

**INCIDENCIA DE LA TELEFONÍA MÓVIL EN LAS RELACIONES
PERSONALES DE LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS**

JOSÉ ALDEMAR GARZÓN GONZÁLEZ

DIANA CAROLINA PRIETO AMAYA

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO**

BOGOTÁ, 2013

**INCIDENCIA DE LA TELEFONÍA MÓVIL EN LAS RELACIONES
PERSONALES DE LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS**

JOSÉ ALDEMAR GARZÓN GONZÁLEZ

DIANA CAROLINA PRIETO AMAYA

TESIS

VICTOR HUGO LUNA

COMUNICADOR SOCIAL Y PERIODISTA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO

BOGOTÁ

2013

AGRADECIMIENTOS

Un profundo agradecimiento por que sin ti, cada palabra que está en este documento no tendría sentido. Por tu fuerza, por tus ánimos cuando sentíamos que íbamos a desfallecer, porque Dios te puso en nuestro camino para guiarnos, para llevarnos de la mano, mil gracias Víctor, además de ser nuestro tutor has sido un apoyo para lograr nuestra meta.

A nuestros padres porque han sido un apoyo incomparable e incondicional, gracias por el amor que nos dan día a día y por sus palabras de aliento, por sus angustias y preocupaciones que les generaban nuestras largas horas de estudio.

Ninis gracias por haber sido parte de este sueño y de este proyecto desde el principio, gracias por tus aportes y sobre todo gracias por tu amistad.

RESUMEN

El teléfono móvil, desde sus inicios, ha tenido avances tecnológicos que lo han convertido en una herramienta indispensable para las relaciones personales, en especial de los jóvenes, por la facilidad de acceso y manejo que tienen de dichos dispositivos. La multifuncionalidad que tienen actualmente los *smartphones* o celulares inteligentes se ha posicionado como una herramienta para la comunicación entre los círculos sociales en los que habitan los jóvenes, pero se debe tener en cuenta que el tiempo que se emplea es el punto de partida para diferenciar el uso adecuado de un efecto negativo o una adicción al celular.

Por medio de un grupo focal, realizado en dos universidades de la ciudad de Bogotá, se indagó sobre los usos, las costumbres y los hábitos que tienen los jóvenes en el uso del celular, teniendo en cuenta el estrato socioeconómico, la edad y el género y de esta manera poder diferenciar los patrones de costumbres en la usabilidad y el modo como manejan sus relaciones personales tanto virtual y presencial.

ABSTRACT

The mobile phone, since its inception has been technological advances that have made it an indispensable tool for personal relationships, especially young people, for the ease of access and management have such devices. The multifunctionality currently have *smartphones* or has been positioned as a tool for communication between social circles in which young people live, but keep in mind that the time it is the starting point to differentiate the use right of a negative effect or cellular addiction.

Through a focus group conducted in two Universities city of Bogota, I investigate about the uses, customs and habits that young people with cell phone use, taking into account the socioeconomic status, age and gender, and in this way to differentiate custom patterns on usability and how they manage their relationship both virtually in person.

PALABRAS CLAVE

Telefonía móvil celular, comunicación, relacionamiento, virtual, presencial, juventud, adicción, trastornos, dependencia.

TABLA DE CONTENIDO

PRELIMINARES	7
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I.....	11
<i>LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN</i>	11
1. Posmodernidad Informática	11
1.1 Efectos de La Posmodernidad en la Incertidumbre	14
1.2 De lo Análogo a lo Digital	17
1.2.1 Inicios.....	17
1.2.2 Consumo de telefonía móvil	20
1.3 Consumo digital	27
1.4. Nativos y migrantes digitales.....	32
1.5. La telefonía móvil en Colombia	34
1.5.1 Aspectos Técnicos de La Telefonía Móvil en Colombia	38
1.5.2 Innovación Tecnológica	39
1.5.3 Servicios	40
CAPÍTULO II.....	41
<i>LOS JÓVENES Y SUS RELACIONES PERSONALES</i>	41
2. Las dos caras de la realidad, lo virtual y lo presencial.....	41
2.1 Lo presencial: de lo líquido a lo sólido	45
2.2 Lo virtual: de lo líquido a lo sólido	49
2.3. Comunicación y teléfono móvil	52
2.4 Uso y provecho de la telefonía móvil.....	53
2.5.1 El celular como dispositivo de control	58
2.6 Efectos del uso del celular	59
2.7 Metodología para el estudio de dependencia al teléfono móvil	64
CAPÍTULO III.....	67
<i>HALLAZGOS ESTUDIO DE CASO</i>	67
CONCLUSIONES GENERALES DE LA OBRA	97
LISTA DE REFERENCIAS.....	102

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Duración de conexiones por hora y por dispositivo móvil	22
Ilustración 2. Tiempo que emplean en actividades en la web, entre PC y smartphone	24
Ilustración 3. Pirámide del usuario de celular	25
Ilustración 4. Actividades de usuarios de smartphones y tabletas	26
Ilustración 5. Porcentaje de tráfico total de internet mundial proveniente de teléfonos móviles y tabletas.....	28
Ilustración 6. Usuarios a nivel mundial de celular 2012.....	28
Ilustración 7. Referencia a las tasas de penetración de usuarios móviles	29
Ilustración 8. Usuarios de teléfono móviles entre 2010 – 2016.....	30
Ilustración 9. Usuarios de smartphone por edades y sexo.	31
Ilustración 10. Principales actividades de usuarios de teléfonos móviles y usuarios de smartphone	32
Ilustración 11. Crecimiento de usuarios (Estados Unidos) con expectativa hasta el 2014.....	34
Ilustración 12. Evolución de los servicios de telecomunicaciones en Colombia.....	35
Ilustración 13. División territorial de telecomunicaciones en Colombia.....	36
Ilustración 14. Departamentos según la región de funcionamiento de los operadores.....	37
Ilustración 15. Afirmaciones acerca de las repercusiones del teléfono móvil (De menor a mayor grado de acuerdo).....	43
Ilustración 16. Variantes principales de la comunicación humana	48
Ilustración 17. Las actividades que realizan los jóvenes del celular.....	53
Ilustración 18. Tiempo empleado en aplicaciones móviles	54
Ilustración 19. Expresiones más utilizadas por los jóvenes en los mensajes de texto ..	57

PRELIMINARES

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las incidencias que produce la telefonía móvil inteligente en las relaciones sociales presenciales de los jóvenes universitarios entre los 18 y 25 años de Bogotá?

OBJETIVOS:

GENERAL:

Analizar las incidencias en las relaciones sociales que produce el uso de telefonía móvil inteligente en jóvenes estudiantes de la carrera de Comunicación Social y Periodismo de las Universidades Externado de Colombia y Minuto de Dios entre los 18 y los 23 años ubicados entre el estrato 2 al 6 y el modo de su relacionamiento.

ESPECÍFICOS:

- Develar la incidencia que tiene la tecnología móvil inteligente en los jóvenes entre 18 y 23 años de edad relacionada con la influencia de la publicidad y la ideología latente, sus transformaciones culturales en cuanto a las distintas formas de relacionarse.
- Analizar el tipo de participación-acción que tienen los jóvenes con la usabilidad que le dan a la tecnología inteligente, partiendo del tiempo empleado en las relaciones presenciales y virtuales.
- Identificar los efectos de la telefonía móvil inteligente en la salud tanto física como mental de los jóvenes universitarios, de las herramientas tecnológicas en el individuo.

HIPÓTESIS:

- Los dispositivos móviles y las nuevas herramientas de acceso a la información, han contribuido al acercamiento a toda clase de información en cualquier

momento o lugar, dando un estatus de omnipresencia al individuo, pues puede provocar la sensación de estar en varios sitios al mismo tiempo. Sin embargo, la telefonía móvil ha contribuido con los fenómenos de dependencia de los instrumentos tecnológicos, que ha provocado una interferencia o un fenómeno de limitación de las relaciones personales presenciales y una realidad falsa, ligada a la virtualidad que sólo crea una ilusión de contacto cercano.

- La telefonía móvil inteligente ha dotado a los jóvenes universitarios de una herramienta tecnológica bastante útil, que ha permitido el acceso a las fuentes de información de una manera fácil y permanente. Sin embargo, esta herramienta se ha convertido en una fuente de dependencia que ha causado una transformación en la interacción social. Además, ha incidido en la comunicación de las personas, en sus relaciones personales presenciales, que poco a poco son cambiadas por las virtuales, fenómeno provocado por una tendencia y necesidad de estar en enlace todo el tiempo.

INTRODUCCIÓN

La telefonía móvil celular desde su aparición, evolución, desarrollo y apropiación en la sociedad, ha sido una de las herramientas fundamentales en la interconexión del mundo. La evolucionada idea de crear una verdadera sociedad de la información y del conocimiento, ha recibido aportes de esta tecnología que ha alcanzado uno de sus picos más altos con la aparición del *smartphone*; un aparato que además de conectar la voz a miles de kilómetros, ha permitido enlazar a sus usuarios con internet, revolucionando la interacción a través de redes sociales, mensajería instantánea y demás plataformas de contenidos multimedia.

Sin embargo, dentro de esa revolución, las relaciones personales han cambiado y los jóvenes, usuarios que utilizan la tecnología con mayor frecuencia, son los más impactados con esta transformación. El excesivo uso del teléfono celular en sus actividades cotidianas muestra que, además de ser un dispositivo de comunicación, se ha convertido en una herramienta fundamental para el relacionamiento con sus entornos sociales. El excesivo uso del aparato ha generado un apego a la virtualidad y ciertos efectos colaterales tanto psicológicos como físicos.

En el capítulo I, encontraremos que la transición entre la modernidad y la posmodernidad ha dejado en las sociedades más preguntas que respuestas frente a su comportamiento y modo de relacionamiento, que atravesado por el interés de establecer una sociedad de la información e influir en los ciudadanos a permanecer en conexión y ser parte del tráfico de datos en el mundo, ha masificado el uso de dispositivos móviles. El computador, la tableta y el celular han llevado al migrante y el nativo digital a ser parte importante de la interconexión de usuarios y Colombia no ha sido ajena a la evolución de la red y del teléfono celular como medios para acceder a la plataforma virtual.

A su vez en el capítulo II, explicaremos que la interactividad que mantienen los jóvenes con sus círculos sociales se ha hecho permanente y latente a través de los dispositivos móviles con los cuales, sin dejar de lado las relaciones cara a cara, han

modificado su uso y sus hábitos. El paralelo entre una realidad física y una virtual ha generado efectos en sus relaciones cotidianas impactando de diversas maneras la vida de este tipo de usuarios.

Mientras que en el capítulo III, partiendo de la opinión de jóvenes universitarios en Bogotá, se buscó la percepción que tienen sobre la forma de relacionamiento actual con la influencia de los teléfono móviles inteligentes, además de indagar sobre la conectividad con sus círculos sociales cercanos (familia, pareja o amigos), obteniendo de esta manera, una visión amplia sobre la incidencia que tiene la telefonía móvil en las relaciones personales tanto en el ámbito presencial como virtual.

CAPÍTULO I

LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Posmodernidad Informática

Para Anthony Giddens (2004) los últimos años del siglo XX componen un contexto histórico en el que se evidencia un período de cambio y como prueba de lo anterior surge la heterogeneidad conceptual, desde el ámbito de las ciencias sociales y la filosofía, sintetizando las probables causales de la trascendencia de la modernidad. Posmodernidad, pos capitalismo, sociedad posindustrial, sociedad de la información y del conocimiento, entre otros conceptos intentan dar cuenta no sólo del nuevo tipo de sistema social (que aparece como espacio de transición hacia un futuro con mayores complejidades que el presente) sino que también conjugan esfuerzos predictivos para asignarle identidad a una nueva etapa con más incertidumbre que certeza.

En *Consecuencias de la modernidad* (2004) Giddens explica que Jean-Francois Lyotard (1991) fue el responsable de masificar la 'posmodernidad', sosteniendo el desvanecimiento de la “gran narrativa” como la principal evidencia del derrumbe moderno. La modernidad centrada en una línea de relato claramente identificable en la que se incluye lo social, la historia y el Estado con un pasado determinado y un futuro predecible, es desmantelada por una pluralidad de micro-relatos basados en una diversidad heterogénea de conocimientos, donde la ciencia no posee un lugar de privilegio. En consecuencia vivimos un cambio en la concepción del conocimiento que pasa de “una verdad única” a múltiples verdades, donde se exige que se miren los fenómenos desde distintos puntos de vista y se tenga en cuenta la experiencia de las minorías.

Giddens (2004) hace una diferencia entre 'consecuencias de la modernidad' y la 'posmodernidad', explicando que el período vivido en la década de los 90, tiene las consecuencias de la modernidad que terminó, con características que son radicales y

se universalizaron. Aunque acepta que se viven algunos contornos de un nuevo orden 'posmoderno', no evidencia que esté presente la posmodernidad como tal.

Al tener unas características tan sustanciales con las consecuencias de la modernidad, el sujeto de la transición de la modernidad a la posmodernidad obtiene unas cualidades que se distancian de la tradición y parsimonia que se reflejaban aún el período de finales del siglo XX. "Las formas de vida introducidas por la modernidad arrasaron sin precedentes todas las modalidades tradicionales del orden social" (Giddens, 2004:18), afirma el experto en economía, para explicar cómo la modernidad cambió sin precedentes con extensión e intensidad la sociedad feudal. En extensión explica que se ha podido dar un proceso de interconexión en todo el globo terráqueo (un mundo globalizado y conectado); mientras que en intensidad, porque ha alterado las más íntimas y privadas características de la cotidianidad, un hecho que ratifica las modificaciones de la lógica relacional que ha afectado el diario vivir de los seres humanos, una era que apoderada del desarrollo, cambió el poder dentro del orden social.

Mientras que para Gianni Vattimo (1990), otra de las aristas en el fin de la modernidad tiene que ver con la "lógica del mercado de la información" que influye para que 'todo' se convierta de alguna forma en un objeto de comunicación, en la sociedad posmoderna la centralidad está dada por la comunicación social y como prueba de lo anterior son los *mass media* (hoy devenidos en medios digitales) y la emergencia de las sub-culturas urbanas. En este sentido, Vattimo es continuador del escenario de micro-relatos planteado anteriormente por Lyotard.

Sin embargo, Vattimo (1990) señala como evidencias el afán de inmediatez, la difusión de la información y un voraz apetito de conocimiento de la transformación de la sociedad que manipulaba un telar, una máquina a vapor o mecánica, por un ser que quiere ir más allá y estar enterado de fenómenos y hechos que directamente lo afectan. En "La sociedad transparente" (1990), se puede evidenciar que la tecnología no se define como el simple domino de naturaleza con máquinas, sino el desarrollo de

la información y de la comunicación del mundo como imagen triunfante. Esta imagen se refuerza en su cima, por la coronación de la información y de las ciencias humanas, como aspecto determinado por la esperanza que tiene este conglomerado de cambiar el orden actual, por uno donde verdaderamente se piense en un ser humano, no en una máquina que solo opera.

“La sociedad de las ciencias humanas es aquella en la que finalmente lo humano ha llegado a ser objeto de conocimiento riguroso, válido, verificable. (...) una sociedad libre es aquella en la que el hombre puede hacerse consciente de sí mismo en una 'esfera pública': la de la opinión, publicar la libre discusión, etc., no estorbada por dogmas, prejuicios o supersticiones”.
(Vattimo, 1990:97)

Con la apropiación cotidiana de los datos y la reconfiguración de los procesos comunicativos, la sociedad moderna optó por cambiar sus formas de vida y la posición que tenía hacia los *mass media*, es por esto que Vattimo recuerda:

Se puede sostener legítimamente que la posmodernidad filosófica nace en la obra de Nietzsche (...) En la consideración inactual sobre la historia, Nietzsche expone por primera vez el problema del epigonismo, es decir, del exceso de conciencia histórica que encadena al hombre del siglo XIX (podríamos decir al hombre de comienzos de la modernidad tardía) y le impide producir verdadera novedad histórica: en primer lugar, le impide tener un estilo específico por lo cual ese hombre se ve obligado a buscar las formas de su arte, de su arquitectura, de su moda en el gran depósito de trajes teatrales en que se ha convertido el pasado para él. (Vattimo, 1986:145)

La posmodernidad, el uso de los teléfonos móviles como canal de la informatización, son las herramientas a través de las cuales los micro-relatos erosionan las verdades modernas. Los jóvenes al poseer mecanismos como los celulares y *smartphone* no buscan representar las verdades modernas, sino afirmar su presente.

1.1 Efectos de La Posmodernidad en la Incertidumbre

Un mundo nuevo, aparentemente liberador y con concepciones que apuntan hacia una salvación de lo impensado como el arte, el abandono de la historicidad en el que deja atrás el relato, sin pensarlo así, tiene un fuerte efecto en la bombardeada sociedad moderna que aún no define si acceder a la nueva propuesta o quedarse en las ‘seguridades’ y ‘revolución’ de la modernidad. Creemos que la incertidumbre que caracteriza al escenario posmoderno, propone al individuo elegir entre lo nuevo (que no termina de nacer) y lo tradicional (que no termina de morir), una decisión que ha sido permanente en varias etapas del hombre y se manifiesta en la adopción cuasi banal de nuevos medios, especialmente en la telefonía móvil.

Uno de los cambios que se producen como un efecto de la posmodernidad, es el abandono del relato, de la tradición oral por la virtual que le ha quitado cierto protagonismo al habla persona a persona, pero con la caída de los grandes relatos, se regresa a una especie de narrativa y de relato corto que, basado en lo racional dentro de lo irracional, puede ayudar a explicar ciertos fenómenos del momento.

El mito es también considerado un producto de los efectos de la posmodernidad, como menciona Ariño (1997), posee una función ideológica que produce una identidad en un grupo que articula diferentes relaciones de dominación, con esto, puede ayudar a comprender las “mitologías contemporáneas” generadas en torno a las “narrativas tecno-científicas y digitalistas”, en las cuales los sujetos que participan o acogen las mismas, sustituyen la realidad *total* (realidad presencial), por una realidad *parcial* (realidad virtual), ésta última que expresa el mito que difunden. (Amiron & Jarque, 2000:13)

En el periodismo con la llegada de la red y el uso de tecnologías como el celular, se ha generado una revolución en su funcionamiento. Para James Curran (2002), la historia del periodismo ha sido explicada desde varios puntos de vista: La más antigua, la liberal y en contraposición la radical o crítica, que afirma que los medios de comunicación apoyaron el orden social establecido; la populista, que contempla la

popularización de los medios como un triunfo democrático; la feminista, que atiende la historia de los medios en su papel de liberación de la mujer y por último, la libertaria y la antropológica.

Sin embargo, Curran explica que existe una que se ve en todas las teorías y que forma parte fundamental de la historia de los medios. Se trata de la narrativa de las explicaciones tecnológico-deterministas de “la influencia transformadora de los medios”. Amiron y Jarque (2000) mencionan que ésta tiene a su vez cuatro argumentos cruciales: ‘el impacto’ de los medios que han surgido en la historia de la humanidad sobre la organización social, sobre la naturaleza de los sentidos y de la percepción, sobre las relaciones personales (alterando su estructura) y sobre los flujos de comunicación e influencia que desestiman las agencias de autoridad.

Según las narrativas expuestas por Curran, la digitalización podría alterar la organización social, los sentidos, la percepción, las relaciones personales y las relaciones de poder;entre tanto, en “*El mito digital*” sus autores argumentan que existen ‘discursos digitalistas’ asociados con la revolución digital. Por otro lado, se explica que “la narrativa del discurso digitalista es completamente ahistórica”, siguiendo la línea de eliminar un tiempo lineal. Así se infiere que la realidad del discurso digitalista es una “realidad mítica” (Amiron & Jarque, 2000:16). Volviendo al mito, que por ahora es el único capaz de explicar en mayor medida la inclusión de una nueva narrativa, exige la salida del orden histórico sincrónico y con parámetros establecidos, para que cambien a una historia escrita por la mayoría de sus protagonistas, no por unos pocos.

Por un lado, existe la característica positiva de la nueva narrativa digital de incluir a la mayoría de los nativos digitales en esa plataforma, sin escatimar el origen social que es tenido aún en cuenta en la narrativa tradicional. Por eso cobra importancia aquella sociedad ‘libre’ que va un paso adelante en el acceso a tecnología y la información. “El mito digital’ construido por los discursos digitalistas mistagógicos, ha tenido como eje central la promoción de la *sociedad de la información*, una utopía

construida políticamente, que comenzó a idearse como noción durante la guerra fría”. (Amiron & Jarque, 2000:21)

En ese mismo sentido, Vattimo (1990), filósofo de la posmodernidad, afirma que “en la sociedad de los *media* en vez de tener un ideal emancipador modelado sobre la autoconciencia desplegada, se abre camino un ideal de emancipación basado en la oscilación, la pluralidad y la erosión del 'principio de realidad', actos que permiten al hombre conocer 'la perfecta libertad', no la creada por el hombre mismo sino la que permite conocer la estructura y adecuarse a ella, lo que significa toda una “esperanza de liberación, una salvación del verdadero pueblo elegido” (Vattimo, 1990:82).

En medio de las cualidades revolucionarias y liberadoras de las nuevas narrativas, de la configuración de un nuevo relato y la realidad a partir de la plataforma virtual, es indispensable pensar que el celular como objeto o medio de los efectos de la posmodernidad, juega un papel clave en las características del ciudadano de esa era. “Cuando el vínculo entre la técnica y la sociedad se establece no solamente en el ámbito imaginario, sino que la nueva herramienta se articula inmediatamente con las prácticas sociales ampliamente extendidas, se asiste a una especie de fenómeno de resonancia cuyo mejor ejemplo es el teléfono móvil” (Flichy, 2006:15. Citado por Winocur, 2009: 110)

Esas prácticas sociales que menciona Flichy a través del celular, son revalidadas y evidenciadas en el diario vivir de sus usuarios que se ven permeados por la usabilidad del aparato para funciones sencillas, pero que son partes del imaginario cotidiano. “El teléfono celular constituye una recreación imaginaria de la intimidad del hogar, de la familia o de la pareja, y también un seguro de vida en situaciones de emergencias” (Winocur, 2009:111). El uso del celular se ha inmiscuido en las prácticas cotidianas de quienes lo usan, tan hondamente que se ha vuelto un utensilio más en el hogar, como la plancha o el televisor, uno más de los que puede comenzar a depender el ser humano. Este es apenas uno de los efectos que trajo la posmodernidad a una sociedad

llena de preguntas que cree que con elementos como el celular podría obtener respuestas, sin embargo, ¿éste puede ofrecérselas?

