



Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Sociología

Apropiación de la telefonía móvil inteligente: usos y significaciones del Smartphone en la vida cotidiana de usuarios de 15 a 25 años

Memoria para optar al título profesional de sociólogo.

Miguel Ángel Ramírez Sánchez

Profesor guía: Bernardo Amigo

Santiago, Julio del 2017.

Agradecimientos

Quiero partir agradeciendo a quien me ha acompañado durante todo el proceso, gracias querida Camila. Te agradezco enormemente por cada vez que leíste lo que hacía, por cada palabra que corregiste o por cada coma que me sugeriste. Tu ayuda y tu amor han hecho esto posible.

A mi familia, por su eterna paciencia y comprensión en este largo proceso que comenzó aun antes de entrar a Sociología. Gracias Miguel, Jandy Karen, Cristóbal, Camila, Shiva y Martina. Y en especial, gracias Cynthia por ayudarme a tomar decisiones y apoyarme en ellas.

A mis compañeros de universidad, quienes fueron parte fundamental de mi proceso de estudiar sociología: Omar, Emilio, Tomás y Nicole. Gracias, porque más que compañeros son mis amigos.

A mis amigos de la vida, Mauricio y Jorge, ustedes hicieron este proceso mucho más ameno con su simpatía y con su amistad de tantos años.

Por último, pero no menos importante, quiero agradecer a los miembros del Laboratorio de Cultura mediática, y en especial a Bernardo Amigo, por permitirme reflexionar con ustedes sobre las tecnologías, los medios de comunicación y la sociedad. Gracias también, por permitirme participar del proyecto FONDECYT sin el cual esta memoria no habría sido posible.

La presente memoria de título se desarrolló en el marco del proyecto de investigación “Convergencia mediático tecnológica y vida cotidiana: transformaciones socioculturales del Chile contemporáneo”, Fondecyt Regular N° 1140935 (2014-2016), financiado por el Fondo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico de Chile, cuyo investigador responsable fue Bernardo Amigo Latorre.

Índice

I. Resumen	7
II. Introducción	8
III. Problematicación y antecedentes	10
Tecnologías de la comunicación y la Sociedad: La convergencia tecnológica expresada en la telefonía móvil inteligente.....	10
Telefonía móvil inteligente en el contexto chileno	13
Diferencias entre los usuarios de la telefonía móvil inteligente.....	16
La tecnología en la vida cotidiana: Los usuarios de teléfonos móviles inteligentes y sus contextos de uso	18
Antecedentes académicos del fenómeno de la telefonía móvil inteligente: Relevancia de la investigación para el contexto nacional	22
Problema de investigación	24
Pregunta de investigación y objetivos	27
IV. Marco Conceptual.....	28
Relación entre Tecnología y Sociedad	29
Vida cotidiana	35
El proceso de apropiación tecnológica: La relación entre usuario, artefacto tecnológico y contexto de uso	41
Telefonía móvil inteligente: La convergencia y sus efectos sociales.....	48
Desdibujamiento del contexto presencial en la acción cotidiana	52
Comunicación móvil	55
Uso relacional: Ubicuidad de los lazos sociales.....	55
El uso instrumental de las tecnologías móviles: Coordinación en tiempo real	59
Articulación conceptual: Apropiación de la telefonía móvil inteligente.....	62
V. Diseño metodológico e instrumental	66
Paradigma metodológico.....	66
Tipo de estudio.....	67
Técnicas de producción de información: Grupos Focales.....	69
Diseño de instrumentos	70
Muestra.....	72
Estrategias de análisis	76
Categorías de análisis	78
VI. Resultados de la investigación: Usos y significaciones cotidianos de los teléfonos móviles inteligentes en jóvenes de Santiago	84
Comunicación Móvil: La importancia del Smartphone para los jóvenes.....	85

Uso relacional.....	91
Sentirse acompañado: La portabilidad de familiares y amigos	91
Redes sociales de internet: Exposición, integración e identidad.....	97
Recapitulación de los principales usos relacionales de los teléfonos móviles inteligentes	100
Uso instrumental de los teléfonos inteligentes para la vida cotidiana	101
Telefonía móvil inteligente y estudios: Contingencia, planificación e información	101
Coordinación en las relaciones interpersonales.....	105
Recapitulación de los principales usos instrumentales de los teléfonos móviles inteligentes	109
Usos presenciales y normatividad asociada a los teléfonos móviles inteligentes	110
Incorporación de los teléfonos móviles inteligentes a los momentos ligados al estudio	111
Las interacciones cara a cara y los teléfonos inteligentes	115
Recapitulación de usos presenciales y normatividad asociada a los teléfonos móviles inteligentes	120
VII. Conclusiones	121
1. Ámbito de uso relacional de la telefonía móvil inteligente	122
1.1. La reproducción de los lazos cercanos	122
1.2. El fortalecimiento de los vínculos interpersonales débiles.....	124
1.3. Nuevas formas de relato identitario multimedia y de socialización	124
1.4. Principales transformaciones cotidianas en el ámbito relacional	126
2. Ámbito instrumental.....	127
3. Prácticas y normas de uso presencial emergentes respecto de la telefonía móvil inteligente	129
4. Apropiación de la telefonía móvil inteligente: Perspectivas de profundización del fenómeno	132
VIII. Referencias Bibliográficas.....	137
ANEXOS I.....	144
ANEXOS II.....	145

I. Resumen

La presente investigación se preguntó por el proceso de apropiación de los teléfonos móviles inteligentes desde una perspectiva centrada en la vida cotidiana, en las relaciones que establecen los usuarios entre sí y en la relación de cada usuario con dicha tecnología, tanto de forma material como simbólica.

Asumiendo que las tecnologías de la comunicación se imbrican en las interacciones sociales, la aparición de nuevas tecnologías podría constituir el contexto para la emergencia de nuevas prácticas socio-culturales. En dicho escenario, la telefonía móvil inteligente destaca por reunir las características sociales y tecnológicas necesarias para acompañar el surgimiento de nuevas formas de interacción cotidiana.

Metodológicamente, se abordó el fenómeno desde una perspectiva cualitativa, aplicando grupos focales a usuarios jóvenes de los estratos socioeconómicos C1, C2, C3 y D. La información fue examinada siguiendo un proceso de análisis de contenido y se utilizó el software Nvivo para su codificación.

En los resultados se reconoce la emergencia de un contexto de comunicación mediada en el cual las y los usuarios exponen aspectos de su vida cotidiana, refuerzan sus lazos afectivos, construyen identidades individuales y grupales, cumplen con deberes a la distancia y organizan sus tiempos y quehaceres cotidianos. Este nuevo espacio, se basaría en una serie de prácticas individuales que buscan asegurar la conexión y en el uso de un conjunto de tecnologías complementarias a la telefonía móvil inteligente, como las redes sociales, los servicios de mensajería instantánea y el internet móvil.

En las conclusiones, se describen las características de la apropiación del teléfono móvil inteligente, reflexionando sobre la naturaleza social de dicho fenómeno, más que en su vertiente meramente técnica. Por lo mismo, los principales hallazgos son las nuevas prácticas que se consolidan como parte de la vida cotidiana de sus usuarios.

Palabras claves: Apropiación tecnológica, Teléfono móvil inteligente, Smartphone, Vida cotidiana.

II. Introducción

Las tecnologías de la información y comunicación han pasado a ser parte importante en la estructuración de las sociedades actuales. En su conjunto, dichas tecnologías permiten sortear distancias globales en una cantidad ínfima de tiempo. Esta nueva forma de interacción deslocalizada estaría “transformado la manera en que entendemos no sólo las comunicaciones y sus medios, sino todo lo que hacemos con estos: la diplomacia, la economía y la vida social en su conjunto” (Quezada y Pérez, 2016, p. 104). Este escenario se caracterizaría por un fenómeno de convergencia tecnológica, según el cual, las barreras entre un dispositivo y otro o entre una plataforma y otra, están siendo constantemente redefinidas. Esto implica que muchos dispositivos y plataformas se intersectan entre sí generando nuevos híbridos (Madianou, 2014), pero sobre todo, son relevantes porque podrían sentar las bases para un proceso de transformación en las prácticas y significaciones de los individuos respecto de su vida cotidiana y de su realidad (Amigo, Bravo y Osorio, 2016).

En este contexto la presente investigación indagó sobre la telefonía móvil inteligente debido a que reúne los servicios propios de la telefonía móvil tradicional, con las posibilidades de acceder a contenidos vía internet, servicios de correos electrónicos, servicios de mensajerías por internet, mejor capacidad para crear y compartir contenidos multimedia y la instalación de aplicaciones para diversos fines. Según el proceso de apropiación tecnológica, en la medida que el usuario actualice dichas posibilidades, tanto las lógicas del artefacto como algunas de sus prácticas cotidianas pueden verse modificadas. En efecto, la telefonía móvil inteligente estaría asociada a una serie de fenómenos dentro de los que destacan el cambio en la gestión de los tiempos cotidianos, la generación y mantención de los lazos interpersonales y la aparición de nuevas prácticas, normas y reglas sociales asociadas al uso de la telefonía móvil.

Por tanto, la presente investigación profundiza en el fenómeno de la apropiación de la telefonía móvil inteligente entendiendo que la relación cotidiana entre usuarios y tecnología se caracteriza por la conjugación entre prácticas y sentidos emergentes desde lo macro-social, formas individuales de dar sentido y uso a una tecnología, y un proceso intersubjetivo de delimitación de qué es una tecnología, cómo se usa y para qué. Asimismo, se define a los

usuarios de entre 15 y 25 años de edad como muestra, debido a la intensidad y diversidad en sus usos de la telefonía móvil inteligente.

En cuanto a su estructura, el presente texto está organizado de una manera tradicional. Partiendo por un marco general que permite situar el fenómeno de la telefonía móvil inteligente. Posteriormente se dan antecedentes a nivel nacional, para finalizar con el problema de investigación y la respectiva pregunta.

La construcción del objeto de estudio continúa con el abordaje conceptual de la relación entre tecnología y sociedad. Luego se define el fenómeno de la vida cotidiana. Por medio del concepto de apropiación tecnológica, se sintetizan diversas teorías de cómo los artefactos tecnológicos son integrados a la vida cotidiana y el rol que tienen en ésta. A continuación se abordan las características del fenómeno de la telefonía móvil tradicional destacando tres dimensiones a ser profundizadas: relacional, instrumental y normativa.

Metodológicamente, se optó por un enfoque cualitativo, ya que éste permite desentrañar los significados que dan los sujetos a la realidad social. En dicho apartado se exponen las decisiones que permitieron abordar la apropiación tecnológica a través del relato de los entrevistados.

En el siguiente capítulo se presentan los resultados emergentes del análisis de los grupos focales, ordenados según las dimensiones definidas en el marco conceptual y operacionalizadas en la metodología.

La presente investigación finaliza interpretando los resultados en el apartado de las conclusiones. Es en dicha sección que se intentan relacionar los resultados con la teoría, en virtud de responder a los objetivos específicos y, sobretodo, caracterizar la apropiación de la telefonía móvil inteligente por parte de usuarios jóvenes.

III. Problematización y antecedentes

Tecnologías de la comunicación y la Sociedad: La convergencia tecnológica expresada en la telefonía móvil inteligente

Las tecnologías de la comunicación han despertado un particular interés social y académico toda vez que suponen “una revolución tecnológica, centrada en torno a las tecnologías de información, [que] está modificando la base material de la sociedad a un ritmo acelerado” (Castells, 1997, p. 27). Esto, debido a que influyen directamente en las condiciones elementales de la interacción social, es decir, la comunicación. Para Thompson “el desarrollo de los nuevos medios de comunicación no se limita simplemente a establecer nuevas redes para la transmisión de información entre individuos cuya relación social fundamental permanece intacta” (1998, p.116) sino que “crea nuevas formas de acción e interacción y nuevos tipos de relaciones sociales” (Ídem.). En ese sentido, hacerse la pregunta por el desarrollo de las tecnologías de la comunicación, es preguntarse por las nuevas formas de interacción social.

Lo dicho hace relevante focalizar la atención en los procesos micro-sociales de incorporación de las tecnologías de la comunicación. Al respecto, es posible reconocer que estas tecnologías han contribuido a una reconfiguración de la vida cotidiana. Según lo resume Ling: “la adopción y uso de las tecnologías de la información y de la comunicación han desembocado en una reorganización de las rutinas y de las instituciones pre-existentes” (2002, p. 38). Estas reorganizaciones se expresarían en casi la totalidad de lo que se hace en la actualidad:

La comunicación inalámbrica se ha convertido en una plataforma de difusión para muy distintos tipos de productos digitalizados, como juegos, música, imágenes y noticias, así como mensajería instantánea, que abarca toda la gama de las actividades humanas, desde las redes de apoyo personal hasta las tareas profesionales y las movilizaciones políticas. Así pues, la red de comunicación electrónica está presente en todo lo que hacemos, en cualquier lugar y en cualquier momento (Castells, 2009, p. 107)

En ese contexto no es exagerado afirmar que las tecnologías de la comunicación han tenido un impacto en las estructuras cotidianas de la sociedad, tal que, cada vez más actividades diarias suponen el uso (directo o indirecto) de diversos dispositivos informáticos. De hecho, ya para el año 2006 el PNUD afirmaba que “en apenas una década, los chilenos han visto cómo las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC) se han vuelto parte del paisaje natural en que se desenvuelven sus actividades diarias” (p. 10).

En los últimos años, dicho paisaje social imbricado a las tecnologías de la comunicación ha seguido su desarrollo, siendo posible identificar distintos fenómenos sociales y tecnológicos como:

La masificación del uso del teléfono móvil y del acceso a internet, la irrupción del Smartphone, la progresiva convergencia entre televisión, telefonía móvil, internet y consolas de videojuegos, la creciente oferta de contenidos que circulan de un medio a otro, la portabilidad y la interactividad, son todos fenómenos que están modificando las prácticas de producción, circulación y consumo de los medios, de sus contenidos y discursos (Amigo et al., 2016, p115)

Todos estos cambios pueden ser relacionados al fenómeno social denominado convergencia tecnológica, según el cual se “están difuminando las fronteras entre sistemas de comunicación (...) y los medios de comunicación de masas como la prensa, la radio y la televisión.” (Jenkins, citado en Castells, 2009, p. 92). Esto implica que las barreras entre un dispositivo y otro, o entre una plataforma y otra, están siendo constantemente redefinidas propiciando que muchos dispositivos y plataformas se intersectan entre sí generando nuevos híbridos (Madianou, 2014). En esa línea, la convergencia tecnológica permite dar cuenta de cómo la relación de los usuarios con la tecnología ha cambiado, y se ha gestado un panorama socio-tecnológico interdependiente, en el cual los usuarios (individuales, colectivos e institucionales) basan su actuar cotidiano en el uso de diversos dispositivos que están interconectados entre sí (Castells, Fernández-Ardèvol, Linchuan y Sey, 2009).

En dicho contexto, es relevante focalizar la mirada sobre la telefonía móvil inteligente, ya que este dispositivo combina la telefonía móvil tradicional, las características de un

computador, las posibilidades de la web y la personalización de funciones a través de la instalación de un sinnúmero de aplicaciones. Esta gran variedad de tecnologías que aúna, junto con la multiplicidad de usos que se le pueden dar, sitúan a la telefonía móvil inteligente a la vanguardia de la convergencia tecnológica. Según Madianou (2014) la telefonía móvil inteligente se ha convertido en una representación en miniatura de la ecología de medios.

Por tanto, la telefonía móvil inteligente como expresión privilegiada de la convergencia tecnológica, supone las bases para “nuevos medios, nuevas prácticas y sentidos” (Amigo et al., 2016, p. 115). Es decir, dicho fenómeno tecnológico y social, “podrían constituir el contexto para una profunda transformación en las prácticas sociales y en las significaciones de los sujetos respecto de la realidad” (Ídem.).

Parte de las nuevas prácticas y sentidos que surgen en relación al fenómeno de los teléfonos móviles inteligentes, serían agudizaciones de procesos iniciados con la telefonía móvil tradicional. Una expresión de dicho fenómeno se relaciona con la administración, planificación y gestión de las interacciones sociales a distancia. Investigaciones sobre la telefonía móvil en Estados Unidos y Europa establecieron “la “micro-coordinación” como un uso primario del celular lo que incluye uso de la tecnología para ocuparse de logística básica, arreglar la agenda y un refinamiento progresivo de una actividad, como terminar los detalles de un plan abierto” (Campbell, 2008, p. 24). Ahora bien, con la telefonía móvil inteligente se añaden nuevas capas interactivas a la coordinación a través de los celulares. En especial destaca la conexión permanente a internet, el uso de redes sociales y la versatilidad de aplicaciones. Por tanto, es relevante profundizar en cómo están siendo transformadas las coordinaciones cotidianas con el uso de los Smartphones.

Lo mismo ocurre con las nuevas formas de generar y mantener los lazos sociales que introdujo la telefonía móvil tradicional. A saber, con la comunicación móvil emerge un espacio de interacción que por medio de la circulación de contenidos, conversaciones, imágenes, videos y audios, permite la conformación de una comunidad. Es decir, la comunicación móvil es utilizada “para mantener un sentido del “contacto perpetuo”” (Campbell, 2008, p 24) entre las personas. A la vez que posibilitan la generación de identidades grupales e individuales y un sentimiento de pertenencia con las redes cotidianas

(Ling, 2002). Este fenómeno iniciado con la telefonía móvil tradicional, también estaría siendo objeto de transformaciones con la convergencia de diversas herramientas propias del internet (como las redes sociales, los foros y los chats) y la portabilidad de los Smartphones que, en conjunto, harían de la comunicación móvil una experiencia más compleja, constante y generalizada.

Por lo dicho, y entendiendo que la estructuración de las actividades cotidianas en la actualidad presupone ciertos grados de conexión entre instituciones, comunidades y personas a través de diversas tecnologías de la comunicación, entre estos los Smartphones, es posible afirmar que “las relaciones entre seres humanos tienen un nuevo campo donde generarse, regenerarse, crecer, transformarse” (Bernete, 2009). Dicho espacio, debe ser investigado para acceder a la reconfiguración de las prácticas y sentidos cotidianos que emergen con la incorporación de nuevas posibilidades de interacción y comunicación. En ese contexto, la presente investigación indagó en cómo son usados y significados los teléfonos móviles inteligentes en el marco del proceso de apropiación tecnológica, entendiendo que estos artefactos cumplen un rol fundamental en la sociedad actual y en la estructuración la vida cotidiana de sus usuarios.

Telefonía móvil inteligente en el contexto chileno

Una vez entendida la relevancia de la telefonía móvil inteligente, es necesario profundizar en las características generales que dicho fenómeno presenta a nivel nacional. Para esto, se exponen cifras de su adopción en Chile en los últimos años. Cabe mencionar que la relevancia ya argumentada tiene un correlato directo con las cifras de adopción de la telefonía móvil inteligente.

De acuerdo a cifras entregadas el año 2016 por la Subsecretaria de telecomunicaciones (SubTel), la telefonía móvil presenta altos índices de penetración en Chile. A finales del año 2015 existían 23,2 millones de abonados a la telefonía móvil en el país. Esto implica que hay 128,2 teléfonos celulares por cada 100 habitantes. Más relevante es el hecho de que los usuarios de la telefonía móvil están migrando hacia los teléfonos inteligentes. En efecto, aun cuando el porcentaje de abonados general se ha mantenido por sobre el 128% desde el año 2011, los teléfonos inteligentes van en constante aumento, tal que en el primer trimestre del

año 2011 había un 11,1% de Smartphones con capacidad de conectarse a internet móvil 3G o 4G, mientras que durante el último trimestre del año 2016 la cifra ascendió hasta cubrir al 57,3% de la población.

Las cifras expuestas, permiten constatar la amplia penetración de la telefonía móvil, junto con el gran crecimiento en el mercado de los teléfonos móviles inteligentes. Estas cifras tienen un correlato directo con los accesos a internet, puesto que de los 13,1 millones de accesos registrados en Diciembre del año 2015, el 79,1% corresponden a internet móvil (10,3 millones de accesos). En términos porcentuales, la penetración de internet alcanza el 72,4%, mientras que internet móvil asciende al 57,3%. Para el año 2016, el internet móvil ratifica su alza, con un crecimiento del 6,1% en el primer semestre, pasando de las 10.726.976 a las 11.302.519 conexiones. Según SubTel (2016) el principal factor de crecimiento sería el desarrollo de las conexiones 4G que, desde Junio del 2015 hasta Junio del 2016, aumentaron un 265,8%, pasando desde las 1.102.739 conexiones hasta las 4.033.779. Este crecimiento en las conexiones 4G ha implicado un leve decrecimiento de las conexiones 2G, que cayeron un 21,7% y las 3G que descendieron un 6,8% en el mismo período.

Los datos expuestos ponen de manifiesto la importancia de internet y su complementariedad con las capacidades móviles que brindan los teléfonos inteligentes. Tanto el número de Smartphones como de conexiones a internet móvil, especialmente las conexiones de alta velocidad (4G), han aumentado significativamente en los últimos años. Dicho contexto general, se repite a nivel de hogares, en donde el acceso a internet pasó de 60,5% en el año de 2012 al 71,6% en el año 2015, siendo el Smartphone el principal dispositivo de acceso con un 89,8%. Con un promedio de 2,6 teléfonos inteligentes por hogar. Dentro de las principales razones para mantener internet en el hogar destacan el apoyo a la educación (67,6%), las posibilidades comunicativas (64%) y el acceso a información (63,4%). Es decir, cada vez más se asocia el uso de internet a la conectividad ofrecida por los teléfonos inteligentes aun en el hogar. Por lo dicho, se hace relevante la pregunta por la intensidad de los usos que se le dan a dichos dispositivos.

Según la *VII Encuesta de Acceso y Usos de Internet* (SubTel, 2016) durante el 2015, un 76,6% de los encuestados declaraba haber usado internet en los últimos 3 meses. Esto

supone un aumento del 17% respecto del año 2014. Por otra parte, el 66,2% de los encuestados utiliza internet a diario, aumentando un 11% respecto del año 2014 donde el 54,6% se conectaba al menos una vez al día a internet. Es posible mencionar que los dos principales tipos de acceso son a través de WIFI (77%) y utilizando un Smartphone con acceso propio a internet (59,3%).

El aumento en las conexiones de internet móvil, junto con el acceso a internet a través de dichos dispositivos tiene un correlato en el uso diario de internet. Como se puede inferir de los datos expuestos, son cada vez más las personas que realizan un uso intensivo de las tecnologías móviles inteligentes incorporándolas a su rutina cotidiana. Tal que, según el Instituto de Sociología de la Universidad Católica (en adelante ISUC) (2014) los Smartphones se utilizarían de forma sostenida durante el día. Pellitero y Christensen (2016) complementan la información agregando que el uso diario de los Smartphones tendría un alza durante el horario cercano a las 8 p.m. Por su parte Halpern (2013) indica que el 52,4% de los poseedores de un teléfono inteligente lo revisa cada una hora. En ese sentido, se infiere que los usuarios de los teléfonos inteligentes hacen un uso intensivo (sostenido durante el día) y variado de dichas tecnologías.

Respecto de los principales usos, según cifras de ISUC (2014), estos serían: conectarse a redes sociales (73%), leer o enviar emails (57%) y buscar información (50%). Dichas cifras son concordantes con las entregadas por la Subtel (2016) acerca del uso de internet. Según sus datos, el 68% dice usar internet para chatear por WhatsApp, un 65% para utilizar redes sociales y un 60% para enviar y/o recibir correos electrónicos. Por lo dicho, es posible reconocer una tendencia a integrar y priorizar las posibilidades comunicativas e informativas de los teléfonos móviles inteligentes en su utilización cotidiana.

Esta integración, también ha afectado a la forma de interactuar de los sujetos tal que, durante el año 2013 el 82,4% de los usuarios de internet decía tener la mitad o más de sus interacciones cotidianas de forma online. Por su parte, el 72% hacía al menos la mitad de sus trámites online, e incluso actividades como la planificación de eventos sociales habría migrado a las redes sociales, con un 80% de usuarios que ha recibido la mayoría de las invitaciones a eventos sociales por Facebook (Halpern, 2013).

Ahora bien, aun cuando se reconoce un creciente aumento en las conexiones móviles, en el uso de teléfonos inteligentes y en la cantidad de actividades cotidianas que se hacen online, faltan investigaciones nacionales que profundicen en las significaciones que hacen los sujetos de dichas tecnologías y la importancia que supone su uso para su vida cotidiana. Por otra parte, no es posible suponer que todos los usuarios seguirán un mismo patrón de integración de la telefonía móvil inteligente. Por tanto, es necesario definir y justificar en qué poblaciones es relevante indagar sobre el uso de los teléfonos inteligentes.

Diferencias entre los usuarios de la telefonía móvil inteligente

Hasta ahora, lo expuesto no se hace cargo de las diferencias entre los usuarios de los teléfonos inteligentes e internet. Según SubTel (2016) e ISUC (2014) la condición etaria se relaciona con la intensidad de uso de ambas tecnologías. En efecto, en la *VII Encuesta de Acceso y Usos de Internet* se constata que el 91% de los jóvenes de entre 18 y 29 años declara tener un uso intensivo de internet, la cifra se reduce al 86% en personas del tramo 30-45, al 78% en el tramo 46-60 y al 70% en el tramo 61-75.

La misma situación se repite respecto de la cantidad de horas de uso de internet (desde un computador). Las mayores horas de uso de internet se concentran entre los tramos etarios compuestos por los jóvenes con un promedio de 6,23. La cifra disminuye significativamente en el resto de tramos etarios, con un promedio de 4,23 en los adultos jóvenes y de 4,64 en los adultos, de un promedio general de 3,7 horas (Arias, 2011).

El uso de la telefonía móvil inteligente también varía en intensidad respecto de la edad. De los usuarios de internet, el 64% de las personas con entre 18 a 29 años navega a través de su Smartphone, la cifra se reduce al 62% en personas de entre 30 y 45 años, al 52% en personas de 46 a 60 y a un 39% en personas de 61 a 75 años. Incluso el utilizar internet fuera del hogar se ve afectado por la edad, con un 89.6% de jóvenes que lo hace. Cifra que baja progresivamente según la edad.

En los datos del Censo 2012 se evidencian diferencias en la capacidad de utilizar internet. Entre los 15 y 29 años solo el 7% dice no saber buscar información en internet y no poder enviar un correo electrónico. En cuanto a los otros rangos etarios, en el tramo que va desde los 30 hasta los 44 años, los que no saben usar internet son el 27.4%, y en el tramo de entre 45 a 59 años, la cantidad de personas que no poseen las habilidades básicas para el uso de internet asciende al 54.5%. Estos datos son fundamentales, ya que evidencian que la población más joven está más familiarizada con las nuevas tecnologías y sobre todo con internet.

En cuanto a los usos principales determinados por SubTel (2016), estos aumentan porcentualmente en los jóvenes respecto de las otras edades, al mismo tiempo, se agregan usos ligados al estudio y a la entretención. El 80% de los jóvenes (18 a 29 años) chatean por WhatsApp, lo que implica un 16.6% más que respecto del total de encuestados. El uso de redes sociales aumenta a 78% (total de 65%) y enviar y/o recibir correos electrónicos sube a 68% (total de 60%). Además tanto el uso para realizar tareas (55%), como para descargar o visualizar contenido audiovisual en línea (54%) superan el 50%, cosa que no ocurre con la muestra total (43.8% y 43.3% respectivamente).

Con todo, es posible concluir que los datos nacionales sobre uso de tecnología, en especial de internet y telefonía móvil, identifican a los jóvenes como usuarios que han incorporado de manera más rápida y profunda las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

En la experiencia internacional, especialmente países de la OCDE, también se reconoce en la juventud características que hacen de su relación con las tecnologías móviles algo relevante de ser indagado. Diversos autores identifican (Campbell, 2008; Ling y Yttri, 2002; Pellegrino, 2007) que “los adolescentes y los jóvenes adultos están empezando a desempeñar un papel muy activo en la adopción y obtención de servicios móviles” (Castells et. Al, 2007, p. 74), en parte, porque disponen de mayor tiempo libre y recursos económicos suficientes para acceder a estos (Ídem.).

Ahora bien, esto no implica que la población adulta no utilice la telefonía móvil (inteligente), sino que su uso tiene otras características y en muchos casos no es tan variado

como el de los jóvenes. Es por esto, que la presente investigación se centrará en la población entre 15 y 25 años, con el fin de abarcar a los usuarios que hacen un uso más intensivo y extensivo de las posibilidades que ofrecen los teléfonos inteligentes. Cabe recalcar que no se los analiza en su condición de “jóvenes” o “adolescentes”, sino que dicha población se escoge en tanto que usuarios, atendiendo a las características particulares de su condición vital. Por lo mismo, no se problematiza particularmente el concepto de juventud.

La tecnología en la vida cotidiana: Los usuarios de teléfonos móviles inteligentes y sus contextos de uso

La telefonía móvil inteligente, aun cuando es un fenómeno reciente en Chile, presenta altas cifras de acceso y uso, que además van en aumento. Este hecho, como ya se argumentó, puede relacionarse con cambios a nivel micro y macro social haciendo necesaria su investigación. Para ello es preciso preguntarse de qué forma se puede entender la relación entre sociedad y tecnología, tal que sea posible poner en contexto los cambios, sus características y sus implicancias.

Lo primero que se puede establecer de la relación entre tecnología y sociedad, es que la tecnología en sí misma no es un agente de cambio “sino los usos y la construcción de sentido alrededor de ella” (Hine, 2004, p. 13). Por lo mismo, no se debe caer en un determinismo tecnológico, es decir, se debe abandonar la idea de que las tecnologías tienen cualidades intrínsecas, que cambian la sociedad en función de éstas. La telefonía móvil inteligente, entonces, aun cuando podría contribuir a la creación de un contexto propicio para una profunda transformación de prácticas y significaciones sociales, no es el motor de dichas transformaciones, sino que lo serían los usuarios (entendidos como diferentes agentes sociales).

Por lo tanto, en la presente investigación no se reconocen como adecuadas las visiones que sitúan a la tecnología como un agente autónomo de sus condicionantes sociales y que por ende se desarrollan siguiendo una lógica que escapa del control humano. Tampoco se considera que la tecnología sea el agente de cambio más básico y relevante como lo hace

McLuhan en su análisis de las tecnologías de la comunicación. Por el contrario, las cualidades de las tecnologías, en este caso de la telefonía móvil inteligente, se construyen y adquieren forma en procesos de negociación que buscan determinar la naturaleza de los usos y usuarios. Es decir, toda tecnología, en principio, dependerá de las relaciones sociales que le den forma, a través de las estrategias de los actores involucrados, para los cuales variados intereses sociales (político, económico, cultural, científico, de clase, etc...) juegan un papel crucial al momento de configurar una tecnología (Valderrama, 2004).

Cabe matizar que la perspectiva de la construcción socio-histórica de la tecnología y sus investigaciones “han sido criticados por estar proponiendo un Determinismo Social en la medida en que todo artefacto, por más duro y complejo, resulta de negociaciones sociales en esencia.” (Valderrama, 2004, p. 222). Por lo mismo, la telefonía móvil inteligente no solo debe ser entendida como un artefacto sujeto a las construcciones de significado de los usuarios (individuales, colectivos o institucionales). Tal como surge la Teoría del Actor-red, existiría un proceso de “co-evolución de la tecnología y la sociedad” que hace indistinguible el modo en que las dos cambian en el tiempo (Jiménez, 2010, p. 10). Es decir, “lo técnico está socialmente construido y lo social está técnicamente construido: cualquier entramado estable permanece unido tanto por medios sociales como técnicos” (Aibar, 1996, p. 161).

Por lo tanto, las investigaciones sobre el desarrollo de la convergencia tecnológica en general, y de la telefonía móvil inteligente en particular, deben explicar cómo se van co-construyendo socio-históricamente los usos y significaciones atribuidas a dichos dispositivos. Esto implica dar cuenta de los nuevos repertorios de acción y las nuevas formas de relación con el entorno (social y natural) que tienen los usuarios de dichas tecnologías.

Ahora bien, entendiendo que la pregunta por los usos y significaciones implica focalizar la mirada en las acciones cotidianas de los usuarios de los teléfonos móviles inteligentes, el concepto de vida cotidiana adquiere gran importancia para la comprensión del fenómeno de la tecnología y sus usos.

Al respecto es preciso señalar que la vida cotidiana y sus fenómenos se presentan ordenados de antemano, tal que, para los individuos aparecen como independientes de su

volición (Berger y Luckmann, 2003). Las instituciones y rutinas, serían las principales objetivaciones que estructurarían la vida cotidiana de los agentes sociales (Giddens, 2003). Esto implica que la realidad de lo cotidiano debe ser caracterizada como una serie de campos de acción social entre los que se mueven los sujetos, actualizando diversos sentidos y repertorios de acción (Lahire, 2004). Estos campos, correspondientes a diversas instituciones de la estructura social, son lo que dan forma y orientan el día a día de los individuos. Sin embargo este proceso no es mecánico ya que no solo se actúa en el mundo social, sino que además se actúa sobre él.

Para Silverstone (1994) la vida cotidiana es espacio dialéctico en donde los sujetos encuentran (estructuras y objetivaciones) y crean (nuevas prácticas y significados). En efecto, “lo micro y lo macro emergen de la dialéctica de la praxis cotidiana personal, social e histórica de los seres humanos” (Orellana, 2009, p. 8). Por ello, si se quiere indagar los cambios sociales, la vida cotidiana aparece como un espacio adecuado para dicha tarea, puesto que posibilitaría una aproximación, aunque parcial y reducida, de procesos de orden micro y macro.

Según lo expuesto, profundizar en la vida cotidiana de las personas es analizar el espacio en donde se juega la significación de la telefonía móvil inteligente, al mismo tiempo, es posible entender de qué forma se la utiliza, se la modela y se la re-significa en base a las prácticas y los discursos cotidianos que movilizan los sujetos. En dicha labor es relevante comprender que “el contexto de consumo y el uso de las tecnologías (...) ejerce determinaciones importantes sobre cómo las tecnologías son percibidas, adoptadas y utilizadas por diferentes personas en diferentes contextos” (Morley, 2008, pp. 192 – 193). Esto permite vislumbrar qué posición ocupan los móviles en la vida cotidiana de las personas, en sus prácticas familiares, educacionales, de entretenimiento, de comunicación, etc... Y cómo dichos contextos pueden ejercer influencias sobre las prácticas y sentidos relacionados a dichos dispositivos.

Pero además, hace posible indagar en cómo el uso y los significados que se dan a esta tecnología tienen repercusiones en la producción o reproducción de otro tipo de instituciones y rutinas de lo social. Efectivamente, al estar marcada por las instituciones y rutinas que

estructuran el actuar de los agentes sociales, la vida cotidiana permite dar cuenta de cómo los usos y significados asociados a dichos dispositivos estarían cambiando las prácticas que se relacionan a la familia, el trabajo, la educación, la cultura, las comunicaciones y la entretención.

