

Enl@ce: Revista Venezolana de Información,  
Tecnología y Conocimiento  
ISSN: 1690-7515  
Depósito legal pp 200402ZU1624  
Año 8: No. 3, Septiembre-Diciembre 2011, pp. 11-25

Cómo citar el artículo (Normas APA):  
Cáceres, M., García, F. y Brändle, G. (2011). Gestión de conflictos a través de nuevas formas de sociabilidad virtual. *Enl@ce Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 8 (3), 11-25

## Gestión de conflictos a través de nuevas formas de sociabilidad virtual

***María Cáceres***<sup>1</sup>

***Francisco García***<sup>2</sup>

***Gaspar Brändle***<sup>3</sup>

### Resumen

El objetivo de esta colaboración es abordar la gestión del conflicto y la asunción de compromiso en las nuevas formas de relación que se generan en las interacciones virtuales. Los resultados que aquí se presentan se han extraído de una encuesta realizada en España, a una muestra de jóvenes y adolescentes, nativos digitales e inmigrantes digitales de ambos sexos, compuesta por tres estratos de edad: 1) de 14 a 16 años; 2) de 17 a 24 años; 3) de 25 a 35 años. El trabajo muestra que existe un paralelismo entre la vida presencial y el contexto virtual a la hora de gestionar las situaciones de conflicto y que las personas se sienten igualmente comprometidas con los otros en sus relaciones virtuales. La red se presenta como un espacio de relación privilegiado en donde es posible la viabilidad de la interacción con sus dificultades, compromiso y construcción del sentido de comunidad.

**Palabras clave:** sociabilidad virtual, conflicto, compromiso, relaciones interpersonales

Recibido: 11-04-11 Aceptado: 03-09-11

---

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias de la Información. Profesora Titular de la Universidad Complutense de Madrid, España. Autora de *Introducción a la comunicación Interpersonal* y *La imagen de las personas mayores en los medios de comunicación de masas y la opinión pública*. Miembro de la Asociación Madrileña de Sociología (AMS). Correo electrónico: caceres@ccinf.ucm.es

<sup>2</sup> Doctor en Ciencias de la Información. Director del Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad. Catedrático de Comunicación Audiovisual en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Complutense de Madrid. Presidente de la Asociación de la Televisión Educativa Iberoamericana (ATEI). Presidente de la Asociación Científica Icono14. Presidente de la Asociación Cultura del Sonido. Correo electrónico: fghenche@gmail.com

<sup>3</sup> Doctor y Licenciado en Sociología. *Especialista en investigación social aplicada y análisis de datos*. Departamento de Sociología y Política Social. Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Murcia. Líneas de investigación: sociabilidad virtual en la Web 2.0 y, efectos no deseados de las campañas de comunicación contra la violencia. Correo electrónico: gbrandle@um.es

# **Conflict Management and Commitment in the New Ways of Virtual Socializing**

## **Abstract**

The aim of this collaboration is to raise conflict management and the assumption of commitment in the new forms of relationships that are generated in the virtual interactions. The results showed here have been extracted from a survey conducted in Spain, to a sample of youth and adolescents, digital natives and digital immigrants of both sexes, consisting of three age strata: 1) 14 to 16 years; 2) from 17 to 24 years, 3) 25 to 35 years. The study shows that there is a parallelism between the face life and virtual context in managing conflict situations and that people feel equally committed to each other in virtual relationships. The network is presented as a privileged relationship space where it is possible the feasibility of the interaction and its difficulties, the commitment and the sense of community building.

**Key words:** Virtual Socializing, Conflict, Commitment, Interpersonal Relationships

## **Introducción**

De todos es conocido que las tecnologías de la información y la comunicación, y en especial Internet, están creando nuevas formas de interacción social y que la extensión de los entornos virtuales a la realidad cotidiana, está dando lugar a nuevas situaciones de comunicación interpersonal.

Los numerosos trabajos y datos aportados en los últimos años apuntan a dos tendencias contrapuestas: una centrífuga y otra centrípeta. Por una parte, se ha argüido reiteradamente que las consecuencias que el uso intensivo de la red, sobre todo entre los jóvenes (unido también a la disponibilidad de otros recursos que permiten la conexión en movilidad como el teléfono o el ordenador portátil), apunta en ocasiones a prácticas que repercuten en la ruptura de los vínculos primarios reflejados en el aislamiento social e incluso a una cierta adicción a la tecnología. Dicho en otros términos,

la red ofrece una alternativa de ocio y de relación que puede estar sustituyendo a las relaciones presenciales. Este argumento se hace válido cuando se considera el contexto cotidiano de muchos jóvenes, en el que se ha sustituido la calle por la casa como espacio lúdico en las ciudades, y la compañía de padres, adultos e incluso hermanos en el hogar, por la soledad de la habitación propia y la disponibilidad ininterrumpida de un otro virtual.

