

# CAPÍTULO 1

El propósito de este primer capítulo es entrar en contexto, señalando la importancia de Internet y en particular de la Web como una nueva herramienta que actualmente las personas utilizan para obtener gran cantidad de información.

Primero se hablará de los inicios de esta nueva tecnología y de cómo se ha convertido en uno de los más importantes medios de información para un gran número de personas. Así mismo, se mencionarán los diferentes servicios que ésta presta, poniendo principal énfasis en la Web, la cual forma parte fundamental de este estudio.

# INTERNET COMO NUEVA HERRAMIENTA DE INFORMACIÓN

En los últimos años, los avances tecnológicos han sido tan rápidos e importantes, que la manera en que las personas se comunican y obtienen información ha cambiado radicalmente. Uno de los más importantes inventos de finales del siglo pasado fue, y sigue siendo, Internet.

La definición de Internet que proporcionan los autores Ana Burroni y Diego Aprigliano es la siguiente:

“Es un conjunto de redes interconectadas entre sí, y que se comportan como una unidad. Esto se logra utilizando un protocolo (lenguaje, reglas, normas) de comunicación llamado TCP-IP” (p.1).

Al compartir este mismo lenguaje, esta red de redes puede hacer que una enorme cantidad de computadoras se comuniquen entre sí, sin

importar el lugar en el que se encuentren, así sea que una de las máquinas se encuentre en México y la otra se encuentre en Japón.

Así mismo, estos dos autores mencionan acerca de su surgimiento:

“Internet nace en las universidades como proyecto de investigación, a mediados de los ‘60, a pedido del Departamento de Defensa de los EEUU” (Burroni y Aprigliano, p.1).

Este proyecto comenzó con el nombre de ARPANET, la cual era una red experimental con el propósito de comunicar una serie de computadoras en diferentes puntos geográficos enlazadas por medio de satélite y radio. Como se explica en [www.ciberhabitat.com](http://www.ciberhabitat.com), página web desarrollada por el Instituto Nacional de

## CAPÍTULO 1

Estadística Geográfica e Informática de México (INEGI):

“Sus principales planes eran aplicar la más alta tecnología al sistema de defensa estadounidense para evitar ser sorprendidos (nuevamente) por los avances tecnológicos del enemigo y construir una red de información que pudiera servir para propósitos de espionaje, así como hacer transmisión de información segura entre múltiples puntos de presencia militar de los Estados Unidos”. (<http://ciberhabitat.gob.mx/museo/cerquita/ic05.htm>)

En sus inicios, su principal objetivo era apoyar la investigación militar, pero esta poderosa herramienta fue evolucionando y creciendo a través del tiempo y las personas se dieron cuenta de su poder y de cómo podía ser utilizada en otros aspectos y medios. Dejó de servir solamente a nivel gubernamental y comenzó a ser útil en otras áreas como la educativa y la comercial. Las primeras en mostrar un gran interés por su desarrollo y adquisición fueron las universidades e instituciones de investigación científica.

Estados Unidos fue quien desarrolló la red antecesora a Internet, la cual llegó a manos de usuarios académicos e investigadores que pronto se volvieron adictos a ella (Krol, 1994). Debido

a esta gran demanda, Internet se fue haciendo cada vez más accesible al público en general, dejando así de ser una herramienta de uso exclusivo del gobierno y de las universidades.

Una de las principales utilidades que se encontró en este nuevo instrumento tecnológico fue como medio de comunicación. En la actualidad, Internet permite que millones de personas se comuniquen entre sí, sin importar el lugar del mundo en el que se encuentren y, además, en un muy corto tiempo.

Por ejemplo, antes para comunicarse desde México con una persona que se encontraba en Europa, era necesario hacer una llamada, lo cual aún resulta muy caro, o mandar una carta a través del correo tradicional, la cual tardaba en llegar hasta seis meses. Internet trajo consigo nuevas opciones de comunicación, ya que, hoy en día para comunicarse con la misma persona, se puede mandar un correo electrónico, el cual tarda tan sólo unos cuantos segundos en llegar a su destino.

Sin embargo, las utilidades de esta red van mucho más allá y son muy variadas, desde herramienta de trabajo o de estudios, hasta todo un centro de entretenimiento, pasando por un gran instrumento de información e investigación para todo tipo de personas.

Gerry McGovern y Rob Norton mencionan que Internet une a personas que poseen contenido con personas que quieren contenido (2001). Esta gran red se ha convertido en una impresionante base de datos de todo tipo; existen extensas bibliotecas en línea, una gran cantidad de diccionarios especializados, sitios científicos, bases de datos como la creada por el INEGI, la cual cuenta con información estadística, geográfica e informática de México, y un sin fin de material de gran utilidad, por lo cual Internet se ha convertido en una de las mayores fuentes de información. Sin embargo, el problema de que esta red sea tan extensa es que es necesario tener mucha paciencia, así como saber investigar y moverse a través de ella para encontrar lo que se quiere.

