



Revista Virtual Universidad Católica del Norte  
ISSN: 0124-5821  
[asanchezu@ucn.edu.co](mailto:asanchezu@ucn.edu.co)  
Fundación Universitaria Católica del Norte  
Colombia

Sánchez Ceballos, Lina María; Sánchez Upegui, Alexander  
Usos académicos del chat y estrategias lingüísticas en la comunicación virtual sincrónica  
Revista Virtual Universidad Católica del Norte, núm. 30, mayo-septiembre, 2010, pp. 1-26  
Fundación Universitaria Católica del Norte  
Medellín, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194214476002>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en [redalyc.org](http://redalyc.org)

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

## **Usos académicos del *chat* y estrategias lingüísticas en la comunicación virtual sincrónica**

**Academic Uses of *chat* and Linguistic Strategies in Synchronous Virtual Communication**

**Usage académique du *chat* et stratégies linguistiques dans la communication virtuelle synchronique**

**Lina María Sánchez Ceballos**

Licenciada en Educación con énfasis en Humanidades y Lengua Castellana

Magíster en Lingüística (en curso)

Investigadora Fundación Universitaria Católica del Norte

[linadelocio@yahoo.es](mailto:linadelocio@yahoo.es)

**Alexánder Sánchez Upogui**

Comunicador Social-Periodista

Magíster en Lingüística

Investigador Fundación Universitaria Católica del Norte

[asanchezu@ucn.edu.co](mailto:asanchezu@ucn.edu.co)

**Tipo de artículo:** Resultado de investigación científica y tecnológica<sup>1</sup>

**Recepción:** 2009-07-08

**Revisión:** 2009-11-30

**Aprobación:** 2010-02-10

---

<sup>1</sup> El artículo presenta los resultados del proyecto *Manual de redacción y edición para ambientes digitales* (2005-2010), de la línea de investigación *Informática y Comunicación Digital* del programa de Comunicación Social. Dichos resultados corresponden al objetivo: "Formulación de estrategias de interacción digital de acuerdo con el contexto, el género textual, el medio y el público al cual va dirigido el mensaje". La revisión y aprobación de este artículo estuvo a cargo del sistema de investigación de la Católica del Norte Fundación Universitaria, del director de proyecto y de los evaluadores externos.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

## Contenido

1. Introducción
2. Marco teórico
3. El chat
4. El chat en el ámbito académico y el chat informal
5. Corpus
6. Conclusiones y recomendaciones
7. Lista de referencias

**Resumen.** Este artículo presenta los resultados de investigación del proyecto *Manual de redacción y edición para ambientes digitales*, que busca entre otros objetivos el fortalecimiento de habilidades lingüísticas implicadas en la comunicación virtual. El análisis del corpus y la discusión surgen de un trabajo de observación y análisis de dos sesiones de chat en las que participaron estudiantes de varios programas universitarios de la Fundación Universitaria Católica del Norte, en modalidad virtual. Con base en el análisis lingüístico del chat observado, se caracteriza este medio de comunicación en un contexto educativo y se formulan estrategias de fortalecimiento en las competencias comunicativas, especialmente la lectura y escritura. El marco conceptual y metodológico se centra en aspectos del análisis lingüístico de la comunicación mediatizada por computador (ALCMC), tales como: los actos de habla, la ciberpragmática y la teoría de la cortesía verbal. Como una de las conclusiones centrales del trabajo, puede resaltarse el potencial pedagógico y comunicativo del chat en el contexto educativo, en tanto los usuarios de este medio acuden a una serie de estrategias lingüísticas que pretenden sacar el máximo provecho de la interacción virtual con propósitos académicos.

**Palabras clave:** Ciberpragmática, Chat, Comunicación virtual, Estrategias, Interacciones, Usuarios.

**Abstract.** This article presents the research results from the Project called *Redaction and Edition Handbook for Digital Environments (Manual de redacción y edición para ambientes digitales)* that is intended for the strengthening of the linguistic competences involved in virtual

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

communication. The corpus analysis and discussion arise from an observation and analysis work of two *chat* sessions in which participated students from diverse university programs of the Catholic of the North University Foundation - Colombia, in virtual modality. Based on linguistic analysis of the observed *chat* this communication media is characterized in an educative context and strategies for the strengthening of communicative competences on reading and writing are proposed. The conceptual and methodological framework is focused on aspects of linguistic analysis of computer mediated communication (ALCMC), such as: speech acts, cyberpragmatics and verbal politeness theory. As one of the main conclusions of the work, we can emphasize the pedagogical and communicative potential of *chat* in the educational context, since users of this media try to get the highest benefits from virtual interaction with academic purposes by using a number of linguistic strategies.

**Keywords:** Cyberpragmatics, *chat*, Virtual Communication, Strategies, Interactions, Users.

**Résumé.** Cet article présente les résultats de recherche du projet *Manuel de rédaction et édition pour environnements numériques* (*Manual de redacción y edición para ambientes digitales*), qui essaye, entre autres objectifs, le renforcement des habiletés linguistiques impliquées dans la communication virtuel. L'analyse du corpus et le débat dérivent d'un travail d'observation et l'analyse de deux sessions du *chat* auxquels ont participé des étudiants de divers programmes universitaires dans modalité virtuelle de la Catholique du Nord Fondation Universitaire. D'après l'analyse linguistique du *chat* observé on caractérise ce moyen de communication dans un contexte éducatif et on formule des stratégies pour le renforcement des compétences communicatifs, spécialement la lecture et l'écriture. Le cadre conceptuel et méthodologique est centré sur des aspects de l'analyse linguistique de la communication médiatisée par ordinateur (ALCMC), comme: actes de langage, le cyber pragmatique et la théorie de la politesse verbale. Comme une des conclusions centrales du travail, on peut souligner le potentiel pédagogique et communicatif du *chat* dans le contexte éducatif, pendant que les utilisateurs de cet moyen recourent à un ensemble des stratégies linguistiques qui prétendent se profiter au maximum d'interaction virtuelle avec buts académiques.