1.2 De lo Análogo a lo Digital

1.2.1 Inicios

Podríamos afirmar que la información y la comunicación se han convertido en los elementos centrales en la revolución de los estilos de vida de la sociedad contemporánea. La aparición de las denominadas tecnologías de la comunicación y la información (TIC) se han posicionado en la vida de la mayoría de los seres humanos, pero es quizás el celular o *smartphone* como se le denomina a los teléfonos multifuncionales o inteligentes, los que ocupan un lugar privilegiado en la revolución de los estilos de vida.

Son innumerables los conceptos que se tejen alrededor de lo que se conoce como sociedad de la información o del conocimiento. Autores como Daniel Bell (2006), Manuel Castells (2000) o las reuniones mundiales que giran en torno a esta temática consolidada en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la información (2003-2005), dejan al descubierto la relevancia de un tema tan trascendente a nivel mundial.

Daniel Bell (2006) dio el primer paso para construir el concepto de la sociedad de la información, en su libro “El Advenimiento de la Sociedad Post-Industrial” (2006), explica que las tecnologías basadas en diversos tipos de conocimiento serán el pilar central para el desarrollo sostenible de la política, la economía y la sociedad en general que, según explica, las ideologías no tendrán cabida en un mundo cimentado en la cultura del conocimiento.

Por su parte Manuel Castells (2000), hace énfasis en que si bien las sociedades no dependen de la tecnología, la tecnología tampoco depende de la sociedad y explica:

“La capacidad o falta de capacidad de las sociedades para dominar la tecnología, y en particular las que son estratégicamente decisivas en cada período histórico, define en buena medida su destino, hasta el punto de que podemos decir que aunque por sí misma no determina la evolución histórica y el cambio social, la tecnología (o su carencia) plasma la capacidad de las sociedades para transformarse, así como los usos a los que esas sociedades, siempre en un proceso conflictivo, deciden dedicar su potencial tecnológico” (Castells, 2000:32).

La importancia que tiene la información por medio de la tecnología para las sociedades, es la base para ampliar el concepto de sociedad del conocimiento, donde se puede llegar a la conclusión de que el desarrollo de las sociedades está inmerso en la información y el conocimiento que posean los miembros de las mismas para, de esta manera, llegar a diversificar y fortalecer espacios tan relevantes como la economía, la política y la cultura, sin dejar de lado lo que representa para las relaciones personales.

En la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI), (Túnez, 2005), se afirma entre otros puntos que:

“Estamos empeñados en materializar nuestra visión común de la Sociedad de la Información, para nosotros y las generaciones futuras. Reconocemos que los jóvenes constituyen la fuerza de trabajo del futuro, son los principales creadores de las TIC y también los primeros que las adoptan. En consecuencia, deben fomentarse sus capacidades como estudiantes, desarrolladores, contribuyentes, empresarios y encargados de la toma de decisiones. Debemos centrarnos especialmente en los jóvenes que no han tenido aún la posibilidad de aprovechar plenamente las oportunidades que brindan las TIC” (CMSI, 2005:11).

Siendo el anterior el punto esencial para la creación de los objetivos planteados en dicha asamblea, que no deja de lado la responsabilidad gubernamental para fomentar,

invitar y apoyar a toda la población y, así mismo, tienen la responsabilidad en cuanto a la toma de decisiones para la cooperación y la asociación de todos los entes que se requiere para consolidar una sociedad del conocimiento estable y democratizada sin importar raza, género, preferencia sexual, estrato socioeconómico.

Uno de los puntos más relevantes que plantea Castells (2001), es sin duda el término de brecha digital:

“La disparidad entre los que tienen y los que no tienen internet amplía aún más la brecha de la desigualdad y la exclusión social, en una compleja interacción que parece incrementar la distancia entre la promesa de la era de la información y la cruda realidad en la que está inmersa una gran parte de la población del mundo que existe entre los países desarrollados y los subdesarrollados, lo que conocemos” (Castells, 2001:262).

Aunque las brechas digitales son latentes en todas las sociedades contemporáneas, no hay que dejar de lado que el celular se ha convertido en la herramienta más democratizada por su cobertura, ya que abarca a un gran número de habitantes de las sociedades de la información, permitiendo hacer más versátil y más útil la incursión de nuevos dispositivos móviles como las tabletas. Estos avances han llegado a Colombia y tal como dice el The Global Information Technology Report 2013:

“The Colombian government considers the ICT sector to be a priority, acknowledging its importance and its potential impact on the national economy. It has taken critical steps toward increasing the country’s interconnectedness and fully developing a national digital ecosystem, which it recognizes as having great potential for generating wealth and socioeconomic development. International studies suggest that a direct correlation exists between Internet penetration levels, ICT adoption, the generation of employment, and the reduction of poverty. (El Gobierno de Colombia considera que el sector de las TIC sea una prioridad, reconociendo su importancia y su potencial impacto en la economía nacional. Lo handado

pasos importantes hacia el aumento del país de interconexión y el desarrollo de un ecosistema totalmente digital nacional, que se reconoce como un gran potencial para la generación de riqueza y el desarrollo socioeconómico. Los estudios internacionales sugieren que existe una correlación directa entre los niveles de penetración de internet, la adopción de las TIC, la generación de empleo y la reducción de la pobreza)” (GITR, 2013:111).

Los avances en la telefonía móvil se han convertido en un elemento fundamental en el ámbito político, económico, social y cultural, que gira cada vez más en torno a la innovación tecnológica y que enriquecen cada vez más el desarrollo de las sociedades.

1.2.2 Consumo de telefonía móvil

La telefonía móvil nace en 1973 gracias al ingeniero Martin Cooper, quien implementó el uso del primer radio teléfono en Estados Unidos cuando trabajaba para la compañía internacional Motorola. El 3 de abril de 1973 se realizó la primera llamada desde un celular, la hizo el propio Cooper, quien se comunicó con su competidor Joel Engel, a quien le dijo que estaba hablando desde un dispositivo que no estaba “pegado a la pared por cables”, contó el desarrollador en una entrevista a W Radio Colombia el 3 de abril de 2013.

El surgimiento, desarrollo y revolución de la telefonía celular han marcado la pauta para masificar el producto, generando mayores y mejores ofertas para los compradores.

La conectividad, el acceso y la infraestructura son factores esenciales para los cambios que ha tenido en los últimos años la sociedad de la información. Los avances y los alcances han aumentado indiscutiblemente para beneficio de los usuarios que pertenecen a una sociedad que busca un saber compartido con otras sociedades, dejando de lado las brechas geográficas y acoplándolas a la realidad del conocimiento

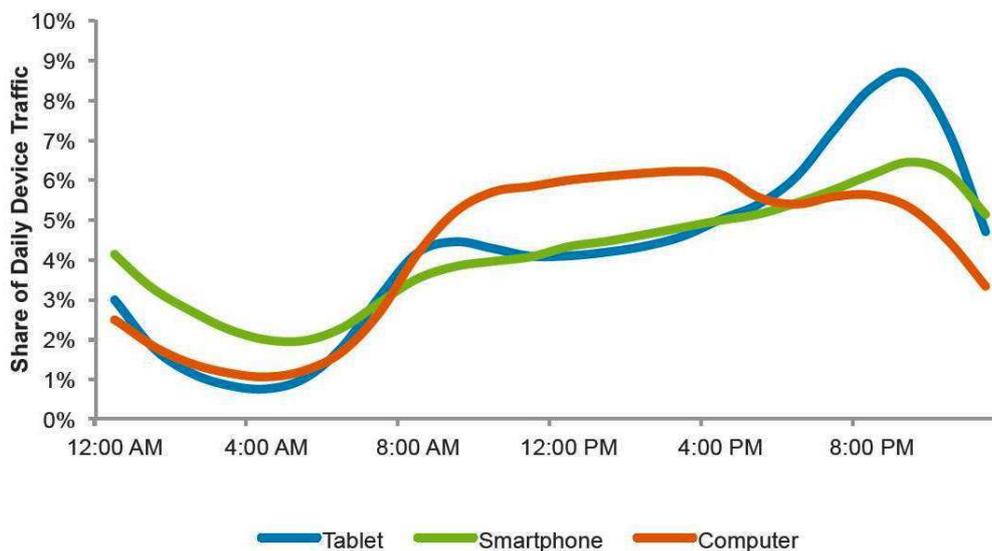
que se requiere para generar un tipo de información en común, concibiendo un proceso participativo e interactivo.

Con respecto a la conectividad, es claro que para tener un manejo capaz de mantener todo tipo de conocimiento y de información, se requiere de una conectividad amplia, sin restricciones y que como se propuso en la Cumbre Mundial Sobre La Sociedad De La Información (2005):

“El acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la infraestructura y los servicios de las TIC constituye uno de los retos de la Sociedad de la Información y debe ser un objetivo de todas las partes interesadas que participan en su creación. La conectividad también abarca el acceso a la energía y a los servicios postales, que debe garantizarse de conformidad con la legislación nacional de cada país” (CMSI, 2005:13).

En el tema de conectividad, la corporación ‘ComScore’ nos brinda las cifras de conexión a internet a través de dispositivos móviles y de computadores, la primera, una de las formas con las que a futuro se podrá masificar el internet y el acceso al mismo. Además, se tienen en cuenta los horarios y la duración de las conexiones, una pauta importante a la hora de determinar si los contenidos se basan en el entretenimiento y la inmediatez vacía, o si se utiliza la red para otro tipo de actividades más de corte académico o laborales.

Ilustración 1. Duración de conexiones por hora y por dispositivo móvil



Fuente: ComScore, 2013:15

Para cumplir con uno de los objetivos fundamentales, como lo es enfocar todos los esfuerzos para que la sociedad de la información sea integradora y siempre orientada hacia el desarrollo, sin olvidar que se debe tener como eje primordial que todos los miembros de la sociedad puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información o el conocimiento. ¿Pero en realidad los dirigentes de las diversas sociedades son capaces de afrontar los retos que propone la CMSI, o simplemente las cosas se idealizan pero los obstáculos para cumplir son más grandes que los objetivos que se logran alcanzar?

Para La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

“La sociedad mundial de la información en gestación solo cobrará su verdadero sentido si se convierte en un medio al servicio de un fin más elevado y deseable: la construcción a nivel mundial de sociedades del conocimiento que sean fuentes de desarrollo para todos, y sobre todo para los países menos adelantados. Para lograrlo, dos desafíos planteados por la

revolución de la información revisten una importancia particular: el acceso a la información para todos y el futuro de la libertad de expresión” (CMSI. 2005:29)

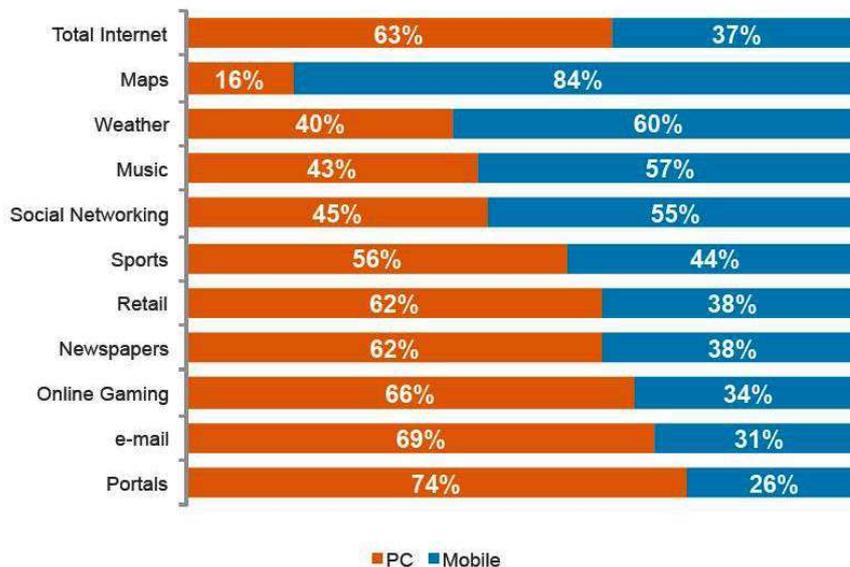
Es de esta manera que desde distintas entidades se busca tener un alcance permanente y latente a nivel mundial, para así democratizar las herramientas de telecomunicación que están al servicio de toda la humanidad y en pro del desarrollo económico, político, social y cultural.

En cuanto al acceso del que se hace referencia en la CMSI, se resalta sobre la importancia que tiene la creación de espacios en los que se promueva

“La capacidad universal de acceder y contribuir a la información, las ideas y el conocimiento es un elemento indispensable en una Sociedad de la Información integradora. Es posible promover el intercambio y el fortalecimiento de los conocimientos mundiales en favor del desarrollo si se eliminan los obstáculos que impiden un acceso equitativo a la información para actividades económicas, sociales, políticas, sanitarias, culturales, educativas y científicas, y si se facilita el acceso a la información que está en el dominio público, lo que incluye el diseño universal y la utilización de tecnologías auxiliares” (CMSI 2003:14-15)

La buena utilización y el aprovechamiento de los medios digitales radica en la facilidad de accesibilidad que brinden los gobiernos para cada uno de los individuos en espacios asequibles, dejando de lado la brecha digital, entendiéndose como la barrera tanto entre los individuos que están inmiscuidos en la revolución de la sociedad de la información, como para los que no tienen acceso a las TIC's.

Ilustración 2. Tiempo que emplean en actividades en la web, entre PC y smartphone



Fuente: ComScore 2012: 37.

En cuanto a consumo y segmentación de los usuarios de la telefonía móvil enfocada al uso de teléfonos inteligentes, la firma eMarketer, advierte en su libro *Mobile Marketing: An Hour a Day*, de Rachel Pasqua y Noah Elkin, que los usuarios de celulares se diferencian: primero, por las características de su teléfono, segundo, por el acceso que puedan tener a internet y luego por ser auténticos navegadores permanentes de la web, a través de un móvil. Para esto, crearon lo que llaman la “pirámide del usuario de celular”:

Ilustración 3. Pirámide del usuario de celular



Fuente: Pasqua y Elkin, 2013:3

Con esta gráfica se evidencia que ni siquiera en uno de los servicios más democráticos y con mayor acceso para los seres humanos, hay equidad. Pero a lo que se refieren los autores con este modelo piramidal de los usuarios de la telefonía móvil, es que a mayor ascenso en el escaño, mayor acceso a los servicios privilegiados en la tecnología. Los usuarios que navegan desde su móvil, están en la cima por las ventajas que les da el estar en permanente conexión.

De igual forma, eMarketer comparó las actividades que realizan los usuarios de *smartphone* y de tabletas, como tópico para diferenciar el consumo a través de un aparato de menores dimensiones y que es transportado comúnmente a todos los espacios, versus, un dispositivo móvil que no es llevado a todos ellos.

Ilustración 4. Actividades de usuarios de smartphones y tabletas

TOP ACTIVITIES FOR SMARTPHONE AUDIENCE		TOP ACTIVITIES FOR TABLET AUDIENCE	
Sent text message to another phone	90.5%	Accessed search	73.9%
Took photos	83.4%	Used email	73.6%
Used email	77.8%	Accessed social networking	67.5%
Accessed weather	67.1%	Played games	66.3%
Accessed social networking	65.3%	Accessed weather	64.6%
Accessed search	58.7%	Accessed news	58.8%
Played games	52.9%	Accessed photo/video sharing site	51.5%
Accessed maps	51.2%	Read books	51.2%
Accessed news	49.2%	Watched video	50.9%
Listened to music on mobile phone	48.0%	Accessed retail	49.8%

Fuente: Pasqua y Elkin, 2013:33

Con este listado se evidencia el uso de aplicaciones y actividades que tienen como destino la comunicación con pares, para el caso de los teléfonos inteligentes; mientras que para el caso de las tabletas, se infiere un mayor uso de la búsqueda y navegación en los sitios web. Con estas estadísticas y el análisis de las condiciones y necesidades de la sociedad, se demuestra una vez más la importancia de los dispositivos móviles para lograr un mayor acceso a la web, la conformación de una sociedad de la información con más condiciones para ejercer como tal, y un acceso en beneficio a mejorar entornos que posibiliten y que permitan mayores ventajas al ser humano.

Estos, entre otros conceptos, han sido el núcleo esencial en lo que al respecto se define sobre la sociedad de la información y es por ello que a la par se crea un espacio de cultura global de la usabilidad de las TIC, la cual busca principalmente

fomentar la cooperación multilateral para lograr el correcto desarrollo de la sociedad y de sus miembros.

1.3 Consumo digital

El celular es el aparato que ha concentrado la evidencia de la transformación de la cotidianidad pero, además, es la nueva herramienta clave en las relaciones y costumbres de los seres humanos. Si en el pasado el papel era fundamental para la mayoría de las actividades, como hacer una operación matemática, ahora el celular es ese nuevo papel donde se pueden realizar la mayoría de las acciones diarias. Operaciones tan sencillas como programar un recordatorio, realizar operaciones matemáticas, mirar la hora, se han centralizado en el celular. Además, la inclusión del internet en la herramienta y la masificación de las actividades humanas a través de la red, le han permitido al sujeto acceder a la mayoría de ellas en un solo “espacio”, su teléfono. Los datos demográficos de los usuarios de teléfonos móviles son llamativos: según eMarketer, 3.9 millones de personas -más de la mitad de la población mundial- tendrá su propio teléfono móvil en 2012” (Pasqua & Elkin, 2013:3).

Además, el teléfono celular se ha convertido en ese punto de unión que inspira cierto grado de tranquilidad. “El teléfono móvil es clave para mantener la cohesión imaginaria de los espacios familiares seguros, donde habitan nuestras certezas, cuando nos cubre bajo el manto protector de estar siempre comunicados con los nuestros” (Winocur, 2009:33), la necesidad de estar conectados no se limita a estar en la red social con amigos y conocidos, sino que se extiende a la familia, la primera institución en el pasado, revalidada en la actualidad con estas herramientas.

Según datos de Net Marketshare, entre enero de 2010 y enero de 2012, el porcentaje de tráfico total en internet proveniente de teléfonos móviles y tabletas se ha triplicado, mostrando el importante avance del internet móvil, uno de los adelantos que ha modificado el imaginario de usabilidad del celular en los usuarios.

Ilustración 5. Porcentaje de tráfico total de internet mundial proveniente de teléfonos móviles y tabletas.

Enero de 2010	Enero de 2011	Enero de 2012
1.6%	3.8%	8.8%

Fuente. Net Marketshare, enero de 2012. (ComScore, 2012:17)

Un aumento progresivo a gran escala, que demuestra también la mayor facilidad de acceso tanto a los aparatos, como a la plataforma virtual, por parte de los usuarios de teléfonos inteligentes.

Según datos recientes, en 2012 de la totalidad de usuarios de teléfonos móviles, la mayor parte se encuentran en el hemisferio oriental del globo, la zona en donde se concentra la mayoría defabricantes de tecnología en el mundo.

Ilustración 6. Usuarios a nivel mundial de celular 2012

Región	Usuarios (Millones)
Asia – Pacífico	2,12.5
Europa	640.3
Medio Oriente y África	484.9
Latinoamérica	389.9
Norteamérica	265.6
Mundial	3,933.3

Fuente: eMarketer, Abril de 2012

Sin embargo, en comparación con la población y extensión de Asia, Europa no se queda atrás en el acceso al teléfono móvil, aunque esto no se corrobore en la lista de los cinco mercados de usuarios de teléfonos móviles en el mundo con mayor perspectiva en orden descendente que son: China, India, Estados Unidos, Brasil y Rusia (Pasqua & Elkin, 2013:4). En comparación al emprendimiento de nuevos mercados, constructores y plataformas tecnológicas para el desarrollo de la telefonía

móvil, son correspondientes con estos datos. Países como India, están buscando la creación de nueva tecnología a bajo costos, para que sea accesible a su población. Por otro lado, los mercados con más altos índices de penetración a la tecnología son en su orden:

Ilustración 7. Referencia a las tasas de penetración de usuarios móviles

País o Región	Penetración de usuarios de teléfono móvil
Corea del Sur	85.0%
Japón	84.0%
Reino Unido	82.8%
Alemania	80.7%
Europa del Este	79.6%
Australia	79.5%
Italia	79.0%
Argentina	79.0%
España	77.9%
Estados Unidos	76.8%
Rusia	74.0%
Canadá	66.6%
China	65.5%
América Latina	65.1%

Fuente: eMarketer, abril de 2012

En estos datos se corrobora la importancia de los mercados asiáticos en la venta de celulares en el mundo, países como Corea del Sur y Japón que son constructores importantes de tecnología, son los países con mayor porcentaje de penetración y consecución de nuevos usuarios de teléfonos móviles.

Con referencia a América Latina, los países que puntúan en la medición de penetración, como Argentina, repiten en su proyección de aumento de usuarios de la telefonía hasta 2016, como podemos ver en la siguiente tabla:

Ilustración 8. Usuarios de teléfono móviles entre 2010 – 2016

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
América Latina	347.8	369.2	389.9	409.3	427.4	444.5	461.7
Brasil	100.6	109.9	119.3	128.9	137.7	146.5	155.5
México	55.1	59.1	63.2	67.4	71.7	75.4	79.1
Argentina	31.0	32.2	33.3	34.5	35.3	36.0	36.8
Otros	161.1	168.1	174.0	178.5	182.8	186.5	190.2

EMarketer, abril de 2012.:6

Es interesante como América Latina, referenciado como bloque, tiene un aumento enorme en la cantidad de nuevos usuarios que pueden acceder a la tecnología, es decir, a futuro, se espera una mayor democratización de la tecnología y la información a través del acceso a la telefonía, que se espera sea un referente importante a nivel internacional.

Con estos datos, es perceptible cómo la autonomía de los usuarios es mayor y enfocándonos a los jóvenes que utilizan el servicio, se indica que va en aumento entre la población que maneja su propio celular, cada vez a más corta edad. Esa es una de las discusiones entre las nuevas y viejas prácticas de interacción personal. El control parental del cual los jóvenes solían pensar se habían escapado, vuelve a través del celular, una “correa digital” (Ling, 2002. Tomado de Winocur, 2009:35) permite ser en cierto grado un medidor de confianza en el cual los padres preguntan a sus hijos por su localización y la actividad que realizan y logran calmar su incertidumbre por el bienestar de ellos. Es decir, que en vez de ser jóvenes autónomos y responsables, son nuevos usuarios de la telefonía, desde la cual los padres tienen un control más cercano, o al menos eso queda presente en el imaginario.