Por otra parte, habida cuenta de la actualmente denominada Web 2.0, se están creando redes muy activas de sujetos que permiten compartir gustos, aficiones, amistad y acción colaborativa. Dicho en otras palabras, las nuevas prácticas de acción cooperativa en la red permiten crear cohesión y comunidad, que habla mucho de una nueva forma de producción de sociabilidad que apunta a algunas cuestiones interesantes como son la cooperación en la acción conjunta, el establecimiento de vínculos afectivos con un otro ausente, el

manejo de identidades múltiples y la adquisición de nuevas formas de compromiso, además de la articulación de formas coordinadas de acción que tienen un buen ejemplo en los recientes acontecimientos políticos acaecidos en países como Egipto o Túnez.

Algunos autores, como Turkle (1998), advierten que serían las características idiosincrásicas y las habilidades de relación propias de cada sujeto las que resultarían determinantes a la hora de plantear las consecuencias de la mediación tecnológica en los procesos de comunicación interpersonal.

### **Compromiso y gestión de conflictos en los entornos virtuales**

Muchos trabajos insisten en que la superabundancia de contactos y relaciones en la red promueven la superficialidad y volatilidad de las interacciones digitales (Jameson, 2002), incluso desapego afectivo y transitoriedad en la amistad, aunque no faltan opiniones que ven en la red virtual, el sustento de la red social presencial. Dicho en términos diferentes, las comunidades virtuales no solo permitirían, sino que también fomentarían la red física de contactos en una dinámica de ida y vuelta que retroalimenta a ambas (Wellman, 2001).

Sea como fuere, relaciones líquidas (Bauman, 2005) y débiles y/o producción de lo común, desde nuevas formas de interacción, por eso es posible hablar de sociabilidad y construcción de sentido en torno a las relaciones de carácter virtual, y plantearse las características que adopta esta nueva *sociabilidad virtual* (Cáceres, San Román y

Brändle, 2009) que se produce con regularidad y cierta permanencia.

La hipótesis de partida de este trabajo es que la forma en que los adolescentes y jóvenes utilizan la red está modificando sus relaciones socio comunicativas e interpersonales, en la medida en que éstas son abiertas, activas, globales, inmediatas, y poco controlables por otros agentes sociales (familiares, educativos, institucionales...) y más sujetas a su arbitrio personal.

El objetivo de este trabajo ha sido el de explorar cómo se gestiona en la red un aspecto inherente a toda forma de relación social, como es la asunción de compromiso y la gestión del conflicto en los entornos virtuales, no ya tanto desde una perspectiva interpretativa que de cuenta de los episodios de la interacción (Gálvez y Tirado, 2006), sino desde una perspectiva cuantitativa a partir de datos extraídos de un cuestionario. Se trata de proporcionar evidencia empírica a partir de lo declarado por jóvenes pertenecientes a tres grupos de edad, a propósito de tres cuestiones: 1) dónde se genera el conflicto; 2) dónde se resuelve y; 3) qué grado de compromiso se asume en las relaciones virtuales. Por otra parte, se trata de verificar si existen diferencias en función de las variables sociodemográficas de los tres grupos de edad considerados.

Los resultados que aquí se presentan se han obtenido a partir de una encuesta realizada *on-line*, a nivel nacional (España) por Región Nielsen (Noroeste, Noreste, Norte, Centro, Sur, Levante y Canarias), los días 22 al 29 de marzo del año 2010, a una muestra de 1.102 sujetos, con un nivel de confianza del 95,5% (2s),  $p=q=0,5$ , y

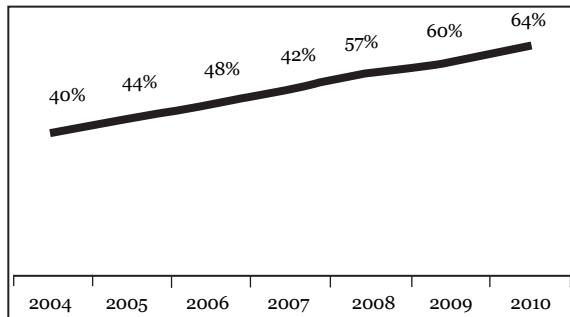
± 3% de error para los datos globales. El universo de la investigación está constituido por jóvenes y adolescentes, nativos digitales tal como los define Prensky (2001) e inmigrantes digitales, de ambos sexos, comprendidos entre los 14 y los 35 años de edad. La muestra está compuesta por tres estratos de edad: 1) de 14 a 16 años; 2) de 17 a 24 años; 3) de 25 a 35 años. La encuesta se diseña a partir de los ítems extraídos de un estudio cualitativo previo, realizado a partir de tres grupos de discusión con jóvenes y adolescentes de los mismos tramos de edad. Los resultados que aquí se presentan forman parte de un estudio más amplio que se incluye en un proyecto **I+D+i** denominado: “La construcción de la realidad social en los jóvenes a través de los servicios y contenidos digitales abiertos: Conductas y competencias sociocomunicativas en la red de los “nativos digitales”.