Thomas M. Siebel y Pat House (2000) afirman lo siguiente:

“A pesar de lo brillante que pueda ser una tecnología, sus efectos sociales solamente se perciben cuando una masa crítica de personas la adoptan” (p. 29).

Y eso es precisamente lo que ha ocurrido con Internet, ya que la velocidad a la que ha crecido esta red es impresionante, cada vez es mucho mayor el número de personas que tienen acceso a ella y la cantidad de información disponible.

Según una encuesta realizada por la Computer Industry Almanac en septiembre del 2004, a mediados del 2005 Internet alcanzaría la cifra de 1 billón de usuarios. También según esta encuesta, México ocupa el puesto número 13 dentro de los países que tiene mayor cantidad de personas haciendo uso de este poderoso instrumento. Según datos obtenidos del INEGI, en el 2004 la población de usuarios que utilizaban Internet era de 12,945,888.

Un análisis realizado por Ipsos-BIMSA para la revista Merca2.0 en el 2002, arrojó los siguientes resultados: “La mayoría de los usuarios de la red, que es aproximadamente un 17% de la población, accede por lo menos una vez a la semana”. Este dato nos muestra que Internet se ha convertido en una herramienta muy importante para una parte significativa de la población mexicana, la cual acude con una gran frecuencia a ella.

Los avances que ha tenido esta red de redes han sido muy rápidos, además, a medida que pasa el tiempo se va haciendo más fácil el tener acceso a ella, ya que cada día son más lugares los que cuentan con conexión a Internet, e incluso, existen nuevas tecnologías que permiten tener acceso de manera inalámbrica. Actualmente se puede encontrar un significativo número de establecimientos, como cafeterías, restaurantes,

## CAPÍTULO 1

centros comerciales, bibliotecas y hoteles que ofrecen este servicio de manera gratuita a sus clientes.

Así mismo, otra gran ventaja es, que cada vez se puede hacer uso de esta red desde un mayor número de dispositivos, que van desde una computadora de escritorio, una computadora portátil o, incluso, desde un teléfono celular o agenda electrónica.

Para tener más claro todas las **ventajas que ha traído consigo Internet** se mencionará a continuación una lista con algunas de ellas:

- Facilidad de acceso.
- Desvanecimiento de fronteras.
- Ahorro de una gran cantidad de tiempo.
- Acceso las 24 horas los 365 días del año.
- Facilidad para crear, compartir y modificar información.
- Medio ecológico.
- Ahorro de dinero y materiales.
- Posibilidad de acceso de una gran cantidad de personas.
- Acceso a una cantidad infinita de información de todo tipo.
- Posibilidad de comunicación en tiempo real.

Internet ofrece además una gran cantidad de servicios que permiten realizar diversas

actividades enfocadas a diferentes personas y necesidades. Algunos de estos servicios disponibles son:

### > **Acceso remoto a otras máquinas (Telnet)**

Mediante este servicio el usuario tiene la posibilidad de acceder desde su computadora a otras máquinas que se encuentran en otro lugar físico, y así poder trabajar con la información (archivos, programas, entre otros) de esa computadora. Para acceder a las diferentes computadoras se hace uso de passwords, protegiendo de este modo la información para que no cualquier persona pueda hacer uso de ella.

### > **Transferencia de archivos (FTP)**

Permite la transferencia de archivos de gran tamaño y en grandes cantidades de una computadora a otra de manera rápida y segura, no importando en dónde se localicen estas dos máquinas, cómo estén conectadas o si tienen o no el mismo sistema operativo. Esta tecnología también requiere del uso de passwords para identificarse y proporcionar seguridad a los usuarios y a su información.

### > **Correo electrónico (e-mail)**

Es un servicio accedido mediante Internet que permite al usuario enviar y recibir mensajes. Junto con los mensajes también se

pueden adjuntar archivos de texto, imágenes, sonido.

El e-mail es muy parecido al correo postal, ya que el usuario envía un mensaje a la dirección de correo electrónico de alguien más y éste mensaje queda almacenado en una casilla de correo a la espera de que la otra persona lo retire. Este mensaje, al igual que uno del correo tradicional, debe de contener la dirección del destinatario y del remitente, para que la computadora sepa a dónde enviarlo y, en caso de cualquier problema, poder dar aviso de que el mensaje no pudo ser enviado. La diferencia es que mediante este servicio el mensaje llega a la dirección de la otra persona en unos cuantos segundos, mientras que el correo postal puede tardar meses.

Existe una gran cantidad de compañías que proporcionan este servicio de manera gratuita y ofreciendo mucho espacio para organizar y almacenar los mensajes recibidos; entre las más conocidas e importantes se encuentran: Yahoo, Hotmail y Gmail.

### > **Conversaciones en línea (chats)**

Comunicación escrita entre dos o más personas que se realiza de manera instantánea. Este servicio ha abierto una

nueva posibilidad de comunicación muy utilizada hoy en día, ya que permite tener una conversación en tiempo real con diferentes personas sin importar el lugar del mundo en el que se encuentren.