Este proceso dinámico es conceptualizado como apropiación tecnológica y hace referencia a las nuevas prácticas socioculturales que emergen de la incorporación de la telefonía móvil inteligente en la vida cotidiana y sus diversas esferas. La noción de apropiación tecnológica, pone en relación 3 niveles de la realidad social, a fin de explicar cómo son incorporadas las innovaciones tecnológicas en la vida social. Dichos niveles son: las estructuras sociales, los individuos y el contexto de uso (grupos de personas e instituciones sociales de carácter cotidiano).

Desde una perspectiva estructural, las tecnologías son portadoras de un entramado de redes que le dan forma y las definen (1994). Esto tiene consecuencias a la hora de relacionarse con la tecnología, puesto que el usuario no siempre es capaz de romper con los usos y las significaciones que las tecnologías traen inscritas desde su fase de producción. Es decir, los agentes implicados en el desarrollo y comercialización de un determinado dispositivo, presuponen formas de relación entre usuario y tecnología. En la presente investigación se entenderá que cuando la apropiación que hace el usuario se restringe a acciones que no impliquen una mayor comprensión y participación de éste respecto de las funciones que tiene la telefonía móvil inteligente en su vida cotidiana, dicha *apropiación es de carácter restringido*, y se remite a reproducir las condicionantes estructurales.

Por otro lado, las acciones de los agentes sociales (individuales, colectivos e institucionales) crean nuevos significados, nuevas formas de entender el mundo y la sociedad, alterando la visión de sí mismo y de los otros, permitiendo que los individuos concretos se repositionen en el espacio social. A dicho proceso se le llamará *apropiación* (propiamente tal), haciendo referencia principalmente, a las acciones y sentidos emergentes de la relación entre usuario y telefonía móvil inteligente. Con el concepto de *apropiación* se intenta dar cuenta de un estado en el que la relación entre artefacto tecnológico y usuario

supone la transformación de las lógicas del primero y de cambios en la vida cotidiana del segundo.

Asimismo, el proceso de apropiación tecnológica implica una negociación con los diferentes contextos, grupos e instituciones sociales de las que participa cada usuario del teléfono móvil inteligente. Los principales contextos cotidianos abordados en esta investigación son la familia, los estudios y el ocio (con sus grupos de amigos y contactos), de tal manera que es esperable que emerjan diferentes formas de significar un artefacto tecnológico. En esta apropiación intersubjetiva es probable que se gesten una transformación de las diversas rutinas, actividades y sentidos asociados a cada esfera cotidiana, según se incluyan estos artefactos.

Por tanto, es relevante la investigación sobre la apropiación de los teléfonos móviles inteligentes, puesto que permite dar cuenta de un fenómeno social dinámico, que puede estar propiciando nuevas prácticas y sentidos en la vida cotidiana tanto de usuarios como personas relacionadas a estos. Pero también, atendiendo a las vastas posibilidades derivadas de la convergencia, es posible que con los Smartphones se estén profundizando procesos previos como los ligados a la telefonía móvil tradicional, las redes sociales o internet. En efecto, se puede afirmar que cada tecnología supone ciertos tipos de mediaciones estables y comparables en los diversos contextos locales, regionales, nacionales e incluso globales. Por lo que, aun cuando hay un grado de indeterminación, también es posible reconocer elementos de continuidad y convergencia, respecto de los usos y sentidos asociados a la telefonía móvil inteligente durante su apropiación. Estos elementos de continuidad también deben ser indagados.

Antecedentes académicos del fenómeno de la telefonía móvil inteligente: Relevancia de la investigación para el contexto nacional

La pertinencia de indagar sobre el fenómeno de la convergencia tecnológica, expresada en la apropiación de la telefonía móvil inteligente, no solo se fundamenta en las características propias del fenómeno. Sino que también es relevante tener en cuenta que la producción de conocimiento acerca de los usos de la telefonía móvil inteligente en la realidad nacional no profundiza en los procesos de apropiación y significación cotidianas de dichos

dispositivos. Tampoco se indaga mayormente en cómo se ha reconfigurado la vida cotidiana en su imbricación con las nuevas posibilidades de acción y uso ligadas a los Smartphones. Y por último, no se aborda la temática desde la complejidad requerida por la perspectiva de la convergencia tecnológica, limitándose a constatar aisladamente los usos para cada tecnología, no sin dar cuenta de las relaciones que se establecen entre éstas y el contexto que emerge gracias a dichas relaciones.

En efecto, la producción de información y el enfoque de las investigaciones acerca de las tecnologías convergentes, para el caso de Chile, centran su atención en describir usos de dispositivos y sus magnitudes en la población chilena, con especial atención en la generación de datos cuantitativos, dejando incertidumbres sobre la dimensión cualitativa de la realidad. Entre las investigaciones nacionales relacionadas con las tecnologías convergentes destacan el informe PNUD “Desarrollo Humano en Chile: nuevas tecnologías ¿un salto al futuro?” (2006), las estadísticas de la Subsecretaría de telecomunicaciones y en particular su “VIII encuesta nacional de acceso y usos de internet” (Subtel, 2016), el informe “Radiografía del Chile digital 2.0 en el bicentenario” (Arias, 2012), el Censo del año 2012 y una serie de publicaciones de Tren Digital de la Facultad de comunicaciones de la UC. Éstas, entre muchas otras referencias investigativas, permiten construir una imagen general de la penetración de las tecnologías convergentes y sus usos a nivel de los chilenos. Sin embargo, los mencionados estudios son cuantitativos, al menos en su perspectiva general, dejando las investigaciones cualitativas como un elemento complementario, por lo que la imbricación entre el quehacer diario y las posibilidades de las tecnologías convergentes no son abordados de manera directa.

Por lo dicho, el presente esfuerzo investigativo se plantea la labor de comprender la telefonía móvil inteligente desde una perspectiva que incorpore los usos cotidianos, y los sentidos, en tanto que estos reflejan la apropiación que los usuarios tienen con las tecnologías convergentes. Es decir, se busca profundizar en los procesos de construcción de sentido en torno a la telefonía móvil inteligente, y cómo dichos procesos se vinculan con prácticas y rutinas de las esferas cotidianas como la familia, el estudio, las relaciones interpersonales y el ocio.

Problema de investigación

El fenómeno de la convergencia tecnológica y mediática presenta una gran penetración a nivel nacional e internacional, según los datos expuestos, las tecnologías convergentes están cada vez más presentes en la vida de las personas. De éstas destacan la telefonía móvil inteligente y las conexiones móviles a internet (usadas en conjunto por las personas), presentando una amplia penetración y una alta tasa de crecimiento, lo que da cuenta de la importancia que tienen para gran parte de la población. Junto con los accesos, los datos de uso muestran que los usuarios de dichas tecnologías las utilizan a diario, siendo cada vez más altos los índices de uso y más variadas las funciones que le asignan sus usuarios.

En dicho contexto, es relevante preguntarse sobre cómo estos usos, cada vez más intensivos, pueden estar generando nuevas prácticas socio-culturales. Al respecto hay que señalar que parte de dichas prácticas serían agudizaciones de procesos iniciados con la telefonía móvil tradicional. En términos generales, las comunicaciones móviles estarían asociadas a una serie de fenómenos, dentro de los que destacan el cambio en la gestión de los tiempos cotidianos, la generación y mantención de los lazos interpersonales y la aparición de nuevas prácticas, normas y reglas sociales asociadas al uso de la telefonía móvil. No obstante y a pesar de la identificación de dichos fenómenos, el hecho de que la telefonía móvil inteligente integre nuevas posibilidades a la comunicación móvil, tendría consecuencias en su desarrollo.

En efecto, puesto que la telefonía móvil inteligente unifica la telefonía móvil tradicional, con las características de un computador, las posibilidades de la web y la personalización a través de aplicaciones, cabe preguntarse si dichos fenómenos presentan las mismas características o si se han visto modificados debido las posibilidades emergentes de estos artefactos.

Respecto de la gestión del tiempo, es importante destacar que refiere a la posibilidad de gestionar a distancia y en tiempo real diversas actividades por medio de la comunicación móvil. Esto tendría impactos en diversas esferas de lo social como la familia, el estudio y el

trabajo. No obstante, con la introducción de las nuevas posibilidades de la telefonía móvil inteligente se abren una serie de posibilidades e interrogantes. Por ejemplo, es pertinente preguntarse: ¿se han vuelto aún más constantes las micro-gestiones del tiempo cotidiano debido al aumento en las comunicaciones móviles o han decrecido? ¿Qué implicancias tiene la mensajería instantánea en la gestión del tiempo? ¿Qué nuevas herramientas se utilizan para fines coordinativos? ¿Se han integrado de igual forma las coordinaciones vía Smartphone en la familia, el estudio y el ocio? Entre muchas otras preguntas.

Asimismo, la manera de generar y mantener los lazos interpersonales que se introdujo primero con la telefonía y luego con la telefonía móvil tradicional, permitieron generar un contexto comunicativo distinto. Una de sus principales virtudes fue posibilitar la comunicación a pesar de las distancias físicas, y con ello generar una sensación de contacto perpetuo. Ahora bien, con la telefonía móvil inteligente, las posibilidades de intercambios comunicativos se ven multiplicadas en cantidad y densidad, puesto que se conjugan variadas alternativas como la llamada telefónica, la mensajería instantánea y las redes sociales de internet. Por tanto, cabe hacerse preguntas como por ejemplo: ¿Qué importancia tienen las comunicaciones móviles para las personas? ¿Cuáles son los canales más utilizados para comunicarse? ¿De qué forma han integrado el uso de la mensajería instantánea y las redes sociales a sus interacciones cotidianas? ¿Varían las prácticas comunicativas según la esfera de lo cotidiano? ¿Han aumentado los intercambios comunicativos con la ubicuidad de los Smartphones? Entre otras.

Por su parte, con la creciente utilización e integración de la comunicación móvil y de los teléfonos inteligentes a los diversos contextos de interacción cotidianos, se ha identificado un proceso de superposición de esferas de acción. A saber, en la medida que la comunicación móvil permite estar conectado con personas alejadas físicamente, los usuarios pueden actualizar roles y repertorios de acción independientes del lugar físico en el que estén. Esto supone interrupciones, distracciones u oportunidades que están siendo integradas en un proceso social que busca encausar el uso de los teléfonos inteligentes según los fines de cada contexto cotidiano. Por tanto es relevante preguntarse ¿Qué reglas existen en torno al uso presencial de dichos dispositivos? ¿De dónde provienen dichas normas? ¿Qué prácticas son

aceptadas, e incluso deseables y en qué contextos? ¿Qué prácticas generan conflictos y/o son evitadas y en qué contextos?

Estas interrogantes abiertas, son relevantes de ser abordadas por la sociología porque remiten, en última instancia, a las formas (mediadas) en que las personas, colectivos e instituciones interactúan entre sí (Thompson). Al mismo tiempo, si se entiende la relación de la tecnología con la sociedad como un proceso de construcción socio-histórico en el que tecnología y sociedad van co-construyéndose según las estrategias e intereses de diversos actores (Silverstone, Aibar, Morley, Castells), la telefonía móvil inteligente, sería un fenómeno social en desarrollo, y por ende relevante de ser investigados (Amigo et al, 2016).

Sumado a lo anterior, cabe destacar que la pregunta por la telefonía móvil inteligente es aún más pertinente a nivel nacional, toda vez que la gran mayoría de la producción científica se concentra en recoger información de carácter cuantitativa que, aun cuando es muy útil para hacerse una idea general del fenómeno, es menos pertinente al momento de profundizar en las prácticas cotidianas de los usuarios, los sentidos asociados a dichas prácticas y el lugar que le asignan al teléfono móvil inteligente respecto de las otras tecnologías. Es decir, el proceso de apropiación tecnológica no es abordado directamente por el grueso de la investigación nacional.

En virtud de lo expuesto, la presente investigación busca profundizar en el fenómeno de la apropiación de la telefonía móvil inteligente entendiendo que la relación cotidiana entre usuarios y tecnología se caracteriza por la conjugación entre prácticas y sentidos emergentes desde lo macro-social, formas individuales de dar sentido y uso a una tecnología y un proceso intersubjetivo de delimitación de qué es una tecnología, cómo se usa, para qué, etc... Asimismo, se define a los usuarios de entre 15 y 25 años de edad como muestra, debido a la intensidad y diversidad en sus usos de la telefonía móvil inteligente.

Por tanto, la pregunta de investigación y los objetivos son:

Pregunta de investigación y objetivos

¿Cómo es la apropiación de los teléfonos móviles inteligentes en la vida cotidiana de usuarios de 15 a 25 años de edad, de la región metropolitana en el año 2014?¹

Objetivo general:

Describir y caracterizar la apropiación de los teléfonos móviles inteligentes en la vida cotidiana de jóvenes usuarios de 15 a 25 años de edad, de la región metropolitana en el año 2014.

Objetivos específicos:

Describir y caracterizar usos relacionales de los teléfonos móviles inteligentes en la vida cotidiana de jóvenes usuarios de 15 a 25 años de edad, de la región metropolitana en el año 2014.

Describir y caracterizar usos instrumentales de los teléfonos móviles inteligentes en la vida cotidiana de jóvenes usuarios de 15 a 25 años de edad, de la región metropolitana en el año 2014.

Describir y caracterizar los usos presenciales y la normatividad asociada a los teléfonos móviles inteligentes en la vida cotidiana de jóvenes usuarios de 15 a 25 años de edad, de la región metropolitana en el año 2014.

¹ Para una mejor comprensión de la muestra revisar el Capítulo V: Diseño metodológico e instrumental.

IV. Marco Conceptual

En aras de comprender mejor los usos y las significaciones de los usuarios respecto de la telefonía móvil inteligente, se presenta una discusión teórica que permite conceptualizar la relación entre sujeto y tecnología, en el marco de la vida cotidiana, desde la perspectiva de la apropiación tecnológica.

En ese sentido, los conceptos que dan forma a la presente investigación son: tecnología, vida cotidiana, apropiación tecnológica y telefonía móvil inteligente. Cada concepto supone un paso lógico que permite orientar y explicitar la mirada teórica con que se desarrolló la investigación.

La discusión comienza problematizando el fenómeno de la relación entre la tecnología y la sociedad. En este primer apartado se expone un breve recuento de las perspectivas más importantes al momento de abordar dicha relación. En segundo lugar, se profundiza sobre la vida cotidiana, haciendo especial hincapié en el lugar que tienen los sujetos y sus prácticas con respecto de las estructuras e instituciones sociales. En un tercer momento, y como forma de hacer dialogar los conceptos de tecnología y vida cotidiana, se discute el concepto de apropiación tecnológica, poniendo especial atención en su aplicabilidad para investigar la telefonía móvil inteligente. Dicho concepto permite comprender la forma en que los sujetos hacen parte de su vida cotidiana diferentes tecnologías.

En cuarto lugar, se desarrollan las implicancias sociales e individuales que tiene la telefonía móvil inteligente. Haciendo eco de diversos estudios empíricos, se discuten teóricamente las implicancias de la adopción social de dicha tecnología y se postulan tres ejes de análisis: el desdibujamiento de los contextos cotidianos de acción, el uso relacional y el uso instrumental de la telefonía móvil inteligente.

En el final del capítulo se expone una propuesta teórica para investigar apropiación de la telefonía móvil inteligente en el marco de la vida cotidiana de sus usuarios. En ésta se destaca la influencia de los contextos de acción al momento de usar el Smartphone, así como también las posibilidades intrínsecas de los dispositivos y la actualización (o no) que hacen los sujetos de éstas.

Relación entre Tecnología y Sociedad

El problema de la apropiación de la telefonía móvil inteligente requiere de un marco conceptual que se plantee el análisis de las tecnologías en sus contextos de uso. Dicho requerimiento acota las posibilidades al momento de enfocar cómo se entenderá el fenómeno de tecnología y su abordaje a nivel metodológico. No obstante, antes de centrarse en los enfoques puntuales a utilizar, se expone un marco general sobre cómo ha sido abordado el fenómeno de la tecnología en la teoría sociológica, destacando cómo diversos marcos interpretativos conceptualizan de diferentes formas la relación entre la sociedad y la tecnología, y cómo cada marco se aplica al estudio de las tecnologías de información y comunicación (dentro de las cuales se puede situar a la telefonía móvil inteligente).

En la disciplina sociológica es frecuente la pregunta sobre el fenómeno de la tecnología. Sin embargo, no es hasta la primera mitad del siglo XX cuando se intenta formalizar una primera aproximación a la tecnología desde la teoría social. Eduardo Aibar (1996) concluye que estas primeras aproximaciones presentan un enfoque determinista, es decir, se establece una relación asimétrica entre tecnología y sociedad. La primera influye en la segunda.

Según el autor, esta primera teorización tiene dos vertientes. En la primera vertiente, dentro de la cual Aibar sitúa a “autores como Jacques Ellul, John Kenneth y Martin Heidegger” (1996, p. 143), se caracteriza a la tecnología como una realidad relativamente autónoma de posibles condicionantes sociales y por tanto se “desarrolla según sus propias leyes inexorables, siguiendo una lógica particular que en último término acaba escapando de cualquier intento de control humano” (Ídem). Esto crea una relación unidireccional, en donde los desarrollos tecnológicos reestructuran significativamente el orden social, mientras lo tecnológico es impermeable a los factores sociales. Con todo, la tecnología aparece como un agente externo que, aun cuando puede ser desarrollado por sujetos sociales, estos simplemente aplican conocimientos científicos o mejoras a los artefactos ya existentes, por lo que el devenir de una tecnología no se vería influido por dichos sujetos.

La segunda vertiente determinista afirma que “la base técnica de una sociedad es la condición fundamental que afecta a todos los modos de existencia social” por lo que “se piensa que los cambios tecnológicos son la fuente más importante de cambios sociales”

(Ibídem, p 144). Para Aibar la interpretación sobre la tecnología medieval de Lynn White o algunas interpretaciones de Carl Marx serían ejemplos paradigmáticos de esta segunda vertiente. En términos generales, “la introducción de una tecnología se interpreta causalmente como el agente básico de una transformación global del sistema social” (p. 144). La amplitud en los alcances y efectos que tendría la tecnología desde esta perspectiva, hacen que su determinismo sea “difícil de sostener” (ídem.).

Ambas perspectivas tienen como principales falencias: realizar una lectura teleológica de la historia de las tecnologías; efectuar interpretaciones asimétricas entre las tecnologías exitosas y las que no lo fueron, las primeras se explicarían por su éxito, mientras que las segundas fallarían por factores sociales; y, por último, presentar interpretaciones y generalizaciones desde un nivel demasiado alto, manteniéndose al margen de realizar estudios empíricos o históricos. A pesar de todas sus falencias, los enfoques deterministas se siguen utilizando en diversos estudios sobre tecnología, con especial relevancia en los estudios sobre el impacto social de las tecnologías de la información y comunicación.

Para Morley (2008) existiría una “fiebre de la digitalización” que se basa en la interpretación propuesta por Marshall McLuhan en la década de los 60’s. Según el autor, los medios de comunicación, en tanto que tecnologías, son extensiones de las capacidades humanas que generan cambios “en cuanto amplifiquen o aceleren los procesos existentes. Porque el <<mensaje>> de cualquier medio o tecnología es el cambio de escala, ritmo o patrones que introduce en los asuntos humanos” (McLuhan, 1993, p. 30). Esto lo lleva a plantear que los medios de comunicación alterarían la forma en que se estructuran las comunicaciones humanas y, junto con ello, las relaciones sociales y la estructura social. Desde esas premisas el autor plantea una historia de las comunicaciones en la que la última etapa sería la vuelta a la aldea global, gracias al uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Sin negar los aciertos de McLuhan y su influencia en la teoría de medios, su perspectiva teórica y los estudios inspirados por ésta, presentarían los problemas ya mencionados de los enfoques deterministas, a saber: Plantea una reconstrucción lineal y teleológica del desarrollo de la sociedad, en la que un grupo selecto de tecnologías (Tecnologías digitales) son la causa

de grandes cambios a nivel de relaciones e instituciones sociales (Aldea Global) sin que lo social afecte el desarrollo de dichas tecnologías. Al mismo tiempo, su reconstrucción ignora el proceso histórico de desarrollo, adopción y significación de dichas tecnologías, ofreciendo una interpretación general que no da cuenta de las variaciones entre-sociedades e inter-sociales.

Intentando superar los problemas de las perspectivas deterministas, surge la denominada nueva sociología de la tecnología. La Construcción Social de la Tecnología, ideada por Wiebe Bijker y Trevor Pinch y la Teoría Actor Red (TAR), de Michel Callon y Bruno Latour, son modelos teóricos que han adquirido gran relevancia en el estudio del fenómeno de la tecnología (Valderrama, 2004). En ambos modelos se intenta “abrir la caja negra” de la tecnología para estudiar las dinámicas existentes en el proceso de desarrollo de una tecnología.

El modelo de construcción social de la tecnología establece una relación distinta entre sociedad y tecnología. Esta última se entiende como un agente interno a la sociedad, que es configurado socialmente. En el clásico libro *The Social Construction of Technological Systems* de Wiebe Bijker, Thomas Hughes y Trevor Pinch (1993), se reúnen una serie de investigaciones que sirven para dar sustento a la hipótesis de la construcción social de la tecnología. En dicho libro Wiebe E. Bijker (1993) propone una deconstrucción de la historia sobre la invención de la bicicleta, para concluir que:

El cambio de los aparatos y del conocimiento tecnológico en el tiempo no sigue una trayectoria "natural", sino que depende fuertemente de los contextos en los cuales se desarrolla, depende de muchas más personas que un simple inventor, depende de grupos sociales enteros en interacción continua sobre largos períodos de tiempo (Valderrama, 2004, p. 222)

Al igual que el estudio sobre la bicicleta de Bijker, “muchos estudios empíricos producidos desde la sociología de la tecnología han demostrado que no hay nada <<natural>> en el desarrollo de las tecnologías” (Aibar, 1996, p. 147). Por el contrario, los procesos de desarrollo, utilización y despliegue tecnológico son el logro de las estrategias de los actores

involucrados, para los cuales variados intereses sociales (político, económico, cultural, científico, de clase, etc...) juegan un papel crucial al momento de configurar una tecnología.

Actualmente, gran parte de los autores dedicados a estudiar las tecnologías de la información y comunicación recogen las hipótesis constructivistas de que un enfoque determinista no es posible, puesto que las tecnologías son construidas socialmente. Al respecto, Williams (Citado en Morley) comenta que “los procesos sociales a través de los cuales esos inventos están disponibles y se institucionalizan como tecnologías” (Morley, 2008, p. 179) no siguen “un curso natural o predeterminado donde la capacidad “intrínseca” de una tecnología es revelada conforme a alguna lógica interna, sino que siempre es el resultado contingente de luchas sociales por la aplicación de las tecnologías entre intereses diferencialmente poderosos (Ídem.).

De acuerdo a lo anterior, es posible postular que las tecnologías de la información y comunicación, al igual que cualquier otra tecnología, no son un agente de cambio externo e impermeable al resto de las esferas de lo social, sino que son el efecto de procesos socio-históricos previos que le dan forma. Esta postura implica ampliar la mirada que se hace de la tecnología poniendo el acento en su construcción histórica. Lo que una tecnología llega a ser, y los efectos que parece producir, serían fruto de “circunstancias y estructuras, decisiones y acciones, sociales, económicas y políticas. Y estas definen, en su desarrollo, su aplicación y su uso, el sentido y el poder de las tecnologías” (Silverstone, 1994, p. 140). Por tanto, la telefonía móvil inteligente, será entendida como un fenómeno tecnológico dinámico y por tanto, sujeto a cambios socio-históricos en la forma de usarse y entenderse.

Ahora bien, la perspectiva de la construcción social de la tecnología y sus estudios “han sido criticados por estar proponiendo un Determinismo Social en la medida en que todo artefacto, por más duro y complejo, resulta de negociaciones sociales en esencia.” (Valderrama, 2004, p. 222). En ese contexto, y como forma de resolver los determinismos tecnológicos y/o sociales presentes en los estudios sobre ciencia y tecnología, Michel Callon y Bruno Latour, desarrollaron la Teoría del Actor-red (TAR) como marco de análisis aplicable a dicha área de investigación. Partiendo desde la premisa metodológica de analizar la tecnología y la ciencia en acción, establecen una serie de herramientas teórico-

metodológicas que representan una alternativa a la visión socio-construccionista que permite prescindir de “las distinciones a priori entre sujeto y objeto, naturaleza y sociedad” (Correa, 2012, p. 58). Desde la perspectiva del TAR, ni lo tecnológico ni lo social, será argumento suficiente para explicar los fenómenos sociales, sino que es la noción de actor-red la que permite hacerlo.

El actor-red no es reductible a un actor, puesto que la noción tradicional de actor no permite incluir agentes no humanos y su estructura no es compatible con una red. Tampoco es una red en su sentido tradicional, debido a que no define los enlaces entre entidades claramente diferenciadas y estables en el tiempo. El actor-red “es simultáneamente un actor cuya actividad consiste en conectar (enredar) elementos heterogéneos, y una red —en sí mismo— que es capaz de redefinir y transformar aquello que la constituye” (Jiménez, 2010, p. 9). Como afirma Latour (2001), la noción de actor-red supera el problema de los enfoques materialistas y sociológicos, ya que en ambos casos se impugna una esencia al sujeto o al objeto, y se asume que uno u otro tienen un programa de acción, cuando en realidad se trata de una relación híbrida; el actor-red es un actante emergente de la relación establecida entre actores humanos y no humanos:

Sencillamente, la acción no es una propiedad atribuible a los humanos sino a una asociación de actantes (...) Si podemos atribuir papeles provisionales "de actor" a los actantes es sólo porque esos actantes se encuentran inmersos en un proceso de intercambio de competencias, es decir, se están ofreciendo mutuamente nuevas posibilidades, nuevas metas, nuevas funciones.” (Latour, 2001, p. 218)

En ese sentido, la crítica subyacente que hace la TAR, es la crítica al determinismo funcional que estima que cada cosa tiene una función a priori (Correa, 2012). Por el contrario, en su concepción de los fenómenos socio-técnicos, la capacidad de cada actante emerge de la conexión entre las cosas “y no por la entidad en sí” (Correa, 2012, p. 58).

En resumen, el TAR “es un método sugerido para dar cuenta de la co-evolución de la tecnología y la sociedad. Es decir, del modo en que las dos, indistinguibles, cambian en el tiempo.” (Jiménez, 2010, p. 10) Esto habilita, a la vez que exige al observador, dejar “las

distinciones analíticas entre tecnología y sociedad, entre ciencia y naturaleza, y emprenda la tarea de describir las asociaciones que son heterogéneas y diversas” (Ídem).

Volviendo sobre las tecnologías de la información y comunicación, y entre ellas las tecnologías móviles inteligentes, cabe precisar que, tal como advierte Latour (2001), el que las tecnologías sean resultado de un desarrollo socio-histórico no implica que éstas sean un elemento pasivo en la realidad. Por el contrario, deben ser incluidas en cualquier análisis de lo social puesto que “lo técnico está socialmente construido y lo social está técnicamente construido: cualquier entramado estable permanece unido tanto por medios sociales como técnicos” (Aibar, 1996, p. 161). Para Silverstone, el no ver a la tecnología como algo separado del entramado de relaciones que la hicieron, la hacen y la harán posible, tiene una serie de implicaciones teóricas y empíricas. Dicha visión:

Supone por consiguiente no considerar a la tecnología simplemente como un objeto o como un artefacto. Supone verla en sus dimensiones sociales, políticas, materiales y simbólicas. Supone entender la tecnología como parte inseparable de las instituciones que la producen y la consumen. Supone considerar la tecnología en su determinación y en su indeterminación (Silverstone, 1994, p 140).

En base a lo expuesto, la presente investigación recoge la interrogante propuesta por los primeros enfoques sociológicos, sobre cómo la tecnología afecta a la sociedad. En ese sentido, se la considera como un objeto de estudio relevante para la sociología, toda vez que es un agente de cambio social. Por lo mismo, se comparte la premisa, con teorías como la de McLuhan o Castells, de que las tecnologías de la información y comunicación son un factor relevante en el mundo. No obstante, no se las considera ni el único factor (o más relevante factor) de los cambios de las sociedades contemporáneas, ni tampoco se considera a la tecnología como un agente externo o impermeable respecto del resto de las esferas de lo social. Más bien, se considera al fenómeno de la tecnología como una serie de desarrollos (materiales y simbólicos) construidos socio-históricamente, que son adoptados durante un proceso de pugna (o no) entre los intereses que tienen diversos agentes respecto del rol que tendrá un desarrollo tecnológico en particular para la sociedad. Es decir, en la presente

investigación se rescatan las principales premisas del modelo de construcción social de la tecnología.

Ahora bien, en el proceso de adopción social de una tecnología, éstas se imbrican con diversos aspectos constitutivos del orden social, siendo moldeadas por factores sociales a la vez que posibilitan la reconfiguración de parte de las interacciones sociales. En ese sentido, se hace propia la crítica de Latour (2001) tanto al determinismo tecnológico como al modelo de construcción social de la tecnología, respecto de no priorizar un factor sobre otro. Más bien, se postula que lo técnico está influido por lo social y lo social está construido técnicamente (Latour, 2001; Lasén, 2009). Cabe mencionar, que en la presente investigación no se igualan los actores humanos con los no humanos, tal como plantea Latour en su teoría. Por el contrario, se sitúa la capacidad de agencia en los actores humanos, pero entendiendo que en su actuar están implicadas diversas tecnologías, por lo que se debe entender su capacidad de acción en relación a dichos artefactos.

Por lo mismo, y haciendo una adaptación de la teoría de Silverstone, en la presente investigación se considerará a la telefonía móvil inteligente, en tanto fenómeno tecnológico, como un agente (co-construido socialmente) más en el entramado de instituciones y actores que componen lo social. Esto supone que los usos y significados que se les dé a dichos artefactos pueden variar según cómo los vayan adoptando y adaptando los diversos usuarios (individuales, colectivos e institucionales). Al mismo tiempo, los usuarios podrán reconfigurar sus repertorios de acción y resignificar su forma de entenderse en el mundo según incorporen las nuevas posibilidades de interacción que les brinden dichas tecnologías. Como resume Lasén (2009), la relación entre usuario y teléfono móvil inteligente “se traduce en lo que hacemos hacer a los móviles y lo que éstos nos hacen hacer” (p. 4).

Vida cotidiana

El concepto de vida cotidiana es fundamental en la presente investigación puesto que la pregunta que orienta este trabajo se sitúa en el orden del actuar cotidiano de los usuarios de la tecnología. Cabe destacar que además, el concepto presenta la particularidad de

relacionar la estructura social con la acción social de los individuos, por lo que se discutirá el rol de cada uno de dichos fenómenos en la estructuración de la vida cotidiana.

La obra Ágnes Heller constituye una de las primeras sistematizaciones extensas y rigurosas sobre el concepto. Para la autora la vida cotidiana “es el conjunto de actividades que caracterizan la reproducción de los hombres particulares, los cuales, a su vez, crean la posibilidad de la reproducción social” (1987, p. 19). Ninguna sociedad puede existir sin la reproducción de los sujetos particulares y estos no pueden existir sin reproducirse y, puesto que dicha reproducción se da en el seno de la vida cotidiana, toda sociedad tiene una vida cotidiana. Asimismo todo individuo vive una vida cotidiana.

Esta reproducción de hombres y mujeres que caracterizaría al fenómeno de la vida cotidiana implica, para Heller, que a éstos les viene dado un mundo social al que deben adaptarse. “El particular nace en condiciones sociales concretas, en sistemas concretos de expectativas, dentro de instituciones concretas” (Ibíd., p. 21). En ese sentido, la vida cotidiana se caracterizaría por la continuidad en su estructuración limitando las posibilidades de agencia para los individuos. En su actuar cotidiano, el sujeto particular “debe aprender a <<usar>> las cosas, apropiarse de los sistemas de uso y de los sistemas de expectativas, esto es, debe conservarse exactamente en el modo necesario y posible en una época determinada en el ámbito de un estrato social dado” (Heller, 1987, pp. 21-22). Dicho de otra forma, en la vida cotidiana los individuos deben aprender a vivir en un mundo que les es previo, en condiciones estructurales particulares, esto implica “saber usar” las diversas reglas, normas, tipos de interacción, etc... propias de su época y de su condición en la estructura social. Aun cuando ese “saber usar” también implica elementos personales y estilos subjetivos propios de cada sujeto, nada de su actuar cotidiano altera el orden estructural o “la tendencia general” de la época y la sociedad en la que se vive, e incluso su subjetividad está en relación a las condiciones estructurales en las que nace. Es decir, la postura de Heller subsumirá la acción individual a los determinantes estructurales. Esto resalta la importancia de las estructuras sociales como forma de ordenar la realidad macro y micro social. No obstante, se debe criticar la postura de Heller, debido a que no permite una mayor profundización en cómo se estructura el actuar cotidiano de los sujetos. Y aun cuando se intuye que está ligado a la

reproducción de las instituciones y de la propia persona, no se logra una mayor comprensión del individuo y su quehacer.

Para lograr dicha profundización, la teoría de Berger y Luckmann (2003) es reveladora al postular que la vida cotidiana puede ser comprendida desde la perspectiva de los individuos. Según dicho enfoque, el fenómeno de la vida cotidiana es experimentado por el individuo como un hecho objetivo y estructurado, por lo que “aprehendo la realidad de la vida cotidiana como una realidad ordenada. Sus fenómenos se presentan dispuestos de antemano en pautas que parecen independientes de mi aprehensión de ellos mismos y que se imponen” (Berger y Luckmann, 2003, p. 37). Por tanto, la estructura social, entendida como un conjunto de tipificaciones y pautas de interacción, ofrece “las objetivaciones de los procesos (y significados) subjetivos por medio de los cuales se construye el mundo intersubjetivo del sentido común” (Ibíd., p. 35). Esto implica que la acción de los sujetos está condicionada y orientada por estructuras significantes de carácter intersubjetivo. Pero al mismo tiempo, da cuenta de que las estructuras sociales, y por ende, el orden social es el “resultado de la actividad humana pasada (...) [y] solo existe en tanto que la actividad humana siga produciéndolo” (Ibíd., p. 71). En ese sentido, emerge una concepción de la realidad dialéctica que hace interactuar al productor (humanos) y su producto (instituciones sociales) generando coerciones entre ambos.

La vida cotidiana sería el espacio en que los individuos interactúan con las estructuras sociales y las instituciones que las representan. Para esto, el lenguaje y el sentido común serían los principales medios, puesto que hacen posible la construcción de un orden simbólico de la realidad.

El lenguaje, en tanto que dispositivo social fundamental para la comunicación, posibilita la intersubjetividad y la interacción social a través de la construcción de mundos significativos compartibles con el resto. Con ello “marca las coordenadas de mi vida en la sociedad y llena esa vida de objetos significativos” (Ibíd., p. 37), proporcionando a los sujetos las herramientas para ordenar y dar sentido a la vida cotidiana y permitiendo que los objetos que la componen tengan significados.