### Las relaciones interpersonales en los entornos virtuales

En España, hay en la actualidad 26,9 millones de internautas (Fundación Telefónica, 2011), lo que supone que Internet ha alcanzado en el año 2010, un grado de penetración del 64,2% (ver **Gráfico 1**), siendo los más jóvenes (menores de 24 años) el segmento que presenta las cifras más altas: un 94%. Además, son los que más lo valoran como algo fundamental en su vida. En nuestro país, un total de 15,4 millones de personas acceden diariamente a Internet (el 69,2% de los usuarios), lo que supone un incremento del 13,3% respecto al

año anterior (Fundación Telefónica, 2010), si bien estas cifras experimentan un incremento continuo.

**Gráfico 1**  
**Penetración de Internet en España**



Fuente: Fundación Telefónica, 2011.

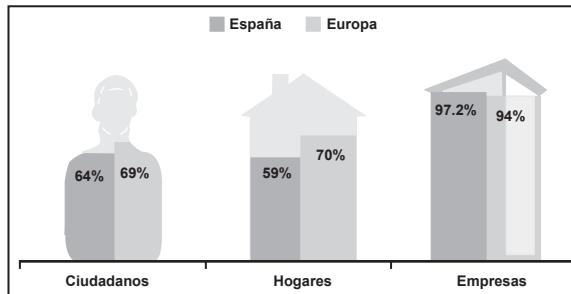
Respecto a Europa, España presenta unas cifras inferiores en cuanto a penetración en los hogares y ligeramente por debajo de las europeas en cuanto a uso por parte de los ciudadanos, sin embargo éstas son más altas en la utilización de Internet por parte de las empresas (ver **Gráfico 2**).

Según el Informe de Resultados del Observatorio de Redes Sociales 3ª Oleada (2011), el uso de las redes sociales como herramienta de comunicación y relación se caracteriza por la gratuidad, porque permite hacer un seguimiento continuado de la agenda social de los internautas y por la disponibilidad continua a lo que, recientemente, se ha añadido el hábito de usar las redes<sup>1</sup>. En el citado

<sup>1</sup> El citado estudio está referido a usuarios de Internet comprendidos entre 16 y 45 años.

estudio se apunta que la propia interacción en las redes sociales es una motivación en sí misma y que las posibilidades que ofrece en cuanto a servicios (videos, fotos, juegos) enriquece el entretenimiento a través de ellas e invitan a navegar por perfiles y conversaciones ya sea por interés hacia el contenido o por simple voyeurismo. La toma de conciencia de la potencial audiencia de los propios contenidos se traduce en una cierta percepción de vulnerabilidad de la identidad que cristaliza en dos tipos de vivencias, según se pone de manifiesto en el Informe de Resultados del Observatorio de Redes Sociales 3ª Oleada (2011): por una parte, incomodidad que conduce a una limitación de la participación y, por otra, reforzamiento de la identidad.

**Gráfico 2**  
**Penetración de Internet en España y Europa**



Fuente: Fundación Telefónica, 2011.

### **La presencia del conflicto en la comunicación mediada por ordenador**

Habida cuenta de que el ser humano es un ser social, un individuo de relación, y de que la co-

municación es siempre el pilar básico sobre el que se construye la interacción, no resulta extraño que la red se configure como un nuevo espacio, transitado en intensidad y extensión crecientes, en el que se juega el yo. Tomamos conciencia de nuestro yo en tanto que hay un tú que lo confronta y es en las prácticas de comunicación, que posibilitan el contacto con el otro, en las que se juega el entendimiento o el conflicto.

No son numerosos los trabajos que abordan esta dimensión. Partiendo de un enfoque cualitativo centrado en la perspectiva interpretativa y recurriendo a la teoría del posicionamiento, Gálvez y Tirado (2004), han analizado el conflicto en las relaciones interpersonales en la red, abordando cómo se gestiona la discrepancia en las opiniones, desacuerdos y problemas dentro de los colectivos y planteando lo que supone fracasar en la formación de una comunidad virtual.

En nuestro caso, desde un enfoque cuantitativo, se presentan a continuación una serie de tendencias generales en torno a la presencia del conflicto en las relaciones mediadas por el ordenador.

Como se puede apreciar en la **Tabla 1**, aproximadamente la mitad de las personas que se relacionan en la red han tenido algún conflicto con las personas con las que se comunican. Y es que la frecuencia, intensidad y, podríamos decir que, normalidad con la que se entablan las relaciones interpersonales a través de los nuevos espacios comunicativos que permiten las TIC's lleva a que, al igual que ocurre en las relaciones cara a cara, en las relaciones a través de la red aparezcan elementos consustanciales a la comunicación como el

desacuerdo o el conflicto con las personas con las que interactuamos en dichos entornos.