**Mots-clés:** Cyber pragmatique, *chat*, communication virtuel, stratégies, interactions, utilisateurs.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

## 1. Introducción

El artículo presenta los resultados de investigación del proyecto *Manual de redacción y edición para ambientes digitales*, del grupo de investigación en *Comunicación digital y discurso académico* del programa de Comunicación Social de la Católica del Norte Fundación Universitaria, inscrito en Colciencias. El trabajo de observación y análisis, que forma parte de la labor de investigación, apunta al mejoramiento de las competencias comunicativas en medios virtuales, a partir del análisis y caracterización lingüística de las interacciones en el chat entre estudiantes y facilitador (docente), adscritos al curso *Lectura y escritura de la investigación*, curso adelantado en la plataforma e-learning de la Institución. Los estudiantes pertenecen a diversos programas de pregrado tales como licenciaturas, psicología y administración de empresas. A partir de la fecha de análisis, se rastrearon dos sesiones con diferentes niveles de participación entre sí.

Esta investigación es de corte cualitativo con aproximación etnometodológica; en el marco teórico y metodológico se utilizan elementos teóricos del análisis del discurso, de la teoría de la ciberpragmática, de la lingüística textual, teoría de la cortesía y otros aportes teóricos en el marco de la pragmática. Frente al uso académico del chat, observaremos especialmente la interacción de los usuarios, las normas de comunicación implícitas en el marco de la escritura y las estrategias empleadas por los usuarios para lograr un fluido adecuado de comunicación. Como conclusión general pudimos encontrar que el estudiante como usuario puede aprovechar todas las potencialidades comunicativas de la escritura y que el espacio del chat puede ser de gran apoyo a las actividades curriculares de un curso virtual.

## 2. Marco teórico

### 2.1 El chat desde la teoría de la ciberpragmática

En la época actual, en la que el mundo de los avances tecnológicos y los rápidos cambios de paradigmas en el plano de la comunicación se van convirtiendo en temas cada vez más de interés y dominio público, el chat se presenta como una potencial opción en el campo de la comunicación virtual al facilitar el contacto sincrónico entre múltiples usuarios, que poco a poco

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

van conformando redes virtuales cada vez en mayor expansión, gracias al contacto simultáneo en tiempo real a través de la copresencia virtual. En este sentido, el chat puede tomarse como un medio de grandes posibilidades interactivas, que funciona gracias a la conectividad en la red y que se puede enriquecer a partir a **la creatividad lingüística del hablante** y sus estrategias de compensación ante la ausencia de los canales visual y auditivo. De esta forma, en ambientes virtuales educativos y otros contextos, la conversación recupera y construye el contexto, evitando así la pérdida de efectividad en el contacto de tipo asincrónico.

Ahora, en el contexto de la comunicación electrónica, el chat más allá de reconocerse como un servicio de comunicación, es objeto de interés en el campo de la educación y de la lingüística, por lo que también es materia de interés para disciplinas interesadas en interpretar este fenómeno no sólo en el plano tecnológico, sino principalmente en el plano de la comunicación humana.

Al respecto Yus (2001) retoma aportes de autores y brinda la siguiente caracterización sobre el chat.

El chat (conocido en entornos anglosajones también como Internet Realy chat o IRC) es una nueva forma de interacción humana que gracias a las posibilidades de la informática, reúne en una misma "habitación" a un grupo de personas interesado en conversar sobre los temas más variados. Muchas son las razones por las que los usuarios se conectan a algún canal de chat, entre ellas la sensación de estar en un espacio protegido en el que uno pueda dar rienda suelta a sus sentimientos y emociones, la posibilidad de desconectarse del (a menudo tedioso) mundo real, o la capacidad para jugar con múltiples identidades (Shoham y Pinchevski, 1999).

Igualmente en su obra, Yus destaca los siguientes rasgos de forma universal para la estructura y dinámica del chat (no educativo, sino general) incluso con independencia de las barreras idiomáticas, pues en términos de interacción digital sincrónica, los parámetros de relación y caracterización se tornan prácticamente estandarizados:

1. Los usuarios se dan a conocer mediante apodos.
2. La interacción se lleva a cabo en su mayoría en forma textual.
3. Es anónimo (la mayor parte de la información puede manipularse).
4. La interacción tiene lugar en áreas llamadas canales.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

5. Los usuarios pueden estar ubicados de forma geográficamente dispersa, pero convergente en el mismo diálogo.
6. Los enunciados están limitados a (un máximo general de) cuatro líneas de texto en cada participación.
7. Los mensajes pueden archivarse.
8. Los usuarios pueden entrar y salir de diferentes canales a voluntad.

Precisamente, a estos mecanismos de contextualización hace referencia la ciberpragmática, término acuñado por Francisco Yus (2001) para referirse a la rama de la pragmática que estudia el uso del lenguaje en Internet, la cual a su vez se ocupa de las operaciones de contextualización presentes en la comunicación virtual y del papel que los diferentes canales de comunicación en Internet juegan en el éxito o fracaso comunicativo en la interacción llevada a cabo mediante la Red Internet (2).

## 2.2 La cortesía verbal

Al igual que en cualquier escenario y situación donde se genere comunicación, el *chat* necesita de las estrategias de cortesía verbal por parte de los usuarios, pues dada la importancia y posible fragilidad del contacto virtual, la cortesía juega un papel importante en la permanencia del vínculo entre los interlocutores en el *chat*.

En primer lugar, es pertinente recordar que la cortesía es una estrategia por excelencia del ser humano, con la cual se busca disminuir la amenaza que implica la interacción entre las personas, es decir, la cortesía se sirve de una serie de acciones acordadas en una comunidad para facilitar las relaciones entre sus integrantes, de tal manera que los distintos matices culturales implican diferentes códigos de cortesía, lo anterior nos permite acercarnos a los conceptos *cortesía positiva* y *cortesía negativa*, que Calsamiglia y Tusón explican así: la cortesía positiva tiene que ver con el valor y la estima que una persona reclama para sí misma; la cortesía negativa se relaciona con el territorio que se considera propio, así como la libertad de acción que las personas quieren conservar (1999, p. 163).

En este sentido el nivel de adaptación o comprensión de los hablantes hacia las diversas manifestaciones lingüísticas de cortesía en las diferentes culturas es determinante en el éxito o fracaso de las interacciones logradas por medios virtuales de comunicación, puesto que cada cultura se rige por

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

sus propios códigos de cortesía, pese a la aparente uniformidad de la comunicación virtual en medios como el chat, correo y foros.