Por su parte, el sentido común sería el grado de correspondencia entre los significados de mundo de los individuos, haciendo posible que estos aprehendan y compartan la vida cotidiana mediante tipificaciones estructuradas y ordenadas. Es decir, el sentido común es un acervo de conocimientos que “contiene una diversidad de instrucciones acerca de cómo proceder” (Ibídem, p. 40) “en las rutinas normales y auto-evidentes de la vida cotidiana” (Ibídem, p. 39). En este sentido “la vida cotidiana está dominada por el motivo pragmático, el conocimiento de receta, o sea, el conocimiento que se limita a la competencia pragmática en quehaceres rutinarios ocupa un lugar prominente en el cúmulo social de conocimiento” (Ibídem, p. 59).

A diferencia de Berger y Luckmann, para Anthony Giddens (2003) la vida cotidiana no solo está relacionada con el sentido común y los significados compartidos. El autor también reconoce en los individuos una capacidad reflexiva que les permite comprender lo que hacen mientras lo hacen y expresarlo verbalmente. La reflexibilidad implica, además, una deliberación o intencionalidad en el actuar de los individuos, en relación a una continuidad de acciones. Es decir, no es posible pensar en intencionalidad para cada acto por separado, pero sí es posible que los actores verbalicen intencionalidades generales para lo que hacen. Es decir, Giddens cambia el acento desde la construcción de una realidad simbólico-práctica, hacia la intencionalidad de los individuos en su actuar cotidiano.

Dicha intencionalidad se puede distinguir analíticamente en dos conciencias. Una conciencia discursiva que implica “lo que los actores son capaces de decir... acerca de condiciones sociales, incluidas, en especial, las condiciones de su propia acción” (Ibídem, p. 394) y una conciencia práctica que designa las condiciones sociales y condiciones de acción de los agentes que no pueden ser expresadas discursivamente y por tanto, implica que la reflexibilidad es parcialmente discursiva. Se debe insistir en que ambas conciencias no son separables en realidad, sino que analíticamente se puede hacer la distinción entre lo que se puede decir y lo que simplemente se hace.

En particular, la conciencia práctica está implicada en todo lo que se hace habitualmente, y que Giddens identifica como rutinario. Para Giddens “la repetición de actividades que se realizan de manera semejante día tras día es el fundamento material de lo

que denomino la naturaleza recursiva de la vida social.” (Ibídem, p. 24). La recursividad de la vida social, objetivada en las rutinas repetidas día tras día, es para Giddens la expresión de elementos de gran fijeza espacio temporal de lo social: las instituciones.

Para el autor, una institución “presupone relaciones regularizadas de autonomía y dependencia entre actores o colectividades en contextos de interacción social” (p. 52) que presentan una continuidad a través del espacio y tiempo. La sociedad se despliega como una serie de interacciones sociales tipificadas y aprehendidas por medio de rutinas con fijación temporal, tal que les permite proyectarse en el tiempo. Aun así, dichas interacciones tipificadas y rutinarias van variando conforme los actores las representan. Giddens resume la conformación social aduciendo que todo constreñimiento estructural de las interacciones sociales genera nuevas posibilidades que devienen en nuevas prácticas que, en la medida que se establecen en el tiempo y espacio, pasarán a institucionalizarse, permitiendo así, que lo social y las interacciones sociales estén irremediamente caracterizados por lo dinámico. Este proceso circular de producción y reproducción es denominado rutinización.

De igual forma la rutinización no solo da sustento a la vida social, sino que permite a los agentes sociales constituirse como tales, gracias a la seguridad ontológica que les brindan las rutinas cotidianas. En efecto, la continuidad de las rutinas permite la autonomía del gobierno corporal de los individuos y les hace factibles mantener encuentros predecibles (relaciones sociales). Dicha continuidad se expresa en prácticas y tipos de interacciones que hacen uso recursivo y reflexivo de reglas y recursos estructurados bajo ciertas coordenadas espacio-temporales. Esta condición de circularidad no es casual, muy por el contrario dice Giddens, se la hace ocurrir de forma reflexiva al momento de abordar las diversas circunstancias que implican la co-presencia. Por tanto, los actores buscan aprehender las rutinas y aplicarlas, siempre con un cierto grado de innovación, en su vida cotidiana. Bajo este marco, la acción implica intencionalidad y racionalidad, no obstante que la gran mayoría de sus efectos, escapan a la planificación y al control de los individuos.

Por lo dicho, la vida cotidiana puede ser entendida como un concepto que permite comprender el actuar cotidiano de los individuos en relación a las estructuras sociales e instituciones que dan forma a la realidad social.

En ese sentido, en la presente investigación se entenderá la estructura social, la cultura y las instituciones como hechos sociales previos y condicionantes de la acción de los agentes sociales, que se expresan a nivel cotidiano en prácticas rutinarias, obligaciones y repertorios de acción recursivos y de amplia extensión espacio temporal, es decir, las instituciones sociales. Por otro lado, las acciones de los agentes sociales (individuales, colectivos e institucionales) crean nuevos significados, nuevas formas de entender el mundo y la sociedad, alterando la visión de sí mismo y de los otros y permiten que los individuos concretos se repositionen en el espacio social.

De igual forma, se rescata la conceptualización de Giddens sobre la dinámica de la vida cotidiana, toda vez que reúne la importancia de lo estructural, lo simbólico y la acción social (práctica y reflexiva) en una comprensión de la realidad social como un fenómeno dinámico con bases en la acción cotidiana de diversos agentes sociales. Con todo, “vida cotidiana llega a ser el lugar donde se elabora la significación, y es el producto de esta elaboración” (Silverstone, 1994, p. 272) tal que es “allí donde <<se hace, se deshace y se vuelve a hacer>> el vínculo social, es decir, las relaciones entre los hombres” (Lindón, 2000, p. 9).

Asimismo, entender la vida cotidiana como un fenómeno dialéctico entre la reproducción del orden social y el cambio de éste mismo, otorga rendimientos conceptuales toda vez que permite hacer distinciones en la vida cotidiana al descomponerla en función de las instituciones sociales, que le darían su contenido y su forma. Silverstone (1994) habla que la esfera del trabajo, de la familia y del ocio son las que en su conjunto forman una totalidad que condiciona a los individuos. Para Orellana (2009) es prudente sumar las instituciones educacionales como otro de los factores relevantes en la vida cotidiana. Por tanto, en la presente investigación se consideran como relevantes las prácticas, rutinas y significaciones individuales respecto del trabajo, la familia, los estudios y el ocio como forma de expresión de la vida cotidiana y su complejidad. Es decir, los condicionantes sociales que orientarían el actuar individual pueden ser distinguidos según en las instituciones en las que estos participan. Al tiempo que, será posible encontrar prácticas e interacciones regulares y estructuradas relacionadas con dichas instituciones.

Por último, es posible conjeturar que la configuración dialéctica de lo cotidiano, según la cual lo micro y lo macro emergen “de la praxis cotidiana personal, social e histórica de los seres humanos” (Orellana, 2009, p. 8) también afecta al fenómeno de la telefonía móvil inteligente. A saber, la tecnología en tanto objetivación previa a los individuos es constrictora de su actuar y por ende tiende a imponer ciertos tipos de usos. No obstante, producto de las dinámicas propias de la vida cotidiana, se puede postular que en el uso cotidiano que se le dé, habrá inevitablemente modificaciones individuales e intersubjetivas a los significados y prácticas que se le asignan. Esto se profundizará en el siguiente apartado.

El proceso de apropiación tecnológica: La relación entre usuario, artefacto tecnológico y contexto de uso

La historia de la tecnología, incluyendo en ésta la historia de internet, nos enseña que la gente y las organizaciones acaban utilizando la tecnología para propósitos muy diferentes a aquellos que inicialmente intentaron conseguir o concibieron los diseñadores de la tecnología en cuestión (Castells et al., 2007, p 13)

En virtud de entender la adopción que hacen los usuarios de la telefonía móvil inteligente, es pertinente profundizar en cómo estos se relacionan con los artefactos tecnológicos. Para dicho fin, se deben retomar las conceptualizaciones acerca de la tecnología y la vida cotidiana.

Como se argumentó previamente, el fenómeno de la tecnología es un proceso de construcción socio-histórico en la cual diversos agentes pugnan por el desarrollo, uso, aplicación, sentido y poder de las diversas innovaciones tecnológicas (Silverstone, 1994). De igual forma, es relevante precisar que los actores sociales ven reconfigurada su capacidad de agencia según los diversos programas de acción que les entregan las diversas tecnologías. Es decir, sociedad y tecnología se imbrican co-evolucionando y co-influyéndose (Latour, 2001). No obstante, ambas hipótesis teóricas se sitúan desde una perspectiva macro social, haciendo

énfasis en la creación, invención, movilización y distribución de la tecnología; es decir, el foco está en el desarrollo de una o más innovaciones tecnológicas, sin profundizar en las consecuencias cotidianas de dicho proceso (Silverstone, 2006). Por tanto, es necesario abordar conceptualmente la relación cotidiana entre usuario y tecnología, haciendo hincapié en el proceso de consumo de los artefactos tecnológicos y las consecuencias derivadas de éste.

En virtud de indagar los usos cotidianos de la tecnología, Roger Silverstone, en colaboración con diversos autores (Hirsch, Morley y Haddon), generó el concepto de domesticación basándose en la teoría de la estructuración de Giddens (y su aplicabilidad a la vida cotidiana). El concepto de domesticación supone que en la vida cotidiana se imbrican lo micro y lo macro, en una dinámica que da lugar a la reproducción y producción del orden social por medio del actuar rutinario y rutinizante de diversos agentes sociales. Desde dicha conceptualización (compatible con la expuesta en el apartado anterior) el autor profundiza en la integración cotidiana de las tecnologías de la información y comunicación “desde una perspectiva que buscaba conocer sus procesos de uso y apropiación en el ámbito doméstico, a la vez que enfatizaba el contexto social en el que se consumían” (Yarto, 2010, p. 174).

El principal postulado del autor indica que los diversos agentes sociales deben extraer un artefacto tecnológico desde el espacio público para subordinarlo a sus “propios fines, encontrando para él un espacio o lugar en el ámbito doméstico” (Yarto, p. 176). Durante ese proceso el artefacto en cuestión deja su estatus de mercancía y pasa a ser propiedad de alguien. Posteriormente, el usuario asigna un lugar y un significado para el artefacto en su vida, lo que implica un determinado tipo de uso y una cierta disposición física del objeto, junto con la integración del artefacto tecnológico a las actividades cotidianas del usuario. El proceso culmina con la integración de la tecnología a la imagen del usuario, incorporándose a su capital tanto material como simbólico (Silverstone, 1994; Yarto, 2010).

Cabe mencionar que la teoría de la domesticación sienta las bases para comprender cómo se adoptan las tecnologías en la vida cotidiana, no obstante, centra su mirada en el hogar lo que no se adecúa para la telefonía móvil inteligente y su carácter eminentemente personal. En ese sentido, la teoría de apropiación tecnológica, recoge muchos de los

postulados de Silverstone y sobre todo de Giddens para intentar explicar la relación cotidiana con las tecnologías de la información y comunicación.

Basándose en el modelo de apropiación tecnológica de Carroll, Howard, Vetere, Peck y Murphy (2001) se puede distinguir por un lado, la “tecnología como diseño”, que trae inscritos modos de cómo usarse, en qué situaciones, qué características poseen sus posibles usuarios, etc... definidos por diseñadores e intermediarios (como proveedores, vendedores, publicidad, medios de comunicación) y por el otro, “la tecnología en uso”, que ha sido evaluada, adaptada e incorporada a la vida cotidiana de sus usuarios. Es decir, la relación entre usuario y tecnología es una relación entre el diseño planteado por los productores de la tecnología y la acción de apropiación por parte de los individuos.

Según Morley, “el diseño ha de comprenderse como una estrategia (...) por medio de la cual las instituciones y las corporaciones intentan imponer un conjunto de ideas sobre cómo deberíamos vivir con objetos manufacturados, el consumo es un conjunto de tácticas que operan dentro del ámbito del sistema de diseño para realizar una reapropiación del diseño por sus usuarios” (2008, p. 193). En ese contexto, lo que Carroll, Howard, Vetere, Peck y Murphy denominan “tecnología como diseño”, son construcciones materiales y simbólicas provenientes de los productores, indicando qué es, para qué sirve y cómo debe ser la relación con un artefacto. Esto tiene consecuencias a la hora de vincularse con la tecnología, puesto que el usuario no siempre es capaz de romper con los usos y las significaciones que las tecnologías traen inscritas. Dicho de otra forma, las tecnologías nacen en una determinada sociedad producto de una serie de acciones y decisiones a nivel económico, político, científico, etc... y a la hora de utilizar las tecnologías no siempre se puede escapar a esos condicionantes. Por tanto, gran parte de lo que se hace con una determinada tecnología implica que “los usuarios aprendan a emplearla de cierta forma” (2004, p.17), reproduciendo visiones sobre dicho artefacto que le son previas.

Ahora bien, es relevante destacar que las funciones de una tecnología no están completamente determinadas: algunas de éstas pueden cambiar y/o desaparecer, mientras que otras pueden ser resistidas por los usuarios, incluso pueden surgir funciones no previstas en la fase de diseño o producción. Como ya se expuso, el fenómeno de la vida cotidiana supone

que en su actuar, los sujetos reproducen a la vez que producen el orden social, por lo que las diversas objetivaciones que se le presentan como hechos sociales pueden ser reinterpretadas y reconfiguradas (Berger y Luckmann, 2003; Giddens, 2003). Si bien dicho proceso es lento y no controlable por los sujetos individuales, el fenómeno de la vida cotidiana es un espacio en el que los sujetos están constantemente otorgando y encontrando sentido en las cosas que hacen, los objetos que poseen y las interacciones de las que participan (Silverstone, 1994). Desde dicha premisa, el modelo de la apropiación tecnológica, supone que la “tecnología en uso” será objeto de un proceso de “incorporación en las prácticas y saberes de las personas” (Quezada y Pérez, 2016, p. 108).

Por lo dicho, es prudente plantear que las definiciones públicas de cómo y para qué es usado cierto desarrollo tecnológico no “proceden únicamente de estructuras regulatorias, manuales de uso o discursos publicitarios” (Yarto, 2010, p. 180), derivan también de un “proceso de comprensión y auto-comprensión” (Thompson, 1998, p. 32) del usuario, propiciado por la adopción de una tecnología. Por tanto se dirá que la apropiación de una tecnología es un proceso que consiste en tomar el contenido significativo de dicho artefacto y hacerlo propio, adaptándolo - a veces sin esfuerzo, otras con un esfuerzo consiente - “a nuestras vidas y a los contextos en los que vivimos” (Ídem). La incorporación de un artefacto tecnológico a la vida cotidiana implica una actitud activa del usuario, quien puede construir una idea propia del contexto tecnológico de determinado artefacto, las funciones que cumple o puede cumplir en su vida y la forma en cómo experimentar dicha tecnología.

Volviendo sobre la conceptualización del proceso de apropiación tecnológica, la relación entre usuario y tecnología puede ser categorizada según el grado de implicancia entre ambos (Carroll et al, 2001; Carroll y Fidock, 2012; Montes y Ochoa, 2006; Quezada y Pérez, 2013). Un primer grado de apropiación se relaciona con la incorporación del artefacto tecnológico en rutinas acotadas del usuario. En dicho nivel el usuario es más bien pasivo, toda vez que ve en la tecnología una herramienta que utiliza en condiciones y contextos acotados, reproduciendo las lógicas de uso y los sentidos propuestos por los productores y comercializadores de la tecnología.

En un segundo grado de apropiación, los usuarios, a través de un proceso dinámico, logran comprender las lógicas intrínsecas, los impactos, las ventajas y desventajas de integrar un determinado artefacto tecnológico en su vida cotidiana. Además seleccionan y transforman algunas funciones de dicho artefacto. Este conjunto de prácticas y sentidos emergentes dan cuenta de un estado en el que la relación entre artefacto tecnológico y usuario supone la transformación de las lógicas del primero y de cambios en la vida cotidiana del segundo.

Por lo dicho, es posible categorizar el tipo de apropiación tecnológica según el grado de implicancia de la telefonía móvil inteligente en las prácticas cotidianas del usuario y según el nivel de reflexión y empoderamiento que tiene éste sobre dicha tecnología, respecto de su quehacer (Montes y Ochoa, 2006; Quezada y Pérez, 2016). Cabe mencionar que más allá del nivel de imbricación con la tecnología, las características que adquiere el proceso de apropiación pueden ser muchas y muy variadas, tal que es posible suponer diversas formas de apropiación de una misma tecnología. Es decir, en un primer momento se caracterizó la experiencia tecnológica como una dialéctica, entre usuarios y productores de tecnología, que hace emerger nuevas y variadas significaciones sobre qué es, para qué sirve y cómo y cuándo debe usarse un artefacto tecnológico.

No obstante, este tipo de negociación no es el único al que están sujetos los usuarios de la tecnología. Tal como señala Morley (2008) el contexto cotidiano de consumo y uso “ejerce determinaciones importantes sobre cómo las tecnologías son percibidas, adoptadas y utilizadas por diferentes personas en distintos contextos” (Morley, 2008, pp. 192-193). Es decir, las prácticas socioculturales relacionadas a la telefonía móvil inteligente, deben ser profundizadas observando sus diversos contextos de uso, es decir la vida cotidiana de sus usuarios.

Como ya se ha argumentado, el fenómeno de la vida cotidiana está marcado por una organización espacio-temporal de las interacciones sociales en rutinas y prácticas recurrentes que se manifiestan objetivadas a modo de instituciones sociales que moldean la capacidad de acción de los sujetos (Heller, 1987; Berger y Luckmann, 2003; Giddens, 2003). Los principales ámbitos cotidianos son familia, trabajo, estudio y ocio, por tanto, la apropiación

de un artefacto tecnológico implica tener en consideración dichos contextos y los grupos de personas que los componen. Es decir, el cómo se incorpora una tecnología, en este caso la telefonía móvil inteligente, puede variar en la familia, lo laboral, lo educativo, el ocio, etc... Desde la perspectiva individual, esto implica que los usuarios no solo orientan su relación con determinados objetos en correspondencia a los significados que se le atribuyen de manera macro-social, sino que además deben adecuarse a los diferentes contextos y a las variaciones que estos presentan. De igual forma, es posible que esos contextos sean objeto de cambios debido a la introducción de nuevas posibilidades de interacción.

Según lo expuesto, aun cuando pueda parecer que la apropiación que hacen los usuarios de la tecnología es proceso personal, se debe “considerar también el papel que juegan amigos, compañeros de trabajo y demás redes sociales en las que interactúan los usuarios al momento de establecer prácticas de uso” (Yarto, 2010, p. 184). Es así que la apropiación tecnológica deberá ser entendida como un proceso de aculturación que no solo ocurre dentro del hogar, y su economía moral (como con las antiguas tecnologías domésticas), y tampoco es un proceso meramente individual, sino que además implica diversos contextos, grupos sociales y tecnologías.

Un último aspecto a tratar dice relación con evitar un determinismo social o culturalista respecto de la concepción de tecnología. Una de las críticas al modelo de apropiación es que puede sobre-representar las posibilidades de transformación de los usuarios respecto de un artefacto tecnológico, mientras que asigna un rol pasivo a la tecnología (Carroll y Fidcok, 2013; Alberts, 2013). Para esclarecer este punto, Alberts (2013) propone retomar la concepción de mediación. Según ésta, ciertos artefactos tecnológicos como las tecnologías de la información y comunicación, deben ser entendidos como mediadores (Latour, 2001), puesto que a diferencia de los objetos intermediarios que se limitan a vehicular significados sin transformarlos, éstos “transforman los propósitos previos, excediendo así el acto mismo de su intervención en la asociación de elementos. Es decir, los mediadores transforman, distorsionan y modifican el significado de los elementos que ellos supuestamente cargan.” (Corredor, Tirado e Iñiguez-Rueda, 2010, p. 67). Desde el punto de vista de la relación sujeto-tecnología, se potencian ciertas posibilidades de acción y percepción y se reducen otras, en

función de las características del artefacto tecnológico. Esto implica que ciertas concepciones del entorno del sujeto inmediato (su vida cotidiana) varían en virtud del objeto mediador.

Aplicando esta noción a las comunicaciones móviles, Lasén comenta que “las relaciones y comunicaciones mediatizadas por móviles son algo distinto de lo que eran/serían si los móviles no jugaran por medio, y en las subjetividades de los usuarios mediatizadas por estos objetos, algo distinto también emerge” (2009, p.3). La dialéctica entre los factores estructurales y la agencia de los diferentes actores sociales, no solo puede modificar cómo se significa una determinada tecnología, sino que además puede transformar a los usuarios y las relaciones sociales de sus vidas cotidianas.

En definitiva, apropiarse de un artefacto tecnológico, no solo supone analizar cómo un objeto es extraído del espacio público (“tecnología como diseño”) para ser adaptado a la vida cotidiana de sus propietarios (“tecnología en uso”), sino que al ser objetos mediadores es necesario “fijarse en lo que emerge, configuraciones y composiciones que no pueden ser reducidas a una mera interacción entre objetos causales y sujetos intencionales” (Lasén, 2009, p. 3). Por tanto, para la presente investigación se considerará que “el texto de la tecnología “hace posible” ciertas lecturas que son interpretadas/usadas según el contexto, lo cual no significa que sean los contextos los que tienen cualidades inherentes pues las características relevantes de cada contexto también se producen en los momentos de interacción con la tecnología” (Hine, 2004, p. 48). Es decir, la apropiación tecnológica pone en relación al sujeto, la vida cotidiana y el artefacto tecnológico, de forma que es posible suponer un proceso dinámico de redefinición de cada una de las partes.

En resumen, en el uso y la significación de la telefonía móvil inteligente se genera el denominado proceso de apropiación tecnológica. Éste implica tanto a la estructura, entendida como las objetivaciones que condicionan y orientan el actuar de los sujetos, como a las capacidades creativas que tienen los diversos agentes sociales para resignificar y resignificarse en relación a dichos artefactos. Dicho proceso además supone la participación de diversos grupos y contextos cotidianos a modo de instancias intersubjetivas de significación y reflexión en torno a qué, cómo, para qué y dónde es pertinente utilizar la telefonía móvil inteligente.

Por último, se puede afirmar que cada tecnología supone ciertos tipos de mediaciones estables y comparables en los diversos contextos locales, regionales, nacionales e incluso globales. En efecto, aun cuando hay un grado de indeterminación, también es posible reconocer elementos de continuidad y convergencia, respecto de los usos que se hacen de determinadas tecnologías. Para Silverstone (1994) estos “son modos que tenemos de poner orden en nuestro mundo. Muchos aparatos o sistemas técnicos importantes en nuestra vida cotidiana nos brindan posibilidades de ordenar de muy diversas maneras una actividad humana” (p. 142). En ese sentido, en el siguiente apartado se abordan los teléfonos móviles inteligentes y los efectos sociales transversales a diversos contextos locales y globales derivados de su proceso de integración a estos.

Telefonía móvil inteligente: La convergencia y sus efectos sociales

Hoy en día, son muchas las tecnologías que amplían nuestro radio de acción y nuestra proyección temporal y espacial, volviendo más transparentes muchas barreras tradicionales (Meyrowitz, 2013, p. 156).

La telefonía móvil surge como una alternativa para comunicarse a distancia desde cualquier lugar y en cualquier momento. Inicialmente pensada como una tecnología de uso profesional en los mercados de elite, “los dispositivos móviles se han convertido en productos de consumo de masas, instalándose en las prácticas de comunicación de cientos de millones de personas en todo el mundo” (Castells et al., 2007, p. 377). En la actualidad la telefonía móvil ha ampliado sus posibilidades de uso y servicios por medio de la introducción de la denominada telefonía móvil inteligente, o también conocida como Smartphone. Con la llegada de estos nuevos dispositivos, la telefonía móvil en su conjunto (teléfonos celulares y Smartphones) alcanzó una penetración sin precedentes en la historia de la tecnología, alcanzando al 75% de la población a nivel mundial para el año 2012 (Madianou, 2014). En el caso chileno las conexiones a internet móvil llegaron a 10,1 millones durante el año 2016, lo que da cuenta de una cifra similar de Smartphones activos (SubTel, 2016).

Dentro de las discusiones teóricas sobre la telefonía móvil inteligente existen, al menos, dos conceptos comunes para poder aproximarse a los cambios que su adopción está generando en la sociedad. Los conceptos son convergencia tecnológica y mediática y comunicación móvil. El primero permite situar a la telefonía móvil inteligente en un proceso económico y social global de transformación de los medios de comunicación, mientras que el segundo recoge el legado heredado sobre la telefonía móvil (tradicional) y los impactos que ésta ha tenido en las relaciones interpersonales de la sociedad contemporánea. En lo que sigue se definen ambos conceptos.

Como se comentó, los Smartphones se enmarcan dentro del proceso económico y social global de convergencia tecnológica y mediática. Dicho proceso “está difuminando las fronteras entre sistemas de comunicación -incluso entre las formas de comunicación punto a punto tales como el correo, el teléfono, el telégrafo—y los medios de comunicación de masas como la prensa, la radio y la televisión.” (Jenkins, citado en Castells, 2009, p. 92). Esto se debería a que, a nivel técnico, un solo medio físico – como cables y ondas electromagnéticas - puede transferir servicios antes divulgados de forma separada. Lo anterior, tiene efectos sobre los medios de comunicación ya que “un servicio que en el pasado se suministraba por un medio -radio, prensa o telefonía- ahora se facilita en diferentes soportes físicos” (Ídem). Con la convergencia las barreras entre un dispositivo y otro o entre una plataforma y otra, están siendo constantemente redefinidas toda vez que muchos dispositivos y plataformas se intersectan entre sí generando nuevos híbridos (Madianou, 2014). Por ejemplo, diversos dispositivos como notebook, computadores personales o Smartphones permiten utilizar plataformas como Facebook, YouTube o Instagram.

En el caso particular de la telefonía móvil inteligente, la convergencia tecnológica se materializa a través de una diversificación de las posibilidades para sus usuarios. Dichos dispositivos no solo permiten utilizar las llamadas de voz y el servicio de mensajes de texto (SMS), propios de la telefonía móvil tradicional, sino que suman las posibilidades de acceder a contenidos vía internet (como audio, video, radio, tv), servicios de correos electrónicos, servicios de mensajerías por internet, mejor capacidad para crear y compartir contenidos multimedia (por ejemplo, fotografías, videos y audios) y la instalación de aplicaciones para diversos fines. En este sentido, siguiendo lo planteado por Madianou (2014), se puede afirmar

que el teléfono móvil inteligente está a la vanguardia de la convergencia tecnológica puesto que combina la telefonía tradicional con las características de un computador y las web. Al mismo tiempo, la posibilidad de instalar un sinnúmero de aplicaciones acentúa la plasticidad de dicha tecnología y la convierte en una representación en miniatura de la ecología de medios.

El hecho de que los Smartphones se posicionen como “un metadispositivo digital de comunicación y acceso” (Aguado y Martínez, 2006, p. 319), permite a sus usuarios tener una abundancia de canales de comunicación que pueden intercambiar según sus necesidades emocionales y sus deseos. Para Pellegrino (2007) las tecnologías móviles inteligentes, permiten una saturación de infraestructura tecnológica que termina invisibilizando las comunicaciones mediáticas y los artefactos que las hacen posible. Por tanto, las interacciones translocales, en el contexto actual de alta ubicuidad de la telefonía inteligente, se dan por garantizadas (Campbell, Ling y Bayer, 2014) y suponen el estado por defecto de los usuarios (Campbell, Ling y Bayer, 2014; Madianou, 2014; Burchell, 2015). Si dentro de las primeras aproximaciones teóricas al uso del computador e internet se conceptualizaba una distinción entre lo virtual y lo real, con la telefonía inteligente dicha distinción ya no tendría cabida. La portabilidad de los teléfonos móviles hace posible estar conectado constantemente, potenciando las comunicaciones mediadas de tal forma que la no conexión pasa a hacer un estado atípico que el usuario debe justificar (Burchell, 2015). En este nuevo escenario comunicativo el usuario debe gestionar su presencia corporal y virtual, a nivel de espacio, tiempo y contexto de uso. En ese sentido, la posibilidad de ampliar la presencia o actuar a través – o pesar – del espacio que asentó la telefonía móvil tradicional, se verían potenciados con los Smartphones.

Si como principal impacto de la telefonía móvil inteligente está la cimentación de un contexto comunicativo persistente, es necesario abordar el rol de las comunicaciones mediadas. Para Geser (2004) las comunicaciones móviles, masificadas a través de la telefonía móvil tradicional, extienden las comunicaciones más allá de lugares o instituciones específicas como ocurría con la telefonía fija (Geser, 2004). Con el uso de dichos dispositivos, se sitúa al individuo como centro de la red de comunicaciones. Es decir, se da “el paso de las comunicaciones interlocales a las comunicaciones translocales, donde la conectividad no depende ya del lugar, sino de la persona, y donde la accesibilidad deja de ser

discontinua a ser continua (conectividad always on)” (Aguado y Martínez, 2006, p. 332). Lo que proponen los estudios sobre la telefonía móvil, es que lo importante en las comunicaciones mediadas actualmente no es tanto el lugar físico, sino el espacio de comunicación virtual y cómo los individuos se sitúan y actúan en él. Al respecto, Manuel Castells et al. argumentan que “los dispositivos de comunicación móvil enlazan las prácticas sociales en múltiples lugares” (2007, p. 268) permitiendo que el espacio de la interacción social quede “redefinido mediante la creación de un subespacio de comunicación entre gente que utiliza su espacio para construir una red de comunicación con otros espacios”. (Castells et al., 2007, p. 268). Las tecnologías de la comunicación móvil han ampliado y extendido las posibilidades de acción y comunicación de los individuos a nivel cotidiano, por lo que es posible afirmar que “aunque la co-presencia física sigue siendo la más profunda y rica forma de interacción, muchos de los escenarios de nuestras actuaciones vitales, y de nuestro acceso a las actuaciones de los otros, se han trasladado al campo de lo digital” (Meyrowitz, 2013, p. 166).

Por lo dicho, la comunicación inalámbrica y translocal soportada por la telefonía móvil inteligente tendría impacto en la configuración de la vida cotidiana y cómo se experimenta el espacio y tiempo en el quehacer cotidiano de los sujetos, puesto que con ella emergen nuevas formas de acción e interacción. Es así que las acciones cotidianas que pueden ser realizadas a través de la telefonía móvil ven modificada su secuencialidad; su temporalidad se flexibiliza. De igual forma, las acciones mediadas se ven liberadas de ciertas restricciones espaciales; se desdibujan los contextos de acción e interacción social. Esto trae una serie de consecuencias en dos niveles: por un lado, los espacios físicos y los contextos de acción cotidianos se ven resignificados debiendo dialogar con las posibilidades translocales. Por el otro, existen una serie de posibilidades comunicativas que permiten a los usuarios trascender sus contextos espaciales, teniendo gran impacto en sus prácticas cotidianas de comunicación, coordinación y gestión de las relaciones sociales.

A continuación se abordan ambas tendencias: 1) el desdibujamiento de los contextos presenciales para la acción cotidiana (Castells et al., 2007; Geser, 2004 y 2005; Ruelas, 2010; Igarza, 2009; Aguado y Martínez, 2006); y 2) las posibilidades para la comunicación,

coordinación y gestión de las relaciones sociales cotidianas (Townsend, 2002; Ling e Yttri, 2002; Hjorthol, 2005; Castells et al., 2007; Geser, 2004).

Desdibujamiento del contexto presencial en la acción cotidiana

Puesto que las comunicaciones móviles permiten ir o estar en casi cualquier lugar “sin perder nuestras redes de interacciones y contactos” (Meyrowitz, 2013, p. 166), la manera de relacionarse con los lugares cambia, de forma que “esferas de actividad distintas están cada vez más entrelazadas y entremezcladas” (Ibíd., p. 167). Dicho proceso, que puede denominarse como el desdibujamiento o superposición de los contextos cotidianos de acción, ha sido pesquisado a nivel empírico, constatándose su transversalidad a las diversas esferas de lo social como el trabajo, los estudios o la familia.

A nivel conceptual, se ha determinado que existen efectos contrapuestos sobre la configuración cotidiana de las esferas de acción. Por una parte, la telefonía móvil inteligente “al posibilitar la comunicación libre de intermediarios, debilita el control de las instituciones formales sobre las conductas de sus miembros” (Ruelas, 2010, p.161). Al respecto se puede citar de ejemplo Roberto Igarza (2009), quien describe la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en el espacio laboral. El autor concluye que el espacio laboral está repleto de pequeñas interrupciones, muchas de ellas evitables, producto de las irrupciones incesantes de mensajes y de intercambios breves” (p. 12).

Por otra parte, los usuarios de los teléfonos móviles pierden cierta autonomía producto de la constante necesidad de estar conectados con el trabajo, la familia o los estudios (Geser, 2006; Aguado y Martínez, 2006). Por ejemplo, “con el celular, las madres, siguen estando atadas a sus hijos todo el día aunque estén trabajando o viajando” (Ruelas, 2010, pp. 161-162). Situación similar ocurre con las actividades profesionales, como ocurre con los médicos, quienes “pueden estar disponibles al margen de un horario o cuando se les necesite” (Ibíd., p. 162). En ese sentido, no solo las instituciones tradicionales pierden la capacidad de controlar lo que hacen las personas, sino que estas últimas, deben estar constantemente

actualizando sus roles, extendiéndolos más allá del espacio y tiempo al que tradicionalmente están asociados.

El desdibujamiento de los límites de los contextos cotidianos al expresarse de manera contradictoria, genera incertidumbre sobre el uso de las posibilidades translocales de comunicación. Si para Goffman (2001) las personas varían su conducta según escenarios de acción con fronteras, más o menos, estáticas y diferenciables a nivel de espacios físicos, con “la irrupción del trabajo en la vida familiar y en el ocio, (...) así como la irrupción del ocio y la privacidad en el trabajo” (Aguado y Martínez, 2006, p. 335) las fronteras de los diversos escenarios no son del todo claras. En ese sentido, “a medida que se borran las diferencias entre escenarios, también se van difuminando en ellos los estilos de comportamiento. Las distinciones entre comportamientos públicos y privados, y entre trabajo y juego, se están volviendo más fluidas” (Meyrowitz, 2013, p. 170),

En ese contexto, el uso de la telefonía móvil inteligente es abordado tanto por instituciones sociales como por los individuos para reducir la incertidumbre que genera en las interacciones a nivel físico. En términos generales, dicen Castells et al. (2007), se puede identificar un “proceso de aprendizaje social sobre cómo enfrentarse a la disponibilidad permanente, y a la creciente e inevitable intrusión de las comunicaciones inalámbricas, que presentan un importante componente aleatorio debido a lo inesperado de las interacciones” (Castells et al., 2007, p. 154). Este aprendizaje social, que no es otra cosa que un proceso de uso y apropiación tanto social como individual según dice el autor, se expresaría en una serie de normas de uso tanto externas como internas al individuo.