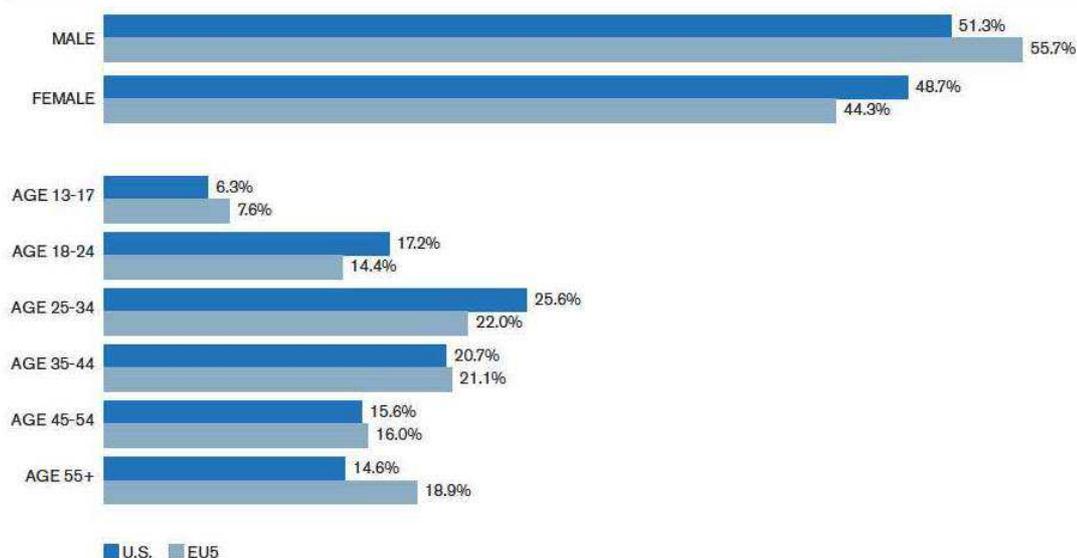
Según datos de ComScore, el mayor porcentaje de usuarios con *smartphone* se aloja entre los 25 y 34 años, luego entre los 35 y 44, esto, en los cinco países de Europa

con mayor presencia de este tipo de móviles (Alemania, Francia, Reino Unido, Italia y España) y en Estados Unidos.

Ilustración 9. Usuarios de smartphone por edades y sexo.

Percent Composition of Smartphone Users by Age

Source: comScore MobiLens, 3 mon. avg. Dec-2011, U.S. and EU5



Fuente: (ComScore, 2012: 17)

Con esta cifra, queda un poco descartado el imaginario popular sobre el que los jóvenes son los que más poseen y utilizan el teléfono celular, específicamente el inteligente, y decimos un poco, porque se puede inferir un efecto laboral en la edad que más usuarios tiene.

De igual forma, de esos usuarios que han accedido a los *smartphones*, se pueden extraer las actividades que más realizan y que corroboran la tendencia de migrar a la narrativa digital, acciones comunicativas tradicionales hacen parte del menú de los usuarios de estas plataformas. Es evidente la utilización de mecanismos de comunicación virtuales, escritos o de multimedia, que son más utilizados, es decir, que en vez de ser el celular una herramienta de trabajo, estudio o aprendizaje, en su base fundamental, es más una herramienta de interacción.

Ilustración 10. Principales actividades de usuarios de teléfonos móviles y usuarios de smartphone

Actividades	Todos los usuarios de móviles	Usuarios de smartphone
Enviar y recibir mensajes de texto	57.2%	74.4%
Uso de internet para visitar sitios	30.6%	61.6%
Tomar fotografías	31.8%	51.8%
Uso de aplicaciones móviles	21.2%	45.8%
Uso de la tienda de aplicaciones	17.0%	38.2%
Jugar	25.2%	48.7%
Manejo de agenda o calendario	22.9%	40.9%
Escuchar música por streaming	15.2%	32.7%
Ver videos	15.3%	32.4%
Enviar y recibir correos	32.2%	64.9%

Fuente: InsightExpress, enero de 2012 (ComScore, 2012:10)

El consumo de celulares a nivel internacional, como se ha visto, es fuerte. La venta de teléfonos celulares y de *smartphones* va en incremento y la tendencia a migrar a aquellos equipos que permiten cada vez más funciones en conexión a internet, muestra un panorama positivo en términos de acceso.

1.4. Nativos y migrantes digitales

Winocur (2009) reflexiona sobre aquellas personas que se resisten a usar el celular argumentando que no desean ser esclavas del aparato, ni estar todo el tiempo localizables y lo ven como un factor de pérdida de independencia radical. La autora esgrime la posición de rechazo a la exclusión vivida, cuando una persona acompañada se enchufa a la plataforma virtual o no presencial para contestar algunas llamadas o mensajes.

Los cambios que viven a diario los sujetos que van encaminados a un surgimiento de la era digital, nos hacen encontrar diferentes destinatarios que han creado distintas identidades, que los hacen vivir en una constante migración digital, la cual es más frecuente con la aparición de las nuevas tecnologías y que van de la mano de factores fundamentales que hacen que el acceso a éstas, sea por lo general menos limitado. Se puede decir que los primeros usuarios de la tecnología móvil, son los que nacieron en los 80' y fueron apropiándose del manejo de la tecnología tal y como iba apareciendo y que poco a poco fue haciendo parte esencial de su vida, como es el caso de los primeros celulares que aunque con una tecnología básica que no prestaba más servicios que llamadas y algunos (un poco más avanzados) mensajes de texto, incursionaron en la vida de las familias económicamente más acomodadas lo que les permitía acceder a este “lujo” sin tanta dilación. Se puede hacer un estimado que los primeros celulares fueron utilizados por personas que ahora están entre los 30-55 años y son los migrantes digitales que han atravesado más por el mundo digital, es decir por la televisión, la radio y la prensa, como al principio se conocían.

Los nativos digitales son quienes nacen y viven toda su vida con el surgimiento de la era digital, pero como lo expone Alejandro Piscitelli (2009), no solo existen estos dos tipos, sino que hay uno más que lo que hace es mostrar la brecha generacional y sus limitantes en cuanto a tecnología nos referimos, a los que podemos denominar como excluidos, quienes no cuentan con los recursos tanto económicos como mentales, lo que hace que se les complique el acceso.

Una de las muestras de la migración del sujeto a la plataforma digital, que ha preferido manejar sus relaciones personales y el control de sus círculos sociales a través de medios virtuales, son las redes sociales. Los sistemas de interacción, comunicación, entretenimiento, información y transmisión de datos y códigos les ha permitido al migrante y al nativo digital volver su extenso mundo social, en un pequeño universo.

Directamente, el usuario de la telefonía móvil puede con mayor facilidad acceder a estos pequeños universos; de acuerdo con ComScore, el 36.9 por ciento de todos los usuarios de teléfonos móviles (celulares y *smartphone*) entran a los sitios de redes sociales desde el teléfono, tomando en cuenta tres meses que culminaron en junio de 2012” (Pasqua & Elkin, 2013:24), además, según datos de eMarketer, los usuarios de redes sociales desde el móvil aumentarán en 43% en 2014. A continuación se puede ver el gráfico en crecimiento desde 2010 hasta la expectativa para 2014:

Ilustración 11. Crecimiento de usuarios (Estados Unidos) con expectativa hasta el 2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Usuarios de redes sociales desde móviles (Millones)	39.0	58.4	81.8	99.0	116.8
Usuarios de redes sociales desde <i>smartphone</i> (Millones)	32.5	55.9	78.1	94.9	112.6
Porcentaje de usuarios de <i>smartphone</i>	52.0%	60.0%	67.5%	69.0%	71.4%

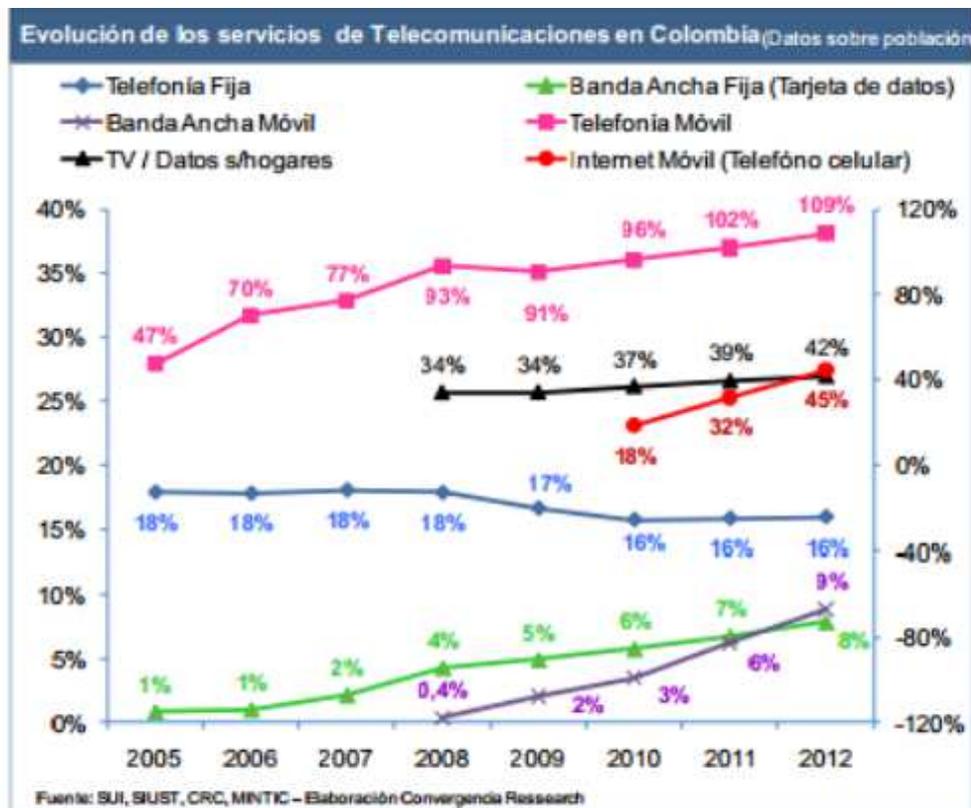
Fuente: eMarketer, agosto de 2012 (ComScore, 2013:24)

En Colombia la telefonía móvil celular emergió 21 años después de su incursión en el resto del mundo. Con relación a este invento que revolucionaría la historia de la humanidad, sus relaciones, lenguaje y actividades cotidianas. ¿Cómo está el país? ¿Qué particularidades tiene esta tecnología en la nación? A continuación se develarán estas inquietudes.

1.5. La telefonía móvil en Colombia

En Colombia, la adjudicación y la entrada de la Telefonía Móvil Celular (TMC) se adelantó durante el año de 1994 por medio de licitaciones, las cuales se convirtieron en las más importantes de la historia de las telecomunicaciones en el país.

Ilustración 12. Evolución de los servicios de telecomunicaciones en Colombia



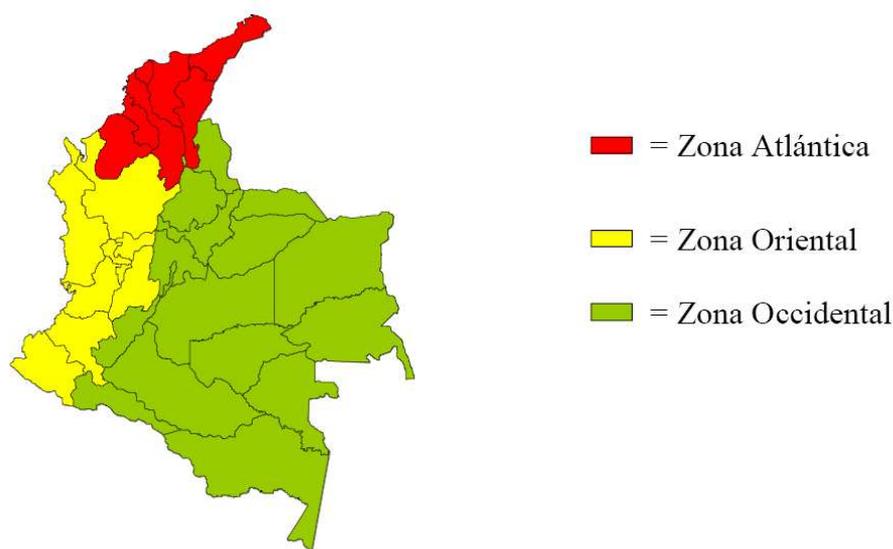
Fuente: Pro Chile, estudio de mercadeo y crecimiento de telecomunicaciones en Colombia (Pro Chile, 2013:5)

Las licitaciones entraron a resolver los principales inconvenientes que había en el país para comunicarse (dificultad para mantener las conversaciones, poca cobertura, lentitud en los servicios de movilidad) pues la implementación de un sistema móvil que conectara todas las regiones del país, era una alternativa sencilla de comunicación. Las principales exigencias de la licitación se centraban en dos puntos: El operador celular debía ser experimentado para que garantizará la calidad del servicio y una segunda parte, exigía un empresario con alta capacidad de inversión.

En este sentido el gobierno nacional buscando y garantizando la calidad del servicio y la sana competencia, dividió el país en tres regiones (oriental, occidental y costa atlántica) estableciendo a su vez una red de empresas privadas –RED B- y otras de

carácter mixto – RED A- con la intención de que en cada región del país existieran dos operadores móviles. De esta forma, durante el segundo semestre de 1994 los operadores y redes escogidas comenzaron a ofrecer sus servicios.

Ilustración 13. División territorial de telecomunicaciones en Colombia



Fuente: Unidad de infraestructura y energía (1999:3)

Luego de cinco años de operación (1999), los servicios de telefonía móvil contaban con un total de 1.817.199 abonados, lo que en ese momento representaba el 4.37% de aceptación por parte de la población colombiana presentando un alto porcentaje en comparación con otros países latinoamericanos como Perú, Ecuador, México y Brasil.

El éxito de la telefonía móvil en Colombia se debía en ese momento a factores particulares, como la falta de líneas telefónicas convencionales en el país, la implementación del esquema “Calling Party Pays” (fórmula tarifaria caracterizada porque el que hace la llamada es quien la paga), los precios decrecientes, el aumento en el mercado y las agresivas campañas publicitarias, generaron un enorme crecimiento inicial de este servicio, situación que posicionó a Colombia como uno de los países que más rápido aceptó y adoptó este sistema de comunicación.

Los avances más importantes con respecto a la implementación de este sistema en el país, ocurrieron básicamente entre los años 1994 a 1999, tiempo en el que se implantaron completa y efectivamente las plataformas para la prestación de este servicio en el país. Los procesos de adjudicación de las concesiones referentes a la telefonía móvil en Colombia, se garantizaron a través de la aprobación en el Congreso de la República de la Ley 37 de enero de 1993 y el artículo 50 del Decreto 741 del 20 de abril de 1993, mediante la cual se autorizaron las empresas y se reglamentó la forma en que prestarían el servicio en Colombia, quedando de la siguiente manera:

Ilustración 14. Departamentos según la región de funcionamiento de los operadores

REGION ORIENTAL	REGION OCCIDENTAL	REGION COSTA ATLANTICA
- ANTIOQUIA (Unicamente Yondó)	- ANTIOQUIA (Excepto Yondó)	- ATLANTICO
- BOYACA	- CALDAS	- BOLIVAR
- CAQUETA	- CAUCA	- CESAR
- CUNDINAMARCA	- CHOCO	- CORDOBA
- SANTAFE DE BOGOTA	- NARIÑO	- LA GUAJIRA
- HUILA	- QUINDIO	- MAGDALENA
- META	- RISARALDA	- SUCRE
- NORTE DE SANTANDER	- VALLE DEL CAUCA	
- TOLIMA (Exceptuando 5 municipios)	- TOLIMA (Unicamente 5 municipios)	
- SANTANDER		
- CASANARE		
- PUTUMAYO		
- SAN ANDRES Y PROVIDENCIA		
- AMAZONAS		
- GUAINIA		
- GUAVIARE		
- VAUPES		
- VICHADA		
- ARAUCA		

Fuente: Unidad de infraestructura y energía (1999:4)

Dentro de los requisitos de las concesiones hechas en Colombia en el proceso de implementación de este servicio en el país, se plantearon dos temas fundamentales: En un primer plano se contemplaron los aspectos técnicos y financieros de las empresas y, en segundo lugar, se consideró la oferta económica, la cual incluía dos componentes adicionales: La concesión y la oferta por el plan de expansión del servicio en los municipios con mayores índices de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) (La Telefonía Móvil Celular en Colombia 1998:4)

1.5.1 Aspectos Técnicos de La Telefonía Móvil en Colombia

Colombia adoptó inicialmente para las concesiones TMC la tecnología **AMPS** la cual ofrecía es un sistema móvil de primera generación (1G – voz analógica) y se mantuvo en funcionamiento hasta el momento en el que éste evolucionó y se transformó en tecnología **DAMPS**. Las exigencias en el país hicieron que AMPS lograra evolucionar digitalmente, haciendo así de Colombia uno de los primeros países de Latinoamérica en ofrecer tecnología digital celular.

Las tecnologías usadas se fueron modificando de manera acelerada durante la primera década del 2000, ofreciendo la posibilidad que va desde enviar mensajes escritos hasta pantallas con opciones y menú de servicios, entre una serie de herramientas capaces de generar sistemas comunicativos eficientes.

A su vez y en esta misma década, los operadores celulares se fueron transformando, creando alianzas con nuevas empresas para ofrecer mejores servicios de telefonía móvil, como las innovaciones de las redes A (redes mixtas) y B (red de empresas privadas). COMCEL (unificada con Ocel en 1998), de capital mixto (público - privado) con participación estatal de Telecom y la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB); y BELLSOUTH (antes de 1999 Celumóvil) de capital privado y adquirida en 2005 por la compañía canadiense, fueron las empresas encargadas de los servicios de telefonía móvil celular. Más adelante, estas empresas realizan nuevas alianzas internacionales para ofrecer a sus abonados mejores servicios e innovación en las comunicaciones.

Para 2003 entró a Colombia una nueva empresa de servicios de telefonía celular, COLOMBIA MÓVIL – OLA, de propiedad de las estatales EPM UNE y la ETB, que ofrecía nuevos servicios al parecer más económicos y aumentó la competitividad en el mercado de la telefonía móvil en el país, posteriormente, en 2007 cambió su nombre a TIGO, con la compra del 51% de acciones por parte de Millicom International de Luxemburgo. En 2005, BELLSOUTH se transforma en MOVISTAR, con la compra del gigante español de las comunicaciones. Durante el 2011, llegó a

Colombia una telefonía alternativa llamada UFF, que ofrece tarifas bajas, planes y paquetes de información y comunicación, innovando la forma de acceso a los servicios. En la actualidad Colombia cuenta con tres operadores oficiales Movistar, Claro (antes Comcel) y Tigo. Adicionalmente Avantel encaminado al servicio corporativo y del Estado, una nueva alternativa (Uff) y dos incursiones nuevas anunciadas en el primer semestre de 2013: Virgin Mobile Colombia y Telefonía Éxito, esto sin contar las empresas de telefonía fija que pretenden incursionar en el campo de las comunicaciones móviles y digitales en el país.

1.5.2 Innovación Tecnológica

Los aparatos celulares han evolucionado a la par con la innovación en las tecnologías, éstas se catalogan por generaciones.

- ***Primera Generación (1G)*** Esta generación se caracterizó por ser de carácter análogo y estrictamente de voz, lo que significa que tan solo permitía hacer llamadas. Este tipo de tecnología se comenzó a implementar en Colombia durante los años 80 con la instalación de radio-bases.

- ***Segunda Generación (2G)*** Ésta, a diferencia de la primera generación (1G), se caracterizó por ser digital, utilizando sistemas codificados más sofisticados y aún se emplea en la tecnología telefónica actual. Aporta mayor velocidad y ofrece servicios auxiliares como datos, fax y mensajería. La 2G se comenzó a usar en Colombia durante los años 90, teniendo varias modificaciones debido a que no se había implementado la telefonía móvil celular en el país.

- ***Generación 2.5G*** Antecede a la generación 3G y se caracteriza por ser más rápida y más económica.

- ***Tercera Generación (3G)*** Esta generación se caracteriza porque permite la convergencia de voz y datos con acceso inalámbrico a Internet; apta para aplicaciones multimedia y transmisión de datos. El sistema 3G soporta altas velocidades en la información y está enfocado a aplicaciones más allá de la voz como audio (mp3), video en movimiento, videoconferencia y acceso rápido a

Internet, sólo por nombrar algunos. Esta generación tecnológica fue adaptándose a diversos sistemas tecnológicos como el General Packet Radio Service (GPRS) y Global System for Mobile Communications GSM. El sistema comenzó a implementarse en Colombia a partir del año 2000.

- **Cuarta generación (4G)** esta generación ha sido creada para aumentar la velocidad y la capacidad de navegación no solo para celulares, sino que abarca módems, tabletas y otros tipos de dispositivos, por medio del protocolo de IP, el objetivo es mejorar la accesibilidad a un mínimo costo.

1.5.3 Servicios

Con los avances tecnológicos y el empoderamiento de las nuevas tecnologías en el país, las empresas operadoras han brindado facilidades para la adquisición de nuevos aparatos y planes para garantizar distintas formas de comunicación. Desde el punto de vista económico, las empresas operadoras han encontrado facilidades de acceso a aplicaciones para chat, principalmente.

En los últimos años, los productos comunicativos que ofrecen los operadores de telefonía móvil han contribuido al consumo de los mismos, en este aspecto desde el inicio de la telefonía móvil en el país ha sido constante la elaboración de campañas publicitarias imponentes a través de otra serie de medios comunicativos. La adquisición de esta clase de aparatos y servicios, se ha convertido en los últimos años en uno de los índices de medición de la calidad de vida en el país, esto según las últimas estadísticas debeladas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE.

Por último, la adaptación efectiva de los colombianos hacia estas herramientas comunicativas ha sido tan fuerte que en este momento se cuenta con cuatro operadores celulares (Claro, Movistar, Tigo y Uff) que ofrecen servicios no solo de voz y mensajería de textos, sino que ofrecen servicios de conectividad a internet, mensajería instantánea, chat, acceso a redes sociales, entre otra cantidad de herramientas que tienen los aparatos celulares.

CAPÍTULO II

LOS JÓVENES Y SUS RELACIONES PERSONALES

2. Las dos caras de la realidad, lo virtual y lo presencial

Las relaciones personales han pasado por muchas transformaciones a lo largo de la historia, la comunicación como elemento fundamental de las relaciones sociales, es el soporte y cimiento de la sociedad contemporánea como la conocemos hoy. La necesidad de enviar un mensaje y obtener respuesta, ha sido el modelo básico del relacionamiento entre los seres humanos, incluso, sin existir un lenguaje establecido. Así como explica Lorente “La comunicación humana siempre ha estado soportada, "mediada", por un interfaz: el humo, los tambores, las palomas, las luces de los faros, ¡el teléfono!” (Lorente 2002:10), estas mediaciones buscan que el relacionamiento se vuelva ágil, sencillo y ante todo que sea utilizado por los seres humanos como una herramienta multifacética que varía dependiendo de los contextos históricos donde se asientan estas relaciones sociales. En otro libro escrito por Lorente amplía esta definición:

“Naturalmente, hay muchos tipos de comunicación en el campo de los humanos. Está la comunicación desde uno a muchos, la difusiva. Por ejemplo, el tam-tam, cuyo monótono ruido se oye por todos; un faro en la costa, que emite una misma información a todo barco que pase cerca; un periódico, que es el mismo para todos los que lo leen; la televisión, que se emite desde una misma antena a todos los que se conecten, la radio... Pero está también la comunicación de uno a uno (o de pocos a pocos), interpersonal, como por ejemplo, el guiño de un jugador de póker, que sólo lo ve el de enfrente que está en su equipo, la carta y la tarjeta postal, que se escribe por una o pocas personas y se envía también a uno o pocos familiares, amigos o conocidos” (Lorente 2004:23)

Si bien es cierto que la mayoría de las relaciones se fundamentan en la presencialidad, no hay que dejar de lado la creciente importancia a lo largo de los últimos años de las relaciones *on-line*, donde la virtualidad permite establecer relaciones con un tinte de presencialidad ausente.