En la reciente literatura pragmalingüística se suele sostener la tesis de que la cortesía representa una forma de comportamiento humano que es regida por determinados principios de racionalidad. Estos principios regulan actividades interaccionales con el objeto de conseguir que se produzcan estados de cosas deseados (Haverkate, 1987).

En síntesis, la cortesía como estrategia verbal facilita en gran medida las interacciones sociales, puesto que minimiza la agresividad y el sentimiento de amenaza inherente a las relaciones entre hablantes, más aún en el caso de la comunicación virtual en la que los actos de habla se tornan más delicados ante la falta de copresencia física.

### 2.3 Los turnos de habla

A pesar de las amplias posibilidades de interacción dadas por medios virtuales tales como el chat, es evidente la eventual fragilidad de este tipo de comunicación ante la ausencia de los canales visual y auditivo, y por supuesto el menor compromiso que implica la no copresencia física\*. En este sentido los turnos de habla gozan de una significación especial, pues se encuentran supeditados al ritmo que imprime la velocidad de la comunicación virtual y por supuesto a los mismos hábitos de los hablantes frente a este tipo de interacciones -y aún en situaciones presenciales-.

Briz (1998) nos acerca a la definición del turno lingüístico "como un lugar de habla rellenado con emisiones informativas" las cuales son reconocidas o aceptadas por los interlocutores a través de una atención manifiesta y simultánea (1998, p. 10); de hecho una conversación no podría pensarse sin esta mínima unidad estructural, pues es la que permite que una conversación progrese dentro de un orden pertinente para su lógica comprensión. Ahora el mismo autor nos indica que si bien todo turno está poblado por una o varias intervenciones, no toda intervención es un turno, ya que pueden presentarse cierto tipo de enunciaciones que no alcanzan a ocupar un turno de habla.

---

\* En el artículo se aborda el chat textual tradicional. No se consideran otras modalidades de chat que incluyen video y posibilidades de ciberhabla, tales como *Skype* o *Live Meeting*, entre otros.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

Por tanto en el chat, condiciones como la conectividad, la velocidad de digitación, la menor exposición ante el otro y la relativa informalidad de la interacción (en contextos no educativos), implican una dinámica particular a lo que deberían ser los turnos de habla, en tanto estos pueden verse aún más afectados ante la simultaneidad de interlocutores que deben reconocer sus turnos de avance sólo con base en la información proporcionada por el ordenador. De ahí, la importancia de analizar estas interacciones en aras de descubrir formas estratégicas que optimicen estos canales de comunicación.

### **3. El chat**

#### **3.1 Caracterización lingüística**

El chat es un tipo de comunicación sincrónica en tiempo real (comunicación instantánea) que funciona gracias a las propiedades que brinda la conectividad a la red internet, mediante inscripción en una cuenta de usuario para acceder al servicio de mensajería instantánea. Como canal de comunicación, el chat es uno de los más claros ejemplos en los que la lengua escrita puede reflejar el comportamiento de adaptación del ser humano a los distintos tipos de comunicación de acuerdo con los medios que éste mismo genere y proponga para la interacción. En este sentido factores como las condiciones que impone la comunicación virtual, la velocidad de la interacción, de la conectividad y la posibilidad de múltiples charlas simultáneas delimitan una dinámica particular para la escritura electrónica.

Como uno de los recursos lingüísticos en mención, el usuario del chat para enriquecer su charla virtual, puede emplear una serie de elementos que van desde el uso especial de graffías, hasta la inserción de sonidos. Al respecto, es de gran importancia describir un poco el proceso de contextualización, asunto en el cual los usuarios del lenguaje, en cualquier situación de comunicación, reúnen las pistas dadas por el medio para llegar a un adecuado proceso de comprensión, que en últimas permita una construcción de significado; en este sentido, Sperber y Wilson, con base en la teoría de la Relevancia (1986), explican cómo el contexto debe ser buscado en diferentes fuentes informativas; en el caso del chat, los usuarios recurren hábilmente a todas las pistas posibles en la conversación virtual para lograr un efectivo proceso de contextualización, ya que de lo contrario la conversación podría romperse fácilmente.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

Para explicar la dinámica de la interacción virtual y las formas de las que se vale el usuario para enriquecer la conversación virtual, Yus (2001) introduce los conceptos *estrategias de compensación* y *contextualización*, las cuales consisten en una implementación de una serie de tácticas lingüísticas que permiten construir un contexto y que enriquecen las posibilidades de expresión, con base en el uso del lenguaje y otros recursos facilitados por el software diseñado para el chat.

Las estrategias de compensación buscan de alguna forma suplir los vacíos que implican la ausencia de los canales visuales y auditivos en la comunicación virtual. En el plano de la recepción visual, podemos encontrar los *emoticones* o emoticonos, los cuales son definidos como "composiciones icónicas formadas a partir de la unión de diferentes signos de puntuación" (Yus, 2001, p. 128-136). En ellos podemos leer la representación de emociones tales como alegría, enojo, picardía, disgusto, entre otros -sin cubrir toda la gama de expresiones humanas-.

Como estrategia de contextualización, Yus (2001) describe la acotación icónica como un tipo de texto que describe las conductas no verbales que los usuarios estarían llevando a cabo si se encontraran en un contexto conversacional oral cara a cara.

### **3.2 La cortesía lingüística en el chat**

Todo escenario de acción y comunicación necesita de unas condiciones que faciliten el desempeño social y lingüístico del ser humano; el chat, concebido como medio de comunicación, necesita de unas estrategias de cortesía que fortalezcan el contacto y la comprensión entre los usuarios que se encuentran a través de estos medios.

Escandell Vidal (1996) define la cortesía como un conjunto de normas sociales de carácter convencional, las cuales normalizan el comportamiento de los miembros del grupo social, permitiendo ciertas formas de conducta y restringiendo otras. En el plano de la comunicación virtual, la cortesía tiene un papel primordial, como mecanismo que puede facilitar la perdurabilidad y mejor calidad del contacto virtual, contacto un tanto frágil ante la no presencia física de los interlocutores. En este sentido el usuario en la comunicación virtual recurre a estrategias como los saludos, despedidas, disculpas y formas de atenuación entre otras.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

#### **4. El chat en el ámbito académico y el chat informal**

El chat con finalidades académicas no es en sí mismo un espacio que reemplace la clase; es este un tipo de comunicación que permite el desarrollo de orientaciones puntuales y complementarias surgidas a partir de lecturas y actividades alrededor de un núcleo temático; usualmente cada sesión de chat está propuesta con un objetivo previamente establecido, lo que de entrada justifica y precisa el tipo de conversación por desarrollar.

