

El Papel del Teléfono Celular en la conformación de la Identidad y la Seguridad Ontológica de los Jóvenes

Consuelo Yarto

México

cyarto@itesm.mx



Doctora en Estudios Humanísticos con concentración en Comunicación y Estudios Culturales por el ITESM. Profesora de cátedra en la Escuela de Negocios, Humanidades y Ciencias Sociales en ITESM, Campus Monterrey. Línea de Investigación: nuevas tecnologías de comunicación personal. Publicaciones recientes: Nuevas funciones y usos simbólicos del teléfono celular entre los jóvenes (2011). Anuario de Investigación de la Comunicación CONEICC XVII; Limitaciones y alcances del enfoque de domesticación de la tecnología en el estudio del teléfono celular (2010). Comunicación y Sociedad; El teléfono celular y la construcción de la identidad (2009). Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación, ALAIC. Las nuevas tecnologías y su impacto en el desarrollo de habilidades en los niños (2001), Hipertextos.

Resumen

A partir de ideas y posturas de diversos autores el artículo explora el rol del teléfono celular en la construcción de la identidad individual de los usuarios, en particular su papel como mediador en la relación con quienes conforman su *otro generalizado* y su impacto en la conformación de la *seguridad ontológica* de los sujetos. Se busca validar dichos supuestos a partir de los datos recabados en 6 grupos de enfoque con jóvenes de entre 18 y 25 años usuarios de esta tecnología, e identificar el impacto de la misma en la manera como establecen relaciones con otros para desarrollar un sentido de identidad personal y seguridad individual.

Palabras clave: teléfono celular - identidad - seguridad ontológica - jóvenes

Abstract

Considering opinions of diverse theorists, the paper explores the role of cell phone in the construction of individual identity of the users, in particular its role as mediator in the relation with those who conform their *generalized other* and its impact in shaping *ontological security* for the subjects. Additionally it seeks to corroborate these assumptions from the analysis of 6 focus groups with young people aged between 18 and 25 years, and identifying the impact of this technology on the way that young people establishing relationships with others via cell phone, and developing their identities and personal security.

Keywords: cell phone - identity - ontological security – young people

Introducción

La expansión acelerada del mercado de telefonía móvil a nivel global es uno de los fenómenos más destacados en el campo de la comunicación en las últimas décadas. De 11 millones de usuarios registrados en 1990 la cifra pasó a 740 millones en el 2000, y cinco años después el número se había triplicado alcanzando 2.14 billones. Durante el 2008 la mitad de la población mundial logró acceso a esta tecnología, y para finales del 2010 se estimaron 5.3 billones de suscriptores del servicio (ITU, 2011).

Las implicaciones económicas, sociales y culturales del fenómeno son diversas. El teléfono móvil no sólo afecta el desarrollo de estructuras sociales y económicas (Donner, 2008; Overá, 2008), sino que cambia la naturaleza misma de la comunicación y de las relaciones sociales (Licoppe y

Smoreda 2005; Ling y Haddon, 2003), modificando la manera como se reconceptualiza el sentido de lo público y lo privado (Höflich, 2005; Souza de, 2004) y se construye la identidad personal (García-Montes, Caballero-Muñoz y Pérez-Álvarez, 2006; Katz y Sugiyama, 2006).

La literatura señala que, entre los usuarios, el celular aparece ligado a tres aspectos básicos de la vida cotidiana: seguridad, coordinación e interacción social.

En general, la adquisición inicial del aparato suele estar asociada a cuestiones de seguridad personal (Puro, 2002). Las mujeres conciben el dispositivo como un medio que les permitirá solicitar ayuda en situaciones de riesgo y emergencias (Plant, 2001), los hombres adquieren celulares para sus hijas y esposas como medida de protección (Castells, M., Fernández-Ardevol, M., Qui, J., y Sey, A., 2007), mientras las personas adultas compran aparatos para sus padres y personas mayores con igual propósito (Bell, 2005).

La posibilidad que ofrece el celular de estar siempre en contacto brinda una sensación de seguridad y confianza que lo convierte en una herramienta de protección personal sumamente apreciada, y adicionalmente su rol protector está jugando un papel importante en asuntos relacionados con la seguridad de la comunidad para denunciar ilícitos, situaciones de peligro o desastres naturales.