“La forma más habitual en la comunicación interpersonal en Internet es de tipo textual. Esto hace que no estén presentes las señales visuales, ni otro tipo de señales no verbales que normalmente acompañan a las interacciones cara a cara, y de las cuales extraemos información de nuestro interlocutor. Existen pocos datos que nos informen del estatus y la posición social de la otra persona, lo que confiere al medio un sentimiento de igualdad en la interacción. La falta de estas señales, junto al anonimato, favorece que las personas se presenten ante los demás con un “yo ideal” en mayor medida que en una conversación cara a cara” (Moral 2001:20)

Desde la implementación en internet de herramientas de comunicación y navegación avanzadas como las redes sociales, los cibernautas mezclan sus actividades cotidianas con el uso de la web, modificando sus estilos de vida y la forma de relacionamiento debido a los roles sociales que le dan a la información.

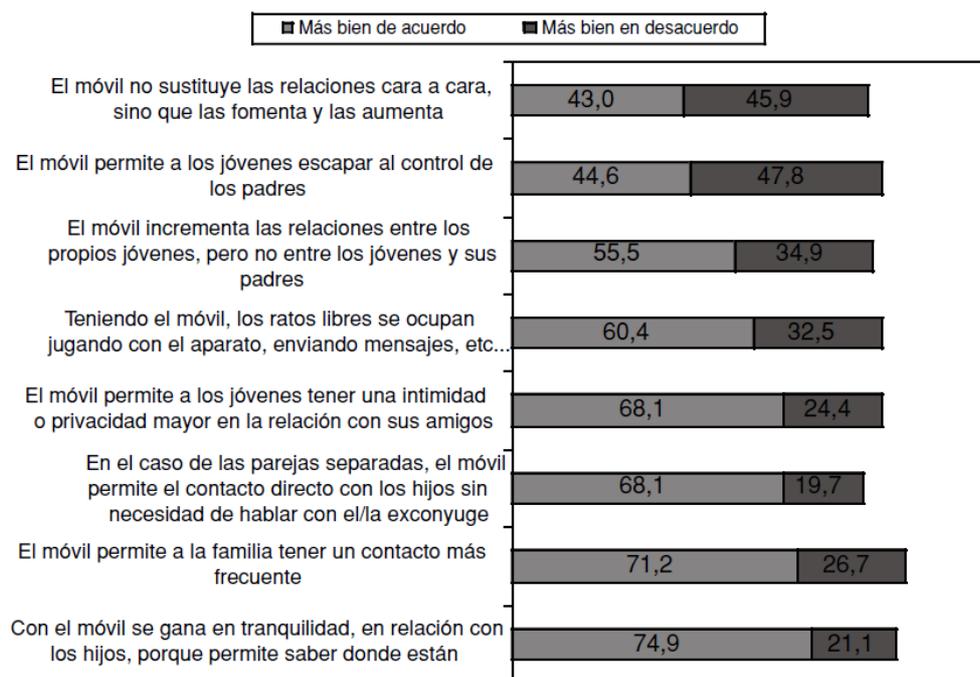
“La cultura está empezando a dejar de comportarse como, principalmente, una memoria de archivo para hacerlo en cambio como una memoria de procesamiento, de interconexión de datos –y sujetos- de conocimiento” (Brea, 2009:5)

Como lo indica Brea, no es un simple cambio de comunicación, sino un efecto en la cultura que ha sido atravesada por dos líneas (virtual y presencial) que aún no saben cómo alternarse, de tal forma que no impacte una a la otra. Así mismo Castells en la culminación del siglo anterior dijo que, “Las nuevas tecnologías de la información están integrando al mundo en redes globales de instrumentalidad. (...) No obstante, la tendencia social y política característica de la década de 1990 es la construcción de la acción social y la política en torno a identidades primarias, ya estén adscritas o

arraigadas en la historia y la geografía” (2002: 48), como muestra del precipitado cambio que preocupaba a los teóricos de la comunicación, las tecnologías de la información co-ayudaron en la modificación de las relaciones de los seres humanos tanto de los denominados inmigrantes y nativos digitales.

En este sentido uno de los avances de ese relacionamiento virtual ha sido el uso del teléfono móvil como dispositivo de comunicación con consecuencias ambiguas. El uso constante del celular por parte de los jóvenes evidencia, como muestra el siguiente cuadro, lo que perciben sobre las repercusiones que tiene en su relacionamiento cotidiano

Ilustración 15. Afirmaciones acerca de las repercusiones del teléfono móvil (De menor a mayor grado de acuerdo)



Fuente: Jóvenes relaciones familiares y tecnológicas de la información y de la comunicación (2004:264)

Las diferencias que enmarcan los tipos de relacionamiento entendidos como presenciales y virtuales, abren la posibilidad de generar tipos de conversaciones que se multiplican y se expanden a los círculos sociales de los jóvenes. Por lo tanto, podemos hablar de la incidencia que han tenido las nuevas tecnologías en especial la telefonía móvil en el proceso de formación de la identidad de los jóvenes. En consecuencia como lo evidencia Castells:

“Entiendo por identidad el proceso mediante el cual un actor social se reconoce a sí mismo y construye el significado en virtud sobre todo de un atributo o conjunto de atributos culturales determinados, con la exclusión de una referencia más amplia a otras estructuras sociales. La afirmación de la identidad no significa necesariamente incapacidad para relacionarse con otras identidades Pero las relaciones sociales se definen frente a los otros en virtud de aquellos atributos culturales que especifican la identidad” (Castells 2002:48).

A partir de estos procesos de reconocimiento y exclusión hacia espacios de participación y comunicación con actores sociales, los jóvenes y los migrantes digitales (los no tan jóvenes) definen el tipo de relacionamiento, que sin duda puede variar con el modo en que otros ciudadanos contemplan la cultura comunicacional y los dispositivos tecnológicos.

Sin embargo, se evidencia cómo la gran cantidad de tiempo que utilizan los jóvenes para interactuar a través de plataformas virtuales, no logra desplazar o sustituir la interacción física, presencial, el contacto cara a cara, pues “la intensa experiencia de socialización digital no sustituye al mundo palpable, sino que cabalga sobre el mismo” argumenta la Winocur (2009), basándose también en las nuevas formas de operación y costumbres de la llamada generación @, y agrega citando a Feixa quien dice que “es la consolidación de la generación @ y de las culturas de habitación; una cibernavegación que ha moldeado su personalidad en su cuarto, frente al ordenador y

para la que lo más natural del mundo es tener amigos y ligar por internet” (Winocur, 2009:64).

Por esto, se evidencia que el valor real de las relaciones virtuales se define por el éxito que puedan tener al llevarse al plano presencial, pues a final de cuentas la relación cara a cara, prevalece y se configura en cercanía y confianza desplazando a la relación virtual.

Las relaciones personales son generadas en dos espacios distintos: presencial y virtual en algunos casos. Sin embargo, algunos usuarios concurrentes de internet manifiestan preferencia, o se sienten más cómodos, entablando una nueva relación en medios virtuales que en el campo presencial, ya que pueden poner en juego características culturales o de su identidad más fácilmente. En este sentido, lo virtual ofrece ciertas seguridades ante la incertidumbre de lo presencial.

Pero ¿Cómo podemos comparar las relaciones presenciales y las virtuales? ¿Qué consecuencias puede tener una relación personal a través de la plataforma virtual? El siguiente apartado se dedicará a definir las posibles deficiencias y ventajas, tanto de las relaciones presenciales como de las virtuales.

2.1 Lo presencial: de lo líquido a lo sólido

Las relaciones personales al igual que funciones básicas como respirar, dormir y comer, son esenciales para la construcción de la vida del ser humano, se convierten en una necesidad y un punto primordial de la vida en comunidad, son las relaciones presenciales con el par, con el símil, con otro ser humano, “Desde un punto de vista sociológico, lo mejor es, pues, partir de la acción comunicativa: «La necesidad de acción coordinada genera en la sociedad una determinada necesidad de comunicación que es menester cubrir para que sea posible una efectiva coordinación de las acciones, imprescindible para la satisfacción de las necesidades» (Kanngiesser, 1976:278, citado por Habermas, 1999:352). Pero se deben tener en cuenta, en el caso de las relaciones personales presenciales, ciertos elementos que le aportan profundidad al relacionamiento cotidiano, a continuación algunos de estos:

- a. **Contexto corporal:**son todas las manifestaciones motrices que conducen a la interacción con el locutor (se pueden expresar en forma de caricias, roces, empujones). Aquí se debe tener en consideración la diferencia entre las culturas y el hecho de que la diferencia también se puede referir al tipo de relación que existe entre los comunicantes.
- b. **Proximidad:** la utilización del espacio físico que separa a dos personas. Factores culturales que determinan la distancia de la interacción. Variables como sexo y rol, entre otras.
- c. **Orientación:** es el ángulo que se mantiene durante la relación interpersonal adoptando posiciones de enfrentamiento cara a cara y de lado, entre otras.
- d. **La apariencia:** los elementos personales exteriores pueden definir la percepción social de una persona y pueden o no ser controlados.
- e. **Expresión facial:** la cara como área comunicativa más sutil en el apoyo de la comunicación verbal. Puede reforzar la comunicación y varía también por la cultura. El contexto social puede limitar también determinadas expresiones.
- f. **Movimientos de cabeza y gestos con manos y brazos:** actúan como reforzadores de la palabra.
- g. **La mirada:** decisiva, hacia dónde se dirige (ojos o desviada) en la interacción aporta muchos datos.
- h. **Otros aspectos:** no verbales tales como expresiones sonoras, tono de voz, volumen, pausas, tos, etc.

Todos los seres humanos desde que nacemos, comenzamos un camino de sociabilidad, desde la primera vez que hablamos comenzamos con nuestros padres un tipo de conversación necesaria y cotidiana, por lo general, alimentada por el paso por las agencias de sociabilización secundarias (pre-escolar, escuela, colegio y universidad).

Con los grupos primarios de amistad empieza la construcción de los círculos sociales presenciales:

"En efecto, tanto las charlas cotidianas como las conversaciones más amplias, en sus planos privado y público, están firmes pero muy flexiblemente reglamentadas en lo que se refiere a su inicio, desarrollo, finalización, posición de los interlocutores, usos de la palabra. Estas reglamentaciones se cumplen con tan buena voluntad y su funcionamiento es tan perfecto que la existencia de dichas reglas no se nota, y hay que esperar a que sean violadas de alguna manera para percatarse de que verdaderamente ahí había una regla colectivamente acordada, lo que de paso permite considerar la conversación en general como lo más parecido a una sociedad anarquista. Pueden darse ejemplos de varios sistemas de reglas para la conversación: están estipuladas las distancias entre los interlocutores según los grados de la privacidad y los lugares donde se habla, en rangos que van de 0 a 45 cm (que es el aura de la piel, dentro de cuyo radio se puede sentir el calor y olor de otra persona: intimidad ésta que puede enfatizarse mediante la disminución de la luz ambiente: es la geografía de los románticos), de 45 cm a 1,20 metros, de 1,20 a 2 metros y de 2 a 3,5 metros, según el tipo de conversación de que se trate [...] ejemplos de episodios de conversación pueden encontrarse en el muy buen libro de divulgación de Argyle y Trower (1980), para enterarse de cosas como que mientras los puertorriqueños se tocan a razón de 180 veces por hora cuando están platicando, los ingleses se tocan 0 veces."(Fernández 2004:77-78)

Es por eso que la relación presencial cobra una fuerza insuperable, incluso por la virtualidad, en el sentido del contacto y la construcción colectiva de un discurso o de un relato, una herramienta que sirvió para transmitir el conocimiento y construir esas reglas (aunque no sean regladas conscientemente) de la interacción. Los discursos colectivos y creación de imaginarios que traían ciertos beneficios a las comunidades como la unión frente a ideas, proyectos y metas; la riqueza cultural y la herencia de un patrimonio oral y la cercanía entre los miembros de instituciones tan antiguas como la familia, se han visto replanteados por los efectos de tendencias de la

comunicación por medios virtuales, modificando su forma y esencia, pues el imaginario colectivo ha perdido valor y se ha recalado la individualización de las ideas, de los discursos, del patrimonio.

Existen a lo largo de la historia distintas variantes de la comunicación humana en donde se puede observar la trayectoria de los medios, que han sido utilizados por el ser humano para interrelacionarse.

Ilustración 16. Variantes principales de la comunicación humana

Variantes principales de la comunicación humana			
Cara a cara (bidireccional)	Por medios técnicos (bidireccional y unidireccional)	Por medios tradicionales (unidireccional)	Medios de comunicación (bidireccional y unidireccional)
Conversación	-Mensajes con palomas mensajeras -Telegrama -Teléfono fijo -Teléfono móvil (voz) -Teléfono móvil (SMS) -Correo electrónico -Chats en internet -Video-conferencia	-Carta -Postal -Bandos municipales -Circulares -Oficios -Otros	-Radio -Televisión -Libros -Revistas -Periódicos -Internet -Cine y vídeo -Pintura -Publicidad

Fuente: Revista de estudios de jóvenes (2010:15)

Estar *on-line*, es estar más cerca, aunque la distancia sea de miles de kilómetros. La posibilidad de conocer, de estar en contacto y de poder entablar una conversación cotidiana es posible gracias a los avances tecnológicos, a la implementación de herramientas y plataformas por medio de la web que abrieron el mundo, que tumbaron las barreras del espacio. Sin embargo ¿Qué beneficios trajo para la sociedad? ¿Los seres humanos perdieron algo? ¿Se es mejor humano si está en la web?

2.2 Lo virtual: de lo líquido a lo sólido

Para los adultos nacidos entre los años 1940-1953 más conocidos como “*Baby Boomer*”, de formación tradicional, el internet fue un invento que a diario sorprendía y creaba un imaginario de hacer posible lo imposible, una llamada a larga distancia sin necesidad de teléfono, entregar una carta en cuestión de segundos, ver a una persona que estaba al otro lado del mundo, tan cerca, como si estuviera ahí al lado, elementos que facilitaron el proceso comunicativo de una manera inimaginable, tal vez para ellos. Mientras que los jóvenes, tuvieron que aprender del mundo virtual, no fue un elemento que estuviera más allá de los cabales, pero fue sorprendente en el modo de evolución y establecimiento de las herramientas. Los llamados migrantes digitales son aquellos nacidos entre 1970- 1981 (generación X) tuvieron que aprender para evitar que, como su padres o abuelos, se quedaran por fuera, pues el mundo en conexión permitía una mejor comunicación e inclusión, pero para quienes estuvieran dentro de ese “mundo”. “La globalización, en su encarnación actual de capitalismo informacional desregulado y competitivo, supera a los estados, pero articula a los segmentos dinámicos de las sociedades en todo el planeta, al tiempo que desconecta y margina a aquellos que no tienen otro valor que el de su vida” (Castells, 1999:7). Sin embargo, fue inevitable postergar el avance del internet y de la virtualidad, una plataforma donde las relaciones entre los seres humanos cambiaron, o al menos fueron modificadas, incluyeron su propio código y costumbres. Es allí donde aparecen las dos últimas generaciones “Y” (1982-1994 y “Z” (1995-2004), ellos son los nativos digitales quienes nacen en la época del mayor auge tecnológico y que a la vez se les facilita la utilización de los dispositivos tecnológicos, sin dejar de lado que tienen una mejor capacitación al haber nacido en la época de novedades tecnológicas.

En cuanto a la realidad virtual existen una infinidad de puntos de vista, desde críticos hasta optimistas del uso de la virtualidad como el modo predilecto para establecer y mantener relaciones sociales para los jóvenes, con el entorno donde habitan cotidianamente.

“Estas tecnologías informáticas traen nuevas formas de ocupación e interacción social. Desde ellas, se contribuye a la propagación espacial, a nuevas formas de conocimiento, lenguajes y relaciones sociales entre las personas. Internet permite intercambios múltiples e instantáneos con personas situadas en cualquier parte del mundo, de cualquier nacionalidad y cultura. Este nuevo espacio de interacción, o ciberespacio, como muchos lo denominan, se utiliza frecuentemente para relacionarse con otras personas o con el deseo de pertenecer a grupos con los que se comparten intereses”.
(Moral, 2001:16)

Pero con la costumbre de manejar cotidianamente la realidad virtual para establecer una conexión, una relación personal, una sintonía compleja, se mantienen lazos tan fuertes que de no ser posible esa ‘conexión’, se produce un corto circuito en la monotonía del ser humano. “No es sólo un síndrome de abstinencia digital lo que sufren sus poseedores cuando lo pierden o lo olvidan, sino un trauma de separación, una angustia de desconexión, y una amenaza de exclusión” (Giddens, 2000. Citado por Winocur, 2009:31), la autora cita a Giddens para explicar cómo la ausencia de los relatos y las tradiciones en las generaciones modernas han trastocado un aspecto fundamental: la autonomía.

La realidad virtual y sus mediaciones están enmarcadas por varios aspectos fundamentales: la ausencia de la comunicación no verbal, la lejanía, la posibilidad de mantener cierto anonimato, y el tiempo utilizado en este espacio, es mucho más flexible y menos riguroso. La facilidad de tener un universo paralelo en el que se tenga acceso a realidades similares que permitan la interacción con otras personas sin importar el lugar desde donde se conecte.

“Frente a las inquietudes iniciales que hace unos años surgieron sobre los riesgos que Internet tenía para los adolescentes en tanto que se podrían convertir en un espacio de aislamiento social, hoy en día los estudios concluyen que lo jóvenes utilizan Internet, y específicamente las herramientas

de comunicación, de forma complementaria a la comunicación presencial, coincidiendo mayoritariamente su red de contactos presenciales con la red de contactos en red” (Solano, I. M., González, V. & López, P, 2013:24)

Las ventajas que tienen las relaciones desde la virtualidad, por mencionar algunas, son: la velocidad, el bajo costo que tiene este tipo de relacionamiento, su utilización que es tanto de fácil acceso como de manejo para establecer la interacción. Además de ser de gran ayuda para las personas que por algún motivo no se sienten seguros de poder establecer relaciones presenciales, convirtiéndose en un aliciente y es en el momento donde se puede dejar de lado la vergüenza y la timidez, sin olvidar que si no hay relaciones cara a cara, el miedo por el aislamiento y el ridículo pasa a un segundo plano.

“Hay personas que experimentan una fuerte ansiedad en determinados ámbitos sociales al conocer o tener que hablar con personas desconocidas; en Internet, tendrían una forma fácil de evitar esas sensaciones, el anonimato visual de los comunicadores y la carencia de la copresencia de los participantes aumentarían las posibilidades de la interacción y constituyen para muchos la “magia” de las relaciones en línea. Este tipo de relaciones sirve como un atajo para conocer a alguien, evitando el tiempo y el esfuerzo que implica una interacción cara a cara. Otro de los motivos sociales para acudir a Internet es llevar un tipo de vida muy agitado, mandar un correo electrónico o entrar en un chat puede hacerse sin tener que levantarse de la mesa donde se está trabajando (Moral, 2001:16)

Es el caso del uso del celular y la posibilidad que brinda este dispositivo del que la movilidad es su mejor característica y que, gracias a ella, no es ningún inconveniente estar en la calle, en la universidad, en un medio de transporte, en fin en cualquier parte para acceder a todos los beneficios que tiene esta herramienta de comunicación.

2.3. Comunicación y teléfono móvil

La comunicación interpersonal se ha visto influenciada por la utilización cotidiana del teléfono móvil, que ha brindado en cierto modo la proximidad en la lejanía y como toda mediación propone algún avance. “La telefonía móvil se ha extendido, en dirección centrífuga, del mundo político y económico-empresarial, al profesional y familiar; como consecuencia, al menos por la proporción de géneros en dichas actividades, del mundo masculino al femenino, de los adultos a los jóvenes y, en número que deduzco insignificante, a los ancianos; de las grandes urbes al mundo rural y del norte al sur” (Otero, 2001:216)

Las relaciones que se tejen a través de la telefonía son variadas y dependiendo del caso se convierte en una necesidad cotidiana, que abarca nuestros círculos familiares y sociales, desde las relaciones amorosas hasta las laborales, pasando por las amistades que se generan y se mantienen entorno al aparato móvil. Según Winocur (2009), otra de las actividades “cotidianas” que ha sufrido una modificación gracias al uso del teléfono celular, han sido las relaciones extramatrimoniales o de amantes, que debido a la exposición peligrosa que tienen a través del aparato, han sido descubiertos con gran facilidad; sin embargo, otros usos han sido beneficiados por la posibilidad de estar en contacto por diferentes medios y permanentemente.

Las actividades que realizan los jóvenes a través de sus celulares, dependen en gran medida del sistema operativo, por medio de esta tabla podemos reconocer las acciones que con más frecuencia realizan a través de estos dispositivos móviles.