Al espacio destinado para el chat se denomina *sala*, la cual al igual que un sistema de chat público registra el nombre de todos los participantes, la hora de entrada, de salida y cada una de sus intervenciones. El espacio de sala está conformado por una interfaz sencilla, plana, sólo con opciones de escritura y unos elementos básicos para la participación en el chat y el contacto con los usuarios de la sala -sin efectos visuales ni de sonido, y en algunos casos, sin posibilidades de almacenamiento de las conversaciones-. En virtud de lo anterior, normalmente se espera una redacción planificada y muy clara, con buena digitación y ceñida a las convenciones ortográficas, propias de un ambiente académico virtual.

El chat en plataformas académicas normalmente está liderado u orientado por un moderador, que puede ser un facilitador (docente) o alguien designado para regular la charla. Este moderador debe establecer las pautas de participación con el objetivo de ayudar a dinamizar y optimizar la comunicación virtual, buscando el cumplimiento de los objetivos del encuentro en la sala. La participación en el chat busca la resolución de inquietudes de forma conjunta con ayuda del profesor y todos los asistentes, dinámica con la cual se busca generar un espacio coherente de retroalimentación y apoyo a las actividades que normalmente se derivan de un curso en plataformas virtuales. Los participantes asisten gracias al previo aviso del docente quien no escatima en dejar en claro los objetivos de la charla.

Con base en la caracterización anterior, es pertinente observar las diferencias formales y lingüísticas entre el uso convencional o informal del chat y el uso académico del mismo (ver tabla 1):

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

**Tabla 1.** Paralelo entre el uso informal del *chat* y el uso académico

<b>Uso informal del chat</b>	<b>Uso académico del chat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las salas son proporcionadas por servicios de mensajería instantánea, por lo cual se necesita una cuenta personal de correo electrónico.</li> <li>b. Para participar en el chat no se necesita una hora de encuentro y no existe una duración determinada para este chat.</li> <li>c. La escritura casi siempre es poco cuidada, con varios errores de digitación u ortografía.</li> <li>d. Con frecuencia la escritura es acompañada e incluso reemplazada por símbolos y emoticonos.</li> <li>e. No hay una preocupación mayor por el respeto de los turnos, por lo que se pueden encontrar muchos solapamientos e inconexiones entre cada intervención.</li> <li>f. Las estrategias de cortesía dependen del tipo de relación y proximidad entre los usuarios. Puede ser muy informal e incluso con expresiones mínimas de cortesía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las salas existen como un espacio de apoyo a los cursos virtuales, son de carácter público/grupal.</li> <li>b. Cada sesión de chat tiene una hora previa acordada, con una duración promedio de 60 minutos.</li> <li>c. La escritura es casi siempre adecuada, se atiende a la ortografía (los facilitadores/docentes son claves en este proceso de regulación).</li> <li>d. El tipo de escritura utilizada es convencional, casi siempre con un tipo de fuente y tamaño fijos. Cabe anotar que, por lo general, las opciones de caracteres especiales no están habilitadas en las salas de chat académico.</li> <li>e. Como regla de participación, existe un respeto por los turnos y hay un moderador que regula el desarrollo y progresión temática del chat.</li> <li>f. Necesariamente existen unos parámetros básicos de cortesía con el fin de poder dar intervención a cada participante, de una forma cómoda que propicie la adecuada expresión.</li> </ul>

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

### **El chat como recurso didáctico y comunicativo en el ámbito académico**

Dadas las amplias condiciones actuales de comunicación virtual, es preciso redimensionar el chat y plantearlo como lugar para la orientación académica, para la práctica de la escritura y porqué no, para la pertinente discusión intelectual; el chat es una valiosa herramienta que permite el tratamiento de aspectos puntuales, la exposición de instrucciones, la resolución puntual de inquietudes y además admite el intercambio de aportes, acción que puede enriquecer aún más este espacio al contribuir a la generación y fortalecimiento de vínculos académicos entre los participantes gracias a las posibilidades de encuentros significativos en términos de aprendizaje y reflexión; estos vínculos por supuesto pueden llegar a facilitar la construcción conjunta y el trabajo colaborativo, así como la conformación de comunidades académicas y de aprendizaje. La participación en este espacio está reservada a usuarios registrados, quienes gracias a la información que brinda el contexto, participan bajo unas normas básicas de comunicación, tales como el uso y respeto del turno de intervención, la adecuación lingüística y la pertinencia temática.

### **5. Corpus**

El objeto de análisis de este trabajo se conforma por los textos almacenados desde dos sesiones de chat, las cuales se desarrollaron entre abril y mayo de 2009. En las dos sesiones de chat participaron 17 de los 56 estudiantes del curso *Lectura y Escritura de la Investigación. Bloque 2 Grupo 1*. A la primera sesión asistieron en total siete participantes, quienes se encuentran inscritos en carreras tales como Psicología, Administración de Empresas y Licenciaturas. Cada sesión presentó una duración de sesenta minutos, con variación en la cantidad de los participantes, incluso se pudieron observar diferentes asistentes entre una sesión y otra, a pesar de pertenecer al mismo grupo. Los cursos se desarrollaron en la plataforma educativa Blackboard al igual que las sesiones de chat.

**Tabla 2.** Descripción del corpus

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

<b>Corpus</b>	<b>1. Curso</b>	Lectura y escritura de la investigación.
	<b>2. Tema del chat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primer chat: resolución de inquietudes en torno a la escritura de un texto descriptivo.</li> <li>- Segundo chat: escritura de la reseña de un texto.</li> </ul>
	<b>3. Metodología</b>	Anuncio previo de la cita al chat, mensajes de invitación y programación mediante calendario.
	<b>4. Fechas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>26 de abril de 2009</li> <li>14 de mayo de 2009</li> </ol>
	<b>5. Total participantes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Siete</li> <li>Diez</li> </ol>
	<b>6. Universo total</b>	56 estudiantes
	<b>7. Sesiones analizadas</b>	Dos

### **5.1 Descripción y análisis lingüístico del chat académico observado en los estudiantes del curso**

La primera sesión, desarrollada el día domingo 26 de abril entre las 10:00 a.m. y las 11:00 a.m. tuvo como tema *la redacción de un texto descriptivo en el marco de la investigación*, ejercicio con el que se buscaba que los estudiantes identificaran situaciones que pudieran describirse de forma objetiva, para luego identificar y formular un problema de investigación real.