Sin embargo, una vez que el teléfono móvil se integra en la vida cotidiana de los usuarios, las funciones de coordinación e interacción toman un lugar preponderante. A nivel macrosocial el dispositivo sirve como herramienta para organizar acciones masivas que buscan cambios políticos y sociales a gran escala (Messo, 2004; Pertierra, 2005), y a nivel microsocia permite mayor flexibilidad para manejar las actividades personales, familiares, profesionales y de negocios (Wajcam, Bittman, Brown, 2008).

Su adopción posibilita nuevas formas de coordinación e interacción que responden tanto a funciones instrumentales –microcoordinación– como expresivas –hipercoordinación–, en donde las primeras responden a la necesidad de obtener información sobre actividades, reuniones, solución de problemas y manejo de imprevistos, mientras que las segundas están relacionadas con aspectos emocionales, de interacción social o de presentación del yo (Ling y Haddon, 2003; Ling y Yttri, 2002).

Sus rasgos distintivos de movilidad, conectividad, ubicuidad e inmediatez transforman esquemas tradicionales de accesibilidad, independencia, vigilancia y control tanto a nivel de pareja y familia como de redes sociales y laborales, y facilitan el surgimiento de novedosas formas de interacción en las que el aparato no sólo sustituye la comunicación cara a cara, sino que promueve

un tipo de presencia continua en la que el intercambio de llamadas y mensajes se vuelve cada vez más frecuente y necesario, como una forma de construcción y validación de la identidad personal.

En esa perspectiva se ubica este análisis del teléfono celular, buscando explorar su papel como mediador en el proceso de construcción del “yo”, los nuevos patrones de interacción y dependencia que emergen durante el mismo, y sus implicaciones en la manera como los usuarios establecen relaciones y generan compromisos con los otros.

Metodología

El trabajo presenta un resumen de las posturas de diversos autores con relación a los aspectos señalados, y posteriormente busca conectarlas a los datos de una investigación empírica sobre la domesticación del teléfono celular entre distintos grupos de usuarios. El trabajo de campo incluyó la aplicación de 320 encuestas y 12 grupos de discusión entre hombres y mujeres jóvenes (de 18 a 25 años) y adultos (de 35 a 55), de nivel socioeconómico alto y bajo, buscando diferenciar de manera clara prácticas de uso y apropiación por edad y niveles de ingreso. Para determinar estos últimos se tomó como base la clasificación de hogares desarrollada por la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública (AMAI), que identifica seis estratos socioeconómicos. En este trabajo se consideraron los grupos A/B y C+ como nivel alto, y D+ como nivel bajo¹.

Los datos que se consideran para este reporte corresponden sólo a los hallazgos de los grupos de enfoque en el segmento de jóvenes de ambos segmentos socioeconómicos, tanto por ser el grupo que registra un uso más frecuente y variado del aparato, como por ser ellos quienes presentan ideas y opiniones más claras respecto al tema de estudio.

La Postura Académica: Celular, Emancipación, Dependencia, Identidad y Seguridad

Un tema recurrente en la literatura alrededor de las TIC es su poder emancipador. Se habla particularmente de las tecnologías de comunicación personal (TCP) como uno de los factores que más han contribuido a que la interacción entre los individuos escape a la supervisión y vigilancia de instituciones tradicionales (Geser, 2005), como la familia y las organizaciones, de manera que el poder que éstas tenían para influir en los procesos de comunicación entre sus

¹ Información completa sobre la aplicación de la regla AMAI NSE 10X6 en la página <http://www.amai.org>.

miembros pasa a los sujetos mismos, quienes a través de las tecnologías toman el control de sus comunicaciones con implicaciones diversas en el ámbito personal y social.

Paradójicamente, la independencia que supone la falta de control por parte de las instituciones parece minar el sentido de identidad de ciertas personas o grupos provocando lo que Cushman denomina el “yo vacío” (en García-Montes et al, p. 69), pues al quedar atrás la época de los grupos de referencia preasignados, las pautas y códigos de conducta que servían como guía se vuelven escasos y contradictorios dificultando la construcción de una identidad personal (Bauman, 2004). A falta de las señales que brindaban las estructuras tradicionales el “yo vacío” demanda gran cantidad de información y dirección de los otros para guiar su comportamiento, de manera que las formas de identificación actuales requieren más que nunca de la ayuda de “otros significantes” –el *otro generalizado* de Mead (1993)– para construirse.