Dentro de las normas externas, es posible encontrar todo tipo de iniciativas institucionales, culturales o grupales que regulan las prácticas y usos de las tecnologías móviles inteligentes, es decir, serían las “leyes que regulan el uso público de la telefonía móvil” (Castells et al., 2007, p. 154). Castells et al., haciendo una revisión de diversos estudios, comentan cómo en diversas partes del mundo las escuelas “han incluido en sus regulaciones disciplinarias una sección dedicada al uso de teléfonos móviles” (2007, p. 157). Por ejemplo, una regla común sería permitir “el uso de móviles durante el recreo pero no su uso durante las horas de clase.” (Ídem). No obstante, las particularidades de cada sociedad,

el autor concluye que existen normas de uso que pueden ser estudiadas, al tiempo que agrega que éstas son cambiantes y están en constante evaluación: “La creación de un protocolo-m, como ocurre con las normas sociales generales, no es una entidad fija sino un proceso en evolución” (Ídem).

Por su parte, la autorregulación de los usuarios implica un proceso de adecuación y/o negociación de sus prácticas y usos ligados a las tecnologías móviles inteligentes según el contexto social en el que se encuentran. Dicho de otra forma “tiene que ver con la conducta, ya que la gente ha aprendido cómo y cuándo debe utilizar un teléfono móvil” (Castells et al., 2007, p. 156). Castells et al., nuevamente ponen de ejemplo el uso de los celulares en la escuela. En efecto, un estudio realizado en Tokio, expone cómo los estudiantes han aprendido que deben poner “sus teléfonos móviles en «modo educado» (modo silencioso) en el aula” (Ídem).

Por otra parte, los usuarios no solo deben adecuar sus prácticas a los contextos cotidianos, sino además deben administrar sus roles, puesto que “esa misma condición de superposición de esferas de interacción social introduce la posibilidad de simultanear roles sociales planteando un mayor esfuerzo individual en la gestión de la identidad social” (Aguado y Martínez, 2006, p. 335). En ese sentido, los usuarios además deben ser capaces de “un esfuerzo adicional en su gestión de la coordinación de roles” (Aguado y Martínez, 2006, p. 335), que se expresa en prácticas individuales de gestión de su presencia mediada.

En suma, los teléfonos móviles inteligentes, al conectar personas y no lugares, superponen las diversas esferas de acción cotidiana, dando nuevas libertades a sus usuarios. No obstante, también les quita independencia, producto de una disponibilidad constante que perpetúa sus roles. En dicho escenario, tanto instituciones sociales como usuarios, han generado un proceso de aprendizaje social con el cual se comienzan a procesar los nuevos marcos para la interacción social. La cristalización de dicho aprendizaje se daría a modo de normas de uso, que por cierto, pueden variar en cada sociedad, localidad, grupos de pertenencia, etc. En la presente investigación se las abordará y describirá en función de si son externas o propias al individuo.

Comunicación móvil

Si bien es posible resaltar la pérdida del “sentido de lugar” en las comunicaciones, lo relevante de las comunicaciones móviles estaría más relacionado con la instauración de un nuevo “campo perceptual” (Meyrowitz citado en López de la Rocha, 2011) compuesto por una variedad de nuevas situaciones comunicativas que involucran emisores y receptores no presentes. En ese sentido, hay un reordenamiento en las interacciones que crea nuevos ambientes sociales en los que emergen nuevos modos de conciencia y nuevos comportamientos (López de la Rocha, 2011).

En el contexto de los nuevos espacios de comunicación e interacción, la telefonía móvil (inteligente), pese a sus múltiples posibilidades, se caracteriza por contribuir a que los individuos puedan estar accesibles unos a otros en cualquier circunstancia (Geser, 2006) creando “una «copresencia aumentada» que funciona en el núcleo de los grupos jóvenes” (Castells et al., 2007, p. 241). Dicho uso comunicativo, siguiendo la propuesta de Ling y Yttri (2002), se puede distinguir analíticamente en un uso relacional y otro coordinativo. A continuación se detallan las implicancias de cada uno.

Uso relacional: Ubicuidad de los lazos sociales

La posibilidad de estar conectado permanentemente (...) permite organizar las mismas prácticas que constituyen la experiencia cotidiana siguiendo un modelo distinto; un modelo caracterizado por un sistema en red ubicuo en la familia, en las relaciones sociales, en el trabajo, en los servicios sociales, en el ocio, sobre la base de una red selectiva. (Castells, 2007, p. 203)

Como ya se argumentó los teléfonos móviles inteligentes son metadispositivos digitales de comunicación y acceso a internet (Aguado y Martínez, 200) que permiten a sus usuarios ser parte de un contexto socio-comunicativo en el que se da por garantizada la presencia mediada de ellos y de sus redes interpersonales (Campbell, Ling y Bayer, 2014; Madianou, 2014; Burchell, 2015). A nivel individual, la portabilidad de los teléfonos se expresa en una conexión constante que el usuario debe gestionar para estar presente y accesible. En ese sentido es posible argumentar que el contexto de comunicación posibilitado por las tecnologías inalámbricas “ha mejorado considerablemente las opciones, oportunidades y alcances de la sociabilidad interpersonal y de prácticas compartidas” (Castells et al., 2007, p. 382). Es así que los usuarios pueden construir sus redes relacionales de nuevas formas.

Una primera implicancia de este escenario comunicativo, es que los usuarios de celulares pueden mantenerse en contacto con personas que de no mediar dichos dispositivos habrían perdido el lazo. Geser (2004) comenta que la telefonía móvil ayuda a ampliar las capas de relaciones sociales periféricas de los individuos. Es decir, los lazos “débiles” son mantenidos (al menos como un número en la lista de contactos o un amigo en las redes sociales de internet) y activados en circunstancias específicas como la búsqueda de trabajo o vivienda. Aguado y Martínez (2006) agregan la posibilidad de generar nuevas redes con fines coyunturales o estratégicos.

Si bien la generación y administración de lazos débiles o basados en factores estratégicos son prácticas recurrentes y de gran valor en la vida cotidiana de los usuarios, las sistematizaciones teóricas (Ling y Yttri, 2002; Geser, 2004 y 2006; Castells et al., 2007, etc...) resaltan a los lazos primarios como el gran motivo de usar la telefonía móvil inteligente. Al respecto, la tendencia general apunta a un aumento en la selectividad de los lazos sociales que se mantienen a través de dichos dispositivos, priorizando la replicación y profundización de las redes presenciales (o cotidianas). Es decir, a nivel comunicativo la telefonía móvil ha sido utilizada para reproducir los lazos cotidianos más que para generar nuevos espacios para la conformación de nuevas redes. En gran medida esto se debe a que el número de celular es privado y el usuario decide quienes tienen acceso a éste. Por lo tanto

“los teléfonos móviles pueden apoyar las tendencias hacia el cierre en lugar de la tendencia a abrirse a nuevos conocidos” (Traducción propia: Geser, 2006, p. 4).

Esta tendencia es conceptualizada como una nueva forma de socialización basada en la complementación de los encuentros cotidianos y los mediados por las tecnologías móviles de comunicación. Dicha socialización se caracteriza por la selectividad y cierre de los círculos comunicativos pudiendo ser asimilada analíticamente con formas pre-modernas: En dicho período las personas no se alejaban mucho entre sí, habitaban en pequeños pueblos y villas cercanas, donde todos sabían de todos (Roos, 2011). La diferencia en el caso de la telefonía móvil, es que se mantiene la cercanía y el contacto permanente prescindiendo del espacio. Es decir, no se necesita estar cerca físicamente para mantener la cercanía en los lazos primarios.

Al igual que en una aldea, el barrio o un pueblo pequeño, los círculos de cercanos pueden profundizar sus lazos gracias a un aumento significativo en la densidad de sus intercambios comunicativos. Por tanto, lo importante de la telefonía móvil inteligente (a nivel interpersonal) no sería cómo se crean nuevas redes, sino cómo se mantienen. En efecto, los lazos interpersonales son mantenidos y profundizados “mediante la comunicación inalámbrica y/o, de forma intermitente, internet fijo” (Castells et al., 2007, p. 382).

Según las investigaciones empíricas y la teoría construida a partir de éstas, en este contexto de sociabilidad selectiva los jóvenes priorizarían las interacciones mediadas con sus pares, potenciando una cultura juvenil basada en la comunicación móvil como medio para reproducirse y producirse. Con ello “aumentan la identificación colectiva y el sentimiento de unión, gracias a la creación de un mayor sentido de intimidad entre iguales” (Castells et al., 2007, p. 247).

Por tanto, los Smartphones pasan a ser no solo un dispositivo que permite mantener la conexión con los otros, sino que además acompaña el proceso de construcción identitaria tanto a nivel grupal como individual. Esto se debe principalmente a que “la articulación del terminal móvil como metadispositivo digital ha desarrollado su potencial como herramienta de gestión de la identidad, permitiendo no sólo el acceso a contenidos, sino la producción y gestión de contenidos vinculados a la vida cotidiana del usuario” (Aguado y Martínez, 2006,

p. 333). Los contenidos de la vida cotidiana que corresponden a archivos multimedia como audios, videos, imágenes, textos o anotaciones, etc... permiten que el teléfono móvil inteligente se transforme en un dispositivo útil para la generación de un registro bibliográfico que puede ser modificado, ampliado o complementado sobre la marcha. Las redes sociales junto con el Smartphone, dan soporte a dicho proceso de construcción identitaria a través de biografías o perfiles compartidos entre usuarios:

En este marco, el proceso de mediatización de los contenidos, funciones y usos del móvil incide en la potenciación de uno de los rasgos característicos de Internet como tecnología digital: su condición de bisagra en el doble proceso de privatización o apropiación de contenidos mediáticos (uso de imágenes, videos, logos en la presentación de la identidad y en las interacciones sociales) y mediatización de contenidos privados (alteración, difusión masiva y comercialización de imágenes ‘caseras’, de clips de video o de sonido de factura amateur, comentarios personales, etc.). (Aguado y Martínez, 2006, p. 333)

Recapitulando, el Smartphone “se plantea así como una herramienta relacional de refuerzo tanto para comunidades afectivas (micro-coordinación grupal) como para comunidades de interés (hiper-coordinación social)” (Ibídem., p. 331). En dicho proceso los usuarios pueden posicionarse e integrarse en sus diversos grupos proyectando una identidad individual y grupal a través de herramientas como las redes sociales de internet. Esto posiciona tanto a las comunicaciones móviles como a los teléfonos móviles inteligentes en un lugar destacado en el panorama relacional en la actualidad. Es decir, en la medida que se posea acceso y conexión a dichos dispositivos se estará en mejor posición para integrarse socialmente. Castells et al. (2007) profundizan dicha hipótesis diciendo que “sin la propiedad de uno de estos aparatos, una persona joven no puede esperar ser parte significativa de las redes sociales de propietarios de celulares” Ibídem., p. 247).

En ese sentido, y siguiendo lo planteado por Kevin Harris (2003), al centrar la mirada en el nivel de cercanía de los lazos se puede comprender y aprehender de mejor forma la mantención de las redes relacionales en los usuarios de teléfonos móviles. A nivel operativo esto permite generar posiciones ideales en las que en un extremo se tiene los lazos cercanos

y en el otro, los extraños para luego avanzar en reconocer los grupos intermedios, así como las prácticas asociadas a cada uno. Al mismo tiempo, es importante profundizar en las clasificaciones que hacen los usuarios de sus redes desentrañando los medios y los objetivos que se persiguen con cada una de dichas redes.

El uso instrumental de las tecnologías móviles: Coordinación en tiempo real

La organización de las actividades cotidianas es parte fundamental del quehacer de los individuos. Según Giddens (2003,) en su actuar diario las personas se encuentran con las limitantes corporales relacionadas al espacio y tiempo, haciendo de ambos, recursos a gestionar por la limitación del tiempo y las necesidades de movilidad corporal. “Estos factores condicionan las tramas de interacción formadas por las trayectorias de los recorridos vitales diarios, semanales, mensuales y globales de los individuos en sus interacciones recíprocas” (Giddens, 2003, p. 145).

En ese contexto, existe una necesidad de administración espacio-temporal. Socialmente, el tiempo es racionalizado por diversas intuiciones que establecen horarios, fechas y lugares específicos para ciertas acciones. Según Geser (2006), con la implementación del reloj como herramienta para medir el tiempo se estandarizó el uso del mismo y cada vez más actividades cotidianas pasaron a estar condicionadas por una organización del tiempo a nivel social. Las instituciones formales de la sociedad definen, por ejemplo, los horarios del transporte, la programación de las clases de la escuela, los horarios de atención de los servicios públicos y el comercio, así como la delimitación entre los horarios de trabajo y el tiempo libre (ídem.).

Hasta antes de la llegada de las tecnologías móviles, la organización de tiempo debía hacerse con antelación. Las personas acordaban el lugar y la fecha de los encuentros, citas, compromisos, actividades, entre otros (Geser, 2006). No obstante, con la llegada de dichos dispositivos, se redujo la necesidad de la pre-planificación. Como señala Townsend (2002) al “cortar el cordón” (cut the cord) el teléfono dejó de asociarse a lugares sociales y pasó a identificar personas. Con ello “el antiguo calendario de minutos, horas, días y semanas se

rompió convirtiéndose en un flujo constante de negociaciones, reconfiguraciones, y reprogramaciones” (Traducción propia: Townsend, 2002, p. 70). En efecto, la disponibilidad constante permite a los usuarios de los teléfonos móviles una “microgestión del espacio mediante una microgestión del tiempo” (Igarza, 2009, p. 32). Dichos usos para la coordinación en tiempo real, deja obsoleto el “uso racional de las relaciones bajo los parámetros de la planificación modernista”, dando paso “a la aceleración del tiempo y a la compresión del espacio” (Idem.).

El uso coordinativo de las tecnologías móviles tiene su expresión en la administración del tiempo diario por medio de intercambios comunicativos que sirven para ir evaluando, negociando, reconfigurando y reprogramando las actividades y encuentros del día a día. En ese marco, el teléfono móvil se transforma en una herramienta que permite hacer frente, a la vez que potencia, un contexto de interacciones fluctuantes y adaptables a: circunstancias inesperadas, contingencias propias de las actividades que se realizan, cambios de opinión, nuevas oportunidades o compromisos, etc. Dicho de otra forma, la planificación de lo cotidiano se volvería más sensible al cambio, gracias al soporte de la coordinación en tiempo real a través de los móviles.

Tal como comenta Ruelas “los estudios empíricos muestran que la coordinación de actividades cotidianas es una de las contribuciones más notorias del celular” (Ruelas, 2010, p. 161). En ese sentido y volviendo sobre la definición de la vida cotidiana ya expuesta, es posible suponer que los diversos contextos cotidianos presentan diversos usos de las posibilidades de coordinación y acción a distancia de las tecnologías móviles.

Al respecto, es posible mencionar a Castells (2007) quien, haciendo una revisión de diversos estudios, plantea que las tecnologías móviles contribuyen a la mejor coordinación de las actividades laborales. Dicha característica sería especialmente relevante para trabajos que implican desplazamientos territoriales. En sus palabras: “Con la ayuda de la tecnología inalámbrica, un trabajador móvil puede mantener comunicación constante con la central al tiempo que desarrolla su trabajo en cualquier otro lugar con cobertura” (Castells, 2007, p. 129). El poder mantener la coordinación y comunicación a pesar de las distancias, permite no solo ir evaluando el trabajo por parte del empleador, sino que entrega garantías al

momento de enfrentar las contingencias o dudas que puedan surgir. En ese sentido, la telefonía móvil “permite una mayor flexibilidad de los procesos de trabajo y que respondan mejor a las circunstancias cambiantes.” (Castells, 2007, p. 130) incrementando “de forma notable la adaptabilidad estratégica (posible en tiempo real) y la seguridad (por la distribución de responsabilidades)” (Aguado y Martínez, 2006, p. 334).

Por contrapartida, “esa capacidad de consulta permanente (...) supone no sólo una mejora en la gestión de eventos (...) sino también una aceleración y simultaneidad de los tiempos en que tienen lugar los acontecimientos” (Ibíd., pp. 334-335)” generando una mayor necesidad de coordinación producto de un contexto social más proclive a la contingencia y a los cambios de planes en tiempo real. Por otra parte, es posible que los trabajadores introduzcan comunicaciones externas en el horario laboral (Pellegrino, 2007). Un ejemplo común es la posibilidad de introducir lo familiar en el trabajo.

De igual forma que en lo laboral, las posibilidades de coordinación también tienen su expresión en las familias contemporáneas. Como detallan Castells et al., “la familia contemporánea toma la forma de una red microdistributiva con multitud de emplazamientos y con un alcance translocal y, en ocasiones, transnacional” (p. 142) que hace emerger una “demanda de comunicación móvil” (Ídem) puesto que “los miembros de la familia desean estar siempre en contacto y ajustar continuamente sus actividades para asegurar el funcionamiento de la unidad familiar” (Ídem). En ese sentido, Aguado y Martínez plantean que la capacidad de coordinación de las comunicaciones móviles, se expresa como una permeabilidad que “hace, por ejemplo, posible la coordinación de roles parentales y profesionales (remote mothering), perfilando la tecnología móvil como una herramienta útil en la problemática contemporánea de la conciliación entre la vida familiar y laboral” (2006, p. 335). Dicho de otra forma, las tecnologías móviles permiten a padres e hijos seguir comunicados y coordinados a pesar de las distancias cotidianas. En ese contexto, “disponer de un teléfono móvil permite mayores niveles de eficiencia en las actividades cotidianas gracias a su función de microcoordinación y al contacto perpetuo” (Castells, 2007, p.146)

Por último, a nivel de las relaciones más informales, como las que se traban entre jóvenes, amigos y compañeros de estudio, la telefonía móvil también contribuye a “la

coordinación de encuentros y actividades grupales en tiempo real (...) esta función de micro-coordinación resulta especialmente [usada] en los procesos de socialización en grupos primarios de adolescentes y jóvenes” (Aguado y Martínez, 2006, p. 331). Para Ruelas (2010) esto supone la emergencia de “una nueva cultura de la interacción informal más fluida” (Ruelas, 2010, p. 160) entre los jóvenes, quienes se coordinan de forma más adaptable, siendo capaces de responder “a cambios de corto plazo, a circunstancias, oportunidades o preferencias subjetivas” (Ídem.).

En suma, “la posibilidad de adaptar la toma de decisiones al tiempo real de los acontecimientos relativiza la necesidad de planificar anticipadamente los encuentros e interacciones sociales” (Aguado y Martínez, 2006, p. 332). Esto permite una mejor y más eficiente coordinación de diversas actividades cotidianas ligadas al trabajo, los estudios, la familia y el tiempo libre. Al mismo tiempo, hay evidencias de que introducir una mayor flexibilidad a la organización espacio-temporal de lo cotidiano, generaría un contexto social más volátil e impredecible, en el cual las actividades y su planificación quedan a disposición de las re-coordinaciones de corto plazo (Geser, 2004). Por tanto, para los usuarios de las tecnologías móviles, sus planes diarios se vuelven cambiantes, haciéndose necesaria una mayor atención y capacidad de respuesta a las contingencias del día a día.

Articulación conceptual: Apropiación de la telefonía móvil inteligente

Partiendo de lo expuesto en los apartados precedentes es posible postular que las tecnologías, entre las que destaca la telefonía móvil inteligente, son objetos construidos socio-históricamente por diversos agentes sociales, que pugnan (o no) por definir cómo, dónde, cuándo y para qué se usan. Al mismo tiempo se erigen como un factor que posibilita la configuración actual de la sociedad. Esta proposición teórica tiene como correlato una aproximación sensible al cambio de lo social. En efecto, si la tecnología es entendida como un objeto co-construido y co-constructor es porque en la presente investigación se considera que existe una configuración dialéctica en la vida cotidiana, tal que lo micro y lo macro emergen “de la praxis cotidiana personal, social e histórica de los seres humanos” (Orellana, 2009, p. 8).

Lo anterior implica que desde una perspectiva micro-social la telefonía móvil inteligente, en tanto objetivación previa a los individuos, es constrictora de su actuar y por ende tiende a imponer ciertos tipos de usos. No obstante, producto de las dinámicas propias de la vida cotidiana se puede postular que en el uso cotidiano que se le dé, habrá inevitablemente modificaciones individuales a los significados y prácticas que se le asignan. Dicha negociación entre lo dado y lo creado atingente a lo cotidiano, puede ser entendida como un proceso llamado apropiación tecnológica e implica que los usuarios integren el teléfono móvil inteligente en sus rutinas cotidianas, en la imagen de sí mismo y en sus posibilidades de acción.

La apropiación tecnológica no solo se pregunta por el proceso individual en la adopción de una tecnología, sino que incluye elementos contextuales. Esto implica que el usuario negocia con diferentes contextos cotidianos las prácticas y significados que asocia al teléfono inteligente. Es decir, el uso y la apropiación están en relación con procesos de construcción de sentidos individuales e intersubjetivos sobre la telefonía móvil inteligente.

Ahora bien, los contextos de uso y significación pueden ser entendidos como estructuraciones sociales previas al sujeto que orientan su actuar en lo cotidiano y que se expresan a través de interacciones y rutinas recursivas en el tiempo y espacio. A nivel individual, estos deben ser comprendidos como las instituciones o grupos sociales en los que cada usuario del teléfono móvil inteligente es partícipe, a saber: la familia, el trabajo, los estudios y el ocio.

Asimismo, la apropiación tecnológica supone una posibilidad (latente) de transformación de las diversas rutinas y actividades que realizan los usuarios mediados por el Smartphone. Al respecto Lasén argumenta que la relación entre usuario y teléfono móvil inteligente “se traduce en lo que hacemos hacer a los móviles y lo que éstos nos hacen hacer” (Lasén, 2009, p. 4). Al entender la relación entre la reproducción y la creación de sentidos y prácticas como un proceso socio-histórico, se pueden rastrear prácticas asociadas a la telefonía móvil que se han asentado en diversos contextos locales, regionales, nacionales e incluso globales.

Efectivamente, el desarrollo socio-histórico del Smartphone lo ha posicionado como “un metadispositivo digital de comunicación y acceso” (Aguado y Martínez, 2006, p. 319), que permite a sus usuarios tener una abundancia de canales de comunicación. La portabilidad de éstos hace posible estar conectado constantemente, potenciando las comunicaciones mediadas de tal forma que la conexión a la red (telefónica y de internet) se da por garantizada, siendo el estado por defecto de los usuarios. En este nuevo escenario comunicativo el usuario debe gestionar su presencia corporal y virtual a nivel de espacio, tiempo y contexto de uso. En ese sentido, los efectos sociales de poder ampliar la presencia que asentó la telefonía móvil tradicional se verían potenciados con los teléfonos inteligentes. En base a la literatura expuesta dichos efectos serían al menos tres:

1) Un uso relacional de los teléfonos inteligentes que se expresa en la administración de lazos primarios, redes de conocidos y creaciones de nuevos lazos. Como características generales habría una sociabilización selectiva en la que se prioriza el contacto con personas cercanas y un proceso de consolidación tanto de la identidad individual como grupal. Ambos fenómenos serían determinantes para comprender las implicancias del uso de los teléfonos inteligentes al momento de insertarse en el panorama relacional actual.

2) Un uso instrumental que utiliza las comunicaciones en tiempo real como forma de abordar las labores y contingencias del día a día. Como características generales, habría una mayor flexibilidad en la planificación de lo cotidiano asociada a un contexto social más volátil e impredecible, en el cual las actividades y su planificación quedan a disposición de las re-coordinaciones de corto plazo. Por tanto, para los usuarios de las tecnologías móviles, sus planes diarios se vuelven cambiantes, haciéndose necesaria una mayor atención y capacidad de respuesta a las contingencias del día a día.

3) Por último, se reconoce un desdibujamiento de los contextos presenciales de acción. Esto implica que las esferas de lo cotidiano se superponen a través de prácticas mediadas asociadas a otros contextos presenciales. Como características principales se destaca una reducción en la capacidad de control institucional sobre las prácticas individuales, a la vez que se evidencia una perpetuación de los diversos roles de cada individuo. En dicho escenario, tanto instituciones sociales como usuarios, han generado un proceso de

aprendizaje social con el cual se comienzan a procesar los nuevos marcos para la interacción social. La cristalización de dicho aprendizaje se daría a modo de normas compartidas que alientan o inhiben el uso del teléfono móvil inteligente.

En resumen, se propone investigar el uso y significación del teléfono móvil inteligente a través del denominado proceso de apropiación tecnológica, en virtud de identificar cómo los usuarios hacen parte o no de su vida cotidiana las posibilidades relacionales e instrumentales de dichos dispositivos. Al tiempo que negocian (a veces de forma conflictiva, otras de forma armónica) con los diversos contextos cotidianos de apropiación (trabajo, estudio, familia y ocio) sobre cómo incluir dichos usos en sus rutinas, entendiendo que hay mediaciones que son fomentadas y otras que son normadas.

V. Diseño metodológico e instrumental

En este apartado se presenta el diseño metodológico y se justifican las decisiones en relación a los objetivos de la investigación. Es preciso señalar que la investigación se enmarca dentro del proyecto FONDECYT “Convergencia mediático tecnológica y vida cotidiana: transformaciones socioculturales del Chile contemporáneo”, por lo que los lineamientos generales del marco metodológico están relacionados con los de dicho proyecto.

En efecto, el paradigma metodológico (cualitativo), el instrumento (focus groups), la muestra (centrada en usuarios con amplitud y diversidad de usos) y el tipo de análisis (análisis de contenido) coinciden en gran medida con lo expuesto en el proyecto FONDECYT. No obstante, el diseño de la presente investigación cuenta con variaciones, respecto del diseño FONDECYT, derivadas de la especificidad de su pregunta de investigación.

Paradigma metodológico

La pregunta por la apropiación de los teléfonos móviles inteligentes en el marco de la vida cotidiana, se erige sobre la noción de que las tecnologías pueden ser entendidas como algo más que simples artefactos. Las tecnologías existen en una realidad social compleja, compuesta de relaciones personales, científicas, sociales, económicas, políticas e institucionales, que delimitan sus posibles usos y sus significados (Aibar, 1996). Es decir, los teléfonos móviles inteligentes, en tanto tecnología, son objeto de discursos sociales que los sitúan en la realidad social (Hine, 2004). Esto implica que la atención debe ser puesta en “las prácticas diarias del sujeto y a la manera en que éste les otorga sentido” (Yarto, 2010, 193), lo que “se ajusta convenientemente a los supuestos de una investigación cualitativa” (Ídem.). Dentro de las tradiciones metodológicas, el enfoque cualitativo es el conjunto de ideas y prácticas de carácter reflexivo que permiten desentrañar los significados que dan los sujetos a la realidad social (Tarrés, 2001).

Entendiendo que “el término metodología designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas” (Taylor y Bogdan, 2009, p. 15) se puede decir que el

problema de la presente investigación está orientado desde una perspectiva que atribuye “una importancia primordial a los significados sociales que las personas asignan al mundo que los rodea” (p. 24) y que, por lo tanto, busca como respuesta a su interrogante, la interpretación de los discursos en los cuales se expresa el significado y los consecuentes usos de la telefonía móvil inteligente, y cómo estos se relacionan con las diversas actividades que componen la vida cotidiana de los individuos. En efecto, el objeto de estudio y la pregunta de investigación están centrados en la vida cotidiana y las construcciones de significados intersubjetivos que se dan en su seno (Berger y Luckmann), dando cuenta de la “dimensión cualitativa de la realidad social [que] reside en los discursos producidos por los sujetos sociales” (Beltrán, 1985, p. 46).

Por otra parte, el enfocar el problema y las respuestas buscadas desde una metodología cualitativa aseguran “una pieza de investigación sistemática conducida con procedimientos rigurosos” (Taylor y Bogdan, 2009, p. 22). Es decir, los resultados del estudio son válidos, en tanto que siguen las pautas propias del método en cuestión.

En suma, la elección de un enfoque cualitativo supone “una vía de acceso y comprensión de las prácticas socioculturales de uso y apropiación que los sujetos realizan” (Amigo et al., 2016, p. 15) permitiendo condensar “los sentidos, valoraciones y significaciones que estos sujetos construyen respecto de dichas prácticas y del tipo de relación que establecen con las nuevas tecnologías y medios de comunicación convergentes” (Ídem.).

Tipo de estudio

Entendiendo que la producción de datos se orientó desde una perspectiva cualitativa y sabiendo que ésta “se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos” (Taylor y Bogdan, 2009, pp. 19-20), se puede establecer que la presente es una investigación de carácter descriptivo. Esto deviene en que lo que se buscó, como plantea Danhke (citado en Hernández, Fernández y Baptista; 2006), fue “especificar las propiedades,

las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que se someta a análisis” (p. 119).

En este caso particular, se describen y además se caracterizan los usos y significaciones de los teléfonos móviles inteligentes en el marco de su inclusión en la vida cotidiana y cómo ello conlleva una serie de implicancias en las prácticas cotidianas de los usuarios jóvenes, debido al proceso de apropiación tecnológica. Por tanto, la interpretación de los discursos se realizó como una forma de “conocer propiedades, características y rasgos importantes” (ibíd., p. 119) de dicha tecnología en su inmersión en la vida cotidiana.

El que sea descriptivo no significa que no se puedan establecer relaciones entre variables, esto es de suma importancia ya que se pretende vincular la telefonía móvil inteligente con nuevas prácticas cotidianas. Cabe señalar, que dichas relaciones no solo serán vistas desde la teoría y el análisis, sino que más bien se buscó que los individuos vinculasen ambos procesos en sus discursos. No obstante, un estudio descriptivo no permite darle una dirección o magnitud a dichas relaciones, por lo que solo se pudo dar cuenta de que existe tal o cual relación (expresada en la(s) apropiación(es) de los teléfonos móviles inteligentes) y qué características generales tienen dichas relaciones.

Por último, lo que se hizo en el estudio fue “observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural para después analizar” (ibíd., p. 267) toda vez que no se controlaron variables. Es por lo anterior que este estudio se perfila como no experimental. Por otra parte, como en toda investigación, se presentó la necesidad de establecer una cantidad de mediciones en el tiempo. En el marco de esta investigación la producción de datos se realizó en un “solo momento, en un tiempo único” (ibíd., p. 270) por lo que esta investigación es de carácter transeccional o transversal. En efecto, el instrumento de recolección de información se aplicó durante el año 2014.

Técnicas de producción de información: Grupos Focales

La técnica de producción de información que se seleccionó para la presente investigación fue el grupo focal, esto “con el objeto de recoger el habla social de los sujetos, respecto de su experiencia tecnológica” (Amigo et al., 2016, p. 7).

Esta técnica grupal tiene la particularidad de focalizarse en una experiencia común para los entrevistados, con el propósito de buscar las “presunciones sostenidas intersubjetivamente como “lo real”, “lo obvio” o dado por sabido” (Canales, 2006, p.266), es decir, el sentido común o social. Por tanto, lo que puede investigarse por medio de dicha técnica son “los sentidos típicos de acción, o lo que es lo mismo, los esquemas de actuación y observaciones del actor típicas” (Ibíd., p. 266). Teniendo en cuenta que la apropiación de la telefonía móvil inteligente es un fenómeno amplio que depende en gran medida de los usuarios y su entorno, el grupo focal se presentó como una técnica de producción de información ideal, puesto que permitió indagar y profundizar en la experiencia típica, en los actos – o usos - comunes de los jóvenes usuarios.

Por otra parte, con la elección de los grupos focales como instrumentos de investigación, se pudo acceder a una descripción de los entrevistados de “un orden de la “realidad”, o un conjunto de condiciones reales y acciones posibles. Una realidad tal cual es, y lo que se puede hacer allí, de modo que se regula el sentido típico de la realidad vivida o actuada” (Ibíd., p. 279). Relacionado con lo anterior, el grupo focal permitió indagar en cómo ordenan su realidad los entrevistados, de qué forma significan los teléfonos inteligentes, cómo los posicionan en su quehacer diario y de qué forma se los relaciona con nuevas prácticas en su vida cotidiana.

Por último, se debe mencionar que el grupo focal, al ser “una situación interactiva que da la posibilidad de observar cómo las personas negocian significaciones, reconstruyen sentidos comunes y razonan colectivamente sobre lo que hacen y no hacen” (Amigo et al., 2016, p. 7), permitió visualizar cómo, desde diversas trayectorias individuales, se pueden identificar experiencias de uso comunes en el marco de la vida cotidiana. Al mismo tiempo, dicha vida cotidiana pudo ser aprehendida desde las esferas de lo social que la constituyen y que de otra forma pudieron ser pasadas por alto.

Diseño de instrumentos

El instrumento aplicado se basó en una pauta de dimensiones que abarcaba la complejidad del proyecto FONDECYT, pero que a la vez, permitió dar respuesta a la pregunta de la presente investigación.

A continuación se detalla el instrumento que fue transversal a las diversas investigaciones enmarcadas en dicho proyecto FONDECYT, por lo que no necesariamente se corresponde en su totalidad con lo planteado por la presente investigación. En general, su abordaje fue más amplio, abarcando aspectos que no se incluyen en este documento. Cabe mencionar que las precisiones y focalizaciones correspondientes a la presente investigación se detallan en profundidad en el apartado sobre estrategia de análisis y la operacionalización que se hizo de los conceptos al momento de abordar, clasificar y analizar la información producida.

La pauta de entrevista aplicada en los focus groups se basó en la operacionalización de los conceptos que dan forma al proyecto FONDECYT: vida cotidiana, tecnología e internet y sus soportes (con el teléfono móvil inteligente como dispositivo principal).

Vida cotidiana: este concepto fue desglosado según las diversas esferas sociales que moldean el actuar cotidiano de los individuos. En concordancia con ello, vida cotidiana fue abordada como las rutinas, prácticas e interacciones ligadas al trabajo, los estudios, la familia, las relaciones interpersonales y al ocio/entretención. Cabe mencionar que las relaciones interpersonales se abordan en un sentido amplio, buscando abarcar las interacciones que mantienen los sujetos fuera de cualquiera de las esferas anteriores, pero que son relevantes en las experiencias de los entrevistados, como por ejemplo lo son las amistades.

Tecnología: la temática general de las tecnologías y la vida cotidiana se condensó en la apreciación que tienen los entrevistados sobre las tecnologías en general y su relación con las actividades e interacciones que tienen lugar

recursivamente en su vida cotidiana, así como también sus implicancias a nivel macro-social. En ese marco, se abordó la problemática tecnología / vida cotidiana desde la discursividad de los individuos sin preestablecer categorías. Esto tuvo como objetivo situar a la tecnología como temática general – trascendiendo a las tecnologías de la información y comunicación - y además, poder situar las tecnologías de la información y comunicación en este fenómeno general. Cabe mencionar que esto no es abordado en la presente investigación, salvo en ocasiones puntuales, correspondiendo más bien a un objetivo del proyecto FONDECYT.

Al entender que la asimilación de cualquier tecnología es un proceso de negociación entre el uso preestablecido y las necesidades y valoraciones personales de los usuarios o comunidades, su integración en las prácticas cotidianas generará cambio en éstas. En ese sentido, el habla de los entrevistados se puede situar desde una perspectiva temporal, expresada en pasado, presente y futuro de la integración tecnológica en sus prácticas cotidianas. Esto supone relatos de cómo era antes, cómo es ahora y/o cómo llegará a ser la integración de la tecnología, como fenómeno general, a las dimensiones de la vida cotidiana. Se debe precisar que las variables temporales son un objetivo del proyecto FONDECYT y no se abordan directamente en la presente investigación.