La segunda sesión de chat se desarrolló el día domingo 14 de mayo, en la cual se despejaron dudas en torno a la escritura de una reseña sobre un texto; en esta sesión participaron 10 estudiantes, también tuvo una duración exacta de 60 minutos, entre las 10:00 a.m. y 11:00 a.m. En esta sesión hubo más afluencia de participantes, probablemente por la cercanía de terminación de semestre. Cabe anotar que hubo más dificultades en tanto se presentaron más interrupciones con el uso del turno, lo que finalmente fue descrito por uno de los participantes como ruido, al final de la conversación. En ambas sesiones la facilitadora (docente) instó a los

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

estudiantes a expresar sus inquietudes en torno a las actividades previamente asignadas.

La profesora entra puntualmente a la sala de chat siendo la primera en ingresar; dos minutos después ingresan tres estudiantes, asistencia con la cual la docente da inicio inmediato a la sesión; en el transcurso de la conversación van ingresando paulatinamente los siguientes cuatro participantes, de tal manera que antes de las 10:40 a.m. ya han ingresado todos, cabe anotar que el sistema registra automáticamente la entrada de los usuarios. Para marcar el inicio de la sesión, la docente envía un saludo a todos y les pregunta sus lugares de procedencia, estrategia que facilita el inicio de la participación de los estudiantes. A continuación, la docente establece el orden de trabajo, con el objetivo de optimizar el empleo del tiempo y llevar una conversación ordenada.

Durante el desarrollo de cada una de las sesiones, la docente tuvo una función bastante activa y procuró atender a todas las inquietudes de cada participante, indicándoles si era necesario un tiempo de espera, pues en ciertos momentos algunos estudiantes reclamaban atención ignorando el orden de participación establecido por la moderadora. A lo largo de la conversación se observaron frecuentes marcas de cortesía, en las cuales los participantes dejaban una clara impresión del cuidado de la imagen y de la misma expresión, pues a pesar de las posibles interrupciones, hacían explícita su intención de respeto por la dinámica de conversación que lideraba y regulaba la docente, intención que puede leerse en algunas líneas de chat cuando la docente reitera en el orden y los estudiantes asienten en forma escrita, con expresiones tales como *estamos de acuerdo, si profesora*, entre otros.

El desarrollo de este primer chat atendió al tema propuesto y los participantes siguieron con un nivel adecuado de orden y coherencia el abordaje del tema, exhibiendo intervenciones contextualizadas y precisas. No obstante se presentaron en menor medida algunas acotaciones o intervenciones que tendían a romper la linealidad temática del chat, pero eso ocurría sólo por unos instantes ya que la docente hábilmente conservaba el hilo de la conversación al no detenerse en detalles que rompieran la coherencia del texto del chat.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

En el segundo chat, pudo observarse más participación, más flujo de información, pero no necesariamente mayor eficiencia comunicativa, pues se presentaban más fácilmente las interrupciones y solapamientos en los turnos de habla. No obstante, la docente agotaba las posibilidades de su rol para minimizar el ruido presente en esta conversación. De igual manera, el carácter de esta última sesión fue más informativo y operativo, pues los estudiantes planteaban preguntas sobre acciones más puntuales, sin entrar en intercambios de tipo conceptual.

## 5.2 Estrategias de cortesía lingüística observadas

Con respecto a la cortesía que puede observarse en la comunicación virtual sincrónica, Yus (2001) explica cómo el modelo de cortesía más aplicado a las interacción en internet es el de los autores Brown y Levinson (1987), quienes basan su teoría en *"la mitigación de la amenaza inherente que, sobre la imagen positiva o negativa del interlocutor, ejercen las diferentes estrategias conversacionales"*.

En Internet, existe además una ausencia de pistas contextuales que normalmente facilitan, en entornos conversacionales "reales", la elección de una determinada estrategia. Este hecho puede desembocar en una sobreabundancia de expresiones manifiestas de cortesía. (Yus, 2001, pág. 210)

En el caso de las sesiones analizadas pudieron observarse varias marcas de cortesía, las cuales tenían un objetivo específico: establecer parámetros de orden que facilitaran el desarrollo de la charla. A continuación (tabla 3) se muestran unos ejemplos, en los que se conservan los rasgos ortotipográficos originales:

**Tabla 3.** Rasgos de cortesía

1.1
Docente) > <u>Buen día,</u> ¿cómo están?
E.M.R > Muy bien profe
A.M.G.S > <u>Buenos días a todos</u>
M.G.R > <u>Buenos días</u>

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

1.2

Docente) > Bueno  
Docente) > primero que todo  
Docente) > bienvenidos y bienvenida  
Docente) > y gracias por su asistencia  
Docente) > vamos a conversar en el siguiente orden  
M.G.R > Muchas gracias

1.3

Y.A.H.Q > Buenos días para todos.  
Docente) > Buenos Dias Y.A.Q disculpa un momento

1.4

Docente) > por favor me dicen cada uno de ustedes qué estudia en la FUCN?  
Y.A.H.Q > Licenciatura en Filosofía  
Docente) > gracias por la información  
C.T.O.A > lo siento se me pasó la hora (ingreso posterior)  
Y.A.H.Q > gracias profesora, compañeros que tengan un buen día

En 1.1 se observa una estrategia elemental como lo es el saludo, de hecho en ámbitos educativos es impensable el inicio de interacciones sin este tipo de fórmulas a través de las cuales se puede brindar información tal como: la señal de comienzo, la disposición abierta al diálogo y actividades propias de la dinámica de clase.

En 1.2 se aprecia una fórmula de bienvenida, en la que además se tiene cuidado de incluir a los dos géneros, casi siempre a través del uso de sustantivos femenino y masculino en las formas de inclusión.

