
Abreviaturas	15	31.00%
Emoticones	14	29.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 8**



Con esta información se puede determinar que un 40% de personas utiliza palabras completas en su comunicación por mensajes de texto.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 9**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Pocas veces	16	33.00%
Casi siempre	23	48.00%
Siempre	9	19.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 9**



Con ello se puede obtener un indicador exitoso del entendimiento de la recepción de mensajes de texto, por medio de un 48%.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 10**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Rapidez	17	35.00%
Moda	13	27.00%
Imitación	18	38.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 10**



Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de personas encuestadas utilizan abreviaturas o emoticones para enviar mensajes de texto por imitación, con un 38%.  
Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 11**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Amor	11	23.00%
Amistad	14	29.00%
Enojo	7	14.00%
Tristeza	8	17.00%
Asombro	8	17.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 11**



Con la información obtenida en las encuestas se pueden medir la cantidad de emoticones expresando diferentes estados de ánimo enviados por mensaje de texto para comunicarse con los demás, como se ve en la gráfica con el 29%.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 12**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	27	56.00%
No	21	44.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 12**



Esta información indica que los encuestados afirman que el uso de mensajes de texto deja de ser una ventaja en las relaciones interpersonales y es afectada con un 56%.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

**Tabla 13**

Respuestas	Encuestados	Porcentaje
Si	21	44.00%
No	27	56.00%
Total	48	100.00%

**GRAFICA 13**



El 56.25% obtenido por los encuestados, considera que el uso de los mensajes de texto no distorsiona el proceso de comunicación al utilizar abreviaturas en el contenido enviado.

Fuente: González Johanna, Guatemala, octubre 2013

Cabe mencionar que el sistema de mensajes de texto es un medio de comunicación alternativa en estos tiempos, en teoría, los medios en que se manejan son cada vez más manejables y en determinado momento, incuestionable.

## 4.2. Conclusiones

Luego de analizar los datos del estudio de campo y cotejarlos con los resultados del estudio documental, así como con los objetivos planteados, se presentan las siguientes conclusiones:

- Se estableció que las personas encuestadas tienen 3 o más años del utilizar el mensaje de texto como una herramienta de comunicación.
- Según los resultados las personas encuestadas utilizan palabras completas en lugar de abreviaturas.
- Con respecto al uso de emoticones en los mensajes de texto que envían, el que más utilizan es el que expresa amistad.
- En relación a la frecuencia con la que utilizan los mensajes de texto para comunicarse, es tres veces por semana.

### 4.3. Recomendaciones

- Si al establecer que las personas encuestadas tienen más de 3 años de utilizar el mensaje de texto como herramienta de comunicación entonces deben continuar utilizándolo y si por alguna razón se realiza mal uso de los mensajes de texto dejara de ser una alternativa para acortar distancias.
- Es importante tomar en cuenta que las personas encuestadas utilizan palabras completas en lugar de abreviaturas, por ello es necesario mantener ese proceso de escritura.
- En una conversación el uso de emoticones en los mensajes de texto que envían, el que más utilizan es el que expresa amistad 😊 que denota un estado de ánimo.
- Gracias a esta herramienta de comunicación la frecuencia con la que utilizan los mensajes de texto para comunicarse, es tres veces por semana.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cantú Ortiz, Ludivina. 1999. Comunicación Verbal y Escrita. México
2. Escobar de León, Julio Cesar. 2005. Servicios multimedia de tercera generación de telefonía móvil con el estándar umts. Tesis Ingeniero en Ciencias y Sistemas.
3. Everett, Roger. 1974, La Comunicación de Innovaciones. México.
4. Figueroa Cardona, Cesar Leonel. 2005. Protocolos de Centros de Mensajes de texto en redes móviles CDMA y GSM y su aplicación en los sistemas de Seguridad. Tesis Ingeniero en Electrónica. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
5. Galperin, H. y Mariscal J. 2007. Pobreza y telefonía móvil en América Latina y el Caribe. DIRSI-IDRC.
6. Gargurevich Regal, Juan 2006. ¿Para qué estudiar Periodismo?. Pontificia Universidad Católica del Perú. En Revista Palestra de la Comunicación.
7. Guthery Scott B., Cronin Mary J. Mobile Application Development with SMS and the SimToolkit, ;Estados Unidos: Editorial McGraw-Hill, 2002.
8. Henry-Labordere, Arnaud, Jonack Vicent. 2004. SMS and MMS Interworking in Mobile Networks, Estados Unidos: Editorial Artech House.
9. Huidobro, José Manuel 2007. Manual de Telefonía fija y móvil. Madrid: España. Editorial Paraninfo.
10. Le Bodic, Gwenael. 2004. Mobile messaging technologies and services SMS, EMS and MMS, 2a ed. Editorial Wiley.
11. Maslow, Abraham. 1992. Motivación y personalidad. España: Editorial Díaz Santos.