Ilustración 17. Las actividades que realizan los jóvenes del celular

Actividad	Android	BlackBerry	iPhone
Enviar y recibir mensajes de texto	77.7%	80.3%	80.9%
Usar internet para visitar sitios web	65.2%	65.3%	71.8%
Tomar fotografías	51.3%	55.7%	60.0%
Usar aplicaciones para móvil	46.9%	54.1%	53.6%
Usar la tienda de aplicaciones	39.3%	42.6%	47.3%
Jugar	51.8%	44.3%	57.3%
Manejar el calendario o agenda	40.2%	55.7%	44.5%
Ver videos	32.1%	31.1%	39.1%
Enviar y recibir correos	67.4%	70.5%	71.8%
Leer un libro electrónico	12.9%	19.7%	10.9%
	N=224	N=61	N=110

Fuente: InsgihtExpress, (enero de 2012:33)

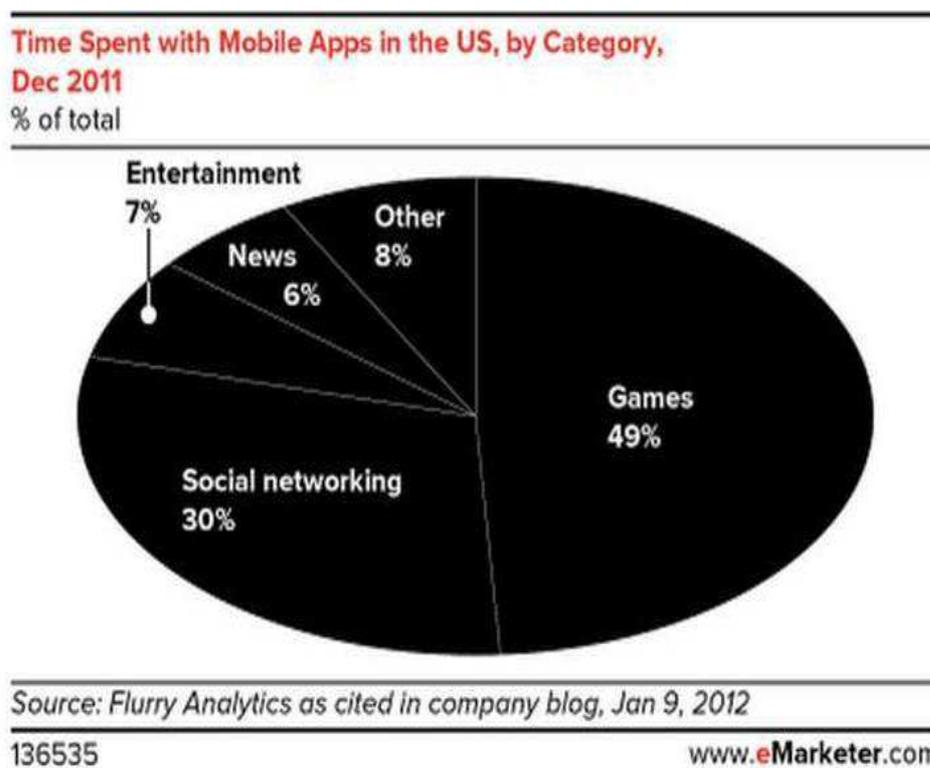
Se deduce que la comunicación por medio del celular, posee funciones que se pueden considerar como esenciales de uso más frecuente y con el transcurrir de los años su relevancia es mayor y cada vez más extendida sin importar la distancia.

2.4 Uso y provecho de la telefonía móvil

En cuanto al uso que se le da a la telefonía móvil, es indiscutible que está marcado por variables como la edad de los usuarios, ya que los jóvenes lo utilizan más para el relacionamiento social y los juegos, mientras que los adultos lo hacen para estar enterados de las noticias y la actualidad y sólo para comunicaciones importantes, también depende del tiempo que le dedican a las distintas actividades

que pueden realizar con las aplicaciones del teléfono que poseen. En las prácticas laborales evidenciamos que “entre los jóvenes la tendencia predominante es de no apagarlo nunca” (Winocur, 2009:117), destacando que hay sitios y espacios en donde se prohíbe, pero esto en muchos casos no se acata. El celular se ha convertido en una extensión de la privacidad, activada en escenarios virtuales.

Ilustración 18. Tiempo empleado en aplicaciones móviles



Fuente: eMarketer (2012:32)

Para Santiago Lorente la usabilidad de la telefonía móvil tiene ciertas características

“La primera es que el fenómeno de la telefonía móvil, tanto en la acepción de voz como de mensajería de texto, no es igual en toda la juventud. Se empieza jugando, se sigue mandando mensajes escritos, se acaba el período usando la conferencia vocal. A grandes rasgos, éste es el periplo en el contexto de la

juventud. Y también hay diferencias por género: las chicas hablan más que los chicos, los chicos escriben más que las chicas, las chicas se comunican más en el plano afectivo, los chicos se comunican más para organizarse la vida. La segunda es que la telefonía móvil es un instrumento idóneo, importantísimo, en relación con el nacimiento y mantenimiento del grupo de iguales” (Lorente 2002:4)

El uso de la telefonía móvil, se puede considerar como un elemento prioritario en la vida de todas las personas que habitan en cada rincón del país y, es por ello que se puede inferir que el celular se ha convertido en un objeto democrático, al alcance de todos, sin importar el estrato social al que pertenecen, por el contrario y como se evidencia a través de los años, ha dejado de ser un elemento de lujo, supremacía o poder, para convertirse en una herramienta comunicativa que brinda infinidad de posibilidades de comunicación a través de las múltiples aplicaciones que posee.

Vicente Verdú describe la relación teléfono – usuario, como narcisista, “el objeto rezuma su amor propio cuando constata que se le atiende; el objeto es elegido por el sujeto y en ese momento de su elección, transmite como respuesta su adhesión o rechazo, su inaccesibilidad o su entrega. De esa dialéctica amorosa, desde el sujeto hasta el objeto y del objeto al sujeto se genera una gimnasia emocional de notables efectos internos” (Verdú, 2008:33)

Porpequeñas que sean, las prácticas cotidianas han sido colonizadas por el uso de los celulares, van instaurando un nuevo régimen, usando al celular como un “dispositivo de disciplinamiento y control social, que opera fuera de la órbita del Estado”, así, se configura un nuevo orden social, basado en un régimen de visibilidad y comunicabilidad absoluta (Winocur, 2009).

Además de estos fenómenos, el ser humano ha convertido su cuerpo en un espacio para probar las nuevas tecnologías; la capacidad de omnipresencia adquirida con el celular y el internet, que lo puede llevar a cualquier sitio. Se reitera, el celular se ha convertido en una extensión de la privacidad, activada en escenarios virtuales

2.5 Jóvenes, interacción y telefonía Móvil

La interactividad de los jóvenes a través del celular ha ido en aumento desde la inclusión de los teléfonos inteligentes y en la mayoría de los casos los celulares se han convertido en una herramienta de comunicación que no depende de si misma sino del uso que le dé la persona y es allí donde radica la importancia y la razón de ser que tiene este estudio.

La mayoría de los jóvenes no conciben el día sin el celular, en muchos casos no permiten que a sus celulares se les descargue la batería por el temor a quedarse desconectados del mundo virtual, de las redes sociales, los chats y las llamadas. Las múltiples funciones que trae consigo el teléfono móvil dan la oportunidad única de convertir un día normal del usuario, en un multi-oficio o multitarea, ya que puede estar a la vez en cinco o más conversaciones, a través de aplicaciones de *chateo* como *Whatsapp* o el Pin en el caso de los *BlackBerry*. Los jóvenes utilizan su tiempo en la ejecución de múltiples ocupaciones y es por ello que dentro de su diario trasegar, se abre un espacio en el que la complicidad y la clandestinidad pueden llevar hasta mentir sobre la ubicación, la compañía o la actividad que están realizando, no debemos olvidar que la interacción entre los jóvenes por medio del celular tiene una característica fundamental y es el tiempo de comunicación y de ahí parte, la cotidianidad con el móvil, pues no importa la hora ni el lugar, para que los jóvenes quieran estar conectados posibilitando las relaciones constantes con sus círculos sociales.

Entre los elementos a los que los jóvenes se han acomodado más rápidamente es a la utilización de un lenguaje diferente para la comunicación, por ello encontramos las grandes modificaciones que le han hecho al idioma para que las palabras cortas resuman una respuesta larga o en algunos casos una pregunta, utilizando símbolos lo que se conoce en Japón como “*oyayubi sedai*” (la generación de los pulgares) que deja de lado muchas veces las reglas ortográficas, gracias a que las compañías fabricantes de celulares crearon el tan reconocido auto corrector que invita a escribir

mejor, pero incentivando en los usuarios el menor esfuerzo. Dentro de este lenguaje se incluye la utilización de los emoticones con los que cuentan las redes sociales o los chats que expresan gestos, eventos o sentimientos.

Ilustración 19. Expresiones más utilizadas por los jóvenes en los mensajes de texto

Abreviatura	Palabra/Expresión
tq	Te quiero
bss	Besos
mk?	¿Me quieres?
hl	Hola
aptc	Apetece
cnt	Contesta
xa	Para
xo	Pero
nt1d	No tengo un duro
jodt	Jódete
pdt	Paso de ti
npi	Ni puta idea
clga	Colega

Fuente: Revista De Estudios De Juventud, (2010:10)

El uso del teléfono móvil se enfatiza principalmente en los cambios generacionales, como lo refiere Bernete:

“Para los jóvenes actuales, usar Internet o el sms es algo tan natural como para sus padres ver televisión o para sus abuelos escuchar la radio. Sabemos que cada generación y cada grupo social “naturaliza” las tecnologías que tiene a su alcance e intenta sacarles partido. Pero queda mucho por descubrir acerca de los usos tecnológicos en los que se ocupan nuestros jóvenes y, aún más, acerca de la trascendencia de tales usos en el conjunto de las relaciones sociales y los procesos de socialización” (Bernete 2010,98)

Tal como explica Bernete, los jóvenes actualmente utilizan el celular para cubrir sus necesidades, para generar una interacción con sus círculos sociales que le permitan mantener una comunicación constante, que le da el sentimiento de omnipresencia pero acompañado de ciertos efectos que no hay que olvidar y que son de suma importancia para los jóvenes.

2.5.1 El celular como dispositivo de control

Winocur a pesar que escoge un término muy adecuado citando a (Fortunati y Manganeli, 2002) “pacto de simulación”, en donde padres e hijos simulan que los primeros ejercen el suficiente control sobre los segundos; en el imaginario del joven, el celular puede o no ser la herramienta verídica, sin existir una video llamada es muy difícil tener cien por ciento de certeza que están diciéndonos la verdad a través de una llamada, esa es una ventaja potencial de la presencialidad, las miradas, los gestos y los hechos que permiten esta adecuada sintonía.

Por otro lado, el fenómeno de “codependencia” entre padres e hijos lo explica una de las entrevistadas en la investigación de la autora mexicana, quien afirma que esa conexión se convierte en una especie de “cordón umbilical” que puede llegar a finiquitar una operación de regresión al vientre materno y a su “protección”. (Winocur, 2009:36)

En la permanente relación que existe entre los jóvenes con sus padres, el uso del celular se ha convertido en la manera más efectiva para unir o proteger a los hijos por parte de los padres y un elemento utilizado por los jóvenes para reportarse con sus progenitores y de esa manera evitarse inconvenientes.

El teléfono celular se ha convertido en ese punto de unión que genera cierto grado de tranquilidad. “El teléfono móvil es clave para mantener la cohesión imaginaria de estos espacios familiares seguros donde habitan nuestras certezas, cuando nos cubre bajo el manto protector de estar siempre comunicados con los nuestros” (Winocur, 2009:33)

2.6 Efectos del uso del celular

El celular como todos los elementos que ocupan un lugar privilegiado en la vida de los seres humanos puede tener ciertos efectos dependiendo del uso que se le dé y con relación a esto, Bernete aclara:

“El conocimiento de las consecuencias que tiene el uso de las TIC en los comportamientos, en las formas de relacionarse y en una socialización fuertemente sustentada en las interacciones con el grupo de iguales representa uno de los grandes retos para los investigadores de nuestro tiempo; pero junto con esta línea debe contemplarse otra línea contigua: el modo en que los jóvenes (y los mayores) usan las TIC por querer mantener unos comportamientos, unas relaciones o unas identidades sociales. En el primer caso, situaríamos la emergencia de las TIC como desencadenante de los cambios en otros órdenes de la vida; en el segundo, enfocaríamos su uso como resultante de factores anteriores. En ambas direcciones nos queda mucho por saber” (Bernete 2010:113)

Pero también hay que reconocer que las implicaciones que tiene el uso desmedido del celular, afecta no solo a la persona directamente, sino también al círculo social que se encuentra a su alrededor; partiendo de esto, explica Otero:

“Que un objeto, entendido el concepto en toda su amplitud y sin referirnos en lo absoluto a la concepción psicoanalítica, nos produzca un efecto de atracción: “tendencia al acercamiento”, y afecto: “mantenimiento del mismo” depende, en principio, de tres factores: la Proximidad, la Similaridad y la Eficacia. Proximidad: si disfrutamos de más posibilidades de mantener el contacto con un “objeto”, es más probable que descubramos aspectos del mismo, asociados con otros que han despertado en nosotros actitudes positivas, así como similitudes, salvo que se establezca una situación de reactancia o rivalidad. Similaridad: Desde el punto de vista de la Psicología Social, no es cierto que “polos opuestos se atraen”, aquello en lo que

reconocemos algo de nosotros mismos tiende a atraernos. Eficacia: Aquel objeto que nos resulta eficaz o con el que nos sentimos eficaces posee para nosotros una mayor capacidad de atracción. Evidentemente, como ha demostrado hasta la saciedad el Conductismo” (Otero, 2001:215)

El uso del celular va ligado directamente a varios efectos psicológicos que pueden, a largo plazo, afectar la convivencia con su entorno y que sin lugar a dudas necesita un estudio profundo de lo que se puede llegar a convertir el uso descontrolado, permanente y desmedido del celular.

Trastorno de privación de información

El trastorno de privación de la información, es un efecto derivado del síndrome de abstinencia igual al que sufren los pacientes con adicciones al cigarrillo, al alcohol, al sexo, al juego o a las drogas. La sintomatología que presentan estos pacientes, se genera cuando, por alguna razón, no pueden acceder al objeto del cual son dependientes sea voluntaria o involuntariamente.

Partiendo de esto, el trastorno de la privación de la información en los jóvenes se da cuando se limitan las opciones en las que puede acceder tanto a redes sociales como a distintos entornos de chat; en estos casos el desespero, la ansiedad, el estrés, movimientos repetitivos y en algunos casos los síntomas físicos que se generan cuando no se tiene a la mano el dispositivo de comunicación, se evidencian con síntomas como dolores de cabeza, palpitaciones y hasta deshidratación, ocasionados por la falta del dispositivo de comunicación.

En el momento que usuario pierde u olvida el celular, empieza a extrañarlo, así nunca lo saque del bolsillo, pero el hecho de pensar que no lo tiene a su lado puede provocarle cierto tipo de angustia. Es por eso que se habla de un “**síndrome de órgano fantasma**”, que resulta de la pérdida o falta del celular, que suele asemejarse

a aquellas personas que perdieron alguna extremidad, pero sienten dolor en esa parte; así puede pasar con el móvil, sensación de vibración o ansiedad del ring.

Efecto calmante

Como un efecto calmante puede sentir un individuo al tener su celular en la mano, calma frente a la ausencia de la familia, de la pareja, del amante, de los hijos, el celular como objeto transicional o una zona de experiencia intermedia, se puede asimilar a la sensación de tranquilidad que siente un bebé cuando es amamantado por su madre, porque como algunos psicólogos lo califican, por el seno el hombre conoce el mundo y en este caso gracias al celular, el hombre tiene la sensación de no estar apartado o solo, si está permanentemente conectado.

El celular se convierte en un “objeto transicional” que le permite a los individuos aferrarse a él cuando se separa transitoriamente de su familia, amantes, amigos o parejas, de igual forma como cuando un bebe se aferra a su oso de peluche o juguete preferido ante la ausencia de su madre. En este caso el celular cumple esta función porque reúne las características: es manipulable, se mantiene cerca a la boca y tiene un **“efecto calmante”**.

El efecto calmante, es sin duda una muestra de los efectos más comunes y menos perceptibles socialmente, ya que es normal para todos encontrar cada vez más personas que por lo general tengan el celular en la mano y que por ningún motivo pueden alejarse de la realidad virtual presente en el móvil, es más no es una cuestión de moda, va más allá, quizá como hemos visto es una herramienta comunicacional que nos da el poder de tener lo que necesitamos o a quien necesitamos en la palma de la mano y que con un solo movimiento obtendremos una respuesta que será nuestro aliciente, nuestra tranquilidad, una sensación de calma y tranquilidad.

Ciberadicción

Si bien es cierto que el término Ciberadicción, es poco conocido en el argot popular, no podemos desconocer que el uso desmedido de las TIC, y en este caso del

teléfono celular genera una adicción que se hace menos visible por el uso de la mayoría de la población, en especial los jóvenes.

Nos enfrentamos a un dilema cuando vemos que, sin lugar a duda, el uso del internet es cada vez más común, ¿pero dónde se pasa de la línea del gusto y la necesidad a la adicción?

“Así como los drogadictos buscan un mundo ideal, fantasmal o idílico en las drogas, aún a sabiendas que esto es irreal, los tecno adictos, en forma análoga, buscan en la tecnología también un mundo irreal donde poder ocultar sus temores, y hasta adoptar una personalidad distinta a la real. Es común que estas personas adopten roles virtuales muy distintos a sus características reales tanto en edad como en sexo. La meta es ocultarse tras el manto de anonimato que hoy la tecnología puede ofrecer” (Baudes, 2013:1)

Es primordial hacer la diferenciación entre la necesidad y la adicción; hablamos de necesidad cuando utilizamos el celular para comunicarnos frecuentemente con las personas cercanas a nuestro entorno (hijos, padres, parejas) y la adicción es considerada como la dependencia de un objeto identificado y en el caso de la ciberadicción es más hacia el tiempo que se emplea para estar online. Tener acceso a redes sociales no es malo, el inconveniente es cuando a raíz de eso nos alejamos del mundo real, para vincularnos de lleno con el mundo que hemos creado en la virtualidad.

Se considera que el uso de internet o del teléfono celular comienza a ser un problema patológico cuando por su utilización, se dejan de lado las actividades habituales y el sujeto está constantemente visitando sitios en internet o comunicándose vía celular, lo que le permiten acceder con mayor facilidad y agilidad a las conversaciones con sus círculos sociales, convirtiendo esos recursos comunicativos en una dependencia, que aunque en la mayoría de los casos no es perceptible por la costumbre de ver a la mayoría

de las personas manteniendo sus relaciones por estos medios, el uso desmedido los convierte en objetos de adicción.

Para diferenciar el uso normal del celular de una adicción, deben saber padres, jóvenes y allegados que si se manifiestan más de 3 de estas alarmas, es probable que estemos frente a un caso de ciberadicción:

“Las principales señales de alarma que denotan una dependencia a las TIC o a las redes sociales y que pueden ser un reflejo de la conversión de una afición en una adicción son las siguientes (Young, 1998):

- a. Privarse de sueño (<5 horas) para estar conectado a la red, a la que se dedica unos tiempos de conexión anormalmente altos.*
- b. Descuidar otras actividades importantes, como el contacto con la familia, las relaciones sociales, el estudio o el cuidado de la salud.*
- c. Recibir quejas en relación con el uso de la red de alguien cercano, como los padres o los hermanos.*
- d. Pensar en la red constantemente, incluso cuando no se está conectado a ella y sentirse irritado excesivamente cuando la conexión falla o resulta muy lenta.*
- e. Intentar limitar el tiempo de conexión, pero sin conseguirlo, y perder la noción del tiempo.*
- f. Mentir sobre el tiempo real que se está conectado o jugando a un videojuego.*
- g. Aislarse socialmente, mostrarse irritable y bajar el rendimiento en los estudios.*
- h. Sentir una euforia y activación anómalas cuando se está delante del ordenador” (Echeburúa, 2010: 93)*

2.7 Metodología para el estudio de dependencia al teléfono móvil

En este segundo capítulo hemos querido describir a profundidad las principales variables de nuestra hipótesis, en las que se sustenta por qué el uso indiscriminado del celular afecta las relaciones personales presenciales en la cotidianidad de los jóvenes.

La metodología utilizada para este estudio fue a través de un grupo focal, que permite a través de una conversación guiada por parte de un moderador, visibilizar y establecer la manera en que los jóvenes perciben el uso del celular, sus hábitos y sus costumbres, sin dejar de lado la manera en la que se relacionan diariamente con su entorno, además, se cuenta con un observador que sin interferir en el diálogo, sí debe percibir sus reacciones y las frases puntuales.

Instrumentos y variables

La investigación tuvo dos vertientes metodológicas: la primera cualitativa, pues además de la actividad del grupo focal, se tuvo en cuenta la trayectoria y autoridad en el tema de Donaldo Martelo, experto en tratamientos de adicciones a la tecnología y Edwin Merchán, experto en ventas de teléfonos móviles, a través de una entrevista de profundidad, en la que aportaron su conocimiento para resolver algunas dudas frente al problema planteado y sus objetivos. Segundo, una parte cuantitativa, con una encuesta a los mismos participantes en donde se indagó por aspectos monetarios personales y familiares, estrato socioeconómico, la cantidad de aparatos en el hogar para acceder a web y los costos mensuales en telefonía celular; información útil para establecer detalles del usuario universitario de telefonía móvil, además, si es en realidad el servicio de celulares es el más democrático en el país.

Tanto con las entrevistas a profundidad de expertos, como con la actividad de grupos focales, se pretendía indagar por las siguientes variables:

➤ ***Smartphone y usabilidad:*** con esta variable se pretendió indagar por los usos y comportamiento a la hora de elegir un celular para ser una herramienta de comunicación, qué buscan los jóvenes cuando adquieren un *smartphone*, qué piensan

de los operadores de telefonía móvil que prestan el servicio en Colombia y por qué los usuarios permanecen o se cambian de ellas. Además, preguntar por cuál celular se inclinaría y qué le impacta del mismo. Por otro lado, se buscó averiguar sobre los usos que los jóvenes universitarios le dan a los teléfonos móviles inteligentes, qué aplicaciones son las que usan, qué sitios visitan y posibles conflictos o problemas físicos que les haya traído el uso excesivo del *smartphone*.

➤ **Relaciones presenciales:** en esta variable se aspiró a indagar por la importancia que le dan los jóvenes universitarios a los contactos cara a cara con sus familiares, amigos o su pareja; el tiempo que le dedican a diario o en la semana, en medio de sus obligaciones, a entablar conversaciones de manera presencial, sin necesidad de utilizar un recurso virtual. De igual forma, conocer su origen familiar, la composición del núcleo familiar de cada participante, sus círculos sociales y posibles conflictos con sus familiares, amigos, conocidos o novio(a).

➤ **Relaciones virtuales:** con esta variable, a diferencia de la anterior, se quiso conocer el tiempo y prioridad que le dan los jóvenes universitarios a mantener conversaciones e interacciones a través de sus *smartphones* y algunas herramientas tecnológicas. Con qué persona cercana se mantiene mayor tiempo al día conectado, escribiendo o enviando información; averiguar si el celular ha fortalecido o empeorado las relaciones personales. En situaciones donde confluyen los dos tipos de relacionamiento (presencial y virtual), qué elementos usan para priorizar uno o el otro, o llevarlos al mismo espacio, además, del criterio o reacción que tienen hacia las personas que han decidido no portar un celular o *smartphone* y los rasgos de dependencia que puedan tener actualmente de su herramienta.

➤ **Adicción al teléfono móvil:** a través de esta variable se quiso indagar si en los participantes, por uso del celular, se evidencian algunos de los efectos anteriormente mencionados como el trastorno por privación de información o efecto calmante. De otra parte, con base en el aporte del experto en adicciones, Donald Martelo, se llevó a cabo un ejercicio mediante entrevista con grupos focales, escogiendo uno en cada

centro educativo tomado en la muestra inicial. Cada grupo conformado por 6 mujeres y 4 hombres, teniendo en cuenta la mayor presencia del género femenino entre los inscritos a ese programa de pregrado.