Meyrowitz (2004) destaca como la aparición de las TICs ha ampliado los límites de la experiencia humana posibilitando el surgimiento de un *otro generalizado mediado*, que aunque no elimina la dependencia de los otros cercanos en la configuración del “yo”, sí modifica su impacto al permitir estar en interacción constante con otros físicamente distantes, pero accesibles.

Es en ese contexto donde el teléfono celular emerge como la tecnología idónea para la elaboración del *otro generalizado mediado* al posibilitar relaciones interpersonales intensas con un grupo previamente seleccionado –amigos y familiares a los que se llama frecuentemente–, que ayudan a validar la conducta, pensamientos y sentimientos de los sujetos y sirven de base para la construcción de identidades individuales (Fujita, en Matsuda, 2005).

En una línea cercana Habuchi (2005) sugiere que en el período de la modernidad tardía el individuo ha sido removido de la seguridad de las relaciones dadas y es obligado a vivir su vida con base en sus propias elecciones y responsabilidades, lo que ha desembocado en un proceso de pérdida de *seguridad ontológica* que el sujeto busca compensar trabajando arduamente en la construcción de lo que Giddens (1998) denomina el proyecto reflexivo del *self*.

En este proyecto, apunta Habuchi, el celular adquiere un papel relevante pues las nuevas formas de comunicación que posibilita tienen un impacto significativo en la construcción y reconocimiento del *yo*, promoviendo un tipo de seguridad existencial individualizada a través de un grupo social en línea; y la conectividad que el aparato brinda lleva a suponer que –al menos idealmente– el otro “siempre está ahí” para brindar información, afecto, seguridad y apoyo.

Sin embargo, en otra paradoja del teléfono celular, la posibilidad de contactar a los demás en cualquier momento y espacio parece minar la autoconfianza de los sujetos volviéndolos incapaces de operar solos. La constante disponibilidad de los otros provoca que las personas dejen de tomar decisiones basadas en sus propios juicios y reflexiones y regresen a una especie de dependencia infantil de su grupo de *otros significantes* (Geser, 2004), aun y cuando se encuentran a miles de kilómetros de distancia. Ello genera nuevos patrones de dependencia con respecto a los demás, que terminan transfiriéndose a la tecnología que posibilita el contacto con ellos (Katz, 2006).

Turkle introduce el término *tethered self* para referirse a un “yo” atado o ligado a los demás a través de tecnologías *always on*, como el celular, que se constituyen en una especie de sistemas de navegación o “GPS social y psicológico” (2008, p.132) en el proceso de construcción de la identidad personal. El dispositivo se convierte entonces en una extensión del yo, y su ausencia se experimenta tanto en un sentido material como psicológico, lo que explica en parte la necesidad del usuario de tener su celular siempre a la mano y los sentimientos de inseguridad, aislamiento y frustración que provoca perderlo u olvidarlo.

La conexión emocional que establecen los usuarios con su teléfono móvil parece responder tanto a lo que almacena –mensajes, fotos, directorio, agenda– como a lo que simboliza –estatus, pertenencia, seguridad, conectividad–, aunque es la relación que posibilita con los “otros”, quienes conforman el grupo social del sujeto, lo que provee el estímulo principal para el apego emocional que desarrollan las personas con respecto al aparato (Vincent, 2005).

La Perspectiva del Usuario

El discurso de los informantes de los grupos de enfoque apoya lo señalado por los teóricos. La posibilidad de estar en contacto de manera continua es el aspecto más apreciado por los jóvenes, que encuentran en su celular un medio de comunicación constante con familia, pareja y amigos. En ambos estratos económicos esta característica es muy valorada, y lleva prácticamente a todos los informantes a mantener su aparato encendido las 24 horas del día. Las mujeres en particular evidencian un fuerte apego por su celular, y si lo olvidan o extravían se sienten aisladas porque no tienen los números de las personas con las que se comunican y nadie puede localizarlas.