Muchos utilizan este medio para tener contacto con familiares que se encuentran en el extranjero, ya que es considerablemente más barato que realizar una llamada telefónica. También hay muchos que lo utilizan para conocer a nuevas personas.

Entre las compañías más importantes que ofrecen este servicio se encuentran Microsoft y Yahoo, que mediante sus respectivos programas llamados Messenger se han convertido en un muy importante medio de comunicación.

Este tipo de programas, además de utilizar texto, permiten el uso de pequeños íconos conocidos como emoticons, así como diferentes sonidos, permitiendo así personalizar aún más la conversación. Además, también cuentan con la posibilidad de transferir diferentes tipos de archivos, de realizar conversaciones de voz y, si se cuenta con una cámara conocida como web-cam, se puede ver en tiempo real a la persona con la cual se está conversando.

### > **World Wide Web**

Este es uno de los servicios más conocidos y utilizados por los usuarios de Internet.

Existe confusión entre los términos “Internet” y “World Wide Web”, pensándose muchas veces que son lo mismo. Esta creencia es errónea, ya que la World Wide Web es uno de los muchos servicios ofrecidos por la red Internet.

La Web es un sistema de información mucho más reciente, ya que, como es explicado en la página [ww.ciberhábitat.com](http://ww.ciberhábitat.com): “La www fue inventada en 1989 por Tim Berners-Lee, entonces investigador del Laboratorio de Física de las Partículas de Europa (EPPL, por sus siglas en Inglés), quien visualizó un medio a través del cual, los usuarios pudieran tener acceso a diversos servicios (correo electrónico, FTP, audio, video, etc.) por medio de un programa residente en tu computadora conocido como navegador”.

Algunos ejemplos de estos programas, llamados navegadores, son el Internet Explorer, Safari o Firefox, entre otros. Gracias a ellos podemos acceder a un sin fin de documentos conocidos como páginas web, las cuales pueden incluir texto, imágenes, audio, vídeo y animaciones.

Estas páginas web y la forma de acceder a ellas constituirían una nueva forma de interacción persona-computadora, ya que el usuario se movería a través de las diferentes páginas dando un clic sobre diferentes ligas de interés.

Como menciona también el sitio Ciberhábitat: “...a partir del desarrollo de los primeros navegadores de web, el conocimiento del usuario en Sistemas Operativos, comunicaciones, etc., prácticamente podría ser nulo. A partir de ese momento, Internet se convertiría en un medio masivo de comunicación.” Esto es algo muy importante, porque al principio era necesario tomar una gran cantidad de cursos para poder poder manejar una computadora, ya que ésta funcionaba a través de complicados códigos, sin embargo, conforme ha pasado el tiempo, éstas se han vuelto más accesibles y fáciles de utilizar.

Cualquier persona con una conexión a Internet puede tener acceso a la Web y a la inmensa cantidad de páginas que se encuentran en ella a cualquier hora de los 365 días del año y sin importar el lugar del mundo en el que se encuentre. También, prácticamente cualquier persona puede crear una página web, ya que incluso existen compañías que ofrecen

espacio gratuito, así como una gran cantidad de ayuda para su creación.

Esta es una de las mayores ventajas de la Web para unos y, para otros, uno de sus inconvenientes, ya que nadie la controla, ni puede controlarla de forma global; cualquier persona puede introducir información en ella, así como cualquiera puede tener acceso a toda esta información. Se da una división de opiniones entre la libertad de comunicación y de manejo de información, y el control social y protección de la privacidad del usuario.

Es cada vez mayor el número de personas que recurren a la Web para obtener información, desde niños que acuden a ella para resolver dudas acerca de sus tareas o sus pasatiempos favoritos, hasta grandes empresarios para mantenerse informados acerca de las últimas noticias y movimiento en el mundo de los negocios.

Como Siebel y House (2000) exponen:

“El advenimiento de la Web fue un acontecimiento sin precedentes que ya ha comenzado a situarnos sobre una senda que alterará radicalmente nuestra manera de interactuar no sólo con los ordenadores, sino entre nosotros, con las instituciones

privadas y públicas, y con los clientes y socios empresariales en todo el globo” (p.13).

La web abre un sin fin de alternativas y oportunidades a nivel mundial; es una herramienta a la que se le puede sacar mucho provecho, ya que mediante ella las fronteras tanto de tiempo como de espacio se reducen de una manera que antes era inimaginable.

Existen páginas web de prácticamente cualquier tema. Se pueden encontrar desde páginas personales hasta páginas de grandes compañías. Las hay de entretenimiento (juegos, información sobre artistas, películas, programas de TV, deporte, chistes), de educación (información sobre escuelas, universidades, material de consulta para estudiantes), gubernamentales (política, gobierno de países y estados, embajadas), de consulta (directorios, diccionarios, periódicos, revistas, bibliotecas), entre muchas otras.

Sin embargo, las páginas web de las que se hablará a lo largo de esta tesis son las páginas web comerciales, las cuales son desarrolladas por empresas cuyo objetivo principal puede ser el vender en línea o el ofrecer información de interés para sus clientes.