Partiendo de los objetivos planteados en la investigación, se realizaron distintas preguntas al grupo focal, intentando analizar las reacciones de un sujeto dentro del grupo y una posible reacción general, además, creando un ambiente cómodo y cotidiano para los participantes. El escenario contó con una cámara de video, audio para todos los participantes y un moderador generador de las preguntas, partiendo de una guía de diseño, quien respondía a las reacciones del grupo, apoyado por un segundo analista, que estuvo pendiente de reseñar los momentos más importante de la conversación y creando nuevas preguntas.

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

En el estudio participaron 20 estudiantes universitarios de la carrera Comunicación Social – Periodismo, entre los 18 y 23 años de edad (edad promedio de estudiantes de la carrera). Fueron seleccionadas dos universidades para desarrollar los ejercicios: la Corporación Universitaria Minuto de Dios y la Universidad Externado de Colombia, en Bogotá, teniendo en cuenta los datos de población que posee cada una, partiendo de que la primera alberga una población entre los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, en mayor porcentaje; mientras que en la segunda, hay una mayor presencia de los estratos 4, 5 y 6. Lo anterior, para manejar un amplio panorama de la telefonía celular entre los jóvenes, pues según estudios de ‘ComScore’, Colombia es uno de los países en el mundo con mayor crecimiento de la telefonía celular y mayor penetración, convirtiéndolo en uno de los servicios más democráticos que alcanza a toda la población, sin restricción.

A continuación en el Capítulo número tres, se podrá observar y detallar los hallazgos realizados durante la etapa de trabajo de campo.

CAPÍTULO III

HALLAZGOS ESTUDIO DE CASO

En este capítulo se recopilan los hallazgos encontrados en el trabajo de campo ejecutado entre el 16 y 26 de abril de 2013 en la Universidad Externado de Colombia, y la Corporación Universitaria Minuto de Dios en las sedes principales en Bogotá. Además, se presenta la información complementaria recogida en dos entrevistas a profundidad realizadas a expertos en adicciones y consumo de telefonía móvil, desarrolladas entre el 22 y 30 de abril de 2013, siendo fuente de aclaración y soporte para la temática del uso del celular y su incidencia en las relaciones tanto personales presenciales como en las virtuales. Estas evidencias se anexan en forma audiovisual.

Grupo Focal I:

➤ **Corporación Universitaria Minuto de Dios:**

La Corporación Universitaria Minuto de Dios es el proyecto educativo del Centro Carismático Minuto de Dios, la Congregación de Jesús y María (Padres Eudistas) y La Corporación Minuto de Dios como continuación de la obra social del Padre Rafael García Herreros.

Según el portal web de la institución, el 5 de septiembre de 1988 fue fundada la Corporación Universitaria Minuto de Dios, momento en que el padre eudista, Mario Hormaza, asume el liderazgo de la creación de la filosofía institucional, programas académicos, estatutos, reglamento y toda serie de requerimientos para la puesta en marcha del centro de educación superior.

Para mediados de 1990, el Ministerio de Educación reconoce la personería jurídica de Uniminuto y para 1992, la Institución inicia actividades con más de 200 estudiantes.

Por su parte, la Facultad de Ciencias de la Comunicación, sólo tomaría este nombre en 2003, pues en 1994, cuando arranca las labores con el programa de Comunicación

Social – Periodismo, mantenía el mismo nombre; a la par, entraron en vigencia programas como la Licenciatura en Informática, Licenciatura en Filosofía, Licenciatura en Básica Primaria (con énfasis en Estética), Administración e Ingeniería Civil.

A mediados de 2005, el programa académico que inauguró la Facultad recibe la “Acreditación de Alta Calidad” de parte del Consejo Nacional de Acreditación, que luego sería renovada en 2010. Para el primer semestre de 2013, el programa de Comunicación Social y Periodismo cuenta con 912 estudiantes, la mayoría de ellos mujeres, por tanto, nos acercamos a 6 mujeres y 4 hombres para ejecutar el método.

- Ficha del grupo focal:

Sexo		Edad			Estado Civil			Estrato		
Femenino	Masculino	18-19	20-21	22-23	Soltero	Casado	Separado	1 a 2	3 a 4	5 a 6
6	4	6	2	2	10	0	0	3	7	0

Matricula semestral	Semestre		Ingreso Mensual			Ingreso Mensual Familiar			
	1 a 4	5 a 10	\$200.000 a \$400.000	\$401.000 a \$1'000.000	Más de \$1'000.000	\$401.000 a \$1'000.000	\$1'000.000 a \$2'000.000	\$2'001.000 a \$4'000.000	Más de \$4'000.000
\$2'760.000	5	5	3	4	3	2	2	4	2

➤ SMARTPHONE Y USABILIDAD

Dentro del cuestionario realizado a los estudiantes que participaron, se indagó por la edad en la cual recibieron su primer celular, a lo que respondieron que entre los 11 y 14 años sus padres les habían otorgado el acceso a uno de estos aparatos, que en principio, tenía como objetivo exclusivo la comunicación con sus hogares, con sus padres y luego fueron expandiendo su uso con su círculo social.



Para los participantes es claro que el primer celular que tuvieron fue por iniciativa de sus padres como un mecanismo de control, siendo un modelo analógico, que para la época era “nuevo y revolucionario”, promocionado por los operadores de telefonía celular. Entre los modelos mencionados están:



En la misma medida, se preguntó por el actual celular que tienen los jóvenes participantes, donde coincidieron en tres marcas de ‘*Smartphone*’: primero Samsung, con los modelos Galaxy Ace y Galaxy Note; segundo BlackBerry, con modelos 9380 y 8320 y Sony, con su modelo Xperia U. La mayoría adquirió su celular hace tres a seis meses, un porcentaje menor, lleva casi un año con el equipo y tienen previsto reponerlo.

Para los estudiantes indagados, tener los últimos equipos lanzados al mercado es una garantía de estar actualizados y poseer la herramienta más completa, con las mejores aplicaciones y capacidad para acceder a las mismas. Como afirmó Katherine: *Me enamoré de BlackBerry, siempre lo he preferido por sus funciones*; los estudiantes se deciden por un tipo o marca de celular, pero si otra lanza uno con más funciones y con un adelanto, lo preferirían.



Por otro lado, al indagar por el tipo de plan de servicios adquirido con algún proveedor de celular, seis de los participantes tenían un plan de navegación completo, los demás, tenían planes que no incluían redes sociales, mail y chat. Frente a los planes de voz, aducían preferir los planes de datos porque les permitía estar conectados y utilizar aplicaciones de comunicación virtual: *con los datos uno como que puede siempre estar ahí*, dijo Leidy. Sin embargo, todos tenían planes de voz, aunque fuesen pequeños (con pocos minutos), algunos por obligación de los proveedores, otros para reducir el costo del aparato adquirido y el resto porque requerían de todos modos realizar llamadas convencionales, aunque con sus respuestas los estudiantes priorizaban los planes de datos por encima del plan de voz.

También se indagó a los estudiantes por el proveedor de servicios que tenían, a lo cual respondieron la mayoría que tenían contrato con la empresa Claro, en menor porcentaje con Movistar y con el operador Tigo.



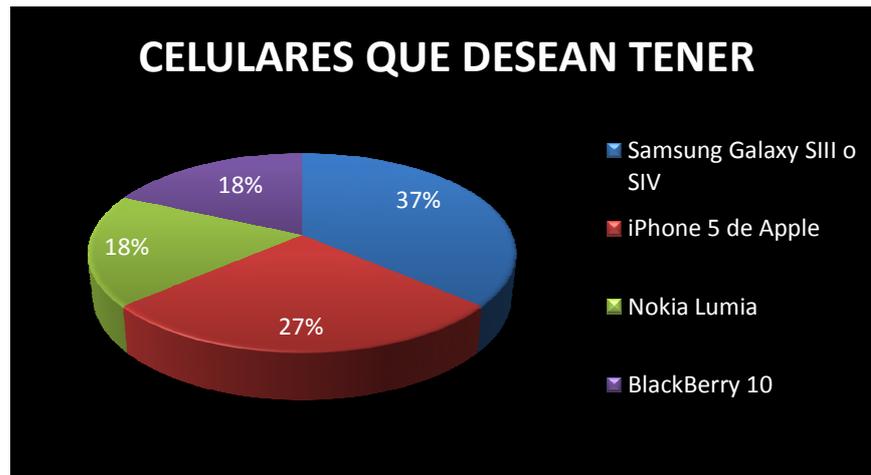
Frente a este tema, el 80 por ciento de los participantes ha mantenido su operador de celular desde que tuvieron su primer equipo, a pesar de la entrada en vigencia de la ley que permite cambiar de proveedor sin perder el número personalizado. El restante veinte por ciento, ha cambiado de proveedor por asuntos de tarifas y precio de los equipos, pero ha modificado su número de contacto.

Otro de los aspectos preguntados a los estudiantes fue el del tema de reposición, donde afirmaron que no pretenden cambiar de proveedor de servicios como sí de teléfonos celulares. *Cambio cada año porque cada vez sale uno mejor y le llama a uno la atención: Leidy.* La periodicidad de cambio de equipo se rige por los contratos establecidos en los operadores que generalmente son de un año, mismo tiempo que los estudiantes afirmaron permanecer con un equipo y luego reponerlo. Sin embargo, Jean Paul, afirmó: *cada mes, si puedo, voy cambiando los celulares, soy muy gomoso (...) trabajo con sistemas y uso el equipo para mi trabajo.*

A pesar de los precios y de la capacidad de adquisición de los estudiantes, contaron que les gustaría tener celulares de última tecnología, recién lanzados al mercado, por la expectativa a sus funciones; otros, por probar lo que habían modificado las compañías fabricantes. La mayoría respondió estar decididos a tratar de obtener uno de los últimos modelos de la empresa Samsung, que no tienen más de tres meses de lanzamiento al mercado; luego, relució el prestigio de la compañía Apple con su modelo iPhone 5, último modelo en teléfonos celulares de la empresa estadounidense,

y por último, en menor porcentaje dijeron pretender adquirir el último modelo de *BlackBerry* y el último modelo del Nokia Lumia.

En su orden, los estudiantes mencionaron que su ideal de equipo, el que desearían tener es:



➤ USABILIDAD

Al indagar por los dispositivos que utilizan para acceder a internet y los espacios donde los usan, los estudiantes coincidieron en afirmar que los sitios más frecuentes donde usan distintos dispositivos tecnológicos son el hogar, la universidad, el trabajo, en estos recintos cerrados y privados, para navegar prefieren utilizar: el computador, luego *laptops*, tabletas y por último el celular, usándolos principalmente para buscar contenidos académicos, leer, crear textos y realizar trabajos académicos y en menor medida, consultar y publicar en redes sociales. Mientras que en los sitios de esparcimiento como las discotecas, bares y similares la utilización del *smartphone* tiene preferencia por la accesibilidad y la movilidad inalámbrica en la que pueden instantáneamente poner en las redes sociales las fotos y los videos de la actividad en la que participan en estos espacios de ocio.

Por su parte, en entornos como la Universidad usan más el *smartphone* y luego el *laptop*. En este punto, dijeron que los utilizan para mantenerse en contacto con

distintas personas allegadas, como sus familiares, su pareja, sus amigos, que podían estar fuera de la Universidad o en la misma, donde coordinaban un encuentro a través de esos dispositivos. *Cuando estoy en la universidad lo mantengo (el smartphone), pero en casa hay pautas y lo dejo al lado, dijo Camila.* Igualmente, los utilizan para buscar contenidos académicos, pero en menor medida.

A la pregunta de cómo es el manejo que le dan a celular en un espacio tan diverso como una fiesta, precisaron que jamás dejan de lado el *smartphone* porque además de ser una herramienta tanto para ultimar detalles o encontrarse con otros amigos que aún no han llegado, lo utilizan para dejar plasmados los momentos más importantes en fotografías y videos que son subidos a las redes sociales casi de inmediato. Sin embargo dos de los hombres consultados dijeron que no lo utilizaban en la rumba, pues preferían estar hablando con la gente que los acompañan: *yo no lo utilizo en la rumba, no hago lo que todos, lo de subir las fotos se lo dejo a las niñas, sostuvo Yesid,* con lo que se puede reforzar que de acuerdo al género, la situación, en ciertas ocasiones, cambia la usabilidad y las funciones que le dan al móvil.

En cuanto a la usabilidad diaria del *smartphone*, los participantes afirmaron que lo utilizan todo el día, no lo apagan, no permiten que se acabe la carga de la batería, (...) *lo uso las 24 horas, no se apaga, no se descarga porque tengo doble batería, dijo Jean Paul. Lo uso todo el día, yo creo que es una necesidad porque me siento sólo (...) es por utilidad, expresó Yesid.* Sin embargo, afirmaron que lo usan dentro de recintos seguros, como la Universidad, el hogar o un centro comercial, mientras que en la calle, sienten desconfianza de sacarlo y escribir o hablar, por la inseguridad.

De igual forma, con el *smartphone*, los participantes indicaron que realizaban actividades de ocio como acceder a redes sociales, escuchar música en línea o ya descargada en la memoria del equipo, ver videos, chatear, hacer publicaciones. Además, realizar búsquedas en línea de todo tipo de palabras, videos en páginas web como YouTube, uso de buscadores como Google, y también, actividades académicas como consultar términos o temas que les favorece en su proceso de estudio.

Al consultar por las actividades que realizan, las principales en su orden fueron:



Al indagar por las aplicaciones que más utilizan desde sus *smartphones*, los participantes describieron que Facebook y Whatsapp son las dos que más frecuentan, signo de usar herramientas que les permiten mantener conversaciones en línea. En menor porcentaje Twitter, que lo utilizan sobre todo para ver información de medios de comunicación; luego el correo electrónico, como herramienta académica y de trabajo; por último, aplicaciones para escuchar música como YouTube.

Al consultar por las aplicaciones que más utilizan, en su orden ésta fue la preferencia:



A su vez, al preguntar a los participantes por los sitios en la web que más visitan desde sus *smartphones*, respondieron que los buscadores como Google, son los más

frecuentados, en busca de otros contenidos o de herramientas que poseen. De igual forma afirmaron que YouTube, el sitio más visto en el mundo para ver videos, es el otro portal al que más acceden, con la intención de buscar contenidos de entretenimiento. Por último y a pesar de las aplicaciones propias, el sitio Facebook es el tercero que más frecuentan, en búsqueda de acceder desde otro lado.

De acuerdo a las preferencias de los participantes, este fue el porcentaje de visitas entre los estudiantes desde el *smartphone*:



➤ REDES SOCIALES

En cuanto a las plataformas de interacción convertidas en red social, sitios que los participantes afirmaron como los que más utilizan desde el *smartphone*, se indagó por las actividades que realizan dentro de cada una. La más utilizada es Facebook, la mayoría de los estudiantes explicaron que lo primero que ven son las noticias de la aplicación, es decir, las publicaciones de los demás usuarios. Revisan los estados fotografías, memes (videos y demás contenido curioso que les entretiene). Luego, revisan el muro personal, las notificaciones, mensajes y actividad que ha tenido el contenido publicado por ellos. A continuación, describieron que publican algunos estados y por último, coincidieron en revisar qué contactos están conectados mediante el chat y eligen si hablan o no, aunque afirmaron que esta actividad la realizan en menor medida.

Seguido, se indagó por las actividades realizadas en Twitter, donde los estudiantes dijeron que lo primero que revisan son los tuitos de los demás usuarios de la red, en especial, coincidieron los participantes, las publicaciones de los medios de comunicación que emiten en forma de titular y tienen el link a continuación de la información. Luego, afirmaron que revisan su cuenta y en menor medida confesaron que tuitean.

Con respecto a la aplicación de *Whatsapp*, dijeron que estaban casi siempre en contacto, algunos afirmaron que comparten información con otro contacto, fotos, cortes de audio, documentos, que para llegar a su destinatario deben tener la misma aplicación. Además, la mayoría explicó que hacen trabajos académicos y coordinan exposiciones por medio del chat de la aplicación.

➤ **USABILIDAD Y PROBLEMAS FÍSICOS**

Con intención a indagar si el uso de *smartphone* produce algunos problemas físicos como dolores, afectaciones en los músculos y complicaciones en los ojos, se preguntó a los estudiantes por este tema; al principio ninguno de los participantes aceptaba algún tipo de afectación, sin embargo, luego Sergio tomó la palabra y afirmó: *una vez me caí por estar escribiendo, no me fijé en el camino*, enseguida aceptaron que todos han tenido pequeñas caídas o choque por estar escribiendo en su *smartphone* o ver su pantalla sin fijarse en su recorrido.

Yo me he tropezado porque voy chateando y no veo que la gente viene, aseguró Nina, que se sumó al caso de Katherine que confesó que, *cuando tenía PIN* (chat de BlackBerry), *escribía hasta las cuatro de la mañana, me dolían los nudillos y los dedos, aun así, no me importaba y seguía escribiendo*, pero al preguntarle si había asistido al médico, dijo que no, que no era necesario, hacía algunos estiramientos, sacudía las manos y continuaba usando el celular, pero cuando dejó de usar excesivamente el aparato los dolores fueron desapareciendo, por tanto, no visitó a un experto en salud.

A mí me duele la espalda pero es por el computador, por el celular no pasa nada, afirmó Andrés, que expresó como la mayoría, que sufría de espasmos por la mala postura adoptada a la hora de usar dispositivos electrónicos, sin embargo, negó rotundamente que el uso de su *smartphone* fuera la causa del dolor. En este caso, dijo que tampoco había consultado a un médico, no lo veía como un trauma mayor.

➤ **RELACIONES PRESENCIALES**

Al indagar por el núcleo familiar de los estudiantes que participaron, un 60 por ciento afirmó que vive con papá y mamá, mientras que un 30 por ciento dijo que vivía sólo con uno de los dos, o mamá o papá, mientras que un 10 por ciento aseguró que no vivía con ninguno de los dos, pero sí con un familiar. De igual forma, explicaron que su núcleo familiar estaba compuesto por los dos o uno de sus progenitores y al menos un hermano (a), de menor edad. Sólo uno de los participantes advirtió que era hijo único.

Por otro lado, el 80 por ciento de los estudiantes afirmó que tienen una pareja, en la nominación de novio (a), como se indicó en la ficha del grupo focal, todos son solteros.

Frente a sus relaciones personales presenciales, se preguntó acerca de la proveniencia de las amistades y coincidieron que son de la misma Universidad o de círculos sociales cercanos a la familia o al conjunto vecinal. En mucho menor porcentaje, dijeron que venían de espacios como el colegio. Luego se indagó por el tiempo destinado a mantener este tipo de relaciones presenciales y los estudiantes en su gran mayoría manifestaron que comparten con su familia en las noche entre dos y tres horas: *mis papás me protegen mucho, me preguntan ¿cómo le fue?, compartimos mucho, aseguró Leidy,* mientras que un pequeño porcentaje, comparte al menos una hora en la mañana y de dos a tres horas en las noches. A la vez, los participantes coincidieron en que el fin de semana dedican gran cantidad de tiempo para compartir con los integrantes de su hogar, pues entre semana les queda complicado y no se preocupan por su bienestar: *yo llego a la casa y mis papás no me dicen nada, sólo se*

despiden y dicen: hasta mañana, concluyó Yesid, mientras que Camila confirmó la cercanía con su núcleo familiar: tenemos la costumbre de vernos en la noche, la comida debe ser en familia y hablamos de lo que nos pasó en el día.

El 80 por ciento de los participantes que indicaron que actualmente tenían novio(a), manifestaron que comparten mucho tiempo del fin de semana con ellos, especialmente el sábado, pues entre semana sólo dedican cerca de dos horas en la tarde o menos al día para compartir.

Las relaciones presenciales con los amigos se dan sólo algunos días de la semana, generalmente en las tardes, en donde se comparten espacios físicos aunque por períodos muy cortos. Esto genera que se prefiera entablar contactos o conversaciones a través de otros medios diferentes al presencial.

Por último, dentro de esta variable se indagó a los estudiantes por los posibles conflictos que tenían con sus amigos, familiares o pareja y reconocieron que tenían pequeños malentendidos con familiares y amigos, pero que no eran graves; mientras que los conflictos de pareja eran mayores, pero que gracias a herramientas como el *smartphone*, podían resolverlos y fortalecer sus relaciones.

➤ **RELACIONES VIRTUALES**

Al abordar el tema de entablar relaciones y conversaciones utilizando medios virtuales como el chat o las redes sociales a través del *smartphone*, los estudiantes afirmaron que usan más estas herramientas para establecer relaciones con su pareja (novio(a), con sus amigos y con sus familiares (padres o hermanos), pues consideran que son medios óptimos para conversar, estar en constante contacto con los mismos y fortalecer las relaciones personales con ellos. Además de la inmediatez y duración de las conversaciones, existe otro factor que es bastante atractivo para todos y es el económico, pues el ahorro en este tipo de contacto es muy alto frente a las llamadas como tal.

En cuanto al tiempo que le dedican a entablar relaciones a través de un medio virtual por *smartphone*, los participantes afirmaron que en mayor medida las realizaban con su pareja, luego con los amigos y por último con familiares.



Ante la pregunta sobre la preferencia de los participantes entre las relaciones virtuales o presenciales, explicaron que dependía del momento, de la conversación y de la persona con la que estaban entablando un contacto presencial, pues si se daba el caso que mientras se encontraban en esta situación les llegaba un mensaje o una llamada de alguien muy cercano contestaban inmediatamente, lo que no sucedía si la llamada o mensaje provenía de un número o usuario desconocido. La preferencia por las relaciones presenciales o virtuales depende del interlocutor: *Hay personas de más confianza para hablar por el chat, hay otras personas para hablar con más tiempo, personalmente, afirmó Camila.* Sin embargo, la mayoría de los participantes manifestaron que no utilizaban el *smartphone* frente a sus padres, pues a ellos les molestaba su uso en espacios familiares como el comedor o la sala. *A muchas personas les molesta que uno chatee con los amigos, entre ellas a mi mamá, aseveró Sergio.*

Por otro lado, al preguntar si los dispositivos móviles, con especial énfasis en el celular, ayudaban a fortalecer o degradar las relaciones personales, los estudiantes afirmaron que ayudaba a fortalecerlas, pues permite un contacto permanente e

inmediato, lo que no sucede en las presenciales que suelen ser esporádicas y cumpliendo ciertos requisitos, como tiempo, desplazamientos y dinero. En la parte familiar y de pareja, las distancias se acortan, propiciando espacios de diálogo virtual y permanente y disminuyendo las preocupaciones por desconocer la ubicación del otro.