Internet: Esta tecnología fue entendida como un vasto campo de posibilidades para los sujetos, amoldable de manera variable a los diversos contextos cotidianos de uso en tanto que permite comunicarse, realizar diversos tipos de acciones a distancia de orden práctico y acceder a información y contenidos de manera rápida, simple y en grandes cantidades.

Por otra parte, entendiendo a internet como una tecnología usada a través de diversos soportes, también se preguntó por éstos y sus implicancias tanto en el uso de internet como en la funcionalidad que presentan para las diversas actividades que realizan en el día a día. En este punto, tanto el proyecto FONDECYT como la presente investigación centraron su atención en los teléfonos móviles inteligentes como dispositivos claves para las prácticas de comunicación y conexión en la vida cotidiana

de los jóvenes. En ese sentido, los usos, apropiaciones y significaciones de dichas tecnologías fueron relacionados a las siguientes áreas: trabajo, estudio, familia, relaciones interpersonales y ocio/entretenimiento. Tanto la presente investigación como el proyecto FONDECYT tienen como objetivo constatar los cambios en dichas esferas cotidianas producto de capacidades específicas de los teléfonos móviles inteligentes: comunicación móvil, acción a distancia y acceso a información y contenidos. Además se dio cabida a usos, apropiaciones y significaciones transversales o que escapasen de alguna de las categorías antes mencionadas.

Por último, hay que señalar que en la aplicación del instrumento se pidió a los participantes que relataran su experiencia con internet (y el teléfono móvil inteligente) de manera flexible, para así dar cabida a la emergencia de la experiencia común, por medio de las negociaciones que se dieron en el contexto de aplicación de los instrumentos. Eso implica que la experiencia con internet y el teléfono móvil inteligente puede ser distinta para cada individuo, por dicha razón, se profundizó en los temas que fueron pertinentes a cada una de las experiencias tanto individuales como grupales.

Muestra

La muestra que se utilizó para la investigación se construyó con el objetivo de describir y caracterizar los usos y significaciones de los teléfonos móviles inteligentes en la vida cotidiana de los usuarios jóvenes (entre 15 y 25 años de edad), para luego acceder a las características más relevantes del proceso de apropiación tecnológica de dicha población. Esta muestra se basó en la utilizada por el proyecto FONDECYT “Convergencia mediático tecnológica y vida cotidiana: transformaciones socioculturales del Chile contemporáneo”. Su confección se realizó para ser significativa y representativa, por tanto se establecieron una serie de criterios muestrales que permitieron “la reconstrucción de las vivencias y sentidos asociados” (Serbia, 2007, p. 133) a los usos y significaciones de la telefonía móvil inteligente en la población.

La elección de los entrevistados fue guiada por criterios estructurales en base a los antecedentes empíricos y teóricos. Dichos criterios son de carácter demográfico puesto que como señalan Castells et al. (2007) “los grupos sociales, a menudo definidos por cuestiones demográficas, adoptarán las tecnologías inalámbricas de modos distintos” (p. 71). En ese sentido, para que la confección de la muestra fuese significativa se tuvieron en cuenta las diferencias etarias, de género y socioeconómicas. Estos criterios estructurales intentaron capturar la variedad discursiva acerca de las experiencias con la telefonía móvil inteligente (Canales, 2006).

Entendiendo que el objeto de estudio se centra en los usuarios intensivos es posible sostener que según las cifras de uso² de los teléfonos móviles inteligentes, existe una diferenciación entre tramos etarios. Estos datos son fundamentales, ya que evidencian que la población joven (entre 15 y 29 años) está más familiarizada con las nuevas tecnologías, el uso de internet y sobre todo con la telefonía móvil. Por ejemplo, los usos y apropiaciones del SMS y la cultura textual que se generó entorno a dicho servicio fue impulsada (casi exclusivamente) por usuarios jóvenes (Castells et al, 2007).

Si bien, hay autores como Prensky (2001) para quienes las nuevas generaciones han crecido en un ambiente con alta participación de la tecnología, por lo que su forma de relacionarse con ellas es más natural y espontánea, esto no es posible de ser aceptado de forma categórica (Cabra-Torres, Marciales-Vivas, 2009). No obstante, sí parece prudente suponer la existencia una rango de usuarios jóvenes “que halla en la comunicación móvil una forma adecuada de expresión y reafirmación” (Castells et al, 2007, p. 205). Entendiendo la relevancia que han tenido los usuarios jóvenes, en tanto que usuarios con una mayor diversidad y profundidad en los usos y apropiaciones de la telefonía móvil, trabajar con ellos permitió “que los casos elegidos proporcionen la mayor riqueza de información posible” (Martínez-Salgado, 2012, p. 616) respecto del fenómeno estudiado.

Cabe precisar que se habla de usuarios jóvenes y no de jóvenes (a secas), porque se los consideró en la muestra en tanto que usuarios de la telefonía móvil inteligente (y las tecnologías convergentes en general) y no en su condición de jóvenes. Aun cuando se

² Para mayor información ver el apartado de antecedentes.

reconoce que cierta población joven tiene una relación particular con la tecnología, no se puede establecer que todos los jóvenes tengan la misma experiencia. Incluso hay quienes pueden no ser usuarios de la tecnología. Por otra parte, no se habla de usuarios (a secas), puesto que se abordó cierto tipo de usuarios, en este caso personas de entre 15 y 25 años de edad, por tanto no se puede hablar de usuarios en general, puesto que según diversos antecedentes, los usuarios de otras edades presentan prácticas distintas con los teléfonos móviles inteligentes (SubTel, 2016; Censo, 2012; Castells et al. 2007; PNUD, 2006; entre muchos otros).

En este contexto, se operacionalizó al usuario joven como personas de entre 15 y 25 años de edad. Este criterio general fue refinado categorizándolos según tramos etarios que ayudaron a diferenciar su experiencia social en torno al proceso formativo. En efecto, se estableció como relevante la diferencia entre pertenecer a la educación media y pertenecer a la educación superior, toda vez que cambian las rutinas, la forma de ser tratado por los docentes, el nivel de responsabilidad, etc. Por otra parte, la movilidad cotidiana tiende a variar, al igual que se hace un uso distinto del tiempo y se entablan interacciones sociales de formas diversas.

La ya mencionada clasificación en tramos etarios quedó instituida en dos rangos de edad, de 15 a 18 años y de 19 a 25 años. Siempre intentando expresar las diferencias en la experiencia de los jóvenes en las sociedades modernas, se asoció a los usuarios jóvenes de 15 a 18 años con la educación media, y desde los 19 hasta los 25 años se los categorizó como usuarios jóvenes en educación superior.

Complementario al criterio etario, estaba la necesidad de que “los sujetos hayan tenido alguna experiencia sobre el tema” (Serbia, 2007, p. 134). Es por ello que en la muestra solo se incluyeron entrevistadas(os) que contaran con acceso permanente a internet. Esto permitió asegurar que las y los usuarios jóvenes tuvieran experiencia sobre el fenómeno y, con ello, la existencia de pautas ligadas al uso de las tecnologías convergentes en su quehacer diario con especial énfasis en el teléfono inteligente.

Respecto de posibles diferencias entre hombres y mujeres, Morley (2008) señala que en una sociedad con roles de género tan marcados, los usos y significaciones sobre la telefonía móvil inteligente son distintos. Esto es refrendado por Castells et al. (2007) quienes constatan al menos tres tendencias relacionadas al género en la adopción de la comunicación

móvil: “una diferencia clara de género en su adquisición y su uso; la desaparición de las barreras tradicionales de género en el uso o la no observación de diferencias de género; y patrones de uso culturalmente específicos en función del género” (p. 81).

Por otra parte, si atendemos a la importancia de los contextos de uso en la experiencia con la tecnología, es posible suponer que las diferencias de género presentes en la distribución de las actividades cotidianas tienen un correlato en el uso y significación de la telefonía móvil inteligente y por ende, en el proceso de apropiación. En ese sentido, se consideró pertinente separar la muestra en relación al género. En concreto, para la investigación se segmentó la muestra en hombres y mujeres y se aplicaron 8 focus groups en cada caso.

Otra característica demográfica que evidencia variaciones en los usos de la telefonía inteligente es el nivel socioeconómico. Dicha condición impacta en el acceso y calidad de dispositivos y servicios, en las situaciones subjetivas de carácter económico que condicionan el uso de las tecnologías y en las limitaciones que surgen de las jerarquías sociales relativas a la condición económica de las personas (PNUD, 2006). Por tanto, entendiendo que el grupo socioeconómico influye “las formas de caracterización y significación de la realidad que realizan los sujetos” (Amigo et al., 2014, p. 17) se estableció como relevante para el proyecto FONCEDYT la diferenciación por estratos socioeconómicos a la hora de confeccionar la muestra. Utilizando la matriz de clasificación socioeconómica ESOMAR, se diferenció a las personas de los grupos C1 - C2 y C3 – D, intentando representar a los “segmentos de clase media alta y media baja” (Amigo et al., 2016, p. 124) respectivamente.

Para establecer las cuotas, se utilizó la noción de homogeneidad para cada uno de los criterios de selección muestral. Por lo tanto, en cada categoría se realizaron la misma cantidad de grupos focales (8 grupos de hombres, 8 grupos de mujeres; 8 grupos C1 – C2, 8 grupos C3 –D; 8 grupos de personas entre 15 y 18 años y 8 grupos de personas entre 19 y 25 años de edad).

Por otra parte, las personas seleccionadas para los grupos focales no se conocían entre sí, y en promedio cada sesión contó con la participación de 8 personas. En el proceso de aplicación se separó en primera instancia por sexo, luego por edad y por último según el

grupo socioeconómico. Esto dio como resultado un total de 8 segmentaciones para las cuales se realizaron 2 grupos focales distintos.

Con todo, se esperó tener una muestra amplia que representara, al menos en parte, la complejidad de los usuarios jóvenes y las diferencias estructurales más gruesas que podrían hacer variar sus discursos y su experiencia con la telefonía móvil inteligente. Por otra parte, se intentó generar saturación del discurso y de las experiencias de uso, apropiación y significación, para cada categoría muestral.

La muestra propuesta fue la siguiente:

	Hombres		Mujeres	
	15-18 años	19-25 años	15-18 años	19-25 años
C1-C2	2	2	2	2
C3-D	2	2	2	2

Estrategias de análisis

El proceso de análisis que se realizó con la información producida en los grupos focales se basó en la técnica denominada análisis de contenido.

El análisis de contenido es “una técnica de interpretación de textos (...) que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimientos de diversos aspectos y fenómenos de la vida social” (Andréu, p. 2). Sus principales aplicaciones son el denotar los contenidos manifiestos y latentes, e integrar el contenido a interpretaciones y abstracciones de mayor nivel que permitan “establecer relaciones e inferencias entre los diversos temas analizados y de éstos con teoría previa” (Cáceres, 2003, p .5). De igual forma, el análisis de contenido permite contextualizar los textos para entender su significado en relación al contexto social de su producción, es decir, “comprender la complejidad de la realidad social que estamos interesados en estudiar, en lugar de simplificarla y reducirla a mínimos esquemas de representación” (Ruiz, 2004, p. 45).

Por lo dicho, el análisis de contenido se perfiló como una técnica investigativa adecuada para describir y caracterizar los usos y significaciones que los jóvenes dan a los teléfonos móviles inteligentes, puesto que hizo reconocibles las dimensiones literales y latentes del discurso, al mismo tiempo que contribuyó a la emergencia de la realidad social subyacente a cada experiencia. En ese sentido, al aplicar el análisis de contenido a la información producida para la presente investigación, fue posible construir un metatexto analítico que presenta los ejes principales del discurso de las y los usuarios jóvenes sobre el proceso de apropiación de los teléfonos móviles inteligentes. Dicho metatexto es “el resultado de este proceso es una doble articulación del sentido del texto y del proceso interpretativo que lo esclarece” (Ibíd., p. 58). Para realizar esa transformación, se debió operar por reglas definidas y justificadas teóricamente, que desestabilizaran “la inteligibilidad inmediata de la superficie textual, mostrando sus aspectos no directamente intuibles y sin embargo presentes” (Ídem.).

El procedimiento en concreto se basó en un protocolo propuesto por Abela (2000), ya que según Piñuel (2002) “en la investigación científica, concretamente, se entiende por protocolo, o conjunto de enunciados protocolarios, precisamente aquellas reglas de procedimiento necesarias para llevar a cabo un proceso de observación o experimentación” (p. 18). Al orientar la práctica de análisis de contenido según un protocolo se obtendrían resultados válidos y replicables, de ahí la importancia de que la presente investigación se guiase por la propuesta de Abela.

Dicho autor considera imprescindible contar con un sistema de códigos que ayude a la interpretación de los datos. Estos códigos o categorías se pueden definir en, al menos, tres niveles: comunes (variables sociodemográficas), especiales (derivados del enfoque disciplinar) y teóricas (emergen de los datos y ayudan a elaborar teorías). Por otra parte, la generación de dichos códigos y su aplicación para codificar los datos puede seguir un modelo inductivo, deductivo o mixto.

En la presente investigación se utilizó la modalidad mixta. A continuación se detalla cómo se crearon las categorías de análisis mediante la operacionalización de cada concepto teórico, y se indica qué criterios se utilizaron para clasificar la información de los grupos

focales según dichas categorías. Cabe precisar que la clasificación de la información se realizó utilizando el software Nvivo.

Categorías de análisis

El análisis efectuado en la presente investigación se orientó desde la operacionalización de los conceptos teóricos: vida cotidiana, telefonía móvil inteligente y apropiación tecnológica. Los conceptos fueron operacionalizados deductivamente, pasando desde la teoría a categorías para clasificar y analizar la información. Posteriormente dichas categorías fueron rectificadas en función de la información producida por medio de un diálogo entre deducción e inducción. A continuación se presenta la estructura analítica final:

Telefonía móvil inteligente: Este fenómeno socio-cultural fue operacionalizado conjugando el concepto de convergencia tecnológica y mediática con el concepto de comunicación móvil.

- **Convergencia tecnológica**

El teléfono móvil inteligente en tanto expresión de la **convergencia tecnológica**, puede ser analizado en virtud de las funcionalidades que convergen en él. Por funcionalidades se entendió un cierto tipo de uso preestablecido generalmente asociado a una apps. Cada una de estas funcionalidades o aplicaciones fue evaluada según el uso que le asignaron los jóvenes, la significación de dicha función en su vida cotidiana y la relación que hacían de dicha aplicación con otras aplicaciones.

Una segunda dimensión de convergencia tecnológica permite indagar sobre las relaciones del teléfono móvil inteligente con otros dispositivos tecnológicos. Es decir, para la presente investigación se entendió que dichos artefactos presentan usos similares con otras tecnologías de la información y comunicación, por tanto fue relevante indagar sobre qué características destacaban tanto del teléfono como de las otras TICs y cómo se integran en un contexto más amplio de uso de tecnología.

Con esta dimensión se buscó identificar los discursos asociados al teléfono mismo en tanto que tecnología convergente, intentando esclarecer el rol específico que le asignan las y los usuarios jóvenes dentro del contexto comunicacional y tecnológico actual. Por lo mismo, no se describen prácticas en situaciones cotidianas específicas, sino que más bien se presenta una idea general. Cabe destacar que esta operacionalización es compatible con el proceso de **apropiación** tecnológica, toda vez que permite dar cuenta de qué posibilidades de uso actualizan (y cuáles no) los sujetos y qué sentidos les asignan.

Dimensión	Sub-dimensión	Categoría	Códigos
Convergencia tecnológica	Funcionalidad asociada al teléfono inteligente	Aplicación utilizada	Llamadas telefónicas, mensajería multimedia, redes sociales, otros
		Usos para la aplicación	
		Significado de dicha aplicación para el usuario	
		Relación de la aplicación con otras	
	Definición del teléfono inteligente en relación a otras tecnologías	Tecnología utilizada	Computadores de escritorios y notebooks
		Uso idóneo	
		Relación con la telefonía inteligente	

- **Comunicación móvil**

La telefonía móvil inteligente puede ser definida en base a un segundo concepto, el de **comunicación móvil**. Como ya se definió en el apartado conceptual, la comunicación móvil puede abordarse desde sus implicancias espaciales: Por un lado, permite un desanclaje espacial de la acción, y por el otro, transforma los contextos presenciales al introducir nuevas prácticas en referencia a dicho contexto pero también en referencia a contextos mediados.

Una primera dimensión de la comunicación móvil es la relacional. En la presente investigación se entendió como uso relacional del teléfono móvil inteligente cualquier práctica mediada que tuviera como finalidad última reforzar o crear vínculos interpersonales. Para poder analizar la información se identificaron los tipos de interacciones que permiten los teléfonos inteligentes, la cercanía afectiva con los interactuantes, la valoración que se hace de dichas interacciones y las tensiones con las interacciones presenciales, todo en virtud de comprender las formas de integración (mediada o no) de las y los usuarios jóvenes en relación a su contexto social-relacional.

La segunda dimensión de la comunicación móvil dice relación con las posibilidades instrumentales que brinda el uso de un teléfono móvil inteligente. Si bien en la literatura revisada la comunicación móvil se relaciona generalmente con las posibilidades de coordinación cotidiana en tiempo real, en la presente investigación se amplió la dimensión para abarcar todo tipo de uso que permita cumplir con objetivos prácticos (deberes, compromisos, reuniones, trámites, etc...) de las diversas esferas de la vida cotidiana. Esta dimensión fue subdividida en relación al tiempo y a la información utilizada para responder al acontecer cotidiano. Por tanto se cotejaron, para la variable tiempo, las categorías de uso diario y uso para la planificación en un mediano plazo (la semana, el fin de semana o el mes). En tanto, a la información se la indagó según el rol del usuario respecto de ésta. A saber: generación, publicación y consumo de información necesaria para responder a los deberes y compromisos de casa usuario.

Por último, la comunicación móvil presenta nuevos escenarios para la interacción presencial, los que fueron pesquisados según la esfera de lo cotidiano a la que se asocian. Es decir, la comunicación móvil se relacionó con diversas normas, rutinas, roles, repertorios de acción y la moral de situaciones familiares, educacionales, interpersonales, de ocio y/o tiempo libre. En ese sentido, la introducción del teléfono móvil inteligente en dichas situaciones se realizó categorizando los discursos según la percepción de efectos negativos y positivos, a la vez que se identificaron las normas externas a los usuarios y las normas que el propio usuario se autoimpone o negocia con su entorno social respecto del uso de dichos dispositivos.

Dimensión	Sub-dimensión
Uso relacional del teléfono inteligente	Tipos de interacciones
	Cercanía afectiva con los interlocutores
	Tensiones entre lazos presenciales y mediados
	Valoración de los tipos de lazos construidos
Uso instrumental del teléfono inteligente	Coordinación de las actividades diarias
	Planificación a mediano plazo
	Obtención de información para desenvolverse en la vida cotidiana
Introducción del teléfono inteligente en situaciones presenciales	Percepción y valoración de efectos negativos
	Percepción y valoración de efectos positivos
	Normas externas a los usuarios
	Normas del usuario

Vida cotidiana: Como se estableció en el marco conceptual, la relación del usuario con los teléfonos móviles inteligentes no solo es de carácter individual, sino que está marcada por los contextos cotidianos en los que los utilizan. En ese sentido, los diversos ámbitos de la vida cotidiana pueden moldear el uso y significación de los Smartphones, restringiendo o fomentando tal o cual uso particular de las tecnologías móviles inteligentes. Esto, a su vez, tiene un impacto en el proceso de apropiación tecnológica.

Para abordar estas posibles variaciones contextuales en la relación de los usuarios con la telefonía inteligente, se definieron diversos ámbitos de la vida cotidiana que

presentaran un carácter transversal a la experiencia de los distintos entrevistados. A saber, se establecieron como ámbitos relevantes la familia, el estudio y las relaciones interpersonales. En esta última, se incluyen los amigos, la pareja, los conocidos y las actividades de ocio y tiempo libre. Se debe mencionar que dichas dimensiones de la vida cotidiana se entendieron como cualquier rutina, repertorio de acción, rol social y juicio o norma, que hagan referencia al uso de los teléfonos móviles inteligentes en el marco de alguna de dichas esferas de lo social. En cada subcategoría se recopilaron y sistematizaron los fragmentos discursivos que hacen referencia a las implicancias y los usos de los teléfonos móviles inteligentes en cada una de dichas esferas cotidianas.

En virtud de hacer dialogar ambos conceptos, para cada esfera de lo social se utilizaron las dimensiones de la comunicación móvil pertinente. Es decir, los usos ligados a familia, estudio o relaciones interpersonales se clasificaron a su vez siguiendo la clasificación de uso relacional, uso instrumental e introducción del teléfono inteligente en situaciones presenciales propuestas en base al concepto de comunicación móvil.

Por lo dicho, la matriz para la categorización y clasificación de la información siguió el esquema que muestra a continuación:

Dimensión	Categoría
Familia	Uso relacional del teléfono inteligente
	Uso instrumental del teléfono inteligente
	Introducción del teléfono inteligente
Estudio	Uso instrumental del teléfono inteligente
	Introducción del teléfono inteligente
Relaciones interpersonales	Uso relacional del teléfono inteligente
	Uso instrumental del teléfono inteligente
	Introducción del teléfono inteligente

Apropiación tecnológica: Si bien es el concepto que da sentido a la presente investigación, su comprensión emerge como una categoría transversal. En ese sentido, se considera que **los usos y significaciones** de los teléfonos móviles inteligentes más

relevantes para la vida cotidiana de los entrevistados, permiten inferir el nivel de apropiación de los usuarios jóvenes, y las principales características de dicho proceso. Es decir, es un concepto de segundo orden analítico, por lo que se le aborda a modo de conclusión.

VI. Resultados de la investigación: Usos y significaciones cotidianos de los teléfonos móviles inteligentes en jóvenes de Santiago

Las posibilidades de uso, apropiación y significación de los teléfonos móviles inteligentes, al ser definidas desde la perspectiva de la convergencia tecnológica, pueden ser descompuestas entre los discursos referentes al dispositivo, sus aplicaciones y su relación con otras tecnologías. Por su parte, la comunicación móvil permite indagar sobre usos relacionales e instrumentales y su imbricación en los diversos contextos de acción cotidianos. Cada una de las categorías mencionadas se expresa en un apartado de los resultados, junto con una última categoría que aborda la relación entre la ubicuidad de los teléfonos móviles inteligentes y determinados contextos presenciales.

En términos de estructura, los apartados están compuestos por sub-apartados que corresponden a divisiones temáticas que ayudan a entender de mejor forma la dimensión en particular. Cabe mencionar que, cada apartado y sub-apartado es una sistematización de los relatos de las y los usuarios acompañada por extractos de sus frases que ilustran los diversos usos, opiniones, valoraciones y sensaciones acerca de los teléfonos móviles inteligentes en el marco de la vida cotidiana. Los apartados tratan sobre los siguientes temas:

- En el primer apartado se caracterizan los rasgos más importantes para la adopción y valoración de los Smartphones en los jóvenes. Se profundiza sobre los tipos de canales de comunicación, las prácticas más comunes entorno a estos y la importancia del ambiente comunicativo que emerge de su conjugación. Los elementos descritos en el primer apartado sirven de base para los apartados siguientes, toda vez que caracterizan de manera general el contexto de utilización de los teléfonos móviles inteligentes a nivel de las y los jóvenes usuarios y su entorno social.

- En el segundo apartado se describen y caracterizan los resultados más significativos en torno a las prácticas relacionales de las y los jóvenes usuarios de teléfonos móviles inteligentes. Primero se expone una serie de prácticas ligadas a la mantención de la comunicación con las redes personales más cercanas. El segundo momento, trata sobre las redes sociales de internet como un espacio para la construcción de identidad, para la

integración en el espacio relacional juvenil y para la sociabilidad de las y los jóvenes usuarios. Por último, se expone una breve síntesis e interpretación de ambas dimensiones.

- La tercera parte del análisis busca describir y caracterizar los usos instrumentales de los teléfonos móviles inteligentes. Destaca la posibilidad de planificación y coordinación constante. El apartado se divide entre las prácticas relacionadas con la educación y las prácticas relativas a la familia, amigos, pareja y jóvenes en general. Por último, se expone una breve síntesis e interpretación de ambas dimensiones.

- En el cuarto y último apartado se describen y caracterizan las principales prácticas y valoraciones que manifiestan los usuarios jóvenes entorno a la inclusión de los teléfonos móviles inteligentes en ciertas situaciones cotidianas. El apartado se divide entre los contextos educacionales y las relaciones interpersonales (familia, pareja, amigos, etc.). Por último, se expone una breve síntesis e interpretación de ambas dimensiones.

Comunicación Móvil: La importancia del Smartphone para los jóvenes

En la actualidad, para las y los usuarios entrevistados, las tecnologías de la información y comunicación son centrales en sus prácticas diarias. Dentro de la amplia gama de dispositivos tecnológicos que utilizan destacan a los Smartphones, puesto que “el celular es como fundamental pa’ todo” (FG12: Hombre, C3-D, 15-18).

En efecto, de sus relatos se desprenden una gran variedad de usos a las tecnologías móviles inteligentes. Algunos de los usos mencionados son: el consumo multimedia; compartir contenido personal, consumir y comentar el contenido de otros; buscar direcciones; jugar videojuegos; resolver dudas que surgen en el quehacer diario; distraerse de las actividades que se están realizando mirando videos, fotos o el chat; apoyarse de internet para completar una tarea; comprar o pagar todo tipo de productos y servicios a través de la web; usar software especializados para el trabajo, los estudios o por recreación; distraer al hermano menor, primos o hijos; contactarse con los padres; comunicarse con familiares, cercanos o lejanos; registrar reuniones sociales y compartir el contenido audiovisual en línea.

La lista es extensa, pero en lo central da cuenta de la versatilidad de prácticas asociadas a los teléfonos inteligentes.

Celular dejó de ser el celular básico que sólo servía para llamar. Tiene de todo, es como un computador pequeño (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Yo antes ocupaba harto el computador pero, ahora ya como que el computador no lo ocupó. Puro celular porque lo mismo que buscaba en el computador, lo puedo buscar en el celular (FG 14: Mujer, C3-D, 15-18).

Del relato de las y los jóvenes usuarios se infiere que los teléfonos móviles inteligentes poseen una gran versatilidad de usos que les permite incorporarlos a una amplia cantidad de actividades cotidianas. Dicha versatilidad es relacionada por los entrevistados de manera indirecta con la convergencia de tecnologías, toda vez que, describen y valoran la alta cantidad de funcionalidades que reúnen los Smartphones. Desde una posición práctica y pensando en sus actividades cotidianas, los teléfonos móviles inteligentes desplazarían al computador como la tecnología más útil y práctica para el día a día:

Como que todo es más fácil, todo es como más inmediato. Como que hace que yo tenga que tener menor esfuerzo en hacer las cosas. Se logran las cosas más rápido, en menos tiempo. Ya, tengo que hacer esto, capaz que si no tuviera las tecnologías me demoraría tres días. Y ahí me demoro con suerte 15 minutos. Entonces es como eso, es inmediatez, y me ayuda, con más facilidad (FG 15: Mujer, 19-25, C1-C2).

La gran versatilidad de funciones y posibilidades implica una plasticidad para ser amoldado a la vida cotidiana de cada usuario. Ya sea a nivel relacional como a nivel práctico, los Smartphones simplifican y agilizan una amplia variedad de aspectos de la vida de quien los usa. Lo anterior es reconocido por las y los jóvenes usuarios cristalizando en un discurso transversal sobre su utilidad para afrontar las diversas actividades del día a día. Dentro de los calificativos que se les dan, resaltan los relacionados con la simplificación y el ahorro de tiempo en las actividades diarias: “Simplificai las cosas. Podí hacer más cosas a la vez” (FG 15: Mujer, 19-25, C1-C2). Ya sea porque las actividades son más fáciles, porque evita procesos manuales o porque hace prescindibles ciertos desplazamientos espaciales (ir a una

biblioteca, al banco, a visitar a un amigo, etc...), el hecho es que los jóvenes actualizan e incorporan dichas posibilidades prácticas en su vida cotidiana, transformando en algo prioritario el poseer un teléfono móvil inteligente:

Entrevistado 1: De hecho yo te diría que es raro no tener tecnología.

Entrevistado 2: Es que en esta época la prioridad de la gente es tener un buen celular (FG 9: Hombres, C1-C2, 19-25).

Dentro de la versatilidad de prácticas asociadas al uso de Smartphones, el aspecto donde más resaltan, según los entrevistados, es en las comunicaciones móviles. Esto se debería, en parte, a temas de accesibilidad:

Es gratis y reemplaza a la mensajería de texto que te cobran, pero acá es gratis y puedes mandar audios, videos, archivos. De todo (FG 1: Hombre, C1-C2, 15-18).

Igual el acceso a la tecnología ya está al alcance de la mano (...) Ya no es un lujo tener tecnología, es como parte de la vida no más (FG 9: Hombres, C1-C2, 19-25).

En dicho escenario, tanto las facilidades de acceso a los dispositivos como el abaratamiento de los costos de la comunicación móvil, contribuirían a generar un contexto intersubjetivo en el que tener un celular y comunicarse por él es algo común y extendido entre las redes de contacto de los entrevistados:

Se ponen a hablar, pueden estar hablando horas y no te va a salir nada. Ni siquiera vas a gastar plata. O mensajear también. Entonces es más cómodo, es más práctico (FG 2: Hombre, C3-D, 19-25).

Teniendo todos estos factores presentes, es posible entender cuando los usuarios jóvenes declaran que su comunicación móvil es mucho más constante y densa que con los celulares tradicionales. A nivel de usos, esto implica la conjugación de diversos tipos de comunicación según sea el destinatario, lugar o el fin comunicativo. En las entrevistas se pueden reconocer al menos tres tipos de canales de comunicación ligados al uso de los Smartphones: las llamadas telefónicas tradicionales, servicios de mensajería instantánea

como WhatsApp y las redes sociales de internet como Facebook. A continuación se describen los usos y significaciones asociados a cada canal.

De los tres canales que se conjugan en los Smartphones, la llamada telefónica es el canal que más tiempo tiene desde su implementación, siendo ampliamente conocido y utilizado por personas de todas las edades:

Hay mamás que ya no pueden [aprender] y necesitan llamar y quedaron con llamar (...). Mandar un mensaje de texto no existe para ellas (FG 2: Hombre, C3-D, 19-25)

Como se aprecia, su gran adopción las hace especialmente útiles con personas que no poseen competencias tecnológicas para usar ni los servicios de mensajería multimedia ni las redes sociales. Lo anterior, se debería a que en el entorno de las y los entrevistados, los adultos, en muchos casos, no saben utilizar del todo las redes sociales y la comunicación vía mensajería instantánea, por lo que se tiende a preferir canales más simples y directos como las llamadas para hablar con ellos.

En relación a las posibilidades comunicativas vía mensajería instantánea, las y los usuarios jóvenes declaran utilizarla durante todo el día como una suerte de conversación extendida que, aun cuando prácticamente no termina, es dejada de lado si la situación o el contexto lo ameritan:

Yo cuando me despierto lo primero que tomo es el celular y lo reviso porque siempre llegan mensajes en la noche y no falta como el que te escribe a la 1 de la mañana. Entonces me levanto, lo reviso, me voy a bañar y después todo el día en el celular. En el colegio, después llego a mi casa y también en el celular (FG 3: Hombre, C1-C2, 15-18).

El hecho de que las conversaciones vía mensajes generen un registro, permite retomar una conversación con posterioridad, solo se requiere leer los mensajes no vistos para retomar el hilo y continuar con la interacción. Dicha característica las hace muy útiles en contextos restrictivos o en momentos donde no pueden dedicar mucho tiempo a prestar atención al celular, puesto que leer y/o responder los mensajes solo requiere de un momento libre (para

los más hábiles bastan unos segundos). En situaciones más distendidas, lo textual es mezclado con fotografías, links de internet, audios, notas de voz y videos, según sean las necesidades del usuario, del momento o del mensaje: “Tiene las notas de voz, que si me da flojera escribir, hablo” (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Es más cómodo pa’ mí, es mucho más cómodo anotar más cosas y decirlas por WhatsApp que por teléfono. Claro, aunque igual a veces hablo con ella cosas puntuales y sería. Pero siempre WhatsApp (FG 2: Hombre, C3-D, 19-25).

En relación a las llamadas telefónicas, se genera una distinción clara, mientras que los mensajes se acomodan a las conversaciones de carácter más lúdico que no demandan (necesariamente) la atención inmediata, las llamadas telefónicas son adecuadas para temas que requieren mayor atención puesto que se asemejan a una interacción cara a cara (son dialógicas y en tiempo real). En ese sentido, las llamadas serían más dependientes del contexto y la situación en la que se encuentren las personas que las comunicaciones vía mensajería instantánea o a través de redes sociales. Como se verá más adelante, en determinadas situaciones sociales, como la sala de clases, se limitan los usos de las tecnologías móviles, haciendo muy difícil recibir o realizar una llamada en dichos momentos.

Por último, existen las posibilidades de interacción brindadas por las redes sociales³. En dicho caso la comunicación no es necesariamente directa, vale decir, lo que se sube o se comparte no siempre cuenta con un emisor claro, sino que apunta a toda la red de contactos del o la joven.

La particularidad de las redes sociales es que se posicionan como un espacio público en el que cada persona publica los mensajes, videos, audios y/o fotografías que le parezcan relevantes de compartir. En la mayoría de los casos, lo que se comparte dice relación con la vida personal del usuario, transformando a las redes sociales en un lugar de exposición de sí mismo, a la vez que, es un lugar que permite obtener información de los demás: “Es que Facebook es como para demostrar (...) como mostrarse” (FG 1: Hombre, C1-C2, 15-18).

³ El uso y significación de las redes sociales se aborda en el sub-apartado “Redes sociales de internet: exposición, integración e identidad”

Pero por sobre todo, es un espacio de interacción con las redes de contactos, permitiendo reafirmar las pertenencias grupales de las y los usuarios jóvenes. Cabe señalar que cuestiones de carácter instrumental también son soportadas por las redes sociales, como la organización de eventos para una gran cantidad de personas o el pedir ayuda, algún dato, información, etcétera... de forma abierta a toda la red de contactos.

Independiente de su análisis por separado, estos tres canales de comunicación se imbrican en el actuar cotidiano de las y los usuarios jóvenes, pasando de uno a otro según sea necesario. La comunicación tipo chat, a través de mensajería instantánea, es el medio básico y más extendido de comunicación con amigos, conocidos, jóvenes en general y personas de todas las edades que poseen las competencias necesarias. Esto se debe a su plasticidad y versatilidad para acomodarse a los ritmos cotidianos de cada usuario sin interrumpir o crear distracciones en los contextos de uso.

Por tanto, los servicios de mensajería instantánea, con conversaciones que comienzan en la mañana y continúan hasta la noche, ya sean grupales o privadas, son el hilo conductor de las interacciones a distancia de las y los jóvenes. Sin embargo, no son el único canal utilizado: constantemente una conversación vía mensajería instantánea deriva en una conversación telefónica o en una interacción vía redes sociales. Lo mismo puede ocurrir con alguna publicación en Facebook, que en tanto medio de exposición, puede motivar una conversación de chat o telefónica sobre el contenido mostrado: ““Oh, cachaste lo que le pasó”. Y después que lo leí en Facebook, lo comenté en WhatsApp” (FG 4: Mujer, C3-D, 19-25). A su vez, las conversaciones telefónicas se hacen muy relevantes para temas personales, íntimos o tareas urgentes.