**Tabla 1**  
**Conflictos en la comunicación virtual**

<i>En tus relaciones a través de la red, ¿ha surgido alguna vez un conflicto con las personas que te comunicas?</i>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>SEXO</b>		
Hombre	54,6	45,4
Mujer	38,9	61,1
<b>EDAD</b>		
14-16	59,6	40,4
17-24	56,1	43,9
25-34	37,0	63,0
<b>OCUPACIÓN</b>		
Trabajador	40,9	59,1
Estudiante	58,4	41,6
Ama de casa	28,0	72,0
Parado	42,8	57,2
<b>ESTUDIOS</b>		
Primarios	53,7	46,3
Secundarios	49,9	50,1
Universitarios	40,4	59,6
<b>TOTAL</b>	<b>46,9</b>	<b>53,1</b>

El análisis de los datos permite, siquiera a *grosso modo*, dibujar un perfil sociodemográfico de este fenómeno, pudiéndose subrayar que las

personas más proclives a tener conflictos en sus relaciones a través de la red serían: los varones, adolescentes, estudiantes y cuyo nivel de estudios alcanzado no supera los estudios primarios.

Es ciertamente una tendencia muy general, pero se ha constatado estadísticamente<sup>2</sup> que el sexo, la edad, el tipo de ocupación o el nivel de estudios influyen en la manera en la que se gestionan las diferentes situaciones que se presentan en la comunicación mediada por ordenador. Y es que, evitando caer en determinismos simplistas, parece loable pensar que si cada persona se presenta en sociedad de una forma diferente dado un aprendizaje social igualmente diferencial, también se comportará de manera distinta en los entornos virtuales en los que interactúe en función de las variables sociodemográficas aquí señaladas.

Diversos enfoques podrían ayudarnos a explicar la mayor presencia del conflicto en las relaciones que tienen estos grupos a través de la red. Obviando -por superar los objetivos de este trabajo- aquellas explicaciones que enlazan con el estudio de los rasgos de carácter (impulsividad, agresividad, irascibilidad, etc.) que podrían estar vinculados a determinados perfiles de personalidad más propensos al conflicto en sus relaciones sociales, entendemos que una posible explicación podría partir del tipo de uso que cada grupo le da a la red.

<sup>2</sup> A fin de conocer la relación entre la variable “conflictos con las personas con las que te comunicas en la Red” y las principales variables sociodemográficas presentes en el estudio, se ha realizado un análisis estadístico, encontrando que existe una asociación estadísticamente significativa entre dicha variable y cada una de las sociodemográficas sometidas a estudio (rechazamos la hipótesis de independencia de variables, ya que la probabilidad asociada al estadístico *chi cuadrado* es menor que 0,05). Lo que indicaría que el haber tenido algún conflicto en las relaciones virtuales podría estar relacionado con el sexo, la edad, la ocupación y/o el nivel de estudios (en todo caso, se debe advertir que la fuerza de la asociación es débil, el estadístico para variables nominales *V de Cramer* es para todos los casos inferior a 0,2).

En este sentido, si bien prácticamente la totalidad de los encuestados declaran realizar un uso frecuente de internet (96,6%), la explicación de la mayor presencia del conflicto en unos grupos podría deberse a la manera en la que utilizan esta herramienta de comunicación. De hecho, cuando nos interesamos por los usos que le dan a la red, son precisamente los grupos que se han posicionado como más “proclives” al conflicto los que responden en mayor proporción que su uso principal es para relacionarse con los demás<sup>3</sup>. De lo que podría deducirse que un mayor número de contactos en la red eleva la probabilidad de que aparezcan conflictos en dicha comunicación.

Por otro lado, este tipo de relaciones virtuales requieren de plataformas donde desarrollarse y que permitan la interacción. La red cuenta con diversos espacios virtuales que hacen viables las relaciones sociales a partir de una variedad de posibilidades comunicativas: más inmediata (Messenger o chat), más específica (foros especializados), más profesional (correo electrónico), etc. Dada esta diversidad en los tipos de comunicación y la diferente frecuencia e intensidad de las relaciones en cada plataforma, se podría entender que los conflictos aparecieran con mayor o menor frecuencia en cada una de ellas. La **Tabla 2** da cuenta de este hecho.

El medio donde más frecuentemente se producen estos conflictos es el *Messenger*. Una

explicación plausible se enlaza con la forma de utilización de esta tecnología de comunicación: más espontánea, rápida e instantánea (comunicación directa) y que se aproxima a la conversación natural, lo que podría favorecer que se produzcan malentendidos que deriven en un conflicto igual que en las situaciones de la vida cotidiana.

**Tabla 2**  
**Espacio virtual donde se produce el conflicto**

<i>¿En qué medio ha tenido lugar el conflicto?</i>	
Messenger	64,2
Redes Sociales	26,9
Correo Electrónico	21,5
Chat	21,1
Foro	19,1
Otros medios	2,3

Por otra parte, si bien la red puede ser un espacio donde se producen conflictos, precisamente su naturaleza de plataforma comunicativa también la convierten en un entorno apropiado para solucionar los conflictos que se han generado en nuestras relaciones en persona.