Por medio de algunas formas particulares de cortesía, la docente implementa estrategias lingüísticas que le permiten indicar instrucciones y obtener ciertas respuestas y acciones de forma fluida. En este caso la docente puede llevar a cabo actos de habla directivos tales como "*vamos a conversar en el siguiente orden*". Al respecto, es importante recordar que según la teoría de J.L. Austin (1969), un acto directivo es aquél que intenta obligar al oyente a ejecutar una acción, -bien sea una orden, súplica o exhortación-. De igual manera, se observa una disposición positiva por parte

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

de los estudiantes, quienes también hacen uso de expresiones de cortesía como el agradecimiento.

Con respecto a la coherencia del chat, la llegada tarde de los asistentes marca una ruptura de la línea temática, pues el sistema de la sala está diseñado para registrar el ingreso y salida de los participantes, mostrando el nombre de cada uno; a través de formas de cortesía, los participantes con retraso en el ingreso no dudan en ofrecer disculpas, además explican de forma pública la causa de retraso, que con frecuencia se relaciona con problemas de conectividad:

- Estudiante> lo siento se me pasó la hora

Ante este tipo de situaciones, la docente en la mayoría de las ocasiones deja saber a los estudiantes que está al pendiente de todos, incluso de los que ingresan tarde; no obstante, deja claro que atiende a cada estudiante respetando los turnos asignados previamente para la participación, como en el ejemplo 1.3:

- Estudiantes > Buenos días para todos.
- Docente> Buenos Días J.....disculpa un momento

De esta forma la docente, a través de la expresión de disculpa, matiza un acto de habla directivo que corresponde a la idea: "debes esperar". De nuevo la cortesía moldea las formas de interacción en aras de la claridad y el orden en el chat. A lo largo de la charla, es frecuente encontrar el empleo de expresiones tales como *por favor*, que antecede a varias frases de tipo directivo, con lo cual se deja claro el rol de la docente, quien acude a las estrategias de cortesía para facilitar el desarrollo de la charla y el cumplimiento de tareas por parte de los estudiantes. De igual manera, la docente agradece siempre que sea necesario a sus estudiantes cuando éstos, a través de acciones explícitas en el chat, atienden a sus solicitudes e indicaciones.

En consecuencia, el ambiente de interacción se ve bastante favorecido, y como lo indica Haverkate (1987), estamos ante una serie de actos de habla destinados a reforzar la imagen positiva del interlocutor, en este caso a través de saludos, despedidas, agradecimientos y otras estrategias que fortalecen el vínculo y agilizan la fluidez de la comunicación entre los usuarios de este chat.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

### 5.3 Estrategias de regulación en los turnos de habla

Entre las estrategias lingüísticas existen otras formas que permiten regular las intervenciones de los participantes, regulación que es fundamental para el adecuado desarrollo del chat, pues siendo éste de corte académico, en una sala compartida, se torna más sensible a las posibilidades de ruido e interrupciones causadas por el empleo inadecuado del canal.

**Tabla 4.** Mecanismos lingüísticos de regulación en los turnos de habla

<p>2.1</p> <p>Docente) &gt; vamos a conversar en el <u>siguiente orden</u>          Docente) &gt; para que nos rinda y en menos de una hora podamos          Docente) &gt; despejar las dudas          A.M.G.S &gt; <u>muchas gracias</u>          Docente) &gt; <u>en el orden en que aparecen en la lista</u>, van a ir exponiendo sus avances o sus inquietudes          Docente) &gt; con relación a la actividad 1          Docente) &gt; <u>así que primero EN</u>          Docente) &gt; <u>luego AA</u>          Docente) &gt; <u>y después MO</u>          Docente) &gt; <u>Adelante EN...</u> cuéntame cómo vas</p>
<p>2.2</p> <p>Docente) &gt; Es cierto MO que las lecturas que les puse en la instrucción les dan las bases para realizar la actividad?          E.M.R &gt; Tengo otra pregunta          Docente) &gt; <u>Enseguidita te aclaro EN</u>          Docente) &gt; <u>para que puedas comenzar</u>          E.M.R &gt; ok          M.G.R &gt; sí totalmente</p>
<p>2.3</p> <p>Y.A.H.Q &gt; Buenos días para todos          Docente) &gt; Buenos días YI... <u>disculpa un momento</u></p>

Observemos que desde el inicio de la conversación, la docente establece unas reglas de juego o de participación con el objetivo de mantener el orden y la fluidez de la comunicación; no hay una negociación o acuerdos, por el

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

contrario la docente direcciona la dinámica de trabajo; podría decirse que lo hace a través de un acto directivo, buscando metas como la participación de todos y la optimización del tiempo.

En vista de la importancia del rol de la docente, el modo como lleve su interacción será esencial para garantizar el adecuado desarrollo de la comunicación. Una de las estrategias de constante uso en sus intervenciones, es la "fragmentación" de sus mensajes, puesto que casi siempre debe desarrollar enunciados de tipo expositivo; éstos implican una cierta extensión y complejidad, razón por la cual la docente opta por dividir en dos o tres líneas un mismo enunciado, lo que ayuda a mantener la atención y el contacto con los estudiantes evitando así una espera más larga en la recepción de los mensajes y una posible distracción de los destinatarios. De hecho en el uso del chat, se recomienda una extensión no mayor a cuatro líneas en cada mensaje, precisamente para mantener un mejor contacto y nivel de atención, lo que podría dar lugar a muchos solapamientos -o coincidencias- en los turnos de habla, en los que no podría distinguirse con claridad el orden lógico de los enunciados de cada participante.

En 2.2 se observa una de las formas empleadas por la docente para reforzar sus explicaciones al indagar por actividades previas para articularlas a las explicaciones posteriores; ante las interrupciones de los estudiantes, quienes parecieran ignorar el acuerdo establecido, la docente de forma cortés pero firme deja claro que no está dispuesta a romper el orden propuesto; de hecho la docente matiza su expresión a través del término "*enseguidita*" -uso de un diminutivo en el adverbio de tiempo *enseguidita*- mecanismo muy frecuente en el español de Colombia para matizar el acto directivo que indica una espera necesaria.