En resumen, las tecnologías móviles inteligentes son muy utilizadas por las y los jóvenes usuarios para sus quehaceres diarios, para sus necesidades comunicativas y el ocio. Su amplia aceptación no solo se expresa en una valoración positiva, que destaca la rapidez, la inmediatez y la facilidad de uso, sino que además las transforma en una prioridad para la vida actual: “Facilita la vida. Facilidad de comunicarse” (FG 3: Hombre, C1-C2, 15-18). Esto debido a que cada usuario encuentra en su teléfono móvil inteligente una convergencia de

tecnologías, formatos y aplicaciones que le permiten amoldar dichos dispositivos a sus actividades cotidianas agilizándolas y simplificándolas en muchos casos.

Al mismo tiempo, las comunicaciones móviles, variadas en formas y formatos, se complementan generando un rico ambiente comunicativo que copa el día de los jóvenes usuarios, haciendo de los teléfonos móviles inteligentes artefactos muy importantes en la estructuración de sus prácticas comunicativas, en la construcción de sus lazos interpersonales y en la mantención de sus grupos de pertenencia. Por lo anterior, es posible inferir que el estilo de vida de las y los usuarios jóvenes supone el uso de los Smartphones en las diversas esferas de su vida cotidiana, tal que sin estos dispositivos, sus rutinas diarias cambiarían.

Uso relacional

Este apartado presenta los resultados más significativos en torno a las prácticas relacionales de las y los jóvenes usuarios de teléfonos móviles inteligentes. Primero se expone una serie de prácticas ligadas a la mantención de la comunicación con las redes personales más cercanas, resaltando la sensación de acompañamiento que genera mantener la comunicación móvil durante todo el día. El segundo momento trata sobre las redes sociales de internet como un espacio para la construcción de identidad, para la integración en el espacio relacional juvenil y para la sociabilidad de las y los jóvenes usuarios, todo a través de las comunicaciones móviles y el contenido multimedia. Por último, se expone una breve síntesis e interpretación de ambas dimensiones.

Sentirse acompañado: La portabilidad de familiares y amigos

Al estar fuertemente imbricadas en las rutinas cotidianas de las y los jóvenes usuarios (y de usuarios de todas las edades), las comunicaciones móviles permiten un contexto interactivo constante, en el cual se conversa durante todo el día con amigos, conocidos, pareja o familia.

Mi vida igual ha cambiado porque ahora tener internet 24 horas al día es bacán, porque puedo hablar con mi pololo todo el día. Puedo saber si mi hijo está bien o si mi hijo fue al jardín (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18).

Las distancias físicas con las personas cercanas afectivamente se ven reducidas con los Smartphones pudiendo generar una presencia mediada que “sirve para mantener relaciones con la gente en general” (FG 9: Hombre, C1-C2, 19-25). Dicha mantención de las relaciones interpersonales se expresan a nivel práctico en conversaciones grupales o personales de WhatsApp, en comentarios en las redes sociales, llamadas telefónicas, etc. Un universitario comenta como sigue interactuado con amigos cuando no están juntos gracias al teléfono móvil inteligente: “con los amigos uno comparte las tallas, muchos tienen muchos grupos en WhatsApp y algunas tallas van para un grupo, otras, van para otro, pero todas a través de eso [Smartphone]” (FG 9: Hombre, C1-C2, 19-25). Para otros, el uso de las videoconferencias es relevante:

Como yo lo veo en el sentido de que mi hermano no vive con nosotros, vive en Calama, entonces igual sería bacán que si él nos llamara que salga él...y para poder verlo o... por Skype (FG 4: Mujer, C3-D, 19-25).

La multiplicidad y plasticidad de los diversos canales de comunicación móvil es algo relevante para las y los usuarios jóvenes. En sus relatos es común el hecho de complementar las videoconferencias, las fotografía, los audios, las llamadas telefónicas y las conversaciones vía texto. Según su valoración esto enriquece las interacciones, asimilándolas a una de carácter presencial.

Yo, por ejemplo, tengo familia en Holanda, mi familia paterna. Y mi abuela, mi tía abuela, todos tienen Facebook. Entonces y como que se manejan más que yo, eso es lo que me sorprende. Por ejemplo, mi abuela sube videos, sube fotos, sube así como (risas) y decí en qué momento aprendió (FG 11: Mujer, C3-D, 15-18).

En este ambiente comunicativo, la utilización de las redes sociales también es importante. Sus usos más comunes son la visualización de la información que se comparte en los perfiles, la interacción vía comentarios, etiquetas y ‘me gusta’. Por ejemplo, una

estudiante comenta como su madre comparte los momentos importantes de su familia, junto con sus emociones a través de Facebook:

Mi hermana ayer se tituló [y su mamá] puso en todas las redes sociales habidas y por haber “ay, orgullosa de mi hija”. Estábamos cenando “mozo, sácame una foto” (FG 15: Mujer, C1-C2, 19-25).

Las redes sociales, no solo se perfilan como un medio de comunicación, sino que se las significa y usa como un espacio cotidiano más. En ese sentido, las redes sociales son un espacio legítimo para la exposición de la vida cotidiana, las opiniones y los afectos, transformándose en una herramienta grupal para la expresión de sus sentimientos y la exposición de momentos importantes.

Yo viajo mucho a la playa entonces siempre subo fotos de la playa. Y todos siempre en el colegio me dicen “ay fuiste a la playa, fuiste a la playa” (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18)

Tanto con las redes sociales como con los servicios de mensajería instantánea (WhatsApp), las y los jóvenes entrevistados participan de un ambiente comunicativo que les permite estar informados de sus contactos y crear grupalidad. Al mismo tiempo, esas interacciones e informaciones publicadas pueden ser trasladadas a sus conversaciones presenciales, gatillando muchas veces, más interacciones cara a cara. Por tanto, es posible evidenciar que no existe una separación entre la comunicación mediada y la comunicación cara a cara, más bien son un complemento.

En ese sentido, a nivel de las prácticas concretas de las y los usuarios jóvenes, no hay mucha distinción entre interactuar mediáticamente con la mamá que está en el trabajo, un amigo que vive en otra región, los compañeros de colegio de otra comuna o los abuelos que viven en otro país:

Mi abuela se fue como hace tres o cuatro días a Canadá y todos los días manda videos. Que llama por Facebook. Entonces realmente es como tenerla en la casa y como si

realmente siguiera aquí en Chile y no pues, ella está en otro país, a diez horas de acá (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18)

Por tanto, el teléfono móvil inteligente también se usa para comunicarse con personas cercanas afectivamente pero que se encuentran alejadas geográficamente. Las personas con las que se suele mantener interacciones a distancia son familiares y amigos. Puesto que no existe la posibilidad de encuentros cara a cara, la complementariedad de canales es muy valorada.

La comunicación móvil también se expresa con la posibilidad de participar en comunidades de interés, que reúnen virtualmente a personas de diversas partes del mundo. Una joven relata su experiencia al participar en un foro de animé:

Hoy día, por ejemplo, me gusta el animé y me meto a un foro de animé y conozco a gente de todo el mundo que le encanta el animé y todos practicamos japonés juntos. Y quizás no estemos al lado pero, como que filo, uno se siente acompañado con gente que comparte tus intereses en el fondo (FG 7: Mujer, C3-D, 19-25).

Poder conocer gente y cultivar lazos afectivos sin necesidad de conocerse físicamente también es posible en función de que los usuarios actualicen, mediante sus prácticas cotidianas, dichas posibilidades. No obstante, será en función de los intereses y ritmos de vida de cada quien que esto puede concretarse y, según lo analizado en las entrevistas, dichas prácticas no son tan extendidas como las ligadas a la comunicación con las redes cotidianas o con las personas cercanas afectivamente pero que están lejos. Aun así es posible rescatar la posibilidad de crear lazos de importancia a pesar de la distancia y de no conocerse en un contexto presencial, siendo tan válidos como otros contactos cotidianos.

Ahora bien, aun cuando las prácticas de comunicación móvil puedan ser simples, al ser constantes generan una sensación de cercanía y acompañamiento de las redes interpersonales:

Si dejai [los teléfonos inteligentes] un día te empezai a sentir solo porque ya no tení a tu amiga pa contarle lo que te pasó al tiro, ya no podí decir no sé, que te quedaste sin plata (...) No sé, como que siento que uno se podría sentir un poco más sola porque

al estar conectado todo el rato igual estai como acompañado. Sabí que sacai el celular y tení a todo el mundo a tu disposición (FG 13: Mujer, C1-C2, 19-25).

Es decir, se porta en el celular a los amigos, la familia, la pareja y cualquier persona que sea relevante. Gracias a la portabilidad de las redes interpersonales, se puede, entre otras cosas, compartir lo que va pasando, comentando noticias, las publicaciones en Facebook, contar anécdotas cotidianas, etc. Esto les genera una sensación de cercanía y acompañamiento, sintiendo que ellos están presentes para sus contactos y que sus contactos están presentes para ellos:

Cuando no tenía [conexión] me sentía como desinformada, no sabía qué le estaba pasando a mi amiga o a mis compañeros, qué tocaba mañana. Como que me sentía desinformada (FG 14: Mujer, C3-D, 15-18).

En este marco de interacciones sociales, la preocupación por la conexión es constante, puesto que al centrar las comunicaciones en los teléfonos móviles inteligentes, no contar con uno es estar parcialmente incomunicado: “En una red social pasan miles de noticias o cosas que postean los amigos. Entonces un día que uno no se conecte es un día desinformado” (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

La sensación de desinformación y desconexión se repite a lo largo de muchas entrevistas grupales, ratificando que la vida social de las y los entrevistados se basa en la posibilidad de conexión a distancia. Al mismo tiempo, se reafirma que las comunicaciones móviles son tan importantes como las presenciales para la reafirmación de los grupos de pertenencia, el desarrollo de las amistades, el cultivo de las relaciones afectivas con la pareja o la familia, entre muchas otras formas de socializar.

Yo tengo un amigo así que no tiene, o sea tiene Facebook pero, no tiene celular ¿cachai? Entonces igual me cuesta caleta encontrarlo en la casa, verlo, igual lo veo re poco porque no lo puedo llamar, lo llamo a la casa y casi nunca está (FG 12: Hombre, C3-D, 15-18).

De igual forma que estar desconectado supone la sensación de desinformación o incomunicación con las redes interpersonales, el que un contacto no posea internet, perfil de Facebook o teléfono, lo transforma en una persona de difícil acceso, generando inconvenientes para quién lo quiera contactar. Según uno de los entrevistados, esto incluso podría implicar ver menos a una persona.

Volviendo sobre la idea de seguir interactuando mediante una presencia mediada, el que un joven no posea conexión implica que no está ahí para conversar, para interactuar, para bromear, para contar o leer una anécdota cotidiana, etc: “si no tení celular como que no, no existí, una cosa así.” (FG 12: Hombre, C3-D, 15-18).

En aras de no sentirse incomunicados o excluidos, los jóvenes buscan asegurar su presencia en las redes sociales y servicios de mensajería multimedia, mediante prácticas de conexión constante:

Se me cae el celular, quedai como desconectado. Ahora todo el rato pal WhatsApp, mirando mi contacto, el mensaje. Mira si ahora miro mi teléfono debo tener cualquier WhatsApp que no he leído, en serio. No podí estar sin na' (FG 5: Hombre, C3-D, 19-25).

En ese sentido, no salir con el celular, no revisar el celular o no contar con conexión a internet, puede significar perderse una junta con amigos, no estar al tanto de lo que sucede con su entorno, no poder responder en tiempo real a una emergencia o simplemente sentirse solo durante el día, por lo mismo procuran estar constantemente conectándose.

En suma, ya sea con personas que se conoce a través de internet, con los amigos alejados geográficamente o con las personas que conforman las redes cotidianas, la comunicación a través de los teléfonos inteligentes genera una sensación de cercanía, una presencia mediada. Esto implica nuevas formas de entablar y crear lazos sociales. Aun cuando la telefonía e internet fijas permiten cultivar los lazos a pesar de las distancias, con la aparición de las tecnologías móviles, los contactos se hicieron más constantes y simples, eliminando ciertas barreras como los costos o las competencias que requería usar un computador.

Por otra parte, los Smartphones transforman en portables las redes de contactos, haciéndolas accesibles durante todo el día, a través de conversaciones telefónicas, interacciones con mensajería instantánea o interactuando por medio de las publicaciones en las redes sociales. La comunicación constante y enriquecida por los teléfonos móviles inteligentes genera una sensación de acompañamiento y cercanía en las y los usuarios jóvenes. Esto implica por un lado, que su día a día transcurre en presencia (mediada) de sus más cercanos y, por el otro, empuja a mantener un ritmo de conexión constante durante el día: las tecnologías móviles inteligentes pasan a ser centrales en las interacciones diarias de sus usuarios por lo que estos se procuran contar con ellas.

Redes sociales de internet: Exposición, integración e identidad

Como se adelantó en el sub-apartado anterior, las redes sociales de internet son una herramienta comunicativa muy significativa para las y los jóvenes usuarios y su entorno social. Dentro de las diversas redes sociales, las y los entrevistados comentan que la aplicación preferida para compartir y ver lo que sus contactos publican es Facebook:

Facebook es como pa saber lo que hace el otro porque realmente la gente no lo admite pero, ve los perfiles de las personas. Es como pa' sapear, una cosa así (FG 12: Hombre, C3-D, 15-18).

El uso de Facebook es fundamental en sus interacciones con amigos, conocidos y familia, puesto que les permite, a través de las publicaciones y de los mensajes multimedia, “saber lo que están haciendo tus amigos, así como en tu círculo.” (FG 8: Hombre, C1-C2, 15-18). No obstante, junto con prácticas de comunicación ligadas a los cercanos (detalladas en el sub-apartado anterior), con las redes sociales de internet es posible informarse sobre una extensa cantidad de personas:

Es que no sé si un lazo de amistad hay. Pero es como que sabes que está vivo. Sí, como que tenía información de la persona. Por ejemplo, yo tengo la amiga de mi

infancia que no la veo nunca, pero me meto a su perfil y veo que está pololeando. Y que sale del colegio y que no sé qué.” (FG 8: Hombre, C1-C2, 15-18)

Como se aprecia en las palabras citadas, las redes sociales de internet y en especial Facebook, tienen la particularidad de mantener el contacto con la gente que se tiene o ha tenido un vínculo en lo cotidiano. El usuario, en tanto centro de su red de contactos, se hace accesible, a la vez que, puede acceder a la información de todos sus contactos generando un contexto ampliado de comunicación (indirecta) en el cual se integran y posicionan los jóvenes usuarios a través de contenido.

Dicho contenido es variado. Por ejemplo, un escolar comenta: “Yo publico lo que hago, no sé, cuando estoy con un amigo o en un carrete donde estoy” (FG 3: Hombre, C1-C2, 15-18). Para otro es importante destacar sus actividades recreativas: “Yo subo lo que hago: o sea, de repente, andando en bicicleta, subo fotos” (FG 3: Hombre, C1-C2, 15-18). Una estudiante de universidad comenta sus preferencias a la hora de publicar: “En Facebook generalmente me gusta compartir mucho mis trabajos, mis fotos, los trabajos para la u, mis dibujos” (FG 7: Mujer, C3-D, 19-25). Cabe mencionar que estas prácticas no solo son de carácter individual, sino que gran parte de lo que se publica está relacionado a los grupos de pertenencia como amigos, compañeros de curso y la familia. El etiquetar personas es una herramienta que permite vincular los diversos perfiles a un contenido multimedia y así dar cuenta de que la actividad fue compartida. Con dichos contenidos grupales se afianzan los lazos y se da cuenta tanto de una identidad individual como de una grupal.

Se aprecia que el contenido con el cual buscan posicionarse dentro de su espacio relacional, se refiere a ellos mismos, sus cercanos y las actividades cotidianas que realizan. En ese sentido, los usuarios que buscan hacer públicos los acontecimientos de su vida encuentran en los Smartphones una conjunción de tecnologías como cámaras, herramientas de edición básicas y acceso a las redes sociales de internet, hecho que les hace muy simple el crear y compartir contenidos. Por otra parte, ese contenido compartido permite ver y ser visto influyendo en las relaciones presenciales, en la identidad y en la integración de las y los jóvenes usuarios: “Antes la aceptación era, no sé, llegar a un grupo de amigos, que tu caerai’

bien (...) Ahora es a través de tu contenido, de lo que tú tení o lo que tú reflejai en las redes sociales” (FG 9: Hombre, C1-C2, 19-25).

Siguiendo a las y los entrevistados, el contenido compartido en las redes sociales de internet refleja su identidad y por ende es importante saber qué publicar. Al respecto, se comenta que habría ciertos criterios implícitos al momento de publicar. Un primer criterio sería no mostrar o decir cosas tan triviales como “me estoy comiendo un pan, me estoy tomando un té” (FG 14: Mujer, C3-D, 15-18). En los discursos se identifica una valoración negativa de la sobre exposición: “de repente me aburre un poco cuando la gente ya llega a un punto de escribir todo lo que hace en su vida diaria” (FG 7: Mujer, C3-D, 19-25).

Un segundo criterio se relacionaría con las emociones y comentarios que se publican: “La otra gente pone: “Estoy triste” y uno lo encuentra más raro que poner: “estoy feliz”” (FG 4: Mujer, C3-D, 19-25). En ese sentido las y los entrevistados dicen que “la gente también...solo aprueba las cosas positivas” (FG 4: Mujer, C3-D, 19-25) obviando que los estados de ánimo pueden variar y que en el día a día no todo es necesariamente positivo. Por tanto, en las redes sociales se tendería a mostrar aspectos positivos de la vida cotidiana, evitando las emociones negativas y priorizando lo extra rutinario como salidas con amigos, viajes y fiestas.

Las reglas implícitas para publicar en redes sociales llevan a un grupo de los entrevistados a plantear que lo expuesto es poco honesto:

Como que no engancho mucho (...) eso que están todos felices y todos comen rico y todos lo pasan bien, lo encuentro como chanta (FG 13: Mujer, C1-C2, 19-25).

Al mismo tiempo que me gusta, lo encuentro falso (FG 13: Mujer, C1-C2, 19-25).

Incluso comentan que las personas podrían mentir para agradar: “por ejemplo se daría el caso, de no sé, una mina o un mino dice “no, estoy carreteando”, ya, todos “oh, está carreteando” y en verdad está en su casa.” (FG 9: Hombre, C1-C2, 15-18). En definitiva, cierto grupo de jóvenes se vuelven escépticos de lo que se comparte en las redes sociales y terminan por alejarse de ellas.

En suma, las redes sociales de internet, especialmente Facebook, se transforman en un espacio de socialización, en el que las y los usuarios entrevistados se integran a través de la exposición de información de ellos y de su vida cotidiana. Por tanto, la identidad y la construcción de lazos están relacionadas con la exposición en redes sociales de internet, tal que la sociabilidad de las y los jóvenes no se entiende de igual forma sin el nuevo espacio interactivo que suponen las redes sociales de internet. Por lo dicho, es posible afirmar que si para el año 2006 Aguado y Martínez concluían que el móvil era “una herramienta a través de (y en torno a) la cual se difunden imágenes de la vida cotidiana” (p. 330), en la actualidad, las redes sociales son la herramienta que ayuda a hacer visibles las cotidianidades de sus usuarios, brindándoles un espacio cotidiano de exposición, integración y encuentro.

Recapitulación de los principales usos relacionales de los teléfonos móviles inteligentes

En el presente apartado se evidencia la alta importancia de las comunicaciones móviles para las y los jóvenes usuarios. Al estar constantemente conectados a internet, los entrevistados y sus redes de contactos generan un contexto comunicativo rico en intercambios lo que les brinda una sensación de cercanía, una presencia mediada. Esto implica por un lado, que su día a día transcurre acompañados comunicativamente de sus más cercanos y, por el otro, empuja a mantener un ritmo de conexión constante durante el día: los teléfonos móviles inteligentes pasan a ser centrales en las interacciones diarias de las y los jóvenes usuarios por lo que se procura contar con ellas.

A su vez, las diversas herramientas como las redes sociales de internet y las conversaciones grupales de WhatsApp permiten desarrollar nuevas formas de entablar y crear lazos sociales. Mientras que WhatsApp permite conversaciones que se acomodan a los ritmos cotidianos de cada usuario y también posibilita conversaciones grupales, las redes sociales de internet, especialmente Facebook, se transforman en un espacio de interacción y exposición pública, en el cual las personas exponen a sus redes de contactos información de su vida personal proyectando una identidad individual y/o grupal. Es decir, la telefonía móvil inteligente contribuye a hacer visibles las cotidianidades de las y los usuarios, brindándoles un espacio de exposición, integración y encuentro.

Uso instrumental de los teléfonos inteligentes para la vida cotidiana

La comunicación a través de los teléfonos móviles inteligentes no solo se expresa en términos de mantención de las redes de contactos a nivel integrativo. Debido al contexto comunicativo persistente se hace posible la emergencia de un tipo de uso instrumental que encuentra en dichos dispositivos una serie de herramientas para abordar de mejor forma los quehaceres cotidianos. El presente apartado presenta los resultados más relevantes en relación a dicho uso instrumental.

En primer lugar se describen y caracterizan los usos instrumentales de los teléfonos móviles inteligentes en relación a los estudios desde diversas perspectivas. A saber, se abordan las prácticas desde las instituciones educacionales y las prácticas de las y los estudiantes tanto dentro como fuera de los establecimientos educacionales. Al mismo tiempo, se caracterizan diversas situaciones ligadas al estudio y cómo se introducen los Smartphones en éstas. En segunda instancia, se identifican prácticas de coordinación ligadas a las relaciones interpersonales, destacando la planificación sobre la marcha, el poder coordinarse grupalmente y la difusión a través de las redes sociales. Por último se presenta un breve resumen.

Telefonía móvil inteligente y estudios: Contingencia, planificación e información

Parte integral de la vida cotidiana de los jóvenes es cumplir con compromisos y obligaciones, así como también reunirse con familiares, amigos y parejas. En un contexto urbano que implica estar constantemente a distancia con la mayoría de las personas con las que se debe interactuar, las tecnologías móviles son canal comunicacional capaz de sortear la distancia física.

En dicho contexto, las instituciones educacionales presentan una aproximación dispar hacia la telefonía móvil inteligente. A saber, mientras que la educación superior hace un uso

intensivo de las herramientas que brindan las TICs, en los colegios la situación es dispar. Ambas realidades plantean escenarios distintos para las y los jóvenes usuarios.

Las instituciones de educación superior se han apropiado de las diversas herramientas que ofrecen las TICs hasta transformarlas en el principal canal de comunicación entre la institución y los alumnos:

Si ahora hasta las notas te las pasan, te las ponen en una web, onda como un portal (...) Ya nada te lo entregan a ti, sino que todo es por Internet. Tení que mandar algún papel, no sé po, algún trabajo: “Envíelo por correo” (...) Profe suba alguna guía, la sube al foro (FG 2: Hombre, C3-D, 19-25).

Te obligan al final a conectarte porque todos los ramos suben todas las materias, suben los powers, suben las pautas, suben todo, las notas. Y los profesores dicen: “Métase a internet, búsquelo usted (FG 4: Mujer, 19-25, C3-D).

En efecto, a través de diversas plataformas web se entregan notas, fechas de pruebas, informaciones, lecturas recomendadas, pautas de trabajos, etc... Esto supone que los jóvenes deben estar accediendo constantemente a internet y el Smartphone es el medio más cómodo según relatan. Al mismo tiempo, se presupone el uso de elementos digitales como procesadores de texto (Word, Excel y PowerPoint) y la constante conexión a internet de los alumnos. En general, la mayoría de los universitarios son conscientes de la importancia de estar conectados para poder cumplir con las obligaciones de la educación superior.

Al cambiar hacia la experiencia de los escolares se constata que, aun cuando este tipo de prácticas también se dan en ciertos colegios, es algo poco extendido y no configura un elemento base para la comunicación entre alumnos y profesores, como sí lo es en las universidades, institutos y centros de formación técnica:

En mi liceo de ahora todo en papelógrafo, escrito, porque cuando uno tiene que proyectar algo, los data, no hay muchos (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Mi colegio que está más conectado con la tecnología, los profesores suben las clases, los power point y mandan las tareas. Todo al correo del curso. Entonces igual uno tiene que estar pendiente (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Al comparar los usos de la telefonía móvil inteligente en ambos tipo de instituciones, su integración no es homogénea, sobre todo en los colegios. No obstante, todo apunta a que cuando se usan las TICs, el objetivo es una mejora en los canales de comunicación y gestión de la información. Desde el punto de vista de los entrevistados, esto supone un contexto cotidiano que influye en su uso de los teléfonos inteligentes sin llegar a determinarlo.

Cambiando el foco hacia los usos concretos de los usuarios en tanto estudiantes, las diferencias institucionales se desdibujan. Esto se debe a que las prácticas de escolares y estudiantes de educación superior son similares respecto del uso de la telefonía móvil inteligente. Destacan especialmente los usos ligados al trabajo a distancia y los grupos de WhatsApp o Facebook para intercambiar información:

Ya ni siquiera hay que juntarse (...) los dos tenemos el trabajo abierto y ya le voy a cambiar esta parte, ya le voy a agregar esto y el otro está viendo lo que está haciendo (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18).

Según la experiencia de las y los entrevistados, el uso de Smartphones les permite ponerse de acuerdo sobre los trabajos a medida que estos avanzan. Ya sea en intervalos de tiempo o en tiempo real, los estudiantes pueden ir comentando los avances y tomando decisiones cada cierto tiempo, o bien, pueden estar todo el tiempo comunicados entre sí. También es posible trabajar en archivos online de edición simultánea.

Si se puede hacer por internet para mí mejor, porque es más cómodo (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Se debe señalar que el trabajo a distancia no es la mejor opción para todos, algunos prefieren seguir juntándose, argumentado que la coordinación es mejor en persona y al mismo tiempo pueden cultivar los lazos entre pares. No obstante las preferencias personales, existen una serie de factores como los problemas de tiempo o la lejanía de los hogares que

hacen del trabajo a distancia la única opción en muchas situaciones. En ese sentido, es muy habitual usar el trabajo a distancia, tanto que todos reconocían hacerlo con frecuencia.

Igual sirve harto el WhatsApp porque tenemos un WhatsApp con un grupo del curso entonces ahí como “ah mañana hay prueba”, “sí sabía”, o “oye este trabajo es para el miércoles”, “ah ya” (FG 11: Mujer, C3-D, 15-18).

En mí cumple una función porque en mi curso hacen grupos en Facebook. Yo soy cabeza de pollo, se me olvidan los trabajos y todo. Entonces tengo que estar pendiente de eso porque siempre refrescan qué hay que llevar, qué hay que hacer (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Cuando voy y me falta materia, mándame una foto de materia que no tengo, porfa. Le sacan una foto, escribo, estudio (FG 1: Hombre, C1-C2, 15-18).

Además de la comentada utilidad para los trabajos a distancia, los grupos en servicios de mensajería instantánea y redes sociales también son utilizados para mantenerse informados de las obligaciones académicas y enviarse información respecto de los deberes. Para muchos estos grupos les ordenan su agenda académica que de otra forma se les haría más complicada. Por tanto, las prácticas cotidianas de uso del teléfono móvil inteligente ligadas a la participación en grupos para el estudio están muy extendidas; prácticamente la totalidad de los entrevistados (hombres o mujeres, de educación media o estudios superiores) decía participar de un grupo con dichas características.

A su vez, la mayor eficacia en la comunicación da ocasión para abordar de mejor forma ciertas contingencias. Por ejemplo, es posible que los profesores agreguen actividades dando aviso por emails o grupos en redes sociales, también se puede informar de manera oportuna cuando un profesor no asistirá o cambio de planes de último minuto, incluso sirve para que los estudiantes puedan gestionar grupalmente el cambio de una prueba o aplazar la entrega de un trabajo.

Para finalizar cabe señalar que debido al reducido tamaño de los celulares inteligentes, en actividades como buscar información sobre las materias, obtención de libros digitales o

hacer trabajos con editores de textos, se opta por computadores. Esto no impide que, de ser necesario, se usen los Smartphones para dichas labores, pero no sería su principal utilidad.

Resumidamente, las posibilidades de comunicación constante permiten un ambiente interactivo beneficioso para las labores educativas. Resaltan las posibilidades para trabajar de forma coordinada (a pesar de la distancia) y las plataformas de comunicación grupal, utilizadas para administrar de forma colectiva la agenda y los contenidos de cada curso. Asimismo, se relegan a un segundo las herramientas de procesamiento de textos y búsqueda de información en los Smartphones, dando prioridad a las TICs convencionales. Por otra parte, las instituciones educacionales que incluyen las comunicaciones mediadas tienden a potenciar un uso informativo que mejora la comunicación tanto a nivel institucional como en la relación de profesor y alumno.

Coordinación en las relaciones interpersonales

Yo diría que lo ocupo como para ponerme de acuerdo con personas: si vamos a hacer algo (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18).

En los relatos de la vida cotidiana de las y los usuarios entrevistados se menciona un uso de los teléfonos móviles inteligentes como herramienta para la coordinación de actividades diarias. Debido a la deslocalización y perpetuidad de las comunicaciones e interacciones mediadas es posible para las y los jóvenes estar constantemente gestionando y coordinando sus compromisos durante el día.

De hecho la mía [su madre] cuando necesita algo, yo tengo que ir a dejarle algo a la pega, me wasapea: “me traí esto” o “sabí que me voy a quedar hasta tarde, me traí un té” o una cosa así (FG 2: Hombre, C3-D, 19-25).

Las y los usuarios relatan que el teléfono móvil inteligente hace más simple la comunicación a nivel familiar. Esto les permite estar constantemente evaluando lo que deben hacer durante el día. Al respecto, una escolar comenta cómo su mamá le informa sobre la

hora que llegará de su trabajo, lo que debe hacer durante el día y los cuidados que debe dar a su hermana (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18). Otra joven agrega que le simplifica tareas diarias como el que la pasen a buscar: “Onda (...) “¿dónde estay? te voy a buscar” y le mando la ubicación y ahí llega mucho más rápido” (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18).

En los relatos de las y los entrevistados queda retratado que el teléfono móvil inteligente sirve para acordar con las personas los deberes del día, esto aplica no solo en la familia, sino que también en el trabajo, con los amigos y para las actividades recreativas:

Yo bailo, entonces siempre estoy con mis amigas: “oye ya ¿vai a ir?”... Como que nos comunicamos a través de eso onda igual, no vivimos tan cerca” (FG 14: Mujer, C3-D, 15-18).

Me coordino con amigos pa’ las juntas (Ídem).

El estar todo el día conectados e interactuando entre jóvenes no solo potencia fines expresivos, también permite cumplir con fines estratégicos en lo respectivo a la conservación de sus lazos de amistad. Los Smartphones les permiten a las y los usuarios jóvenes planificar sus actividades recreativas como salidas con amigos, partidos de fútbol, fiestas, etc. Aun cuando a los relatos mencionados se pueden sumar otros, lo fundamental es que todos dan cuenta de una mejor coordinación de las actividades diarias ligadas tanto a la familia como a las amistades y la recreación.

Como ya se mencionó en el marco conceptual, investigaciones previas dan cuenta de dichos usos en la telefonía móvil tradicional. No obstante, con los teléfonos móviles inteligentes, las actividades diarias pueden ser planificadas y gestionadas de manera más simple y eficaz que con la telefonía móvil tradicional puesto que ofrecen una mayor gama de herramientas comunicativas:

Yo tengo como un grupo de familia con mis papás, ya juntémonos en tal lado, a tal hora y la cuestión. Y ahora todos sabemos que tenemos que estar ahí (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18).

Tal como evidencia la cita, los grupos de WhatsApp o Facebook son herramientas de gran utilidad toda vez que permiten mantener conversaciones grupales en las cuales se está constantemente ideando y evaluando los planes, actividades o deberes con la familia, los amigos o del grupo en cuestión. Por ejemplo, una de las estudiantes de educación superior cuenta que su primo tiene como pasatiempo jugar fútbol, actividad que requiere coordinarse constantemente. Para él, las tecnologías móviles le permiten organizar de forma grupal los partidos. Al mismo tiempo le permiten solucionar problemas de último minuto como la baja de algún jugador: “Se organizan para ir a jugar fútbol. Les falta un gallo en tal equipo, porque son tres equipos, que tienen típico conocidos y se organizan” (FG 13: Mujer, C1-C2, 19-25).

Por otra parte, las coordinaciones constantes vía mensajería multimedia generan un registro que sus usuarios utilizan para organizar su agenda:

Tú podí así como programar, desde el lunes ya están las fiestas así como para programar un fin de semana (FG 13: Mujer, C1-C2, 19-25).

Si alguien te habló en la noche y te dice “oye juntémonos mañana en la noche”. De repente te dicen eso, lo veí y decí: “ya hoy día tengo esta cosa” (FG 12: Hombre, C3-D, 15-18).

Es decir, las y los jóvenes usuarios organizan su tiempo y las actividades a realizar en relación a las planificaciones grupales o bilaterales realizadas a través de los teléfonos móviles. En ese marco de nuevas posibilidades para la planificación de las actividades con amigos, los usuarios afirman que las herramientas que brindan las tecnologías de información y comunicación, sobre todo las redes sociales, han reemplazado a las viejas formas de organizarse, centralizándose en éstas el proceso de organización:

Yo ya no recuerdo hace cuánto tiempo ya que no voy a un evento en el que lo haya visto por un panfleto o porque un amigo llegó a mi casa y me invitó. Ahora todo [es] por Facebook (FG 12: Hombre, C3-D, 15-18).

En ese aspecto hay que destacar que la publicación y difusión de actividades de ocio y entretenimiento se haría preferentemente por redes sociales. Éstas, en tanto lugar de exposición

cotidiano, hacen visible un evento para la red de contactos del usuario que lo publica. Incluso es posible hacer un evento totalmente público y accesible para cualquier miembro de la red social en cuestión.

Ahora bien, no solo para coordinarse se utilizan los teléfonos móviles inteligentes. A nivel familiar, la comunicación constante es significada como una forma de cuidado mutuo:

O sea mi vida igual ha cambiado porque ahora tener internet 24 horas al día es bacán porque puedo hablar con mi pololo todo el día. Puedo saber si mi hijo está bien, o si mi hijo fue al jardín. Por ejemplo, yo apretó un botón y pregunto ¿Cómo estás? ¿Se siente bien? ¿Me voy pa' allá? O sea, todas esas cosas así... (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18).

En ese sentido, un tipo de uso común está relacionado con mantenerse informado de todo lo que están haciendo los hijos, dónde están, qué necesitan. Lo mismo aplica, de forma menos evidente, con los padres, que van informando de a qué hora llegarán, si pasarán a otro lado después del trabajo, si tienen un retraso, etc.