Según los datos mostrados en la **Tabla 3** más de una de cada tres personas que han tenido un conflicto en persona lo ha solucionado en la

<sup>3</sup> Se les preguntaba a los encuestados por el principal motivo por el que se conectan a internet. De entre todas las respuestas, “relacionarse con los demás” es la tercera más señalada (15,2%), sólo superada por “buscar información sobre temas de interés” (38,4%) y “por diversión/distracción” (30,9%).

red. Se da un perfil sociodemográfico muy similar al caso anterior, ya que son también los hombres, pertenecientes al grupo de edad adolescente (14-16), estudiantes y de menor nivel educativo, los que afirman haber solucionado un conflicto en sus relaciones en persona a través de la red<sup>4</sup>.

**Tabla 3**  
**Solución de conflictos a través de la comunicación virtual**

<i>¿Has tenido alguna vez algún conflicto en tus relaciones en persona que has solucionado a través de la red?</i>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>SEXO</b>		
Hombre	41,8	58,2
Mujer	28,9	71,1
<b>EDAD</b>		
14-16	50,5	49,5
17-24	45,9	54,1
25-34	24,1	75,9
<b>OCUPACIÓN</b>		
Trabajador	28,0	72,0
Estudiante	49,6	50,4
Ama de casa	36,0	64,0
Parado	29,7	70,3
<b>ESTUDIOS</b>		
Hasta Primarios	45,5	54,5
Secundarios	37,9	62,1
Universitarios	28,5	71,5
<b>TOTAL</b>	<b>35,5</b>	<b>64,5</b>

En definitiva, lo que parece entreverse es que para estas personas la red constituye una plataforma virtual pero con características muy similares a las de la vida presencial y, por lo tanto, donde pueden aparecer conflictos, pero también solucionarlos. Es indudable que todas las personas han tenido algún conflicto en sus relaciones personales, es algo inherente a la vida en sociedad, pero sólo aquellos que viven la red como un espacio en el que se juegan nuevas formas de la sociabilidad virtual la utilizan como contexto apropiado para trasladar y resolver un conflicto que se ha iniciado en su sociabilidad cara a cara.

Analizando las diferentes plataformas que permiten dicha sociabilidad virtual, encontramos nuevamente que, dadas sus características propias, cada una de ellas resulta más o menos adecuada para solucionar los conflictos que se han iniciado en las relaciones en persona. En consonancia con el caso anterior, de nuevo es el Messenger el medio preferido en este caso para resolver los conflictos (ver **Tabla 4**). El que la comunicación se establezca en tiempo real puede ser uno de los motivos que hacen de esta plataforma un espacio apropiado para acercar posiciones una vez que se ha producido el desencuentro en la relación cara a cara. Otros espacios virtuales de comunicación como las redes sociales y el correo electrónico son también foros pertinentes para este propósito, toda vez que permiten una comunicación caracterizada habitualmente por la inmediatez y la fluidez.

<sup>4</sup> Al igual que en el caso anterior, se ha realizado un análisis estadístico con el objetivo de conocer la relación entre la variable “solución a través de la red de los conflictos en persona” y las principales variables sociodemográficas. De nuevo, se constata que existe una asociación estadísticamente significativa entre dicha variable y cada una de las sociodemográficas analizadas (*chi cuadrado* menor que 0,05 para todos los casos) y una fuerza de la asociación débil (*V de Cramer* inferior a 0,25 en todos los casos).

**Tabla 4**  
**Espacio virtual donde se soluciona el conflicto**

<i>¿En qué medio has solucionado dicho conflicto?</i>	
Messenger	71,1
Redes Sociales	37,6
Correo Electrónico	24,6
Chat	15,1
Foro	9,7
Otros medios	1,3

Por último, ahondando en la manera en la que se resuelven los conflictos que se producen en las relaciones sociales, se podría señalar que la mayoría de las personas prefieren el contacto cara a cara a la hora de solventar las diferencias; aunque, como se puede apreciar en la **Tabla 5**, una de cada diez personas entienden que la red sería el espacio más conveniente para tratar de resolver los conflictos.