- Estudiante 2 > Tengo otra pregunta
- Docente) > Enseguidita te aclaro EJ
- Docente) > para que puedas comenzar
- Estudiante 3 > ok
- Estudiante 1 > sí totalmente

Asimismo, la llegada tarde de nuevos participantes también puede ocasionar interferencia en el desarrollo del chat, pues además de ser registrados por el sistema, estos usuarios saludan e incluso brindan explicaciones, frente a lo cual la docente opta por ofrecer un muy corto saludo sin detenerse en más detalles, respondiendo a lo sumo "que deben esperar", "que van en

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

determinado alumno", etc. De esta forma también se ejerce regulación en un medio que fácilmente es propenso al ruido, a la interrupción y probablemente a malos entendidos, puesto que todos los interlocutores quieren ser "escuchados" y de algún modo el docente debe hacerles sentir que todos están siendo atendidos en un orden determinado, pues una charla simultánea y coherente bajo estas condiciones es casi imposible.

#### **5.4 Actos directivos e instrucciones**

Como se mencionaba con anterioridad, Austin (1962) explica la naturaleza de los actos directivos y la finalidad de éstos en tanto buscan que el oyente ejecute una acción; en vista de los objetivos propuestos en un chat académico, el docente procura el cumplimiento de la mayoría de éstos y para garantizarlo debe recurrir a mecanismos que le permitan conocer el avance de los estudiantes, avance reflejado en el cumplimiento de tareas y acciones concretas que se articulen a los objetivos del chat.

En las muestras del chat, se observa cómo la docente a partir de las dudas e inquietudes planteadas por los estudiantes, lleva a cabo estrategias de retroalimentación tales como el recuento de tareas, compromisos y mención de otras actividades, con lo que se busca facilitar la apropiación de conceptos y la claridad en el desarrollo de las actividades propuestas. Para hacerlo, la docente más que responder a las inquietudes también se remite a tareas y acciones que se esperan del estudiante, con base en todo ello brinda una serie de instrucciones, las cuales se desprenden de inquietudes individuales, que a su vez sirven de ilustración para todos los participantes.

En este sentido la expresión de actos directivos y el efectivo cumplimiento de acciones y tareas indicadas en el chat pueden convertirse en un mecanismo de seguimiento para evaluar la utilidad del chat y la comprensión de los estudiantes ante la orientación brindada.

Como se observa, la relación pregunta-instrucción es una estrategia que utiliza la docente para clarificar los objetivos de las actividades en el marco de un tema específico, en este caso la escritura a partir del ejercicio de observación objetiva de una situación que pueda describirse. Además se trabaja con la retroalimentación, ejercicio que también puede reforzarse con nuevas preguntas y con la relectura de los apartes del chat, siempre y cuando no se cierre la ventana o aplicación que lo contiene.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

## 5.5 Características ortográficas y tipográficas

Factores como la agilidad en la digitación que implica este tipo de comunicación, la asistencia nutrida de participantes y la posibilidad de charlas consecutivas, hacen del chat un medio susceptible a la falta de cohesión y coherencia, lo que hacen de él un canal bastante especial. Dadas las circunstancias del chat, en este caso con finalidades académicas, los usuarios a pesar de su nivel de formación no escapan a una serie de "faltas" de orden ortográfico y tipográfico; por un lado, la prisa por proporcionar una respuesta ágil y clara, entre otro tipo de acciones, genera con facilidad falencias en el texto tales como: errores ortográficos, mal empleo de mayúsculas, construcción de frases simples, sin mayor complejidad sintáctica y con poca riqueza semántica, errores como la metátesis (cambio de posición de las letras al interior de una palabra) y la omisión de letras en cualquier posición dentro de la palabra, pueden contarse como los rasgos más frecuentes detectados en el análisis de los textos de muestra.

**Tabla 5.** Fallas ortográficas y tipográficas

3.1 Docente)> vamos a conversar en el <u>siguiente</u> orden
3.2 Docente)> No... <u>apra</u> nada
3.3 Docente)> si creen que ya tiene <u>calro</u> lo que deben hacer, pueden salir de la sala sin problema
3.4 Estudiante> pero es muy posible que nos <u>volavamos</u> a vivir a dubai o arabia saudita

No obstante, también es importante señalar aciertos como la autocorrección, medida que adoptan algunos usuarios para mejorar la comprensión de su texto, puesto que el marco situacional y académico en el que se inscribe este chat, de alguna manera implica un nivel básico de redacción.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

**Tabla 6.** Fallas orto-tipográficas

- Docente) > es que Iko es
- Docente) > es que lo es.. repito pero mira la instrucción creo que decía así...
- Estudiante) > que tanta sería su extensión
- Docente) > dos hojitas en Wod
- Docente) > Word (autocorrección)

Otra característica que puede pertenecer tanto al orden tipográfico como conversacional, es la tendencia de los usuarios a fragmentar un mismo turno de habla cuya extensión es un poco mayor y con un nivel mayor de complejidad, con respecto a las demás intervenciones.

**Tabla 7.** Características orto tipográficas

- Docente) > MO
- Docente) > el tema da para
- Docente) > realizar una descripción objetiva... pero entonces
- Docente) > cual seráí la necesidad o el problema que podría tener?
- Docente) > es que como el curso tiende a fortalecer lo de la investigación

Los estudiantes aplican el concepto de usabilidad en términos tipográficos, al emplear adecuadamente las minúsculas, evitando escribir en mayúscula sostenida, lo que en la comunicación virtual se puede entender como un grito; sólo se observa el uso de mayúsculas en ciertos momentos para hacer énfasis en algún sustantivo o para llamar la atención de un estudiante.

Otras estrategias para conseguir la claridad pueden ser las expresiones claras y concisas, el aprovechamiento de las intervenciones de los otros compañeros y sólo en algunos casos, el uso de lenguaje prosódico –como la repetición de vocales- para expresar algunas impresiones o actitudes entre los interlocutores, tales como la sorpresa, la duda y la afirmación.