Cuando salgo me anda controlando de repente. Ahora mismo puede que me llame (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Desde la perspectiva de las y los jóvenes, la comunicación permanente permite que sus padres los controlen. El control de los padres se da preferentemente con los escolares, y especialmente con las mujeres.

Mi mamá lo ocupa para saber dónde estoy (...) A mí mamá le da por decirme “¿dónde estay?”. Y me saco una foto en el colegio (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18).

Cabe mencionar que las prácticas recién mencionadas solo son referidas por mujeres escolares, sus pares de mayor edad u hombres no hablan de tal nivel de control. No obstante, sí es extendido el hecho de llamar o “wasapear” preguntando dónde están o cuándo volverán a casa. En ese sentido, el poder estar al tanto de la ubicación de padres e hijos evoca una sensación de seguridad.

Por otra parte, las posibilidades de coordinación hacen sentir a los usuarios parte activa de sus grupos de pertenencia, al saber que son parte de los planes de estos. Es así que se sienten prestos en la planificación de las actividades recreativas de todo tipo.

Supongamos que necesitai algo tu vieja, tu amigo o cualquier cosa, cualquier emergencia o cualquier cosa que pase necesitai celular po. Igual si le pasa algo a tu familia o cualquier cosa se van a comunicar contigo al celular, en cambio si no tení celular como que no, no existí, una cosa así (FG 12: Hombre, C3-D, 15-18).

Asimismo, contar con un Smartphone les conecta con el resto, aun cuando no estén presentes. Gracias a esa conectividad, se sienten más capaces de responder a las contingencias de la vida cotidiana. Dichas contingencias pueden ser desde cosas triviales, como cambiar los planes, coordinar un encuentro o pedir un favor, hasta problemas más serios como accidentes y emergencias. Al mismo tiempo que se aborda lo contingente, se organiza la agenda, se planifica la semana y el fin de semana:

Sirve para todo en verdad, para agendarse lo que tení que hacer, lo que te mandan a hacer, tanto en las pegas, como en los estudios. Te mandan un mail, ya no es el profesor el que te dice: tarea para la casa, nada. Te llega un mail que te dice tení que hacer tal cosa (FG 9: Hombre, C1-C2, 19-25).

Recapitulación de los principales usos instrumentales de los teléfonos móviles inteligentes

En el presente apartado se constata que los teléfonos inteligentes son utilizados instrumentalmente para diversos fines. Al mismo tiempo es posible reconocer que las posibilidades de planificación son las más utilizadas y valoradas por las y los jóvenes usuarios. Dichas prácticas cotidianas se basan en el intercambio de canales comunicativos como la llamada telefónica, las redes sociales y las conversaciones grupales. Éstas últimas destacan puesto que hacen más eficiente la comunicación entre varias personas, a la vez que se acomodan a los ritmos del día de cada miembro del grupo. Las instituciones educacionales

también juegan un rol importante, sobre todo las de educación superior, puesto que al basar su comunicación en el uso de las TICs enriquecen aún más el contexto comunicativo cotidiano de los jóvenes. Asimismo supone una coerción hacia los estudiantes que no suelen conectarse.

Por otra parte, se evidencia que las prácticas de planificación se pueden diferenciar según la temporalidad implicada en éstas. En primer lugar se reconoce un uso aplicado a resolver las contingencias del día a día, así como cumplir con los deberes familiares, educacionales y compromisos sociales. En segunda instancia se describieron prácticas de planificación de mediano plazo, como la agenda estudiantil o las actividades recreativas. Con todo, para las y los usuarios jóvenes el hecho de contar con un teléfono móvil inteligente les hace sentirse más capaces de responder a las contingencias de la vida cotidiana.

Usos presenciales y normatividad asociada a los teléfonos móviles inteligentes

En el presente apartado se exponen las principales prácticas y valoraciones que manifiestan las y los usuarios entorno a la inclusión de los teléfonos móviles inteligentes en ciertas situaciones cotidianas. Como se estableció en el marco conceptual, la relación con el espacio presencial se ve reconfigurada al incluir las características translocales de la telefonía móvil, permitiendo que los roles, los repertorios de acción y las normas de dichos espacios se alteren. A continuación, se aborda de forma separada lo educacional con las relaciones interpersonales (familia, pareja, amigos, etc.).

A nivel educacional, la translocalidad de los teléfonos móviles inteligentes es problematizada por las y los jóvenes en el aula, el recreo y los momentos de estudio en casa. Por otra parte, las instancias de reunión interpersonal con familia, pareja, amigos, etc... también son transformadas por la inclusión y exclusión de los teléfonos móviles inteligentes.

Incorporación de los teléfonos móviles inteligentes a los momentos ligados al estudio

En el marco conceptual se estableció que una de las tendencias que marcan el uso y apropiación de la telefonía móvil inteligente es la administración de las posibilidades translocales de la comunicación móvil. Dentro de sus principales efectos se reconocía un debilitamiento institucional en las conductas de sus miembros (Ruelas, 2010). De igual forma, se reconocía un abordaje social para encausar el proceso de apropiación de la tecnológica (Castells et al., 2007).

En dicho escenario es relevante reconstruir la aproximación de las diversas instituciones, en las que se desenvuelven cotidianamente las y los jóvenes usuarios, respecto del uso de los Smartphones en su contexto. Partiendo por los establecimientos de educación media, no existe una incorporación homogénea de dichos artefactos, por lo que cada colegio presentará restricciones y actividades mediadas distintas:

En mi liceo anterior me quitaban los celulares, no podía ponerlos a cargar y me los quitaban. Y en este liceo no me los quitan y los puedo poner a cargar, entonces va dependiendo (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Hay instituciones que restringen lo más posible su uso en el aula, mientras que en otros establecimientos sus alumnos observan una mayor apertura al uso de los Smartphones. Otro factor a considerar es el rol del profesor dentro del aula:

La profe de inglés es así: llega con su caja, hay que dejar los celulares o sino a inspectoría. Y a veces suenan y todas las cuestiones, pero no importa, déjelo sonar porque el celular no se ocupa (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18).

De los relatos se puede establecer un tránsito entre el profesor que restringe todo tipo de uso tecnológico, llegando a quitar los dispositivos, hasta académicos que permiten cierto nivel de utilización en clases, ya sea de dispositivos personales o de herramientas tecnológicas que el mismo profesor inserta en el marco de su asignatura. Cabe mencionar que en ningún caso existe la posibilidad de un uso a placer del teléfono móvil inteligente durante el tiempo que se está en el aula.

La apropiación tecnológica se enmarca en diversos contextos institucionales que deben ser considerados, mas no determinan el accionar individual. En ese sentido, aun cuando puedan existir condicionantes para el uso de los Smartphones al interior de la sala de clases, las características físicas de dichos dispositivos (el reducido tamaño) permiten a jóvenes escolares usarlos con o sin permiso de profesores o superiores.

Depende en la clase que uno esté, si es una clase muy importante y uno va a tomar atención, o a veces es algo que uno ya sabe y está como escondido con el celular (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Hay clases que, por ejemplo, los profes dan una tarea y uno la termina y ahí hay un rato libre y ahí me conecto (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Si hay una clase que me aburre harto, no sé, lo revisaré dos o tres veces (FG 3: Hombre, C1-C2, 15-18).

Según las experiencias de las y los entrevistados, el criterio personal es un elemento fundamental para poder utilizar el móvil al interior del aula. Cada usuario sopesará en función del interés por la materia, el momento de la clase, si está aburrido, etc. En ese mismo sentido, las y los jóvenes usuarios comentan que la introducción de los móviles en el aula puede suponer beneficios para el aprendizaje si se utiliza en función de las necesidades de las clases. Al mismo tiempo reconocen que les puede distraer. Una escolar comenta que a veces su mamá la distrae de clases enviándole videos o imágenes graciosas (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18). Otros dicen perder la atención de la clase por usar el móvil. Una joven resume esta ambigüedad en la introducción de los teléfonos inteligentes a las aulas:

Cuando estoy en el liceo igual agarro el celular sí o sí, lo tengo igual, a veces estoy haciendo tareas y está el celular ahí y sigo hablando. Entonces creo que igual el celular, ya es algo común en nosotros y que los estamos usando, no sé si para beneficiarnos o para hacernos un daño. Porque igual como dijimos, que eso nos está aumentando la flojera pero, también nos beneficia en otros aspectos (FG 14: Mujer, C3-D, 15-18).

Respecto de los horarios de recreo, queda a elección de los estudiantes el utilizar o no los Smartphones, por lo que las experiencias son muy variadas y dependen de una elección personal. Para unos, el recreo es su momento de conexión, mientras que otros prefieren no utilizar los móviles. A pesar de lo variadas que son dichas prácticas, el criterio individual es nuevamente destacado como algo importante, por lo mismo prácticamente todos los entrevistados dicen dar prioridad a la interacción con los co-presentes. Las y los jóvenes dicen entender que el recreo es un momento para compartir con compañeros y amigos, por tanto el Smartphone se usa como un complemento a las interacciones entre compañeros y no como sustituto.

En el colegio yo tengo una compañera que compramos entre las dos una bolsa de internet todo el mes. Entonces ahí nos compartimos (FG 14: Mujer, C3-D, 15-18).

Dentro de quienes incluyen el teléfono móvil inteligente en sus prácticas grupales es recurrente el mostrarse contenidos multimedia, ver o publicar contenido en redes sociales, buscar informaciones o incluso desarrollar estrategias grupales de acceso a internet móvil.

El panorama descrito en los colegios varía significativamente cuando se aborda la relación entre las instituciones de educación superior. Puesto que las tecnologías de la información y comunicación están fuertemente integradas en los quehaceres cotidianos de las instituciones de educación superior, su uso tiende a presuponerse, pasando de un elemento conflictivo, como lo es en los colegios, a un elemento integral de la organización de los estudios superiores.

En los horarios de clase, también se evidencian diferencias según la institución educacional. Mientras que los escolares comentan restricciones al uso de los Smartphones, los estudiantes de educación superior no exponen posibles restricciones o reglas de los profesores o de las instituciones educacionales, por lo que se puede suponer que quedaría a criterio de cada cual el tomar atención a la clase o al Smartphone. Es decir, deben ser los propios estudiantes quienes evalúen cuando es oportuno utilizar sus teléfonos y para qué fines.

Dentro del rol estudiantil, no solo se debe asistir al establecimiento educacional, sino que además se debe cumplir con actividades y responsabilidades fuera del establecimiento educacional. Al respecto, los entrevistados comentan que en reiteradas situaciones el Smartphone se convierte en una distracción en los horarios de estudio fuera del establecimiento educacional:

Claro, de repente estoy estudiando y me suena el teléfono y una hora distraída (FG 15: Mujer, C1-C2, 19-25).

Esos grupos de universidad son un desastre, hay como 90% de hueveo (FG 7: Mujer, C3-D, 19-25).

Ya sea por las posibilidades de ocio del teléfono móvil inteligente (como juegos) o por las comunicaciones móviles que soporta, dichos dispositivos contribuyen a la desconcentración de las y los entrevistados. Esta tensión está extendida en las y los jóvenes, quienes son capaces de reconocerla.

Si, por ejemplo yo ayer pensaba en eliminar WhatsApp porque en verdad como que...siento que paso mucho tiempo o de repente quiero estudiar y como que inconscientemente lo miro sabiendo que no hay nada (FG 4: Mujer, C3-D, 19-25).

Desconecto el Wifi para que no me llegue nada [al celular] y estudio (FG 1: Hombre, C1-C2, 15-18).

Como se aprecia en las citas, algunos usuarios dicen tener prácticas orientadas a reducir las distracciones ligadas al uso del Smartphone. Para otros es un tema de reflexión. Por tanto, su discurso da cuenta de la necesidad de reducir las distracciones tecnológicas al momento de estudiar.

Resumiendo, la portabilidad de los móviles tiende a suavizar las normas institucionales, dando cabida a tácticas individuales para poder interactuar con el teléfono en la sala de clases. Si bien hay casos donde es más difícil saltarse la norma, en términos generales, tanto escolares como estudiantes de educación superior, tienen alta injerencia a la hora de decir si se conectan o no y con qué fines. A su vez, el contar con un teléfono móvil inteligente

difumina las fronteras entre el tiempo libre y estudios, posibilitando la distracción en momentos de estudio, tanto dentro como fuera del establecimiento educacional. Al respecto no hay un abordaje social claro, quedando a criterio de los alumnos cómo hacer frente a dichos cambios.

Las interacciones cara a cara y los teléfonos inteligentes

Las actividades presenciales con familia, amigos, compañeros de estudios, conocidos o cualquier persona con la que se comparta, deben equilibrarse con el uso de los teléfonos móviles inteligentes y, sobre todo, con las comunicaciones móviles.

Yo creo que la tecnología acerca a las personas que tienen lejos pero aleja a las que están cerca. Porque en la mesa, generalmente, cuando están la mamá, el papá y los hijos, están todos con el celular o pendientes de otras cosas (FG 3: Hombre, C1-C2, 15-18).

Como se aprecia en la cita anterior, existe una tensión constante para la mayoría de las y los jóvenes entrevistados, quienes ven como amigos, compañeros de universidad, parejas, etcétera, centran su atención en su celular y no en ellos. Dicha tensión se expresa en diversas situaciones cotidianas:

A mí me llega a molestar cuando están no se “vamos a un carrete” ya vamos a un carrete y varios con el celular. Dan ganas de tirárselo al piso (FG 12: Mujer, C3-D, 15-18).

Pasa que por ejemplo, yo soy muy familiar y nos juntamos de repente mis primos a carretear y de repente uno mira y todos con el teléfono, estando ahí mismo (FG 15: Mujer, C1-C2, 19-25).

Estamos así en familia y se queda hablando en WhatsApp, estamos almorzando por decirlo así, y yo le digo “córtala” (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18).

Los relatos expuestos permiten constatar que la tensión entre el uso de los Smartphones y las interacciones presenciales se expresa en diversas situaciones y con diversas personas

(familia, amigos, parejas, etc.). No obstante, todas esas situaciones tienen en común que son instancias de reunión o en las que se presupone que se compartirá con los co-presentes. Una joven de educación superior hace patente este argumento enmarcándolo en su contexto familiar:

Porque no nos vemos durante toda la semana y si nos vemos es en la noche un rato chico. Entonces ahí el fin de semana es como más ya... si por último nos vamos a sentar a almorzar juntos que podamos hablar algo, no sé, tener como más comunicación (FG 15: Mujer, C1-C2, 19-25).

La tensión entre los momentos de reunión presencial y el uso de los teléfonos móviles inteligentes deviene en críticas al desaprovechamiento de los momentos para la comunicación cara a cara. En efecto, en dichas situaciones los jóvenes comentan que “le da rabia” (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18), que es “una falta de respeto” (FG 11: Mujer, C3-D, 15-18) o que “me enoja un poco” (FG 15: Mujer, C1-C2, 19-25). En su entorno también viven dicha tensión como una molestia, por ejemplo una de las entrevistadas comenta: “Yo creo que a mi mamá le molesta porque el otro día, por ejemplo, me dijo que me iba a esconder el celular porque yo estaba comiendo y estaba con el celular” (FG 11: Mujer, C3-D, 15-18). Por tanto, no prestar atención a los interlocutores en momentos de reunión, sobre todo cuando son personas cercanas afectivamente como los amigos o la familia, es algo visto como negativo.

Ahora bien, los usuarios de las tecnologías móviles inteligentes no son pasivos y dicen actuar para evitar este tipo de situaciones:

Por ejemplo yo, si me junto con amigos, no ocupo el celu. Me dedico a hablar con ellos, a planear cosas, salir, echar la talla. Se supone que a eso uno va a juntarse con amigos (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Una primera estrategia es la auto-regulación de las y los jóvenes usuarios. Es así que cuando están compartiendo de forma presencial con otras personas limitan o no usan sus Smartphones.

Regla en mi casa es no usar el teléfono en la mesa porque igual es como incómodo pa' mis papás (FG 13: Mujer, C1-C2, 19-25).

Si estás comiendo o estás como en reunión y que estén con el teléfono es: “¡a ver! ¿Me estay hablando a mí o el teléfono? Porque si no, mejor no hablemos, mejor me voy pa' mi casa (FG 15: Mujer, C1-C2, 19-25).

Otra forma es estableciendo acuerdos de interacción para que se evite usar el celular o bien, en el mismo momento se puede llamar la atención para que el interlocutor se concentre en la interacción presencial.

Estos nuevos contratos de interacción que regulan el uso de las tecnologías en momentos de interacciones cara a cara, no solo dependen de los usuarios y sus redes, sino que algunas instituciones de recreación han tomado “medidas” al respecto:

En una cafetería que yo trabajaba tenían un letrero así como que era súper como sarcástico así que decía “tenemos un nuevo sistema wi-fi, párese de la mesa y converse con el otro”. Cara a cara así.” (FG 12: Hombre, C3-D, 15-18).

Si bien es poco frecuente la mención sobre instituciones que aborden dicha problemática, parece haber prácticas emergentes al respecto. Es decir, ciertos lugares de esparcimiento, harían saber lo importante de interactuar con los co-presentes, por medio de mensajes creativos.

Es necesario precisar, que no en todos los casos el uso de los teléfonos móviles inteligentes incomoda o al menos, no se cree necesario regular o disminuir su uso, sino que dependerá de cada grupo. Sin embargo, se vuelve a destacar una tendencia bastante generalizada a establecer normas para intentar equilibrar el uso de dichos dispositivos con los encuentros presenciales.

Una segunda tensión entre la telefonía móvil inteligente y las interacciones presenciales está relacionada con la posibilidad de reducir los encuentros cara a cara en virtud de priorizar la comunicación móvil:

No hay necesidad de verse uno con el otro, siendo que puedo estar en la casa acostado Wasapeando. Entonces ya como que limita las comunicaciones entre personas directamente (FG 9: Hombre, C1-C2, 19-25).

Antes se podían hacer trabajos en grupo. Ir a su casa, compartir. Ahora solamente a través de Internet. Se ha perdido la comunicación en los jóvenes (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Parte de los entrevistados relatan que los encuentros presenciales con personas que no se poseen un lazo tan fuerte u obligaciones comunes, como compañeros de estudio o conocidos, pueden verse reducidos. Las distancias propias de la ciudad harían más cómodo interactuar desde un Smartphone que desplazarse hasta un lugar de encuentro. No obstante se debe mencionar que esta pérdida de frecuencia en las interacciones cara a cara tendría su mayor expresión en personas que estarían enviciadas con la tecnología. Por lo mismo, los relatos se centraban en momentos particulares de su experiencia o en casos conocidos específicos, más que de un fenómeno muy extendido entre sus pares:

Y solamente con el Facebook cerrado me di cuenta que habían muchos amigos que no los veía hace mucho tiempo y que yo juraba que los veía porque los veo en las noticias (FG 13: Mujer, C1-C2, 19-25).

Así como la joven de la cita comentaba haber cambiado sus hábitos con de uso, logrando equilibrar de manera más satisfactoria las comunicaciones móviles con las presenciales, la gran mayoría de los entrevistados también declaraban una preocupación y prácticas ligadas a mantener sus vínculos equilibrados entre lo móvil y lo cara a cara. Por tanto, esta tensión parece ser una posibilidad latente o pasajera, más que una tendencia sostenida en el tiempo (al menos en el grueso de los entrevistados y su entorno interpersonal).

Junto con las tensiones descritas, los teléfonos móviles inteligentes también se introducen de forma armónica en los momentos de interacción presencial.

Con mis amigos andamos en skate, entonces grabamos y modificamos los videos entre todos (FG 10: Hombre, C3-D, 15-18).

Me saco fotos con mis amigas también, las arreglamos y de ahí las subimos a Facebook (FG 11: Mujer, C3-D, 15-18).

Con el uso de la telefonía inteligente existe la posibilidad de dejar un registro de los momentos con la familia, pajera, amigos, conocidos, compañeros de colegio, etc. En ese sentido, los momentos recreativos o de reunión son potenciados a través de archivos multimedia publicados en un espacio virtual, haciendo posible que más personas puedan acceder, a posteriori, a dichos momentos y recuerdos.

Por medio de los teléfonos inteligentes también es posible potenciar el proceso de conocer a una persona, tal como comenta un entrevistado: “Yo si conozco a una persona en cualquier evento, la conozco me cae bien y la agregamos a Facebook” (FG2: Hombre, C3-D, 19-25). Gracias a “agregarse” pueden seguir interactuando posteriormente, ya que el nuevo vínculo se materializa en un contacto en redes sociales.

Al mismo tiempo que se puede generar contenido o vínculos a través de las interacciones presenciales, se puede consumir contenido multimedia en los encuentros presenciales. Una escolar cuenta lo común que es consumir contenido multimedia cuando se junta con amigos: “Y de repente no sé po, se ponen a ver videos” (FG 8: Mujer, C1-C2, 15-18). Junto con los videos, también se puede consumir de forma grupal audios, imágenes, juegos o incluso pueden poner música en fiesta.

En suma, aprovechar las posibilidades que brindan los teléfonos inteligentes y/o perder la atención del resto en virtud del uso de los móviles, depende del grupo y cómo sus miembros integran las tecnologías a la interacción. No obstante se debe resaltar, que las y los entrevistados son conscientes de la necesidad de gestionar de manera adecuada ambos tipos de comunicación. Al mismo tiempo, se evidencia una serie de prácticas de inclusión de los teléfonos móviles inteligentes en las interacciones presenciales que potencian dichos momentos.

Recapitulación de usos presenciales y normatividad asociada a los teléfonos móviles inteligentes

En el presente apartado se constata que existen contextos cotidianos en los que la inclusión de los teléfonos móviles inteligentes genera tensiones y potencialidades. Las tensiones dicen relación con no prestar atención a situaciones que requieren de la participación de los presentes. Destacan las actividades al interior del aula, los momentos de estudios personales o grupales y las reuniones sociales como celebraciones familiares, juntas con amigos o momentos recreativos con la pareja. En todos estos casos desviar la atención restaría calidad a dichos momentos, puesto que se basan en la atención mutua.

En general, se aprecia que en cada contexto se abordan las tensiones a través de normas emergentes. Dichas normas buscarían restringir el uso de los teléfonos móviles inteligentes en virtud de priorizar el contexto presencial. En el caso del aula, el profesor sería un agente normativo, aun cuando existe la posibilidad de que las y los jóvenes usuarios puedan evadir dichas restricciones. Con la familia, serían los padres quienes mayoritariamente restringirían el uso de dichos dispositivos, pese a que algunos entrevistados decían ser ellos quienes podían tomar la iniciativa en ciertas situaciones. En el resto de instancias sería el mismo usuario quien evaluaría la pertinencia de usar o no el teléfono móvil inteligente, aun cuando se reconoce la posibilidad de un acuerdo entre los participantes de la interacción.

Cabe mencionar que también se reconocen una serie de prácticas de inclusión de los teléfonos móviles inteligentes en las interacciones presenciales que potencian y enriquecen momentos con la familia, en el aula o con otros jóvenes. En esos casos, el Smartphone se utiliza para acompañar y potenciar la situación y no para desviar la atención.

En suma, se reconoce un proceso de aprendizaje social en el cual se busca aprovechar las posibilidades que brindan los teléfonos móviles inteligentes sin restar calidad a los momentos presenciales ya mencionados. Sin embargo es un proceso en desarrollo que debe seguir siendo investigado.

VII. Conclusiones

La pregunta por la incorporación de la tecnología en la vida cotidiana de las personas, supone la posibilidad de pesquisar cómo emergen nuevas prácticas y se reconfiguran otras por medio del denominado proceso de apropiación tecnológica. Éste supone que, a medida que los usuarios utilizan una tecnología, sus competencias y prácticas respecto de éstas varían, lo que tiene como resultado la selección de ciertas funciones y la eliminación o transformación de otras, al tiempo que pueden emerger o variar prácticas cotidianas previas a la apropiación de una determinada tecnología. En el caso de la telefonía móvil inteligente, sus usos afectan directamente al cómo se relacionan las personas entre sí. Es por esto que dentro de los principales hallazgos se debe comenzar interpretando las implicancias relacionales para las y los jóvenes usuarios de los teléfonos móviles inteligentes y cómo esto influye en su vida cotidiana.

En primer término, es posible constatar que los dispositivos de comunicación móvil inteligente, son fundamentales al momento de estructurar la vida cotidiana de sus usuarios. Como ya se adelantaba en el marco conceptual, la introducción de la telefonía móvil inteligente supone una mejora en las opciones, oportunidades y alcances de la sociabilidad de sus usuarios (Castells et al., 2007). En virtud de los resultados ya expuestos, es posible afirmar que no sólo existen mayores opciones comunicativas a nivel potencial, sino que en sus prácticas cotidianas los usuarios actualizan gran parte de las posibilidades comunicativas que les ofrecen los teléfonos móviles inteligentes.

Esto presupone una atención constante de los sujetos respecto de sus teléfonos inteligentes y de las conexiones móviles. Es decir, en virtud de mantenerse integrados al contexto comunicativo, las y los jóvenes usuarios se preocupan cotidianamente de revisar su teléfono, cargarle la batería, llevarlo consigo, revisar las conversaciones, mirar y/o participar de las redes sociales, etc... Cabe destacar que, en la medida de que las redes interpersonales de cada sujeto se mantengan conectadas, se hace más ubicua la comunicación, ya que les es posible acceder y estar accesibles unos a otros. En ese sentido, es posible suponer que la ubicuidad de las interacciones no está garantizada por el teléfono móvil inteligente, sino que

depende de la conectividad (entendida como acceso a internet y prácticas individuales) que tengan los usuarios y su entorno cotidiano (personas, grupos e instituciones).

Por lo dicho, se reconocen variaciones individuales y contextuales en la profundidad e intensidad de la imbricación de los teléfonos móviles inteligentes al entorno interactivo cotidiano. No obstante, tanto en las entrevistas como en las estadísticas de uso (Halpern, 2013; ISUC, 2014; Pellitero y Christensen, 2016; SubTel, 2016), se constata que a nivel general, existe la presunción (cada vez más arraigada) de que las personas se conectan varias veces al día a internet móvil. Por lo mismo, las comunicaciones móviles se erigen como un eje central en la sociabilidad e integración cotidiana de las y los jóvenes usuarios de Smartphones.

La imbricación de los teléfonos móviles inteligentes genera un escenario cotidiano emergente que se constituye complementando diversas formas de comunicación e interacción, como los encuentros cara a cara, las llamadas telefónicas, las redes sociales de internet y los mensajes instantáneos privados y grupales. Esto se traduce en nuevas formas de socializar, de afrontar los deberes y los tiempos cotidianos. Asimismo, se ven modificadas las normas que rigen el uso de los Smartphones y se asientan nuevas prácticas de inclusión de dichas tecnologías al quehacer presencial, tales como las restricciones de uso en la sala de clases o la generación de registros audiovisuales de reuniones sociales.

Haciendo eco de los objetivos específicos, a continuación se describen y caracterizan las diferentes dimensiones que componen el fenómeno de la telefonía móvil inteligente. A saber: ámbito relacional, ámbito instrumental y ámbito presencial y normativo.

1. Ámbito de uso relacional de la telefonía móvil inteligente

1.1. La reproducción de los lazos cercanos

Respecto de lo relacional, cabe destacar que el contexto comunicativo descrito, se imbrica directamente con la sociabilidad de las y los jóvenes usuarios de los teléfonos inteligentes. La presente investigación permite sostener que dicha sociabilidad se concentra

en la reproducción de los lazos con mayor cercanía. Dicha conclusión coincide con lo propuesto por Castells et al. (2007), Geser (2004, 2006) y Roos (2011). No obstante la congruencia de los resultados con fenómenos previamente identificados, el paso de la telefonía móvil tradicional a la inteligente permite que se generen nuevos matices y profundizaciones en estos.

En efecto, la introducción de la mensajería instantánea aumentaría las posibilidades de reforzar los lazos cercanos. En virtud de que facilita la conversación durante todo el día, sin necesidad de tener la atención plena en dicha conversación, la mensajería instantánea haría aún más persistente la comunicación con los cercanos. Al mismo tiempo, la mantención de los lazos cercanos encuentra en las conversaciones grupales de mensajería instantánea una herramienta que les permite a sus usuarios poder entablar conversaciones sostenidas durante todo el día, pero que además agrupa a todos los interesados en una sola conversación. Esto, según las y los entrevistados simplifica la mantención de conversaciones con amigos, compañeros de estudios y familia. Al mismo tiempo, ayudaría a generar la sensación de grupalidad.

El reconocer estas nuevas posibilidades de interacción propias de la telefonía móvil inteligente, permite generar distinciones respecto de tendencias previas, tal que, en la presente investigación se constató que en su práctica cotidiana, no solo se refuerzan los lazos entre jóvenes, sino que la familia, la pareja e incluso los lazos débiles (conocidos) también son constantemente actualizados y reforzados a través de la comunicación vía teléfonos móviles inteligentes.

De los principales resultados, así como de la información respecto a acceso y usos del teléfono inteligente, se puede inferir que tanto personas mayores del entorno de las y los usuarios jóvenes - padres, tíos y abuelos -, como menores - hermanos, primos o hijos -, se estarían integrando al uso de la comunicación móvil y las redes sociales de internet. En ese sentido, se puede matizar la idea de que solamente entre jóvenes se saca mayor provecho a las tecnologías de la información y comunicación, ya que con el desarrollo de las competencias necesarias por parte de nuevos sectores de la población, el uso del teléfono móvil inteligente se volvería más transversal. De igual manera, se visualiza una tendencia

hacia la inclusión de más sectores de la población al contexto de comunicación ubicua. Por otra parte, depende de cada usuario determinar con quienes se comunica y refuerza sus vínculos. Según lo recogido de los grupos focales, no existe un solo patrón de uso a nivel relacional. Por tanto, es pertinente continuar profundizando en el fenómeno de la telefonía móvil inteligente, incluyendo más rangos etarios, así como también, haciendo hincapié en las diferencias y los posibles perfiles de usuarios según sean sus patrones de comunicación móvil.

1.2. El fortalecimiento de los vínculos interpersonales débiles

Un segundo ámbito relevante respecto de la sociabilidad y la telefonía móvil inteligente dice relación con los vínculos débiles. Si con la telefonía móvil tradicional era posible mantener el contacto con personas que de otra forma se habría perdido (Geser, 2004), con la telefonía móvil inteligente dicho proceso se potencia, adquiriendo nuevos formatos y una mayor profundidad. Efectivamente, con la incorporación de las redes sociales de internet a las prácticas cotidianas de socialización emerge, según las y los jóvenes entrevistados, la posibilidad de administrar una red de contactos extensa que no solo permite mantener un canal de comunicación latente y actualizable, sino que genera un campo comunicativo constante. De esta manera, los usuarios pueden conectarse para visualizar el contenido que publican sus contactos, obteniendo información permanente sobre aspectos de la vida de los implicados. En ese sentido, es posible reconocer una profundización en la mantención de las capas periféricas de las redes sociales de cada individuo, puesto que siguen manteniéndose informados de lo que les sucede.

1.3. Nuevas formas de relato identitario multimedia y de socialización

Entendiendo a las identidades como “un proceso de construcción en la que los individuos se van definiendo a sí mismos en estrecha relación simbólica con las personas” (Larraín, 2003, p.32), es posible reconocer en las redes sociales de internet una herramienta tecnológica vinculada a dicho proceso.

Como bien señala Larraín, la identidad es una narrativa sobre el sí mismo que construyen los individuos a través de una auto-objetivación que hace posible experimentarse

indirectamente y así construir un discurso. Las identidades se compondrían de 3 elementos: “categorías colectivas, posesiones y los “otros”” (2003, p. 32). El primer elemento señala que toda construcción identitaria, aun cuando sea individual, hace referencia a categorías sociales que puedan ser compartidas y reconocidas por los demás. El elemento material, da cuenta de que “al producir, poseer, adquirir o modelar cosas materiales los seres humanos proyectan su sí mismo, sus propias cualidades en ellas, se ven a sí mismo en ellas y las ven de acuerdo a su propia imagen” (Ibídem, p. 33). En cuanto a la existencia de los “otros”, el sujeto internaliza expectativas y actitudes de los otros acerca de sí mismo, definiéndose en parte, según como los otros lo ven. Al mismo tiempo, los individuos reaccionan ante las actitudes de los otros, buscando ser parte activa en cómo lo ven y tratan los demás. Por tanto, el proceso identitario se gesta en la tensión entre el reconocimiento de los otros hacia la persona y los esfuerzos de ésta en ser reconocido (de cierta manera) por los otros.

Desde esta breve definición, es posible establecer a la telefonía móvil inteligente, en conjunción con las redes sociales de internet, como herramientas para la construcción de un relato identitario, ya que permiten al usuario mostrarse de determinada forma a través de archivos multimedia como textos, fotografías y videos. Al mismo tiempo, ese relato es negociado por medio de interacciones mediadas como los “me gusta”, los comentarios a las publicaciones y las conversaciones cara a cara que gatillan dichas publicaciones. Cabe destacar que estas prácticas no se remiten solamente a lo individual, sino que también implican procesos colectivos de reforzamiento de una identidad grupal o colectiva. Ciertamente, con las redes sociales de internet es posible subir contenido que ayuda a la construcción de una grupalidad expresada en contenido multimedia, además de propiciar interacciones entre varios usuarios.

Comparando los procesos de individuación de la telefonía móvil tradicional con la inteligente, en los relatos de los entrevistados se evidencia que la individuación ya no se da únicamente a nivel del dispositivo y la forma de mostrarse con él en espacios de co-presencia física (categoría material), sino que se expresa en la construcción misma de la identidad, los lazos sociales y su expresión digitalizada en las redes sociales de internet (categoría colectiva y relación con los otros). Es decir, los principales resultados permiten constatar que las

posibilidades de construcción identitaria que se expresaban en la telefonía móvil tradicional se ven potenciadas y cambiadas.

Ahora bien, las redes sociales de internet, especialmente Facebook, son integradas como un nuevo espacio cotidiano de interacción que agrega nuevos elementos a las formas de socialización de las y los jóvenes usuarios. Tal como se constató en los resultados, junto con expresar de forma virtual a su identidad, las y los usuarios socializan y generan grupalidad a través de contenidos e interacciones multimedios. Esta nueva sociabilidad es central en su vida cotidiana puesto que gran parte de sus interacciones diarias son a través de dichas tecnologías. En ese sentido, la sociabilidad de las y los jóvenes no se entiende de igual forma sin el nuevo espacio interactivo que suponen las redes sociales de internet.

Cabe matizar que, al igual que en las tendencias antes descritas, no es posible establecer un patrón común, no obstante sí se puede constatar la importancia de las redes sociales de internet como un ámbito de integración interpersonal y expresión de las identidades individuales y colectivas, tal que, todos los entrevistados sí o sí reconocen a dicho fenómeno como algo fundamental en su vida cotidiana y se posicionan respecto de éste.