Es indudable que cada tipo de comunicación (cara a cara o virtual) tiene unas características propias que la hacen más o menos idónea para la práctica de determinadas actividades de carácter social (conocer a gente de otros lugares, com-

**Tabla 5**  
**Espacio comunicativo más apropiado para resolver los conflictos**

<i>A la hora de solucionar un conflicto, ¿crees que es más fácil solucionarlo en persona o a través de la red?</i>		<i>¿Por qué?</i>
<b>En persona</b>	<b>87,2</b>	
Resulta más fácil expresar los sentimientos		74,4
Tienes más tiempo para contestar, rectificar		25,4
Es más rápido		23,5
Te sientes menos inhibido		10,1
Otros		10,3
<b>A través de la Red</b>	<b>12,8</b>	
Tienes más tiempo para contestar, rectificar		56,7
Resulta más fácil expresar los sentimientos		53,9
No te sientes condicionado por gestos, tono		47,5
Te sientes menos inhibido		46,8
Otros		1,4

partir confidencias, intercambiar información, etc.). En este caso, parece que la presencia física de nuestro interlocutor es vista como un aspecto necesario cuando se abordan situaciones delicadas como pudiera ser la resolución de conflictos. De cualquier forma, los motivos esgrimidos para escoger uno u otro espacio comunicativo son similares en ambos casos, lo que vendría a reforzar la idea de que ciertas personas entienden la sociabilidad virtual al menos al mismo nivel que la sociabilidad tradicional.

### **El compromiso en la red: una aproximación a la implicación en las interacciones virtuales**

El papel que juega la asunción de compromiso en las relaciones que se establecen a través de la red, es un aspecto a considerar a la hora de estudiar cómo se construyen las formas de la sociabilidad virtual y el sentido de comunidad. El grado de compromiso suele estar vinculado con el nivel de cercanía o los lazos que nos unen a las personas con las que nos relacionamos y con la percepción que tenemos de dichos vínculos.

La comparación entre el nivel de compromiso que se asume en las relaciones presenciales y

aquellas que se establecen a través de la red, puede permitir conocer el grado de implicación percibido en ambas.

La mitad de las personas consideran que el nivel de compromiso con el que se relacionan a través de la red es el mismo (44,6%) o incluso mayor (6,4%) que en sus relaciones en persona; mientras que la otra mitad entiende que el nivel de compromiso descende cuando la relación social se establece a través de un contexto virtual (ver **Tabla 6**).

Teniendo en cuenta el perfil sociodemográfico, podríamos señalar que las personas que más compromiso perciben en sus relaciones en la red serían los varones, de menor edad, estudiantes y con un nivel de estudios primarios<sup>5</sup> (ver **Tabla 6**).

Cuando los sujetos son preguntados en qué medida se sienten comprometidos con las personas con las que se relacionan en la red (ver **Tabla 7**), la población se divide, de nuevo, casi a partes iguales entre los que se sienten muy o bastante comprometidos y aquellos que tienen poco o ningún nivel de compromiso. En este caso, resulta difícil establecer un perfil sociodemográfico claramente diferenciado<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Aunque en ningún caso invalida la tendencia observada a través de los porcentajes de respuesta, se debe advertir que el análisis estadístico realizado no arroja para este supuesto resultados estadísticamente significativos (*chi cuadrado* mayor que 0,05).

<sup>6</sup> En esta ocasión tampoco resulta estadísticamente significativa la relación entre la variable “compromiso con las personas que te relacionas en la red” y las sociodemográficas sometidas a estudio (*chi cuadrado* mayor que 0,05).

**Tabla 6**  
**Grado de compromiso: relaciones virtuales frente a relaciones en persona**

*En líneas generales, ¿dirías que en las relaciones establecidas a través de la red te sientes más, igual o menos comprometido que en las relaciones en persona?*

	<b>MÁS</b>	<b>IGUAL</b>	<b>MENOS</b>
<b>SEXO</b>			
Hombre	8,0	42,5	49,5
Mujer	4,6	46,7	48,7
<b>EDAD</b>			
14-16	11,9	47,7	40,4
17-24	7,5	42,1	50,5
25-34	4,4	45,9	49,7
<b>OCUPACIÓN</b>			
Trabajador	4,4	44,5	51,1
Estudiante	8,5	44,7	46,8
Ama de casa	8,0	56,0	36,0
Parado	7,2	42,8	40,0
<b>ESTUDIOS</b>			
Primarios	11,5	44,3	44,3
Secundarios	5,6	47,2	47,2
Universitarios	4,0	43,0	53,0
<b>TOTAL</b>	<b>6,4</b>	<b>44,6</b>	<b>49,1</b>

Estos resultados indican que la percepción que los encuestados tienen del compromiso asumido en las relaciones virtuales es notable y es difícil de explicar con precisión a que obedece que más de la mitad de la muestra se sienta muy o bastante comprometida y algo menos de la otra mitad, poco o nada comprometida. Posiblemente es necesario aducir razones de idiosincrasia individual y a factores psicosociales que juegan de manera diferente en unas u otras personas, en función del recelo hacia la comunicación mediada por ordenador, el fetichismo que se atribuya a

la tecnología, experiencias previas con el medio, destrezas desiguales, o cualquier otra percepción, difícil de determinar, que obre en el imaginario del sujeto.

Se trataba entonces de profundizar en estas cuestiones a fin de explorar si el hecho de relacionarse con personas cercanas (familiares, amigos, conocidos y compañeros) o con desconocidos ofrecía elementos significativos respecto a cómo el sujeto se siente comprometido con un otro virtual.