12. Mérida González, Aracely Krisanda. 2009. Guía para elaborar y presentar la tesis Guatemala. Editorial ARAKRIS.
13. Narciso de León, José Estuardo. 2000. La segunda y tercera Generación de la Telefonía móvil en Guatemala. Tesis Ingeniero en Electrónica. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería.
14. Ovando, Emily. 2009. El uso de los Mensajes de Texto para las radios de Emisoras Unidas de la ciudad de Guatemala. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala: Escuela de Ciencias de la Comunicación.
15. Palencia García, Barbará Lizeth. 2001. El Mercado de la Telefonía Celular, como fuente generadora de empleo. Guatemala: Universidad Mariano Gálvez.
16. Rey, Eugenio. 1993. Telecomunicaciones móviles. Serie Mundo Electrónico, Marcombo: Editorial Alfa Omega.
17. Ruiz Martínez, Paola Elizabeth. 2006. Barreras que causa el uso inadecuado del teléfono celular en las relaciones interpersonales. Tesis Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación.
18. Warren, Arnie. 2001. Lagran Conexión. Barcelona.

## E-grafías

1. An Analysis of Nonverbal Communication in an Online Chat Group. The Open Polytechnic of New Zealand. [http://www.openpolytechnic.ac.nz/research/wp/res\\_wp203gajadharj.pdf](http://www.openpolytechnic.ac.nz/research/wp/res_wp203gajadharj.pdf) Fecha y Hora de consulta marzo 31, 2010 20:45
2. Cooper Martin <http://filebees.com/empresa/mundomultimediamobile/> Fecha y Hora de consulta marzo 30, 2010, 21:58
3. Definición de Mensajes <http://www.definicionabc.com> Fecha y Hora de consulta efectuada marzo 30, 2010.
4. Definición de Mensajes. [http://www.cabinas.net/mensajes\\_sms\\_gratis/diccionario\\_sms.asp](http://www.cabinas.net/mensajes_sms_gratis/diccionario_sms.asp) Fecha y Hora de consulta efectuada 04may02013 09:45
5. Flores, Cecilia julio 17, 2009 Definición de mensaje <http://www.psicopedagogia.com/definicion/circuito%20del%20habla> Fecha y Hora de consulta efectuada marzo 30, 2010, 22:31.
6. Generaciones Móviles No hay tres sin cuatro, enero 2001 <http://www.expansiondirecto.com/tecnologia/informes/telefonía/4g.html>, Fecha y Hora de consulta marzo 30, 2010, 21:53
7. Los mensajes de texto una práctica global <http://portal.educ.ar/debates/sociedad/cultura-digital/> Fecha y hora de consulta efectuada marzo 29, 2010, 22:12.
8. Marconi, Guillermo 1992. Mensajes de texto y Multimedia, Services and Facilities to be provided in the GSM System [http://www.movilrev.com/nokia/6555\\_movil.htm](http://www.movilrev.com/nokia/6555_movil.htm) Fecha y Hora de consulta efectuada febrero 23, 2010, 22:10
9. Mensajes de Texto con información 2006 [http://www.prensalibre.com/vidafamilia/mensajesdetexto\\_0\\_293970758](http://www.prensalibre.com/vidafamilia/mensajesdetexto_0_293970758) Actualizado a las 11:17 Fecha y Hora de consulta marzo 22, 2010 17:48
10. Tipos de Mensajes <http://msdn.microsoft.com/es-es/.../ms166066.aspx> – España, Fecha y Hora de consulta efectuada marzo 30, 2010, 22:34.