Con respecto a aquellos que no tienen celular o *smartphone*, algunos de los participantes creen que no están actualizados y que no conocen las ventajas y funcionalidades que permite un teléfono móvil. La mayoría de los participantes dijeron que no es fácil imaginar la vida sin el celular, pues se ha vuelto una costumbre tener un aparato en la mano y no contar con el mismo los vuelve pequeños, incomunicados y fuera de todo contexto. *Si uno apaga el celular dicen ¿Qué te pasó, porque no contestabas? (...) se volvió una actividad diaria de todos los seres humanos*, aseguró Katherine.

Sobre los rasgos de dependencia o adicción, algunos de los participantes no reconocen como tal el excesivo uso del celular, aunque la mayoría aceptó que dependen en cierto modo de su *smartphone* y la principal razón, es la facilidad de conexión permanente a la red que los mantiene en contacto con los demás usuarios de la web. *Soy un poco adicta al celular, señaló Paula*. Una de las sensaciones más comunes de no tener celular, es que se sienten raros, como desamparados. Al respecto se les indagó por la actitud que tomarían en la situación donde olvidaban su celular al salir de su casa y todos afirmaron que se devolverían para tener en sus manos el *smartphone*, así llegaran tarde a su destino, pues muchas de sus actividades diarias se centran en el uso de éste, como escuchar música, realizar consultas en la red, estar conectado, recibir llamadas y en menores casos, hacerlas.

➤ **ADICCION AL CELULAR**

Se realizó un experimento con los integrantes del grupo focal, pidiéndoles que entregaran sus *smartphone* para ver sus reacciones, su sintomatología y si alguno de ellos presentaba signos de ansiedad o desespero, para ello debían ponerlos en custodia

del observador, quien posteriormente salía de la sala y se llevaba un paquete con todos los equipos, para detectar las reacciones de los participantes que fueron de sorpresa y preocupación hasta cierto punto. *Sabemos que están en buenas manos, de no ser así, me preocuparía, dijo Sergio.*

Grupo focal II:

Universidad Externado de Colombia

La Universidad Externado de Colombia, es reconocida a nivel mundial por la alta exigencia en todos sus programas académicos, cuna de altos dignatarios y juristas del país y que en los 126 años de funcionamiento se ha caracterizado por la excelencia en los 18 programas de pregrado, las 176 especializaciones en todas las áreas, en cuanto a maestrías ofrece 21 y 4 doctorados, sin dejar de lado las posibilidades con las que cuenta para intercambios con otras universidades a nivel mundial.

Por iniciativa del maestro José de Recasens, nació en 1976 la facultad de comunicación social y periodismo, buscando la formación de periodistas guiados por los fundamentos de respeto, dignidad y pluralismo, directrices establecidas desde la fundación de la universidad.

La carrera de Comunicación Social y Periodismo, tiene una duración de 9 semestres, en los que los estudiantes se forman como profesionales idóneos para la transmisión de información o para la gestión empresarial, énfasis que es escogido individualmente por cada estudiante y en el último semestre tendrán que poner a prueba los conocimientos adquiridos en sus prácticas laborales

La Facultad de Comunicación Social y Periodismo cuenta actualmente con 509 estudiantes inscritos en la única jornada que ofrece la universidad, encontrando un mayor porcentaje de mujeres registradas frente a uno menor de los hombres matriculados. De esta manera y en pro del estudio que se está realizando, se estableció

contacto con 7 mujeres y 3 hombres de la facultad, a quienes se les indagó sobre los usos, costumbres y hábitos que tienen con sus teléfonos celulares.

- Ficha Grupo Focal

Sexo		Edad			Estado Civil			Estrato		
Femenino	Masculino	18-19	20-21	22-23	Soltero	Casado	Separado	1 a 2	3 a 4	5 a 6
7	3	2	5	3	10	0	0	0	8	2

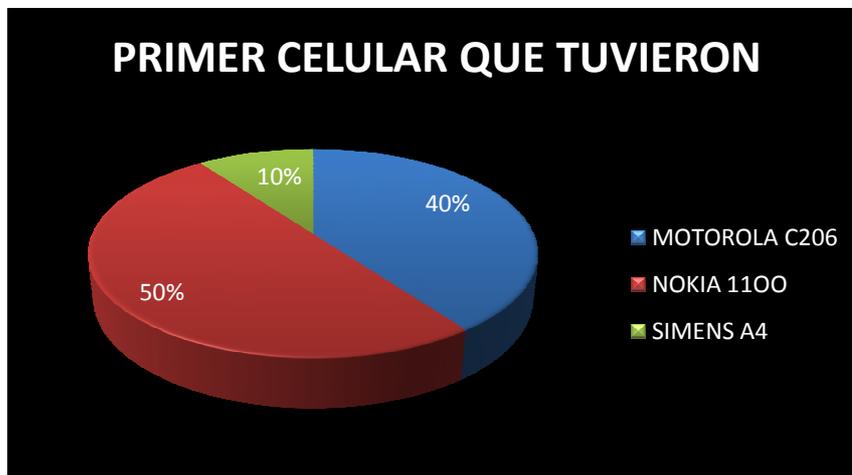
Matricula semestral	Semestre		Ingreso Mensual		Ingreso Mensual Familiar			
	1 a 4	5 a 10	\$401.000 a \$1'000.000	Más de \$1'000.000	\$1'000.000 a \$3'000.000	\$3'100.000 a \$5'000.000	\$5'100.000 a \$7'000.000	Más de \$8'000.000
10	0	10	6	4	1	3	3	3

➤ SMARTPHONE Y USABILIDAD

Para comenzar se indagó sobre los inicios de los participantes en el uso de la telefonía móvil y se estableció que entre los 11 y 13 años obtuvieron su primer celular por indicación de sus padres quienes requerían estar pendientes de sus actividades diarias. Posteriormente ellos mismos empezaron a cambiar de móvil cada año buscando avances tecnológicos.



Los primeros equipos de los participantes fueron:



En cuanto a los operadores de telefonía celular, 7 de los participantes aseguran no haber cambiado de operador, mientras que 3 de ellos indican que dependiendo de su entorno inmediato y de su familia, por lo general cambian tanto de operador como de número; actualmente los participantes utilizan los siguientes operadores.

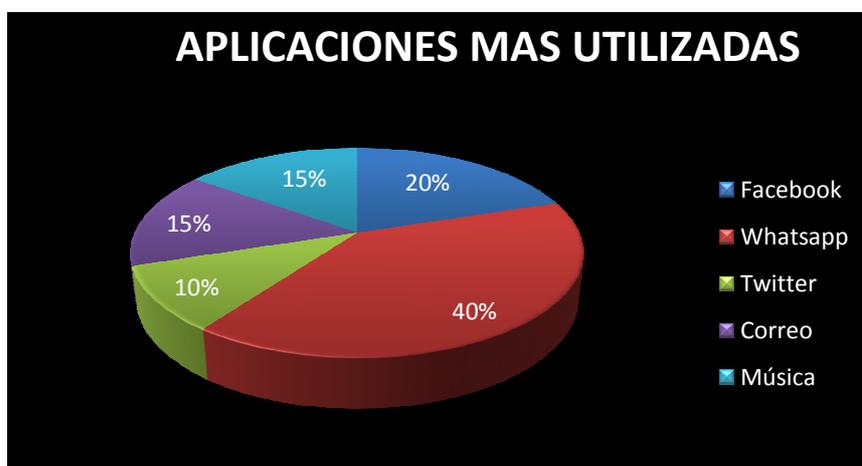


En cuanto a las razones que aducen los participantes por las cuales ellos renuevan los equipos de *smartphone*, destacamos que *“Aunque ninguno lo diga abiertamente, es por moda que cambiamos de celular”* Alejandro, más allá de las necesidades técnicas

que pueda tener un celular, se ha convertido en un indicador de estatus frente a los miembros del grupo social en que se relacionan habitualmente, aseguran en medio de la conversación.

Sobre la pregunta que se les formulaba, que si en este momento querían cambiar de celular sólo una de las participantes dijo que lo iba a cambiar porque el BlackBerry que tenía ya estaba deteriorado y que lo cambiaría por un iPhone, a diferencia del resto de sus compañeros quien manifestó que no había razón en este momento de hacerlo.

Por otro lado, se encontró que las redes sociales y mensajería instantánea son los servicios que más utilizan los participantes, enfatizando *“Nosotros preferimos tener redes sociales que minutos o menos minutos por mayor capacidad de internet”* Alejandro.

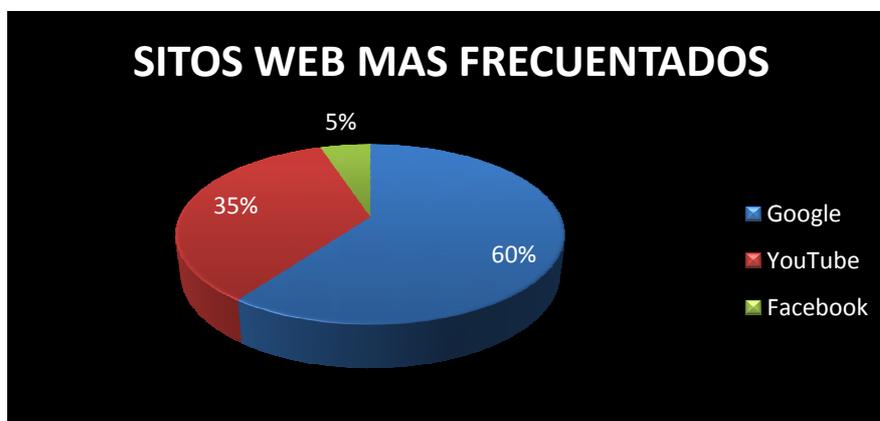


Partiendo de esto y comparando esta información con el informe “El Crecimiento de Redes Sociales en América Latina” realizado por ComScore en el 2011, la red social Facebook es a la que ingresan con más frecuencia, encabezando el listado tal como lo manifestaron los participantes, en segundo lugar, acceden a Twitter con el fin de informarse acerca de las noticias que trascienden en la realidad nacional e internacional, siempre llevando a la mano todo tipo de información *“En nuestra*

carrera es muy importante tener acceso a toda la información” María Fernanda; sin dejar de lado la mensajería instantánea ocupando el primer lugar en el ranking Whatsapp, en segundo lugar *“Con Viber ya no son necesarios los minutos” Laura,* es así como se enmarca la preferencia que tienen los participantes por los planes de datos ilimitados, dejando de cierto modo los planes de voz e interesándose más por tener plan de datos sin importar que el costo sea más alto por las especificaciones que tienen los equipos que utilizan actualmente.



En cuanto a los sitios web más frecuentados por los participantes, se reconoce a Google como la favorita, seguida de YouTube que, según los jóvenes, cumple con otro de los hobbies, la música y que gracias a su navegación ilimitada pueden acceder a todo tipo de videos ya sean musicales o educativos.



➤ **RELACIONES PRESENCIALES**

El núcleo familiar de los participantes es variado en todos los casos, dos de los participantes viven solos, mientras que uno de sus compañeros vive con su mamá y su padrastro y sus medios hermanos, otro de ellos afirmó que vive en una casa compartida con sus tíos, abuelos, su madre y sus hermanos menores. Tres de los participantes viven con sus dos padres y hermanos y sólo dos de ellos aseguran vivir sólo con su mamá.

Al indagar con más profundidad por el núcleo familiar de los estudiantes que participaron, un 60 por ciento afirmó que vive con papá y mamá, mientras que un 30 por ciento dijo que vivía sólo con uno de los dos, o mamá o papá, mientras que un 10 por ciento aseguró que no vivía con ninguno de los dos, pero sí con un familiar. De igual forma, explicaron que su núcleo familiar estaba compuesto por los dos o uno de sus progenitores y al menos un hermano (a), de menor edad. Sólo uno de los participantes manifestó ser hijo único.

Los entornos donde desarrollan su cotidianidad los participantes, están compuestos por familiares, conocidos y amigos, éstos últimos en su gran mayoría los hicieron en la rutina diaria de lo que llevan de carrera, otros son conocidos de varios años vecinos del barrio donde crecieron o del colegio donde pasaron varios años. Sin embargo, no se ven con ellos cotidianamente, al contrario, el noventa por ciento de los participantes aseguran que no tienen relaciones con personas ajenas a la universidad, manifestando que el tiempo que comparten fuera de la institución es corto en comparación con estudiantes de otras instituciones.

Todos los participantes tienen pareja actualmente y aseguran que es con ellos con quienes más se ven, luego con los padres o familiares cercanos y por último con amigos de otros entornos.



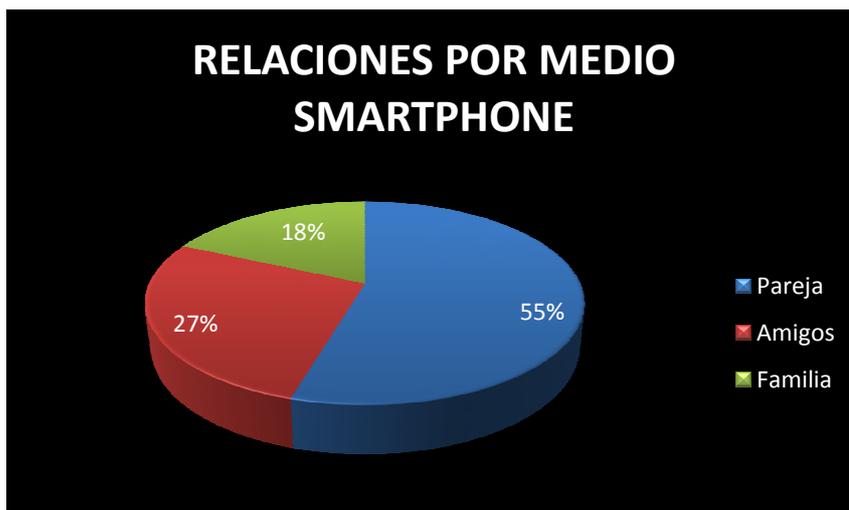
Se pudo reconocer que no hay un tiempo diario estipulado para verse con los padres y por ende las conversaciones de igual manera son muy limitadas, algunas muy superfluas que se limitan al diario vivir, más no con un sentimiento de confianza quedaría lugar a otro tipo de conversaciones.

➤ **RELACIONES VIRTUALES**

Poco a poco y con el pasar de los años, el avance y el alcance de la telefonía móvil en Colombia abrió un espacio en el que el universo se amplió en cuanto a la manera de relacionamiento haciéndolo más permanente, *“Desde que abro los ojos estoy pegado al celular” William* y de esta manera empezó a posicionarse en la vida de los participantes como una herramienta de interacción indispensable para establecer y mantener las distintas relaciones personales *“El celular lo utilizo para todo, para pedir comida, para pedir trago cuando estoy con mis amigos, para ubicarme, para todo” Mariana.*

Ellos consideran que la tecnología les ha dado herramientas para reforzar relaciones que por el tiempo y la distancia se habían perdido de cierto modo, enfatizan además que con la tecnología se abre un espacio en el que *“en una rumba podemos intercambiar números y empezar a hablar pero, si es aburrida esa persona, ya chao, nada que hacer” aseguró Daniela,* sin dejar de lado que mantienen una relación con

amigos que no están en el país, “ *Mi mejor amigo, está en Alemania, al principio cuando se fue, era muy bonito recibir las llamadas, pero ahora por Whatsapp o Skype hablamos casi todos los días y se ha perdido esa comunicación innovadora*”
María Fernanda.



En cuanto a la pregunta de qué aplicaciones son las que más usan para relacionarse, dos de las participantes afirman que tienen una aplicación donde saben la localización exacta de sus parejas “*Yo tengo una aplicación con la que espío a mi novio*” *Laura*, pero para varios de sus compañeros esto no es una herramienta sino una falta de confianza y de violación a la privacidad, además de afirmar “*hay que dejarle algo a la imaginación ¿no?*”, *Germán*.

En repetidas ocasiones se hizo énfasis que no hay nada más importante en su diario vivir que el celular, pero al indagar en qué situaciones es poco usado el móvil, se evidenció que aunque estén manteniendo una relación física en una reunión o conversación no dejan del todo el celular, aunque depende con quién estén y si la actividad que realizan necesita de toda su atención o si, por el contrario, el tiempo lo pueden compartir con el manejo de su celular, “*En momentos como éste, no me hace falta tenerlo en las manos, estoy concentrada en lo que estamos hablando, pero si seguramente estuviera aburrida lo tendría, chateando o mirando algo*”, *Mariana*.

Sin embargo, reconocen que en ocasiones importantes como las clases, hablan entre sí, incluso si los dos interlocutores están en el mismo lugar.

La mayoría consideran que tener un *smartphone* dejó de ser un lujo para convertirse en una necesidad, igualmente, dicen que “*ya cualquiera puede tener un iPhone u otro celular, no se necesita de mucho para adquirirlo*”, Mariana. Por otro lado, consideran que no critican a quien no tiene *smartphone*, “*solo que algunas ocasiones me da mamera llamar sino tienen Whatsapp*”, Isabel.

➤ ADICCION AL CELULAR

Los participantes en su mayoría tienen una vaga noción de lo que se considera como adicción o dependencia del celular, por eso se pretendió enfrentarlos a la prueba al quitarles el celular y proponerles que pensarán cómo sería su vida sin celular, la mayoría afirmó “*sería delicioso vivir desconectado, sin nadie que te joda y si te necesitan pues que se esperen a que uno esté en la casa*”, Germán. “*Hace poco estuve sin celular dos semanas y fue increíble, no vivir pegada fue delicioso, no tener quién llame, no tener que reportarse fue de lo mejor*”, Daniela. En el caso de uno de los participantes, se le veía angustiado y nervioso al indagar sobre el por qué de su reacción y afirmó, “*del celular depende mi trabajo y aunque fue poco tiempo no me sentí cómodo*”, Jean Paul.

➤ ENTREVISTA A EXPERTOS

✓ ENTREVISTA DONALDO MARTELO

Donaldo Martelo, especialista en rehabilitación de adicciones, y psicopatologías, fundador y director de la Fundación Despertares, que desde 1999 nació como una propuesta para mostrar su experiencia de vida luego de superar la adicción al alcohol y a la drogadicción. Martelo busca ayudar no solo al adicto sino a la familia y al entorno en el que vive diariamente, brindando programas de rehabilitación y acompañamiento psicológico en adicciones a las drogas, al alcohol, al tabaco y a las tecnologías.

Sobre el tema de la adicción al celular y a los aparatos tecnológicos, Donaldo explica enfáticamente que *“todas las adicciones vienen de una inconformidad en la niñez y el crecimiento”* pero al preguntarle por cuál es la línea que divide un simple gusto por la tecnología a considerarla como un tipo de adicción, añade *“cuando los jóvenes abandonan su estudio, se encierran a jugar, a hablar por teléfono o simplemente a pensar en cosas distintas, es ahí cuando empieza el punto de quiebre (...) seguido de la alcahuetería de la familia (...)”*, ya que son los excesos en el uso de elementos de escape los que provocan una futura adicción, sin dejar de lado las repercusiones que por lo general tienen en el ámbito familiar y social.

La adicción a la tecnología, quizá es la más reciente de las que se habla y aunque la tecnología ha avanzado sustancialmente, los problemas y las adicciones han empezado a emerger como un problema social, tal como loes la drogadicción o el alcoholismo de los que se tienen más casos conocidos, pero tal vez es la dependencia a la tecnología la que ha abierto un universo inmenso a las posibilidades de ayuda que requieren, en especial los jóvenes que se han visto afectados por este fenómeno.

“Los jóvenes se refugian en el internet por medio del celular, resulta mucho más interesante una relación con un universo en el que tienen de todo en vez de una relación con una mamá que “cantaleta” todo el día, sin la necesidad de ningún

esfuerzo” agrega Martelo a la pregunta de por qué prefieren vivir aislados en la inmensidad de la internet. Ante esto debemos hacer claridad para precisar el concepto que brinda Donaldo de dependencia a la tecnología, es importante en el caso de los celulares *“como ya casi todos los celulares tienen internet, estar ahí en el colegio, en la universidad, en la calle (...) hasta la gente se cae por estar chateando y empieza a poner en riesgo su propia vida”*

Hay casos puntuales, como el síndrome de abstinencia que según Donaldo es el sentimiento de desespero, angustia, ansiedad, mal humor, aislamiento que causa no tener el celular cerca y aunque este síndrome también se genera en otro tipo de adicciones y es normal en cuanto es una sintomatología física que se presenta cuando no se le suministra al cuerpo lo que está requiriendo, en el caso de la adicción al celular es la necesidad de chatear, mirar las últimas noticias, por ejemplo.

Si bien es cierto que todas las tecnologías se han convertido en una herramienta de información, también, como añade Donaldo *“es un modo de escape cuando no le gusta la realidad que está viviendo, porque el celular lo aleja de la realidad que no le gusta vivir y es meterse en una realidad donde él tenga el poder, donde no hay mamás cantaletudas, ni engaños de sus parejas”*.

Las aclaraciones de Martelo nos llevan a mirar más allá de lo evidente, pues aunque el celular fue creado como una herramienta de comunicación, no se debe exceder en su uso para no caer en los extremos. El consumo y la utilización del móvil es inherente a la sociedad actual y aunque en muchos casos es por iniciativa de los padres para el control de sus hijos, para la Fundación ‘Despertares’ se utiliza como el concepto de “equilibrio”, esto es, para mantener un punto medio en las cosas, no hay que ir al extremo en su uso para no generar una adicción. La normas en la casa respecto al celular debe ser estricta, porque siempre *“el caldo de cultivo de la adicción al celular como en todas las adicciones es el hogar”*.

Donaldo Martelocalifica las relaciones latentes en la sociedad como la presencia presente o la presencia ausente, ésta última es la que genera las adicciones, al no tener la parte física de las relaciones de apoyo sino de cansancio que genera el diario vivir.

Los límites o también conocidos como fondos en las adicciones, son el punto máximo donde se quiebra la moral, que debe tocar individualmente la conciencia del paciente *“en el caso de los jóvenes puede ser que se abandone el trabajo y entra a robar para suplir lo que perdió en el trabajo, para pagar las cuotas de los planes de su celular y es allí donde la familia toma la decisión de cubrir la dependencia de su familiar al celular y entra a ser un codependiente del paciente inicial”* expone Martelo que *“los fondos son como en una piscina cuando llega al fondo lo que hace es darle impulso para surgir y no ahogarse en su adicción”*

El celular, además de ser una herramienta para la comunicación, se convierte en un elemento de valor que le da el poder de decisión, con el que no cuenta en la vida real, perteneciente a su propia realidad la que no le gusta y por lo general la obvia y se remite a donde sí se puede hacer valer su presencia, así sea siendo o creando otro yo que sea apto para la realidad ausente.

Se reconoce que a algunos jóvenes les falta personalidad y para ser aceptados usan lo mejor, aguantan más en las rumbas, tienen el último modelo de celular pero por lo general por caprichos que a veces lo llevan a quebrantar su moral *“porque cuando no tienen autoestima quieren aparentar más de lo que tienen para ser aceptados en el parche”*. Además se reconoce que en momentos de soledad, la única compañía que suelen tener los pacientes, es su teléfono celular.