**Tabla 7**  
**Grado de compromiso en las relaciones virtuales**

	<i>¿En qué medida te sientes comprometido con las personas con las que te relacionas a través de la red?</i>			
	<b>MUY COMPROMETIDO</b>	<b>BASTANTE COMPROMETIDO</b>	<b>POCO COMPROMETIDO</b>	<b>NADA COMPROMETIDO</b>
<b>SEXO</b>				
Hombre	9,4	46,8	38,1	5,7
Mujer	3,9	44,6	45,7	5,7
<b>EDAD</b>				
14-16	13,8	41,3	37,6	7,3
17-24	7,7	44,6	42,8	5,0
25-34	4,5	47,5	41,9	6,0
<b>OCUPACIÓN</b>				
Trabajador	5,6	48,7	40,4	5,3
Estudiante	7,1	45,5	43,3	4,1
Ama de casa	12,0	36,0	44,0	8,0
Parado	5,8	41,3	47,1	5,8
<b>ESTUDIOS</b>				
Primarios	11,9	43,0	38,1	7,0
Secundarios	4,5	45,9	45,1	4,5
Universitarios	5,3	47,7	41,7	5,3
<b>TOTAL</b>	<b>6,7</b>	<b>45,7</b>	<b>41,8</b>	<b>5,7</b>

Para ello, se ha construyó una nueva variable a partir de la pregunta multi-respuesta *¿Me podrías decir si te relacionas a través de la red con...?*, agrupando los sujetos en dos categorías: a) personas cercanas (aquellos que se relacionan con familiares, amigos, conocidos y/o compañeros) y b) desconocidos (aquellos que se relacionan en la red con personas no conocidas previamente), que se cruza con las variables rela-

tivas al compromiso presentes en el estudio (ver **Tablas 8 y 9**).

Cuando se ha comparado el grado de compromiso percibido por los encuestados cuando se relacionan en la red con personas cercanas (familiares, amigos, conocidos y/o compañeros) y con desconocidos, se han obtenido resultados significativos e interesantes<sup>7</sup>. Cuando se relacionan con

<sup>7</sup> La relación es estadísticamente significativa (*chi-cuadrado* menor de 0,05), lo que indicaría que ambas variables están relacionadas.

desconocidos, casi tres de cada cinco se sienten bastante o muy comprometidos y solo dos de cada cinco, se sienten poco o nada comprometidos. Cuando los sujetos se relacionan con personas de su entorno, los datos se distribuyen a partes casi iguales entre los que se sienten bastante o muy

comprometidos y los que se sienten poco o nada comprometidos.

Es decir, cuando se trata de relacionarse con desconocidos, la red se presenta como un espacio idóneo que facilita, o en cualquier caso no entorpece, la construcción de la relación.

**Tabla 8**  
**Grado de compromiso en las relaciones virtuales según el tipo de relación**

---

*¿En qué medida te sientes comprometido con las personas con las que te relacionas a través de la red?*

---

	<b>MUY COMPROMETIDO</b>	<b>BASTANTE COMPROMETIDO</b>	<b>POCO COMPROMETIDO</b>	<b>NADA COMPROMETIDO</b>
<b>TIPO DE RELACIÓN</b>				
Personas cercanas	5,7	45,5	43,6	5,2
Desconocidos	10,4	48,8	34,8	6,0
<b>TOTAL</b>	<b>6,7</b>	<b>45,7</b>	<b>41,8</b>	<b>5,7</b>

---

Esta misma tendencia se ha observado al comparar la percepción que los sujetos tienen del compromiso que asumen en las relaciones virtuales y presenciales cuando se relacionan con desconocidos o con personas cercanas (ver **Tabla 9**). Los resultados muestran que cuando se trata de relacionarse con desconocidos, el hecho de hacerlo en la red hace que se sientan más o igual de comprometidos que de manera presencial<sup>8</sup>.

Dicho en otros términos, la percepción que los sujetos tienen del compromiso que asumen en sus relaciones sociales no aparece asociada exclusivamente a los vínculos cercanos (familiares, amigos), antes bien al contrario, se diría que la red se presenta como un espacio privilegiado de implicación personal desde el que es posible construir lazos y sentido de comunidad.

---

<sup>8</sup> De nuevo en este caso se debe rechazar la hipótesis nula de independencia de variables (*chi-cuadrado* menor de 0,05), constatándose que existe relación entre las variables analizadas.