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



El presente cuestionario tiene propósitos de investigación educativa, pretende evaluar el servicio de los mensajes de texto como herramienta de comunicación, utilizado por los estudiantes de la jornada sabatina, del Centro de Locución Interpretativa Gilda Castro, ubicado en la zona 9 de la Ciudad de Guatemala.

Instrucciones: conteste de forma clara y precisa.

Edad: \_\_\_\_\_

Género:

Masculino

Femenino

Profesión: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuánto tiempo tiene de enviar mensajes de texto?

1 año

2 años

3 años

2. ¿Le han proporcionado información sobre como enviar e interpretar los mensajes de texto?

SI

NO

3. Cómo se considera que domina el envío y recepción de mensajes de texto:

Bueno

Malo

Regular

4. ¿Con que frecuencia utiliza el mensaje de texto, para comunicarse con los demás?

Todos los días

3 días a la semana

1 vez a la semana

5. ¿En su comunicación por mensaje de texto escribe con o envía símbolos?

Palabras completas  Abreviaturas  Emoticones

6. Considera que los mensajes de texto que envía son entendidos por el receptor?

Pocas veces  Casi siempre  Siempre

7. ¿Por qué en su comunicación por mensaje de texto utiliza abreviaturas o emoticones?

Rapidez  Moda  Imitación

8. ¿Si utiliza emoticones en su comunicación por mensaje de texto que expresa?

Amor  Amistad  Enojo  Tristeza    
Asombro

9. ¿Considera que el uso de los mensajes de texto afecta las relaciones interpersonales?

Sí  No

10. ¿Considera que el uso de los mensajes de texto distorsionan el proceso de comunicación si utiliza abreviaturas?

Sí  No

## GLOSARIO

3GPP	Asociación del proyecto de tercera generación.
Ancho de Banda	Rango de frecuencias permitidas para la transmisión de señales.
Bit	Cantidad mínima de información que puede tomar el valor de 0 o 1.
BTS	Estación base transmisora.
BSC	Controlador de estaciones base.
BSS	Subsistema de estación base integrado por la BSC y BTS.
Byte	Unidad de medida básica para la memoria, ya que almacena el equivalente a un carácter.
CDMA	Acceso múltiple por división de códigos.
DIAL	Superficie graduada, de forma variable, sobre la cual se mueve un indicador, ya sea una aguja, un punto luminoso,
EMS	Servicio de mensajes mejorado.
Enlace	También conocido como Link, es un punto de referencia para poder llegar a otro punto por medio de la web.
FDMA	Acceso múltiple por división de frecuencia.
GPRS	Servicio de radio de paquetes general.
GPS	Sistema de posicionamiento global.
GSM	Sistema Global para comunicaciones móviles
Hipertexto	Nombre que recibe el texto que aparece en una pantalla y conduce a otro texto relacionado.

HLR	Registro de ubicación de suscriptores en la red móvil.
IMSI	Identidad internacional del suscriptor móvil.
IP	Dirección que identifica de manera lógica y jerárquica a un dispositivo dentro de una red, la cual permite la localización del servidor.
IS-41	Protocolo de comunicación americano para redes CDMA.
ISDN	Red digital de servicios integrados.
Link	Conexión de sistemas de comunicación.
MAP	Parte de aplicación móvil para redes GSM.
MIN	Número de identificación móvil.
MMS	Servicio de mensajes multimedia.
MO-SMS	Mensajes cortos de texto originado.
MSC	Centro de conmutación móvil.
MT-SMS	Mensajes cortos de texto terminado.
NSS	Subsistema de red.
OSI	Modelo de interconexión de sistemas abiertos.
OSS	Subsistema de operación.
Satélite	Repetidor de señal en el cielo y fuente sobre la tierra que transmite una señal de radio, el cual procesa y retransmite.
SIM	Módulo de identificación del suscriptor, validada y autenticada por el aparato móvil.

SMS	servicio de mensaje corto de texto.
SMSC	Centro de servicio de mensajes cortos de texto.
TDMA	Acceso múltiple por división del tiempo.
WAP	Protocolo de aplicaciones inalámbricas para servicio de mensaje digitales inteligentes que permiten visualizar contenidos de internet.
WEB	Red informática.
VLR	Registro de ubicación del visitante.
VPN	Red privada virtual.