## 5.6 Dificultades en el chat

Otros elementos por considerar son las dificultades que se presentaron en el chat, algunas inherentes a las dinámicas de la comunicación virtual y otras generadas por la falta de atención a parámetros básicos de interacción en este medio. Por una parte, el poco tiempo destinado para el chat pudo ser

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

una limitante en la eficiencia de la comunicación, en tanto los usuarios en ocasiones mostraban premura por ser atendidos y a veces con descuido en la escritura. En este sentido, parece recomendable pensar en una sesión de chat un poco superior a 60 minutos para evitar ciertas problemáticas inherentes a la sensación de brevedad y lo que esto puede producir en los usuarios: afán, premura en la redacción, olvido de asuntos por tratar y faltas en la cortesía.

**Tabla 8.** Dificultades de comunicación en el *chat*

- Estudiante > Gracias profesora. Creo que la comunicación en este medio tiene mucho ruido y fluye muy poco. No puedo levantar la mano. Muchas gracias ya mejoraremos
- Docente> Bien G.....Gracias por la sugerencia
- Docente> Hasta pronto
- Estudiante > Propongo para el próximo chat activar el modo de mano alzada. Así pondremos un poco de orden. Feliz noche a todos.

Igualmente, las llegadas tarde a la sala de chat constituyeron un distractor que rompió por momentos la coherencia y unidad temática de la conversación, ya que se presentaba el registro automático del ingreso de cada participante, lo que inevitablemente generaba interrupciones e intervenciones por fuera del tiempo y del tema.

**Tabla 9.** Dificultades de comunicación en el *chat*

- Docente)> M..... y cuál tema escogiste?
- [Estudiante 2 >> ha entrado en la sala.](#)
- Estudiante 1 > preparación de un alimento
- Docente)> ahhh... qué bien
- Docente)> es manipulación de alimentos?
- Docente)> porque si es solo indicar como se prepara
- Estudiante 1 > no es elaborar una receta desde su compra, preparación, y degustación
- Estudiante 2> [Buenos días para todos.](#)
- Docente)> [Buenos días J..... disculpa un momento](#)

Otro factor que parece plantearse como dificultad son los pocos encuentros que se realizan; si bien existen inconvenientes inherentes a la comunicación por el chat, éstos no deben constituirse como un argumento que impida

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

sacar ventaja de las posibilidades que brinda este medio, entre las que se cuenta el hecho de salvar tiempo y distancias, facilitando la comunicación y construcción colectiva entre usuarios que de otra forma no hubieran podido interactuar en términos académicos.

## 6. Conclusiones y recomendaciones

Como conclusión general se encontró que el chat es un medio o canal de comunicación que puede ser de gran beneficio en los entornos virtuales académicos en momentos en los que se requiere del apoyo del docente en aspectos tales como la resolución de inquietudes, la aclaración de conceptos, definiciones y la verificación de compromisos y acuerdos. Sin embargo es preciso establecer una serie de lineamientos y estrategias que permitan el fortalecimiento de las habilidades comunicativas involucradas en la comunicación virtual. Asimismo, es precisa la idoneidad en el manejo del programa de chat y un nivel básico de competencias tecnológicas y comunicativas en el plano de la comunicación virtual; para ello el uso de estrategias de cortesía y el establecimiento de un orden de trabajo inicial es fundamental.

El chat puede pensarse como un espacio de asesoría con beneficio público; incluso puede considerarse, además de un medio o canal que sirve de soporte a la escritura breve de carácter informativo y expositivo, como un género textual. En contraste con el chat informal, la escritura en el chat académico no reviste con tanta fuerza rasgos de escritura oralizada en vista de que el tipo de temas que se abordan y la naturaleza misma de este tipo de interacción virtual determina el tipo de escritura: concisa, clara, temática, planificada, expositiva e informativa.

Este espacio facilita la aclaración de aspectos concretos, definiciones, actividades puntuales, situaciones ejemplos, inquietudes puntuales y específicas, no obstante, el espacio no es preciso para desarrollar discusiones o debates, a menos que se proponga más de 60 minutos y con indicaciones claras sobre la forma de participar.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

De igual manera, deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos con el objetivo de optimizar el espacio y el tiempo de interacción.

- Ante las interrupciones y solapamientos, se aconseja activar el modo *levantar la mano* para ordenar por medio del sistema la participación y no depender de la voluntad de los participantes.
- Llegar puntualmente a la sala de chat, si es preciso con cinco minutos antes, previendo dificultades de conexión e ingreso. En el caso de no tener facilidad de conexión, optar por un lugar alterno al que se pueda acceder fácilmente para no perder la sesión.
- En caso de que no sea posible llegar a tiempo, al ingresar solamente emitir un saludo simple y corto; evitar las explicaciones del retraso. Se recomienda enviar un mensaje privado al moderador explicando brevemente esta situación o también a través del correo electrónico.
- Tener claridad en los objetivos del encuentro, se recomienda tener a mano apuntes con los temas e inquietudes que se quieran abordar, de igual forma se aconseja almacenar en un archivo de Word la charla, en caso de que se quiera repasar sobre la sesión desarrollada.
- Aprovechar el espacio del chat para precisar actividades y conceptos, evitar las situaciones polarizadas pues el espacio no se presta para desarrollar este tipo de eventos comunicativos.
- Apelar al uso de estrategias de cortesía en la comunicación virtual sincrónica, éstas son precisas para el adecuado desarrollo de las interacciones virtuales.

"Revista Virtual Universidad Católica del Norte". No. 30, (mayo - septiembre de 2010, Colombia), acceso: [<http://revistavirtual.ucn.edu.co/>], ISSN 0124-5821 - Indexada Publindex-Colciencias, Latindex, EBSCO Information Services y Actualidad Iberoamericana

## 7. Lista de referencias

- Austin, J. (1982). *Como hacer cosas con palabras*. 01. Paidós.
- Briz, A. (1998). *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*. Barcelona: Ariel.
- Calsamiglia, Helena y Tusón, Amparo (1999). *Las cosas del decir: manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Escandell, V. (1988). Cortesía y relevancia. *Diálogos hispánicos de Ámsterdam*, N°. 22, (Pág. 7-24).
- Haverkate, Henk (1987). La cortesía como estrategia conversacional. *Diálogos hispánicos de Ámsterdam* (Pág. 27-64).
- Yus, F. (2001). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.
- Yus, F. (2002). El *chat* como doble filtro comunicativo. *Revista de investigación lingüística Vol. 5, N°. 2* (Ejemplar dedicado a: Lengua española e Internet), pág. 141-172.