**Tabla 9**  
**Grado de compromiso: relaciones virtuales frente a relaciones en persona según el tipo de relación**

---

*En líneas generales, ¿dirías que en las relaciones establecidas a través de la red te sientes más, igual o menos comprometido que en las relaciones en persona?*

---

<b>TIPO DE RELACIÓN</b>	<b>MÁS</b>	<b>IGUAL</b>	<b>MENOS</b>
Personas cercanas	5,1	44,9	50,0
Desconocidos	11,9	42,8	45,3
<b>TOTAL</b>	<b>6,4</b>	<b>44,6</b>	<b>49,1</b>

---

## Conclusiones y discusión

De entre los datos obtenidos cabe destacar que el sistema de mensajería instantánea *Messenger* aparece como el espacio virtual en el que se produce mayor número de conflictos y como el preferido para solucionarlos. No obstante, se sigue privilegiando por los encuestados resolver los conflictos en persona. Este dato redunda en otros obtenidos también en este mismo estudio, que muestran que las personas siguen privilegiando las relaciones presenciales frente a las virtuales (Cáceres, San Román, Rosado y García, 2010). Cuando los encuestados fueron preguntados si en general sus relaciones son más de tipo presencial o virtual, casi cuatro de cada cinco sujetos (78,4%) respondieron que presenciales frente a poco más de uno de cada cinco (21,6%) que respondieron que virtuales. Así mismo, cuando fueron preguntados acerca de si les resulta más fácil relacionarse en presencia o virtualmente, casi siete de cada diez

sujetos respondieron que presencialmente frente a menos de un tercio de la muestra que respondió que virtualmente.

Resulta interesante constatar que es precisamente un sistema muy inmediato de comunicación como el *Messenger* el que aparece como espacio privilegiado en el que se juega la gestión del conflicto, toda vez que es el medio que más se acerca a la conversación natural (interacción y retroalimentación en tiempo real), lo que apunta a que no parece que existan criterios nítidos para establecer grandes diferencias entre interacción presencial y virtual respecto a este *item*. Dicho en otros términos: lo virtual reproduce lo presencial y ambos gozan del mismo estatuto de realidad, como así quedó puesto de manifiesto en otro estudio anterior de carácter cualitativo (Cáceres *et al.*, 2009).

Respecto a la percepción de compromiso que generan las relaciones virtuales, se aprecia

una doble tendencia en las dos cuestiones estudiadas. Por una parte, la mitad de los sujetos encuestados responden que se sienten igual o más comprometidos en sus relaciones virtuales que en sus relaciones presenciales, la otra mitad que menos. Por otra parte, más de la mitad de los encuestados declaran que en las interacciones que llevan a cabo en la red, se sienten bastante o muy comprometidos, mientras que la otra mitad declara que siente poco o nada comprometidos. Sin embargo, esta tendencia queda matizada cuando se cruza con la variable relacionarse con personas cercanas o desconocidos. En el caso de las primeras, la red aparece como un espacio ambivalente de relación en el que se juega la variabilidad con que las personas se acercan a la comunicación mediada por ordenador. No obstante, y esto es más significativo, cuando se trata de relacionarse con desconocidos, la mediación tecnológica parece despertar menos recelos, intensificando la implicación con que el sujeto se acerca al otro virtual.

Se puede afirmar, en definitiva, que la red se presenta como un espacio de relación privilegiado en donde es posible la interacción, el compromiso y la construcción del sentido de comunidad.

## Bibliografía

- Bauman, Z. (2005). *Amor Líquido: acerca de la fragilidad de los vínculos humanos*. Barcelona: FCE.
- Cáceres, M., San Román, J. y Brändle, G. (2009). Comunicación Interpersonal y vida cotidiana. La presentación de la identidad de los jóvenes en Internet. *Cuadernos de Información y Comunicación*. Vol. 14, 213-231.
- Cáceres, M., San Román, J., Rosado, M. y García, F. (2010). Nuevas formas de socialización de jóvenes y adolescentes en la red. Comunicación presentada en el Congreso Internacional Europa/América Latina ATEI. Alfabetización mediática y culturas digitales, Sevilla.
- Fundación Telefónica (2011). *La sociedad de la información en España 2010*. Recuperado el 24 de febrero de 2011 del sitio web de la Fundación Telefónica: <http://e-libros.fundacion.telefonica.com/sie10/>
- Gálvez, A. y Tirado, F. (2004). *Claves psicosociales para la comprensión del conflicto en los entornos virtuales. Persona y sociedad*. Vol. XVIII (1), 225 – 240.
- Gálvez, A. y Tirado, F. (2006). *Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Jameson, F. (2002). *El posmodernismo o la lógica cultural del capitalismo avanzado*. Barcelona: Paidós.
- Observatorio de Redes Sociales (2011). *Informe de Resultados del 3ª Oleada*. Recuperado el 3 de marzo de 2011 del sitio web del Observatorio de Redes Sociales: <http://tcanalysis.com/page/1>
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*. Vol. 9 (5). NCB University Press.
- Turkle, S. (1998). *La vida en la pantalla. La construcción de la identidad en la era de Internet*. Barcelona: Paidós.
- Wellman, B. (2001). Physical Place and Cyber Place: The rise of personalized networks. *International Journal of Urban and Regional Research*. Vol. 25 (2), 227-52.