“Cuando te pasa algo en la calle y no traes celular, no sabes ni cómo comunicarte; o cuando estás en una zona donde no hay teléfonos públicos, nada. Ahí sí te pones a pensar qué vas a hacer; si alguien te está llamando, o quieres hablar con alguien; algo importante. O que te quitaron el celular y no tienes monedas; no hay nada”. (Mujer, Nivel Bajo).

“Yo si no traigo el celular haz de cuenta que no traigo algo muy importante. Me siento, así como que.... impotente”. (Mujer, Nivel Alto).

Los hombres del estrato alto señalan que el aparato ha dejado de ser sólo un medio de comunicación y se ha convertido en “su conexión” con el mundo, al permitirles una forma de presencia ubicua que los transporta prácticamente a cualquier sitio donde están sus contactos.

- *“Es casi como si tú estuvieras en todos lados a través de tus amigos y de los que conoces. Pero tú estás, no es el celular; o sea, no es el celular el que está en todos lados, eres tú”. (Hombre, Nivel Alto).*

- *“[El celular] es el control remoto del mundo”. (Hombre, Nivel Alto).*

La posibilidad del contacto constante representa una fuente primordial de comunicación, información, seguridad y afecto, y de ahí la importancia real y simbólica que adquiere el dispositivo y los sentimientos negativos de incomodidad, aislamiento y falta de control sobre la propia vida que puede provocar su pérdida. Ello pareciera explicar por qué en el discurso de los jóvenes el empoderamiento y autonomía personal que algunos teóricos asocian al dispositivo quedan hasta cierto punto oscurecidos, y lo que destacan los participantes, en particular los de mayores ingresos, es la dependencia que se genera con relación al aparato y a la red de contactos a la que tienen acceso a través del mismo.

- *“(Con el celular) te sales y ya más independiente porque voy sola, pero eres súper dependiente. Puede ser algo que normalmente no harías tú sola, pero ya lo haces porque sabes que puedes estar en contacto con alguien. Hasta cierto punto es independencia, pero también es que eres dependiente del celular”. (Mujer, Nivel Alto).*

- *“Yo no lo veo como independencia, yo lo veo más como que estás más amarrado”. (Hombre, Nivel Alto).*

Esta dualidad dependencia/independencia parece tener un impacto a considerar en la manera como los jóvenes establecen sus relaciones, generan compromisos y se hacen responsables de sus acciones. En la medida que la importancia de la presencia física de los otros

disminuye, la dependencia de la conexión virtual con ellos parece aumentar: las decisiones se vuelven más colectivas y menos personales, pues ante cualquier duda o incertidumbre existe la posibilidad de tomar parecer o solicitar consejo de cualquiera de los contactos que “están” en el celular, tanto en un sentido real a través de su número telefónico, como en un sentido metafórico a través de su presencia virtual.

- *“Para tomar una decisión que tiene que ser rápida, si no tienes celular la tienes que tomar tú solo. Y cuando tienes celular luego, luego hablas: ‘Oye ¿qué hago?’. Y que te aconsejen o algo así”*. (Mujer, Nivel Alto).

- *“Siento como que ya nos movemos más en masa; actuamos tomando más en cuenta a los demás. Antes si no traías celular hacías lo que tú piensas que debías hacer y no tomabas en cuenta a los demás. En cambio, ahora con el celular... te tienes que poner de acuerdo en una comunicación y ya te sientes más parte de un grupo”*. (Hombre, Nivel Alto).

Pero como advierten los mismos informantes, esas decisiones compartidas los vuelven menos responsables y generan compromisos menos firmes en la medida que se puede dividir con otros la responsabilidad de las mismas. Para algunos, el tipo de compromisos y acuerdos que se generan por celular parecieran tener menos valor y por tanto resulta más fácil romperlos, de manera que el dispositivo en ocasiones no sólo no confiere mayor autonomía al usuario, sino que además lo vuelve menos comprometido con sus decisiones.

Conclusiones

Aunque generalmente se discute la conexión celular-identidad a partir de la contribución del dispositivo a la proyección de una determinada imagen del usuario o su uso simbólico como parte de una identidad colectiva, del presente análisis se desprende la importancia del teléfono móvil como mediador de las relaciones interpersonales que sustentan la construcción de la identidad personal de los sujetos.