1.4. Principales transformaciones cotidianas en el ámbito relacional

Retomando el objetivo específico de caracterizar los usos relacionales que se dan a los teléfonos móviles inteligente por parte de sus usuarios jóvenes, es pertinente volver sobre la metáfora de la aldea propuesta por Roos (2011). Como se problematizó en el marco conceptual, la comunicación móvil habría potenciado la mantención de los lazos interpersonales más allá del espacio físico. Dichas posibilidades habrían sido incorporadas a las interacciones juveniles de manera temprana, claro ejemplo de esto es la masificación del SMS (Castells, et al., 2007). En ese contexto, la sociabilidad se asemejaba a una aldea toda vez que las interacciones se entablaban entre personas cercanas y se basaban en poder compartir lo cotidiano. No obstante, con los teléfonos móviles inteligentes dicha aldea ya no solo sería principalmente juvenil, sino que se estaría llenando de personas de diferentes edades. Al mismo tiempo, sería más ubicua y constante gracias a la convergencia tecnológica. En ese mismo sentido, las posibilidades para crear, compartir y comentar contenido multimedia personal le daría mayor profundidad a sus internaciones, sobre todo por el nuevo

espacio de exposición que suponen las redes sociales. Y por último, sería posible incluir más personas (o al menos enterarse de sus vidas), ya no solo las cercanas afectivamente. Dicha aldea, es lo que en los resultados se denominó como presencia mediada, toda vez que era sentida de esa forma por las y los jóvenes quienes manifestaban que estar conectados permanentemente era como estar acompañado. Es decir, en el teléfono móvil inteligente encuentran una certeza sobre sus vínculos sociales.

2. Ámbito instrumental

El análisis de las entrevistas permite retomar la idea de un contexto cotidiano de constantes variaciones en los planes y compromisos individuales, grupales o institucionales, así como también, hace posible abordar la mejora en las posibilidades de coordinar las diversas rutinas diarias.

A saber, en los relatos de las y los jóvenes se evidenció cómo constantemente negocian los horarios de las citas o las cancelaciones de éstas; la suspensión de una fiesta el fin de semana, o la aparición de un nuevo panorama que el grupo de amigos debe decir si va o no. También destacan los trabajos grupales a distancia coordinados en tiempo real a través de la mensajería instantánea; o incluso, la noticia de que un familiar está enfermo por lo que hay que conseguirle hora al médico y acompañarle. Los ejemplos, muchos y muy variados, permiten dar cuenta de un contexto de mayor capacidad coordinativa. Este hecho redonda en una mayor flexibilidad en las planificaciones del día a día, puesto que las y los jóvenes usuarios han adaptado y adoptado a las tecnologías móviles inteligentes como elemento central para poder coordinarse de manera adecuada.

En términos de prácticas concretas, se destaca el uso de la mensajería instantánea como canal para la constante verificación, negociación y/o cancelación de los encuentros. De igual forma, emergen las conversaciones grupales como un canal idóneo para gestionar compromisos que implican a varias personas o realizar trabajos en grupo. En ese sentido, pareciera que los teléfonos móviles inteligentes potencian aún más la eficacia de las

coordinaciones cotidianas, al agregar un nuevo canal menos intrusivo, a la vez que complementario, a la llamada telefónica.

Es necesario precisar que aun cuando se reconoce que la versatilidad de los teléfonos móviles inteligentes contribuye a potenciar el abordaje de las contingencias diarias, la experiencia cotidiana sigue estando regida por los ritmos propios de las rutinas. En el caso de las y los jóvenes usuarios, los estudios y la familia serían los grandes agentes ordenadores de su tiempo y su movilidad, dejando en una situación más incierta y fluctuante lo relativo al tiempo libre y las relaciones con amigos u otros jóvenes. En dicho contexto, se puede postular que el tiempo propuesto desde lo tecnológico (“tiempo real”) se enfrenta a los tiempo cotidianos (“tiempo intersubjetivo”) que tienen su estructuración y su ritmo propio. Así mismo, se puede inferir que las esferas de lo cotidiano menos estructuradas, y que por lo mismo el usuario tiene mayor capacidad de decisión como el tiempo libre y las relaciones entre jóvenes, estarían más permeadas por la flexibilidad y variabilidad que soportan los teléfonos móviles inteligentes.

Junto a la contingencia diaria, el devenir cotidiano de las y los jóvenes usuarios también supone prácticas de planificación de las acciones e interacciones a futuro. En efecto, los usos de la mensajería instantánea y las redes sociales abren la posibilidad de la administración tanto individual como grupal de la agenda. Es así que, por ejemplo, los grupos de WhatsApp permiten planificar reuniones sociales o saber la agenda de cada curso. Por su parte los eventos de Facebook recuerdan los cumpleaños, recitales, eventos juveniles, marchas, etc... Con todo, se debe destacar que los teléfonos móviles inteligentes son parte fundamental de la planificación diaria, semanal, mensual, etc... en dos sentidos. El primero, como mediadores para los intercambios comunicativos que permiten organizar tal o cual actividad individual o grupal. El segundo, como forma de publicación y difusión de las actividades ya organizadas, haciendo posible a los usuarios crear, modificar o visualizar registros de fácil acceso a nivel individual o grupal. Por tanto, se ratifica que el uso de los teléfonos móviles ya no solo se restringe a coordinar el día a día, sino que amplía su utilidad a la administración general de la agenda personal de sus usuarios, a la vez que, agiliza los procesos de decisión grupal.

Al igual que se reconoce una expansión en las posibilidades de coordinación y planificación, se identificaron usos de carácter instrumental que responden a las posibilidades convergentes de los teléfonos móviles inteligentes. Según los principales resultados, la búsqueda de información para resolver dudas o cumplir con deberes, junto con el uso de mapas y la cámara, serían los principales. En ese sentido, la telefonía móvil, en su versión más actual (Smartphones), es aprovechada de manera más amplia por las y los jóvenes usuarios en lo que respecta a la resolución de problemas.

El análisis de los principales resultados permite caracterizar las prácticas de comunicación móvil que han incorporado las y los jóvenes usuarios a su vida cotidiana. Desde el punto de vista relacional, el estar conectado mediante un teléfono móvil inteligente ayuda a sus usuarios a mantenerse vinculados intersubjetivamente, a hacerse compañía (informarse, hablarse, contarse), a reforzar lazos y a exponer una identidad. Y sobre todo, genera una sensación de solidez de los vínculos sociales. Por otra parte, la comunicación constante y en tiempo real ayuda a las y los jóvenes usuarios a mejorar las coordinaciones de los diversos tiempos implicados en su actuar cotidiano. Gracias a dichos dispositivos pueden actuar en coordinación con otros, gestionar compromisos y deberes de la jornada, planificar su agenda y obtener información útil para sus quehaceres diarios. En ese sentido, la telefonía móvil inteligente es ante todo, un dispositivo que acompaña al usuario en su cotidianidad potenciando sus ritmos y sus vínculos sociales, más que imponiendo un ritmo ajeno al individuo o desintegrando su lazos interpersonales.

3. Prácticas y normas de uso presencial emergentes respecto de la telefonía móvil inteligente

Complementario a las prácticas de comunicación móvil, se constató un proceso de aprendizaje social e individual, producto de la negociación constante entre las prácticas individuales y sus formas de entender el uso del teléfono móvil inteligente con las normas y convenciones grupales, institucionales y sociales respecto de dichos dispositivos. Este hallazgo se condice con la visión de Castells et al. (2007), para quienes la introducción de la telefonía móvil supone el reto social de aprender a “cómo enfrentarse a la disponibilidad

permanente, y a la creciente e inevitable intrusión de las comunicaciones inalámbricas, que presentan un importante componente aleatorio debido a lo inesperado de las interacciones” (Castells, et al., 2007, p. 154). En ese sentido, el proceso de aprendizaje social constatado en la presente investigación, sería la forma de afrontar los nuevos escenarios para la interacción que emergen con el uso de dichos dispositivos.

De los resultados se desprende que la portabilidad permite la imbricación de la telefonía móvil inteligente en casi la totalidad de los asuntos cotidianos, debido a que acompaña durante todo el día a sus usuarios. Este hecho presenta la particularidad de alterar las fronteras de las diversas esferas cotidianas, haciéndolas cada vez más permeables a las comunicaciones móviles. Si bien, teóricamente esto fue conceptualizado como un des-dibujamiento de los contextos presenciales de acción (Meyrowitz, 2013; Ruelas, 2010; Geser, 2006; Aguado y Martínez, 2006), en la experiencia de las y los usuarios jóvenes esto es entendido como (micro) interrupciones que desvían la atención desde lo presencial a lo mediado (generalmente comunicación móvil y ocio digital).

La idea de (micro) interrupciones, es convergente con lo planteado por Igarza (2009) a nivel general. No obstante, cabe tomar distancia de dicho autor puesto que su concepto de burbujas de ocio supone una desconexión con el contexto presencial. En los resultados de la presente investigación, se evidenció que las interrupciones nunca se desconectan completamente del contexto presencial, más bien se generan en relación constante a éste. Lo anterior implica que las actividades presenciales deben congeniarse con una mayor disponibilidad mediada que se expresa en (micro) interrupciones. Desde una perspectiva teórica, esto potencia tanto la pérdida de control de las instituciones hacia sus miembros, como la pérdida de los límites asignados a los diversos roles cotidianos de cada usuario (Geser, 2004 y 2006; Ruelas, 2010). Según los resultados, dicho fenómeno se potenciaría, a la vez que se invisibilizaría debido a la versatilidad y plasticidad de los teléfonos móviles inteligentes.

Efectivamente, dichos dispositivos permiten hacer más constantes los intercambios comunicativos y soportan una mayor cantidad de usos ligados al ocio (como juegos) tal que las (micro) interrupciones serían más frecuentes. No obstante, debido a su tamaño, las

actividades pueden realizarse en silencio y sin requerir mucho tiempo, ayudando a invisibilizar su uso. Al respecto, resaltan la mensajería instantánea y las redes sociales como servicios para comunicarse sin necesidad de interrumpir (por mucho tiempo) lo que se está haciendo. Por otra parte, al integrarse cada vez más población al uso de los teléfonos móviles inteligentes su presencia tiende a presuponerse y naturalizarse.

Si bien las prácticas ligadas a los teléfonos móviles inteligentes serían más frecuentes en la experiencia de sus usuarios, la mayor discreción de éstas y el aumento en el número de personas que usan dichos dispositivos, sentarían las bases para un contexto social que tolera y depende cada vez más de dichas prácticas. Lo anterior redundaría en menos prohibiciones respecto del uso de dichos dispositivos, tal que, a nivel de espacio público no habría normas de etiqueta identificables en el relato de las y los jóvenes usuarios. En el caso de la familia, los estudios superiores y los momentos de recreación tampoco se evidencian restricciones generalizables. Es así que en términos generales se utilizaría el criterio personal para saber cuándo y con qué intensidad se puede o debe usar el teléfono móvil inteligente, volviendo a hacer patente la idea de la versatilidad y plasticidad de dichos dispositivos según las prioridades de cada usuario.

Lo anterior no impide la emergencia de una tensión entre el uso de los teléfonos inteligentes y situaciones que requieren la atención en el contexto presencial. Destacan las clases en la escuela, los momentos de estudio y, sobre todo, las reuniones sociales. En el caso de los momentos en el aula, serían los profesores quienes normarían el uso de los teléfonos móviles inteligentes y los alumnos quienes decidirían (en la medida de lo posible) si acatar o no las restricciones. En los momentos de estudio personal, serían los propios usuarios quienes deberían regular su uso tecnológico, mientras que en reuniones sociales la situación sería algo más compleja.

La introducción de los teléfonos móviles inteligentes en reuniones sociales es interpretada como una amenaza para la calidad de las interacciones presenciales. Debido a lo personal de los dispositivos móviles, los encuentros cara a cara con personas cercanas dependerían del criterio de cada uno de los participantes y en muchos casos se pierde la atención respecto del interlocutor presencial. En virtud de asegurar la calidad de los

encuentros, hay tanto estrategias individuales como grupales que, en general, corresponden al autocontrol y a la generación de acuerdos de interacción para evitar el uso exagerado de los Smartphones cuando se comparte con personas.

Ahora bien, junto con las prácticas que pueden “entrar en conflicto con costumbres existentes” (Castell et al., 2007, p. 153), en los principales resultados fue posible reconocer prácticas rutinizadas de integración de los teléfonos móviles inteligentes en las reuniones sociales. Por medio de dichos dispositivos, es posible generar recuerdos digitales como videos o imágenes, que sirven para la consolidación grupal y la exposición de las actividades cotidianas a través de las redes sociales de internet. Estas prácticas estarían cada vez más arraigadas siendo incorporadas en reuniones interpersonales y en eventos formales. De igual forma, se reconocieron prácticas de uso colectivo en los cuales los teléfonos móviles inteligentes son parte constitutiva de la interacción, como cuando se muestran fotos o se escucha música grupalmente. En ese sentido, se puede postular que la incorporación de los teléfonos móviles inteligentes a los contextos cotidianos también favorece las interacciones dotando de nuevas posibilidades, cada vez más rutinizadas, a los implicados.

Por último, se debe destacar el rol activo y auto-reflexivo que asumen las y los jóvenes usuarios de los teléfonos móviles inteligentes. Estos están constantemente adaptando su actuar al contexto presencial en el que se encuentran, al mismo tiempo que administran su disponibilidad mediada para no afectar, sino que potenciar, sus actividades cotidianas.

4. Apropiación de la telefonía móvil inteligente: Perspectivas de profundización del fenómeno

La pregunta de investigación que orientó la presente investigación centró su atención en el proceso dinámico de apropiación tecnológica de la telefonía móvil inteligente. Antes de finalizar, es necesario discutir sobre sus principales características en los usuarios jóvenes.

Como se definió en el marco conceptual, la apropiación tecnológica es un proceso dinámico a través del cual el usuario logra comprender las lógicas intrínsecas, los impactos, las ventajas y desventajas de integrar un artefacto tecnológico, en este caso el teléfono móvil

inteligente, en su vida cotidiana. Como resultado de dicho proceso, se seleccionan, transforman y descartan ciertas funciones del aparato, así como también cambian elementos de la vida cotidiana del usuario (Thompson, 1998; Carroll et al., 2001; Montes y Ochoa, 2006; Castells et al., 2007; Quezada y Pérez, 2016).

Respecto de las funciones que se seleccionaron, cambiaron o descartaron de la telefonía móvil inteligente, cabe mencionar que, debido a que los Smartphones están concebidos, a la vez que son utilizados, como herramientas multiuso capaces de cumplir una infinidad de propósitos (con solo descargar una aplicación), intentar diferenciar qué proviene desde las instituciones sociales implicadas en su producción y comercialización, y qué es parte de la apropiación individual y colectiva, se vuelve complejo. Esto es aún más complejo, debido a que la estrategia de negocio de la industria relacionada a los teléfonos inteligentes se basa en la “personalización funcional y simbólica de los dispositivos, [en el] establecimiento de alianzas estratégicas entre los actores del sector, [y en la] adaptación de la oferta a la segmentación de los públicos” (Aguado y Martínez, 2006, p. 325). Es decir, la distancia entre la visión de los productores y la de los usuarios es cada vez más difusa, haciendo poco relevante centrarse en cómo cambian determinadas funciones del teléfono inteligente. Asimismo, cabe destacar que el objeto sociológico de la presente investigación es la vida cotidiana y sus posibles transformaciones. Por tanto, la apropiación será concluida dando cuenta de su segunda acepción, esto es: como un proceso en el que “son las mismas personas quienes generan patrones y protocolos en su relación con la cultura –tecnología-, y estos, a su vez, se vuelven parte de la estructura social y cultural en común” (Quezada y Pérez, 2016, p. 107). La apropiación tecnológica, entonces, no se trata necesariamente de cómo se reinterpretan individual e intersubjetivamente ciertos usos preestablecidos, sino de cómo los individuos, colectivos e instituciones seleccionan y dan sentido a parte de las posibilidades que estas tecnologías les brindan, por medio de un complejo proceso de inclusión de dichas posibilidades a sus repertorios de acción.

Desde una perspectiva individual, es importante señalar que la gran versatilidad que presentan los teléfonos inteligentes, es actualizada de forma distinta por cada usuario. Esto da cuenta de un proceso de apropiación individual marcado por las competencias tecnológicas de cada usuario, asimilando a la telefonía móvil inteligente con la noción de

“medio frío” de McLuhan (1993). Según el autor, si un medio presenta baja densidad informativa, es abierto e induce la participación e interacción del usuario, se le considera un medio frío. Esto implica que es el usuario el principal contenido de dicho medio.

Como se aprecia en los resultados, es fundamental para los usuarios jóvenes esa capacidad de ser agentes activos en la definición sobre cómo utilizar y amoldar al Smartphone a su vida cotidiana. Por lo que es la condición “fría” de dicho artefacto lo que motiva su utilización. En definitiva, como primera característica del proceso de apropiación de la telefonía móvil inteligente, se puede identificar la incorporación de las capacidades de personalización funcional por parte de los usuarios. Esto implica una relación activa y dinámica con respecto del Smartphone, al tiempo que da cuenta de un proceso en constante cambio.

En un nivel más general, los resultados dan cuenta de que la imbricación de los teléfonos móviles inteligentes en diferentes y diversas interacciones de sus usuarios, es alta. Esto se condice con que la vida cotidiana de los usuarios se ha visto modificada en ámbitos tan relevantes como la comunicación interpersonal y la configuración espacio temporal de éstas. Es decir, se evidencia un proceso avanzado de apropiación, tal que los usuarios han incorporado a su vida cotidiana diversas prácticas que se basan en el uso de la telefonía móvil inteligente.

Destacan sobremanera, las posibilidades de comunicación e interacción mediada (servicios de mensajería instantánea y redes sociales). En efecto, la forma en que encaran sus relaciones interpersonales supone la conjugación de las relaciones de co-presencia física con las interacciones mediadas, por lo que éstas se vuelven parte de diversas rutinas en la familia, el estudio, con los amigos, entre otras. Estas rutinas de uso asociadas a diversas esferas de acción de los sujetos presentan similitudes en sus funciones prácticas, a saber: mantenerse comunicados a pesar de las distancias físicas. Por tanto la principal características de la apropiación del teléfono móvil inteligente es el hecho de que éste suma nuevas posibilidades de interacción que pasan a ser constitutivas de la vida cotidiana de sus usuarios.

Otra característica de este avanzado proceso de apropiación, es la existencia de diferentes formas de interpretar y significar las funciones de la telefonía móvil inteligente

según sea el ámbito cotidiano en que se use. Más relevante aún, es el hecho de que tanto las prácticas cotidianas como las significaciones de éstas, están relacionadas con fenómenos sociales que escapan a la telefonía móvil inteligente.

Por una parte, las comunicaciones mediadas con los cercanos son entendidas como una forma de mantenerse en contacto (afectivamente) y estar disponibles constantemente (independiente de lugar o el tiempo). Lo que se denominó en esta investigación como presencia mediada, es una forma de sortear los problemas de las relaciones familiares actuales, las que se encuentran inmersas “en una serie de actividades que le son indispensables (educación de los hijos, trabajo, movilidad, desarrollo personal, ocio, etc.)” (Ríos, 2010, p. 88) y que conllevan la constante lejanía de sus miembros. En dicho escenario, las familias con acceso a la comunicación móvil, pueden gestionar la autonomía de sus miembros mientras mantienen un ambiente afectivo de protección y seguridad (Aguado y Martínez, 2006; Castells et al., 2007; Morley, 2008; Ríos, 2010). Lo mismo aplica al referirse a los amigos, la pareja o cualquier persona cercana a los usuarios. Es decir, en términos de las relaciones interpersonales la incorporación de la telefonía móvil inteligente respondería esencialmente a una capacidad de sortear las distancias de la vida urbana actual, al tiempo que cambia la forma de comunicarse en dicho contexto.

Por otra parte, la incorporación de los teléfonos móviles inteligentes en las rutinas cotidianas ligadas al estudio o el trabajo, serían significados como una forma de estar presto ante las obligaciones e imprevistos de una vida cotidiana marcada por la flexibilidad en sus rutinas y compromisos. Esto se condice con relaciones laborales caracterizadas por el alto uso de la tecnología, la variabilidad de su planificación y la necesidad de estar accesibles constantemente para responder a los contingencias (Aguado y Martínez, 2006; Castells et al., 2007). En ese contexto, ser una persona competente a nivel laboral o educacional supone, entre otras cosas, formar parte del contexto de comunicación móvil y contar con acceso a internet. Nuevamente se aprecia como la apropiación de los Smartphones se relacionaría con fenómenos sociales que motivan y hacen pertinente su uso, pero que a la vez son transformados.

De lo expuesto se infiere que la apropiación de la telefonía móvil inteligente presenta ciertas diferencias en cómo es usada y significada según los contextos cotidianos. Se ratifica entonces que “la tecnología no está exenta de este proceso de aculturación. Las tecnologías son producto de la acción humana y son las personas quienes desarrollan tecnologías para adaptarse al medio” (Quezada y Pérez, 2016, p. 107). De igual forma, se constata que la apropiación de dichas tecnologías, ofrece nuevas formas de interacción cotidianas tal que los fenómenos sociales que gatillan su creación y apropiación se ven transformados, al tiempo que emergen nuevos fenómenos que deben ser profundizados.

Efectivamente, la presente investigación permitió identificar un proceso de construcción de un espacio comunicativo en el que se (re)producen los lazos afectivos, se construyen identidades y se consolidan los estatus personales por medio de la exposición. Junto con el proceso de negociación entre las concepciones espacio-temporales de la tecnología y de las esferas cotidianas, expresado en la construcción intersubjetiva de límites a las posibilidades translocales de la comunicación mediada. Ambos fenómenos son relevantes de ser profundizados en futuras investigaciones.

Finalmente, se destaca esta investigación como un esfuerzo por describir el fenómeno de la telefonía móvil inteligente, desde una perspectiva centrada en las relaciones cotidianas, tal que, quedan de manifiesto las prácticas y sentidos que movilizan los usuarios en su actuar cotidiano. La relevancia de esa aproximación es la capacidad de observar la apropiación tecnológica como un fenómeno relativo a las relaciones sociales y no como un hecho técnico. Por lo mismo, sus principales hallazgos no son las características de dicho artefacto, sino las nuevas prácticas que se consolidan como parte de la vida cotidiana de sus usuarios.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Abela, J. (2000). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Fundación Centro Estudios Andaluces, Universidad de Granada, Vol.10 (2), p. 1-34.
- Aguado, J. y Martínez, I. (2006). El proceso de mediatización de la telefonía móvil. En Zer. Revista de Estudios de Comunicación, nº 20, pp. 319-343 (2006).
- Aibar, E. (1996). *La vida social de las máquinas*. En *Revista Española de Investigación Sociológica, REIS* N°76, pp. 141-170 (1996).
- Alberts, B. (2013). Technology appropriation revisited: Mediation theory as a new philosophy of technology for information systems research. Extraído de: http://essay.utwente.nl/62736/1/Berend_Alberts_-_BIT_Master_Thesis.pdf
- Amigo, B., Bravo, C. y Osorio, F. (2016). Telefonía móvil inteligente e hiper cotidianidad. *Athenea Digital* Vol. 16(2), pp. 115-137.
- Arias, M. (2011). Uso de redes sociales, móviles y vídeo juegos en la era Digital (Radiografía del Chile Digital 2.0).
- Beltrán, M. (1985). Cinco vías de acceso a la realidad social. *Revista Española de Investigación Sociológicas*. N°29, pp. 7-41.
- Berger, P. y Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Bernete, F. 2009. Usos de las TIC, Relaciones sociales y cambios en la socialización de las y los jóvenes. *Revista de Estudios de Juventud*. N°88, pp 97-114.
- Bijker, W. (1993). *The social construction of bakelite - Toward a theory of invention*. En Bijker, Hughes y Pinch (eds.), *The Social Construction of Technological Systems. New Directions in the Sociology and History of Technology*. Londres: The MIT Press (1993).

- Burchell, K. (2015) Tasking the everyday: Where mobile and online communication take time. En *Mobile Media & Communication Vol. 3* (1), pp. 36-52.
- Cabra-Torres, F. Marciales-Vivas, G. (2009). *Mitos, realidades y preguntas de investigación sobre los 'nativos digitales': una revisión*. En *Universitas Psychologica Vol. 8* (2), pp. 323-338.
- Cáceres, P. (2003). *Análisis cualitativo de contenido: Una alternativa metodológica alcanzable*. En *Revista PiscoPerspectivas. Vol. 2*, pp. 53-82.
- Campbell, S. (2008). Percepciones sobre el uso de teléfonos celulares en espacios públicos: una comparación intercultural. *Revista Chilena de Comunicación. Año 1* (1), pp. 9-29.
- Campbell, S. Ling, R. y Bayer, J. (2014). The structural transformation of mobile communication: Implications for self and society. En Beth, M. y Raney, A. (eds.), *Media & Social Life*. Nueva York: Routledge.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social. Introducción a los oficios*. Santiago: LOM Ediciones.
- Carroll, J., Howard, S., Vetere, F., Peck, J. y Murphy, J. (2001). Identity, power and fragmentation in cyberspace: Technology appropriation by Young people. Department of Information Systems, University of Melbourne.
- Carroll, J. y Fidock, F. (2012). 'Re-composing the Elephant': Bringing the big picture back into IS research. En *Australasian Conference on Information Systems (23rd: 2012 : Geelong, Victoria)*.
- Castells, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura (Vol. 1)*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M., Fernández-Ardèvol, M., Linchuan, J. & Sey, A. (2007). *Comunicación móvil y sociedad, una Perspectiva Global*. Barcelona: Ariel.

- Instituto Nacional de Estadísticas (2012). Síntesis de resultados Censo 2012. Extraído de:
http://estudios.anda.cl/recursos/censo_2012.pdf
- Correa, G. (2012). *El concepto de Mediación técnica en Bruno Latour. Una aproximación a la teoría del actor red*. En *Psicología, Conocimiento y Sociedad* Vol. 2 N°1, pp. 56-81 (2012).
- Corredor, F., Tirado, F., & Iñiguez-Rueda, L. (2010). ¿Bajo las riendas del teléfono móvil? Control social, normalización y resistencia. *Psicología & Sociedade*, 22(1), 60-69.
- Hine, C. (2004). *Etnografía Virtual*. Barcelona. Editorial UOC.
- Geser, H. (2004). Towards a Sociology of the Mobile Phone. In: *Sociology in Switzerland: Sociology of the Mobile Phone*. Online Publications. Zuerich, May 2004 (Release 3.0)
http://socio.ch/mobile/t_geser1.pdf
- Geser, H. (2006). Is the Cell Phone undermining the Social Order?. En: Prof. Hans Geser: Online Publications. Zürich 2006.
- Giddens, A. (2003). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Goffman, E. (2001). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Halpern, D. (2013). Segundo Informe Panel Online. Santiago: Facultad Comunicaciones - Trendigital.
- Harris, K. (2003). 'Keep Your Distance': Remote Communication, Face-to-face, and the Nature of Community. *Journal of community work and development*, Vol. 1 (4), pp. 5-28.
- Heller, A. (1987). *Sociología de la Vida Cotidiana*. Barcelona: ediciones península.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial OUC.

- Hjorthol, R. (2005). Mobility in daily life. The car and use of information and communication technology for family logistics. Extraído de: <http://www-sre.wu-wien.ac.at/ersa/ersaconfs/ersa05/papers/569.pdf>
- Igarza, R. (2009). *Burbujas de ocio. Nuevas formas de consumo cultural*. Buenos Aires: La crujía
- Instituto de Sociología de la Universidad Católica (2014). Convergencia en la vida digital. Prácticas & usos a través del nuevo mundo multipantalla. Extraído de: https://www.cooperativa.cl/noticias/site/artic/20140514/asocfile/20140514162907/convergencia_vida_digital.pdf
- Jiménez, A (2010) *Origen, desarrollo de los estudios CTS y su perspectiva en América Latina*. En: *Ciencia, política y poder. Debates contemporáneos desde Ecuador*. FLACSO (2010).
- Lahire, B. (2004). *El Hombre Plural: Los resortes de la acción*. Barcelona, Bellaterra.
- Larraín, J. (2003). El concepto de identidad. *Revista FAMECOS*, N°2, pp. 30-42.
- Lasén, A. (2009) *Tecnologías afectivas: de cómo los teléfonos móviles participan en la constitución de subjetividades e identidades*. En Gatti, G., Martínez de Albéniz, I. y Tejerina, B. (eds.), *Tecnología, cultura experta e identidad en la sociedad del conocimiento*, (pp. 215-248). Universidad del País Vasco, Bilbao.
- Latour, B. (2001). *La esperanza de Pandora. Ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia*. Barcelona: Gedisa.
- Ling, R. (2002). Chicas adolescentes y jóvenes adultos varones: Dos subculturas del teléfono móvil. *Revista de Estudios de Juventud*. N°57, pp. 33-46.
- Ling, R. y Yttri, B. (2002). Hyper-coordination via mobile phones in Norway.” En Katz, J. y Aakhus, M. (eds.) *Perpetual contact: Mobile communication, private talk, public performance*. Cambridge: Cambridge University Press.

- López de la Rocha, M. (2011). Culturas mediáticas, conocimiento y política. *Revista Nexus Comunicación. N°9*, pp. 226-243.
- Madinaou, M. (2014). *Smartphone as Polymedia*. En *Journal of Computer-Mediated Communication* Vol. 19, pp. 667–680
- Martínez-Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. En *Ciênc. saúde coletiva. Vol.17* (3), pp. 613-619.
- McLuhan, M. (1993) *La comprensión de los medios como las extensiones del hombre*. México: Diana.
- Meyrowitz, J. (2013). Nuevas visibilidades: extensiones del aquí y el ahora. En *Revista de Occidente*, N° 386-387, pp. 151-176 (2013).
- Montes, J. y Ochoa, S. (2006).Apropiación de las tecnologías de la información y comunicación en cursos universitarios. *Acta Colombiana de Psicología. Vol. 9* (2), pp. 87-100.
- Morley, D. (2008). *Medios, modernidad y tecnología. La geografía de lo nuevo*. Barcelona: Gedisa.
- Orellana, D. (2009). La vida cotidiana. *Revista CONHISREMI Vol. 5* (2). Extraída de <http://conhisremi.iuttol.edu.ve/articles.php?code=PUBL000009>.
- Pellegrino G. (2006) Ubiquity and Pervasivity: On the Technological Mediation of (Mobile) Everyday Life. En: Berleur J., Nurminen M.I., Impagliazzo J. (eds) *Social Informatics: An Information Society for all? In Remembrance of Rob Kling. HCC 2006. IFIP International Federation for Information Processing, vol 223*. Springer, Boston, MA
- Pellitero, D. y Christensen, M. (2016). Medición Multiplataforma en Chile. Mejoras metodológicas y de producto. Extraído de: https://www.comscore.com/content/download/36411/1987923/file/Multi_platform_measurement_in_Chile.pdf

- Piñuel, J. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. Estudios de Sociolingüística. Vol. 3 (1), pp. 1-42.
- PNUD (2006). *Las nuevas tecnologías: ¿Un salto al futuro?*. Consultado el 13 de Abril de 2013 en <http://www.desarrollohumano.cl/informes.htm>
- Presky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. En The horizon Vol. 9 (5), pp. 1-6.
- Quezada, C. y Pérez, M. (2016). De telegrafía sin hilos a radiodifusión: apropiación tecnológica de la radio en Chile, 1901-1931. Revista de Historia Iberoamericana. Vol. 9 (1), pp. 103-125.
- Ríos, P. (2010). *Comunicación móvil: el uso del celular en la relación entre madres e hijos adolescentes*. México, D.F.: FLACSO.
- Roos, J. P. (2001). *Postmodernity and Mobile Communications*. Extraída de: <http://www.mv.helsinki.fi/home/jproos/mobilezation.htm>
- Ruelas, A. (2010). *El teléfono celular y las aproximaciones para su estudio*. En Nueva época, N° 14, pp. 143-167 (2010).
- Ruiz, A. (2004). *Texto, testimonio y metatexto. El análisis de contenido en la investigación en educación*. En Carrillo, A. y Becerra, A. (eds.), *La práctica investigativa en Ciencias Sociales*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- Serbia, J. (2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. *HOLOGRAMÁTICA*, Año IV, N° 7(3), pp. 123 - 146.
- Silverstone, R. (1990). De la sociología de la televisión a la sociología de la pantalla. Bases para una reflexión global. En: Telos, N°22. Madrid, Fundesco (1990).
- Silverstone, R. (1994). *Televisión y vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Silverstone, R. (2006). Domesticating domestication. Reflections on the life of a concept. En T. Berker, M. Hartmann, Y. Punie & K. Ward. (2006). *Domesticacion of media and technology* (pp. 229-248). Berkshire: Open University Press.

- Subsecretaría de Telecomunicaciones (2016). Séptima Encuesta nacional de uso y acceso a internet. Extraída de: http://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/Informe-VII-Encuesta-de-Acceso-Usos-y-Usuarios-de-Internet_VF.pdf
- Tarrés, M. (2001). *Lo cualitativo como tradición*. En Tarrés, M. (coord.) *Observar, escuchar y comprender. Sobre la Tradición cualitativa en la investigación social*. México: FLACSO.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2009). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Thompson, J. (1998). *Los media y la modernidad: Una teoría de los medios de comunicación*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Townsend, A. (2002). *Mobile Communications in the 21st Century City*. En Brown, B., Green, N. & Harper, R. (eds.), *Wireless World: Social and Interactional Aspects of the Mobile Age* (pp. 62-77). Londres: Springer.
- Valderrama, A. (2004) *Teoría y crítica de la construcción social de la tecnología*. En: *Revista Colombiana de Sociología* N°23, pp. 217-233 (2004).
- Wolf, M. (1987). *La investigación de la comunicación de masas. Críticas y perspectivas*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Yarto, C. (2010). Limitaciones y alcances del enfoque de domesticación de la tecnología en el estudio del teléfono celular. *Comunicación y sociedad*, N°13, pp. 173-200.

ANEXOS I

Pauta de Grupos Focales

- 1) ¿Qué se viene a la cabeza cuando les hablan de tecnología?
 - a. Desarrollo de idea restringida (Tecnologías de la Información y la comunicación)
 - b. Desarrollo de idea amplia
- 2) ¿Según ustedes, cuáles (tecnologías) se usan más?
 - a. ¿Según ustedes, cuáles usan más los y las jóvenes?
 - b. ¿Según ustedes, cuáles usan más la gente en general?
- 3) ¿Dónde y para qué se usan (esas tecnologías)?
 - a. ¿En cuales lugares (casa, trabajo, transporte, colegio, universidad, fiestas, etc.)?
 - b. ¿Con qué roles (pareja, hijo, hermano, amigo, etc.)?
 - c. ¿Para cuales actividades (entretención, trabajo, estudios, etc.)?
 - d. ¿Mientras usas simultáneamente otras tecnologías (tecnologías que se usan al mismo tiempo)?
- 4) ¿Cómo sería un día sin tecnologías?
 - a. ¿Cómo sería un día de sus vidas sin tecnología?
 - b. ¿Cómo sería un día en el mundo sin tecnologías?
- 5) ¿Y, como sería un mes sin tecnologías?
- 6) ¿Cuáles creen ustedes que es lo que comparte con mayor frecuencia?
- 7) ¿Cómo se ha transformado la vida con las tecnologías?

ANEXOS II

Las transcripciones de los grupos focales analizados se encuentran en el CD adjunto.