Para finalizar es importante señalar que en Colombia debería hacerse lo mismo que *“En Estados Unidos, donde las adicciones se han convertido en un asunto de salud pública en la que es más barato la prevención que la intervención de los agentes gubernamentales”* y es necesario solucionar no un problema individual sino uno que aunque incipiente, ya está afectando a la mayoría de los colombianos.

✓ **ENTREVISTA EDWIN MERCHÁN**

Para reforzar el sustento de los datos recolectados del grupo focal, se quiso indagar por el comportamiento de los jóvenes a la hora de elegir un celular. Por eso, con el conocimiento de Edwin Merchán, especializado en el consumo de celulares, se quiso buscar algunas tendencias y decisiones que este grupo toma, frente a la adquisición de *smartphone*.

Según Merchán, de los celulares que vende, entre un 30 ó 40 por ciento los adquieren los jóvenes, sin embargo, afirmó que quienes eligen son ellos, pero quienes aportan el dinero para comprar el equipo son sus padres, por tanto, el usuario y el comprador no necesariamente son los mismos.

En este momento buscan mucho el sistema operativo Android, los BlackBerry y el iPhone 5, explicó. Además, otros de los aspectos que declaró fundamentales para decidir por un *smartphone* es el presupuesto, pues en la variedad que maneja tiene equipos desde los 50.000 hasta 1'500.000 pesos, un rango muy amplio tanto en presupuesto, como en características de los teléfonos.

Merchán asegura que uno de los que más buscan los jóvenes es el BlackBerry, según él por el PIN, el chat exclusivo de los equipos construidos por la compañía canadiense y que aún es apetecido por los compradores potenciales, según él, un 70 por ciento de los *smartphone* que vende a jóvenes se encuentran en el rango de los 50.000 a 150.000 pesos.

Tengo clientes que vienen constantemente, cambian de celular cada seis u ocho meses, afirmó, para explicar cómo la venta de los equipos es constante, en la mayoría de casos, compradores potenciales cambian rápidamente de equipos y van buscando mejores herramientas, pero que se adecuen a un presupuesto medianamente bajo. Para demostrar la cantidad de equipos que son adquiridos no sólo por jóvenes, sino por todo tipo de población, Merchán afirmó que en un mes puede vender un total de 400 millones de pesos en *smartphone* de todas las gamas.

Frente al tipo de jóvenes que van a su establecimiento comercial a adquirir un *smartphone*, los describió como sujetos de estratos bajos que compran celulares de alta gama y de alto costo o sujetos de estratos altos que adquieren tecnología china, de bajo costo, pero con similitudes en la estética de los equipos a celulares de alto valor monetario. *Hay gente de estrato dos que compra celulares de un millón de pesos, pero lo devuelven porque luego no tienen ni para pagar el recibo de la luz.*

Luego de la recolección de información con los participantes de las dos universidades, provenientes de los estudios focales y con las entrevistas a profundidad con expertos, pudimos llegar a las siguientes conclusiones:

Poco a poco y con el pasar de los años, el avance y el alcance de la telefonía móvil en Colombia abrió un espacio en el que el universo se amplió en cuanto a la manera de relacionamiento, haciéndolo más permanente. De esta manera empezó a posicionarse en la vida de los participantes como una herramienta de interacción indispensable para establecer y mantener las distintas relaciones personales que, con la llegada del *smartphone*, pudo verse fortalecida en cuanto al tiempo de conexión y variedad de oportunidades.

La información recolectada sobre la edad en la que los participantes recibieron su primer celular, es una muestra del posible origen a temprana edad de la afectación progresiva de las relaciones personales presenciales, debido a un uso prematuro del celular como herramienta de comunicación que podía ser concebida como el reemplazo de la relación cara a cara. Si los padres tenían control total y comunicación permanente con su hijo a los 11 años, podría disminuir el tiempo de atención presencial al menor. Aunque fue inicialmente una herramienta de comunicación con sus progenitores o familiares como medida de protección y de cierto modo como una correa digital, para controlar la vida de sus hijos sin dejar de lado que en este caso las más involucradas son las mujeres por el sentimiento de los padres de resguardo hacia ellas, a medida que el círculo social del entonces niño adquiría también un teléfono

móvil, fue expandiendo su uso a través de llamadas y mensajes de texto con amigos y conocidos.

En cuanto al celular que desearían tener los participantes de los dos grupos consultados, es evidente una tendencia a buscar celulares de alta gama, múltiples funciones, aplicaciones y utilidades, además, que van en simultaneidad con los lanzamientos. Los jóvenes desean los últimos equipos lanzados por las grandes productoras de celulares y respecto a la tecnología que desean, es proporcional a las marcas y *Smartphones*, líderes en ventas a nivel mundial entre jóvenes, tal como lo plantea el documento *Mobile Future in Focus 2012* de la consultora ComScore.

Otra de las tendencias vistas en los dos grupos de estudiantes y en la información brindada por el vendedor especializado, es el hecho que los celulares, en su mayoría, han sido cambiados no por fallas técnicas, sino por la mejor opción que ofrece el mercado y es aún más evidente las razones que brindaban los participantes a la hora de sustentar una reposición, bien sea con el operador móvil con el que tienen contratado el servicio o con un comercializador externo. El corto tiempo de duración con el mismo equipo, que oscila según las respuestas entre los seis y ocho meses, es muestra del impulso que tienen las ventas en Colombia de *smartphone*, reflejado en la penetración de los aparatos según el documento *Futuro Digital, Colombia 2012* de ComScore.

El *smartphone* se ha convertido en un indicador de estatus entre la población juvenil, que además de hablar de clases sociales, evidencia el conocimiento tecnológico y la posición hacia las nuevas herramientas en la era digital. De igual forma, el costo y capacidad de los planes de datos y voz, refleja el interés y uso del teléfono móvil por parte de los jóvenes, por eso ante todo manejan planes para acceder a la red, tener una visibilidad permanente y estar “a toda hora” dispuestos a entablar una comunicación virtual. Frente a este punto, también la usabilidad que permite la red es vital para los participantes, por eso prefieren antes que la voz, los datos, el acceso a internet, con el que dicen se pueden realizar más actividades.

Por esto, es general la tendencia entre los jóvenes de preferir entablar conversaciones virtuales en vez de presenciales, incluso la voz, la utilizan a través de herramientas virtuales con aplicaciones que posibilitan una interacción permanente.

Respecto a lo anterior, se hace claridad en cuanto al costo que tiene el acceso a la internet, pues para los estudiantes es preferible mantener una comunicación por esta plataforma porque es más económico, pues cada llamada implica un monto “real” que se reduce de un saldo o disponibilidad de minutos, sin embargo, no tienen plena conciencia del costo real del acceso a la red. Por eso los jóvenes universitarios se enfrentan a una ambigüedad de costos, suponiendo un “valor gratuito” de los datos *ensmartphone*.

CONCLUSIONES GENERALES DE LA OBRA

La humanidad está viviendo el cambio en sus relaciones personales y su forma de relacionarse a través de la tecnología, gracias a la posmodernidad, en una época de cuasi abandono de las tradiciones y formas de vida tradicionales. Con esta revolución de estilos de vida, el ciudadano no puede, con determinación, elegir un camino y tiene más dudas que certezas a pesar de estar más cerca de una fuente de información y conocimiento como lo es el internet. En medio de este panorama, se observan efectos tanto positivos como negativos en la incidencia que tienen las plataformas virtuales en la cotidianidad del ser humano y más aun, en el modo de relacionarse.

En torno a este fenómeno, la población juvenil, entre los 14 y 25 años, está expuesta de manera más amplia, a los efectos tanto positivos como negativos del uso de plataformas virtuales para relacionarse, por la cantidad de tiempo que disponen para utilizar esta clase de herramientas, como son las redes sociales, búsqueda y navegación en la web, aunado al creciente uso de los dispositivos móviles como fuentes de información constante, eliminando prácticamente las barreras de movilidad, ubicuidad y horarios. Un subgrupo ubicado entre los 18 y 23 años, que igualmente tiene acceso a la educación superior y por ende al constante uso de la web para realizar labores académicas e incluso laborales, dependiendo el caso, posee los mecanismos necesarios para usarlos, dedicando una buena cantidad de tiempo a través de diferentes medios, en especial a través del *smartphone*.

Precisamente el teléfono celular inteligente es uno de los dispositivos móviles que ha tenido una creciente demanda de usuarios y suscriptores a nivel mundial, constituyéndose en el preferido de una gran parte de la población inclusive en países como Corea del Sur, tiene un porcentaje de penetración de más del 80 por ciento, según mediciones de ComScore (2012), por lo que se constituyó en el punto clave del presente estudio.

Pero, a pesar de que este mundo globalizado tiene en este momento mayor acceso a la web, con una meta futura de consolidar una sociedad de la información y del conocimiento, democrática y dispuesta a colaborar con la evolución de la humanidad, los efectos perjudiciales que ha tenido en el comportamiento y las relaciones interpersonales presenciales de los jóvenes son tales que llegan hasta el punto de convertirse en una dependencia que posee rasgos de adicción, como lo explica el psicólogo consultado, Donaldo Martelo y corroborado por la doctora Susan Greenfield, citada en el documental de la BBC “La revolución virtual”, donde explica que los niños y jóvenes están padeciendo de ansiedad por estar conectados, se muestran inestables e insatisfechos si no se encuentran en constante interacción con la plataforma digital. Además explican que, con el uso abusivo de internet, el sentido de la realidad de los niños se distorsiona notablemente, pues su cerebro no percibe las posibles consecuencias de nuestras acciones en la realidad, a tal punto que no se percibe que, debido a la gran cantidad de tiempo en que utilizan el internet, se puede correr el riesgo de permanecer en un estado de niñez permanente, alejado de las relaciones sociales físicas.

Las relaciones presenciales de los niños y jóvenes usuarios de la web, se ven cada día más perjudicadas, pues el acceso a la tecnología es permitida desde muy temprana edad y sin control por parte de los padres, corroborando la tesis de la escritora Sue Palmer, autora de “*Toxic Childhood*” (Infancia Contaminada) en entrevista concedida al diario Daily Mail (2009), quien afirmó que no está en contra de la tecnología y los computadores, pero que antes de iniciar una vida social a través de redes sociales, el niño debe aprender a crear una relación interpersonal con gente real. Esas repercusiones se están viendo en la población juvenil actual, que ha mostrado cierta carencia a la hora de entablar relaciones presenciales o físicas, pues se ha volcado a la interacción virtual y a pesar que su objetivo final es trasladar al ‘mundo real’ ese acercamiento, lo ven con dificultad por aspectos de expresión, comunicación y la diferencia que ellos detectan en las dos realidades.

La incidencia del teléfono móvil inteligente en esta nueva realidad de las relaciones interpersonales presenciales es alta, en el sentido de su excesivo uso para entablar relaciones virtuales y su constante intromisión al momento de llegar a darse una confluencia entre las dos. Según la actividad del grupo focal desarrollada con los jóvenes estudiantes de la Universidad Externado de Colombia y la Corporación Universitaria Minuto de Dios, en las que se utilizó una prueba piloto con la misma metodología en ambas instituciones, esta población busca fortalecer sus relaciones físicas a través del contacto virtual, aunque en algunas oportunidades ve perjudicada su interacción en las relaciones presenciales por el excesivo uso del *smartphone*, al sentir que en repetidas ocasiones interrumpe los momentos de conversación con personas tan cercanas como la familia, la pareja y los amigos. Como se manifiesta en el citado documental de la BBC, los jóvenes viven en una realidad de sensaciones, donde una llamada o una conversación por chat, pasa de ser una herramienta de comunicación a una necesidad por la creciente ansiedad de utilizarlo. Esa misma reacción se percibe ante la imposibilidad de abandonar el teléfono móvil o dejarlo por algunas horas en la casa; además de ser una herramienta desde la cual se realizan varias actividades cotidianas, se convierte en un polo de localización que en la interacción virtual es importante, porque la no conexión, ausencia o la invisibilidad, ocasiona muchas veces efectos negativos en la persona y en su alrededor.

El celular, una fuente de consumo de información importante y notoria en la sociedad posmoderna, es partícipe de lo que se puede considerar como una sobrecarga de datos para la mente humana y que ha puesto en jaque la concentración de los jóvenes, que se ven expuestos en internet a contenidos tanto académicos y beneficiosos para su conocimiento como también banales como se detecta en las mediciones de tráfico y visitas a portales web a través del *smartphone*, en las que se evidencia que el contenido de entretenimiento y redes sociales prevalece. Como lo menciona el documental citado de la BBC “¿Homo Interneticus?” el teórico Marshall McLuhan y el científico Vannevar Bush, predijeron en la década del sesenta, la afectación que

tendría la electrónica en la vida del ser humano dada por una conexión permanente y una sobrecarga de información que tendría la era digital. Efectivamente hoy podemos ver que esa sobrecarga de datos ha generado problemas psicológicos y físicos a la población juvenil.

Las consecuencias psicológicas, por los rasgos de ansiedad que trazan el camino a comportamientos adictivos en torno al uso de celular, no son reconocidas por los jóvenes pues se niegan a creer en la dependencia, manifiestan que lo hacen con total libertad, pero en sus actuaciones y palabras, se evidencia un apego preocupante al aparato y su ausencia produce un efecto nervioso en el usuario, además de afectar el modo de relacionamiento y la incidencia que ha tenido en la capacidad de entablar interacciones en el mundo físico, convirtiéndose en algo nocivo por el impacto negativo que propicia la interferencia del uso del teléfono celular inteligente.

Por su parte, los problemas físicos se evidencian en las consecuencias que los mismos usuarios manifestaron con el excesivo uso, sobre todo los dolores en articulaciones de las manos generados principalmente por la escritura, además los aquejan dolores de espalda por mantener una incómoda posición durante mucho tiempo o mantener la cabeza baja para mirar a la pantalla. Otra de los problemas que se han detectado es con la práctica de escribir cuando se está caminando, pues se abandona la visión sobre el camino y se concentra en el móvil, es como una desconexión de la realidad física que ha producido desde empujones y estrellones, hasta caídas.

A pesar que el celular se ha convertido también en una herramienta de expresión y movilización a través de redes sociales en temas tan positivos como la política, la economía, la cultura y la vida en sociedad, es innegable el efecto negativo que ha tenido en las relaciones personales presenciales de los jóvenes universitarios. La falta de concentración a la hora de interactuar presencialmente por estar pendiente del *smartphone* en distintos ambientes como el de esparcimiento, de estudio, es más notable en la afectación en el modo de entablar y construir relaciones físicas, es en

efecto, producto de la incidencia de la plataforma virtual en la cotidianidad del usuario.

LISTA DE REFERENCIAS

Almiron, N. y Jarque, J. (2008). El mito digital: Discursos hegemónicos sobre Internet y periodismo. Barcelona, España, Editorial Anthropos.

Appadurai, A. (2001). La modernidad desbordada. Montevideo, Uruguay, Editorial Trilce

Ariño, A. (1997). Sociología de la cultura. Barcelona, España. Editorial Ariel. Citado por Almiron, N. y Jarque, J. (2008). El mito digital: Discursos hegemónicos sobre Internet y periodismo. Barcelona, España, Editorial Anthropos.

Bell, D. (2006). El Advenimiento de la sociedad Post-industrial. Madrid, España. Editorial Alianza. Recuperado de:

http://tecale.org/documCurso/DANIEL_BELLEl_advenimiento_de_la_Sociedad_Post-industrial.pdf

Bernete, F. (2010) Juventud y nuevos medios de comunicación [capítulo] Usos de las TIC, relaciones sociales y cambios en la socialización de los y las jóvenes. Recuperado de:

http://issuu.com/injuve/docs/revista_88

Brea, J. (2009). Cultura_RAM: Mutaciones de la cultura en la era de su distribución electrónica. Recuperado de www.joseluisbrea.net/ediciones_cc/c_ram.pdf

Castells, M. (1999). Globalización, identidad y Estado en América Latina. Santiago de Chile, Chile, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y Presidencia de Chile. Recuperado de:

<http://www.desarrollohumano.cl/otraspub/Pub01/Idyest.pdf>

Castells, M. (2001). La galaxia internet. Ciudad de México, México, Arete Editores.

Recuperado de:

<http://gestiondelainformacionylacomunicacion.wikispaces.com>

Castells, M. (2002). La era de la información. Economía, sociedad y cultura. La sociedad red, vol. 1. Ciudad de México, México, Siglo XXI Editores.

CMSI (2003 - 2005). Documentos finales Cumbre de la Sociedad de la información.

Recuperado de:

<http://www.itu.int/wsis/outcome/booklet-es.pdf>

ComScore (2012). Mobile Future in Focus 2012. Informe anual del desarrollo de los dispositivos móviles y el internet. Recuperado de:

http://www.comscore.com/Insights/Presentations_and_Whitepapers/2012/2012_Mobile_Future_in_Focus

ComScore (2013). Mobile Future in Focus 2013. Informe anual del desarrollo de los dispositivos móviles y el internet. Recuperado de:

http://www.comscore.com/Insights/Presentations_and_Whitepapers/2013/2013_Mobile_Future_in_Focus

Curran, James. (2002). Medios de comunicación y poder. Barcelona, España, Editorial Hacer. Citado por Almiron, N & Jarque, J. (2008). El mito digital: Discursos hegemónicos sobre internet y periodismo. Barcelona, España, Editorial Anthropos.

Derbyshire, D. (2009). Social websites harm children's brains: Chilling warning to parents from top neuroscientist. Entrevista a Sue Palmer, escritora. Daily Mail Online. Recuperado de:

<http://www.dailymail.co.uk/news/article-1153583/Social-websites-harm-childrens-brains-Chilling-warning-parents-neuroscientist.html>

Departamento Nacional De Planeación Unidad de Infraestructura y Energía, (1994-1999). La Telefonía Móvil Celular en Colombia 1998. Recuperado de:

http://banners.noticiasdot.com/termometro/boletines/docs/paises/america/colombia/gob_col/1999/gob_col-Documento_Telefonia_Movil_Celular.pdf

DANE, (2009). Indicadores Básicos de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Recuperado de:

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_tic_09.pdf

DANE, (2011) Encuesta de calidad de vida 2011. Presentación de resultados, Bogotá 2011. Recuperado de:

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/ECV_2011_Bogota.pdf

DANE, (2012) Tecnologías de la información y las comunicaciones. Resultados módulo TIC GEIH 2011. Recuperado de:

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/prese_tic_2011.pdf

Echeburúa, E. (2010) Adicción a las nuevas tecnologías y a las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. Recuperado de:

<http://www.adicciones.es/files/91-96%20editorial%20echeburua.pdf>

Flichy, P. (2006). El individualismo conectado, entre la técnica digital y la sociedad. Citado por Winocur, R. (2009). Robinson Crusoe ya tiene celular. Ciudad de México, México, Siglo XXI Editores.

Fortunati, L y Manganelli, A. (2002). El teléfono móvil de los jóvenes. Revista de estudios de la juventud 2005. Instituto Nacional de la Juventud. Citado por Winocur, R. (2009). Robinson Crusoe ya tiene celular. Ciudad de México, México, Siglo XXI Editores.

Giddens, A. (2000). *Un mundo desbocado*. México DF, México, Editorial Taurus.

Giddens, A. (2004). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid, España, Editorial Alianza.

Kanngiesser, S. (1976). *Sprachliche Universalien und diachrone Prozesse*. p.p. 278. Citado por Habermas, J. (1999). *Teoría de la Acción Comunicativa, I: Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid, España, Taurus-Santillana.

Ling, R. (2002). “Chicas adolescentes y jóvenes adultos varones: dos subculturas del teléfono móvil”, *Revista de Estudios de la Juventud*, Núm. 57, 2002, Madrid, pp. 33-46. Citado por Winocur, R. (2009). *Robinson Crusoe ya tiene celular*. Ciudad de México, México, Siglo XXI Editores.

Lorente, S. (2002). *Revista de Estudios de Juventud [Capítulo] Juventud y teléfonos móviles: algo más que una moda*. Madrid, España. Instituto de la juventud editorial.

Lorente, S. (2004) *Jóvenes, relaciones familiares y tecnologías de la información y de la comunicación [Capítulo] Opiniones de los jóvenes sobre las repercusiones sociales de las TIC*. Madrid, España. Instituto de la Juventud editorial

Liotard, J. (1991). *La condición posmoderna*, Buenos Aires, Argentina, Cátedra Editores.

Medina, R, (2000 – 2010) *Cambios profundos en telecomunicaciones*. Bogotá, Colombia. Universidad Sergio Arboleda. Recuperado de:

http://ingenierias.usergioarboleda.edu.co/index.php?option=com_k2&view=item&id=356:2000-2010-cambios-profundos-en-telecomunicaciones&Itemid=235

Molano, D. (2013) *The Global Information Technology Report 2013 [Capitulo] Colombia's Digital Agenda: Successes 111 and the Challenges Ahead*. Recuperado de:

http://www3.weforum.org/docs/WEF_GITR_Report_2013.pdf

Moral, F. (2001) aspectos psicosociales de la comunicación y las relaciones personales en internet. Recuperado de:

<http://www.raco.cat/index.php/anuariopsicologia/article/viewFile/6165/96249>

Pasqua, R & Elkin, N. (2012). Map the Mobile Opportunity: 1 - 34, en Mobile Marketing: An Hour a Day. Indianápolis, EE.UU., John Wiley & Sons, Inc.

Piscitelli, A. (2009). Nativos digitales: Dieta cognitiva, inteligencia colectiva y arquitecturas de la participación. Buenos Aires, Argentina, Santillana-Aula XXI.

Russell Barnes (Productor). Molly Milton (Director). (2010). "Homo Interneticus?" The Virtual Revolution. [Documental]. Inglaterra: BBC.

Sánchez, J. [Conductor] (2013). Entrevista a Martin Cooper, desarrollador del primer celular. La W, W Radio Colombia. Radio F.M. 99.9 Bogotá, Colombia, Cadena Radial Colombiana, Caracol. Recuperado de:

http://www.wradio.com.co/escucha/archivo_de_audio/martin-cooper-padre-del-celular-hablo-con-la-w-40-anos-despues-de-la-primera-llamada/20130402/oir/1868741.aspx

Torres, R.(2005). Sociedad de la información /sociedad del conocimiento, Disponible en World Wide Web, Recuperado de:

<http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/socinfosoccon.pdf>

Vattimo, G. (1990). La sociedad transparente. Barcelona, España, Ediciones Paidós. Recuperado de:

<http://es.scribd.com/doc/52164933/La-Sociedad-Transparente-Gianni-Vattimo>

Winocur, R. (2009). Robinson Crusoe ya tiene celular. Ciudad de México, México, Siglo XXI Editores.