El celular emerge como un elemento clave para nuestro ser en el mundo, como individuos, ciudadanos o miembros de una comunidad, al garantizar una conectividad constante con un *otro generalizado mediado* que sirve de apoyo en el proceso de elaboración de la identidad y la seguridad ontológica del sujeto. Particularmente en un momento en el que se debilitan los referentes institucionales tradicionales, la validación de los pensamientos, opiniones

y conductas del sujeto por parte de sus pares se vuelve determinante como materia prima para la construcción personal.

La literatura y la evidencia empírica señalan el papel paradójico y contradictorio que juega el dispositivo en este proceso, pues al tiempo que posibilita mayor autonomía, genera más dependencia; apuntala la seguridad ontológica del individuo, pero la supedita a la disponibilidad constante de los otros; facilita una comunicación más horizontal, pero no más comprometida; promueve mayor libertad, pero mantiene al usuario atado a su aparato; y todo ello en un contexto donde se desdibujan los límites entre lo público y lo privado, lo personal y lo colectivo.

A la complejidad del fenómeno se suma la complejidad de la tecnología que, como todas las TICs aparece *doblemente articulada*, como objeto y como medio de comunicación, que adicionalmente opera tanto a nivel interpersonal como masivo; que se ha *naturalizado* en un tiempo record, pero registra adiciones y desarrollos ininterrumpidos que obligan prácticamente a un proceso incesante de *domesticación* por parte del usuario; y que, además, incorpora muchas de las contradicciones distintivas de la posmodernidad.

Dicha complejidad parece impactar en las percepciones de los informantes quienes no advierten una relación clara entre el uso del celular y la construcción de su identidad, aunque en el discurso de los jóvenes de mayores ingresos, que aparece como el más articulado con respecto al fenómeno, emergen hallazgos de dicha conexión.

Estos jóvenes destacan la dependencia que se genera con respecto al aparato por la facilidad que ofrece de tener una conexión permanente con su grupo de *otros significantes*; la necesidad que desarrollan de mantener una comunicación constante con sus pares como fuentes de opinión y validación; y los sentimientos de inseguridad y angustia que les provoca prescindir del celular. Identifican además la importancia del dispositivo en la forma como se relacionan e interactúan con los demás, y el impacto negativo de esta tecnología en la manera como se hacen responsables de sus decisiones y establecen compromisos con los otros.

Tanto la revisión de la literatura como el trabajo de campo evidencian la necesidad de desarrollar nuevos acercamientos teóricos y metodológicos que permitan abordar con mayor precisión y profundidad las nuevas prácticas asociadas al celular, que ha dejado de ser el medio de comunicación personal de los altos ejecutivos, para convertirse en el artefacto cultural indispensable en la vida de todas las personas.

Referencias

- Bauman, Z. (2004). *Modernidad Líquida*. 3ª reimpresión. Argentina: Fondo de Cultura Económica.
- Bell, G. (2005). The age of the thumb: A cultural reading of mobile technologies in Asia. En P. Glotz, S. Bertschi y C. Locke (eds.), *Thumb culture. The meanings of mobile phones for society technology*, (pp. 67-85). Bielefeld: Transcript.
- Castells, M., Fernández-Ardevol, M., Qui, J., y Sey, A. (2007). *Mobile communication and society. A global perspective*. Cambridge: MIT Press.
- Donner, J. (2008). Shrinking fourth world? Mobiles, development and inclusion. En J.E. Katz (ed.), *Handbook of Mobile Communication Studies*, (pp. 29-42). Cambridge; London: MIT Press.
- García-Montes, J., Caballero-Muñoz, D. y Pérez-Álvarez, M. (2006). Changes in the self resulting from the use of mobile phones. *Media, Culture & Society*, 28(1), 67-82.
- Geser, H. (2005). Is the cell phone undermining the social order? Understanding mobile technology from a sociological perspective. En P. Glotz, S. Bertschi y C. Locke (eds.), *Thumb Culture. The meanings of mobile phones for society technology*, (pp. 23-35). Bielefeld: Transcript.
- Giddens, A. (1998). *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*. 2ª. ed. Barcelona: Península.
- Habuchi, I. (2005). Accelerating reflexivity. En Ito, M., Okabe, D. y Matsuda, M. (eds.), *Personal, portable, pedestrian. Mobile phones in Japanese life*, (pp. 165-182). Cambridge. MA: MIT Press.
- Höflich, J. (2005). The mobile phone and the dynamic between private and public communication: Results of an international exploratory study. En P. Glotz, S. Bertschi y C. Locke (eds.), *Thumb culture. The meanings of mobile phones for society technology*, (pp. 123-135). Bielefeld: Transcript.
- ITU. (2011). *The world in 2011: ICT facts and figures*. Consultado en enero de 2012 en <http://www.itu.int/ITU-D/ict/facts/2011/index.html>
- Katz, J.E. (2006). *Magic in the air: mobile communication and the transformation of social life*. Transaction Publishers: New Jersey.

- Katz, J.E. y Sugiyama, S. (2006). Mobile phones as fashion statements: evidence from student surveys in the US and Japan. *New Media & Society*, 8(2), 321–337.
- Licoppe, C. y Smoreda, Z. (2005). Are social networks technologically embedded? How networks are changing today with changes in communication technology. *Social Networks*, 27(4), 317-335.
- Ling, R. y Haddon, L. (2003). Mobile telephony, mobility and the coordination of everyday life. En J.E. Katz, (ed.), *Machines that become us: The social context of personal communication technology*, (pp. 245-266). New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Ling, R. e Yttri, B. (2002). Hyper-coordination via mobile phones in Norway. En J.E. Katz y M. Aakhus (eds.), *Perpetual contact: Mobile communication, private talk, public performance*, (pp. 139-169). Cambridge UK: Cambridge University Press.
- Matsuda, M. (2005). Discourses of keitai in Japan. En M. Ito, D. Okabe y M. Matsuda (eds.), *Personal, portable, pedestrian. Mobile phones in Japanese life*, (pp. 19-39). Cambridge, MA: MIT Press.
- Mead, G.H. (1993). *Espíritu, persona y sociedad: desde el punto de vista del conductivismo social*. F. Mazia (trad.). 2a. reimpression. México: Paidós.
- Meso, K. (2004, julio-diciembre). Teléfonos móviles e Internet, nuevas tecnologías para construir un espacio público contrainformativo. El ejemplo de los flash mob en la tarde del 13M. *Revista Latina de Comunicación Social*, 58. Consultado en diciembre de 2007 en <http://www.ull.es/publicaciones/latina/20041558meso.pdf>
- Meyrowitz, J. (2004). *The rise of glocality. New senses of place and identity in the global village*. Presentado en The Global and the Local in Mobile Communication. Consultado en mayo de 2008 en <http://www.fil.hu/mobil/2004/meyrowitzwebversion.doc>
- Overá, R. (2008). Mobile traders and mobile phones in Ghana. En J.E. Katz (ed.), *Handbook of mobile communication studies*, (pp. 43-54). Cambridge; London: MIT Press.
- Pertierra, R. (2005). Mobile phones, identity and discursive intimacy. *Human Technology* 1(1), 23-44.
- Plant, S. (2001). *On the mobile: the effects of mobile telephones on social and individual life*. Consultado en octubre de 2006 en <http://www.motorola.com/mot/documents/>

- Puro, J.K. (2002). Finland: A mobile culture. En J. Katz y M Aakhus (eds.), *Perpetual contact: mobile communication, private talk, public performance*, (pp. 19-29). Cambridge: Cambridge University Press.
- Souza de, A. (2004). Mobile networks and public spaces: Bringing multiuser environments into the physical space. *Convergence*, 10(1), 15-25.
- Turkle, S. (2008). Always-on? Always-on-you: The tethered self. En J.E. Katz (ed.), *Handbook of mobile communication studies* (pp. 121-148). Cambridge, MA: MIT Press.
- Vincent, J. (2005a). Emotional attachment to mobile phones: an extraordinary relationship. En L. Hamill y A. Lasen (eds.), *Mobile World. Past, present and future* (pp. 11-28). USA: Springer.
- Wajcman, J., Bittman, M. y Brown, J. (2008). Families without Borders: Mobile Phones, Connectedness and Work-Home Divisions. *Sociology* 42(4), 635–652.