Del proyecto *Territorios* (fragmento) / Ma. de los Ángeles Beltrán Navarro.

El celular (dispositivo multifuncional) en las interacciones interpersonales de grupos de convivencia diaria

Célida Paola Buenrostro Grajeda
Universidad de Colima

Resumen

La interacción cotidiana ha sufrido una revolución favorable en los últimos 15 años debido a la inclusión de dispositivos multimedia y el acceso a internet, que permiten establecer contacto (inmediato o no, pero siempre disponible) con otras personas a larga distancia. Mediante la observación participante en un restaurante de pizzas, durante 34 días se lograron hacer algunas reflexiones acerca de la interacción cotidiana en grupos de convivencia diaria y su relación con el dispositivo multifuncional (celular), encontrándose que el uso de medios digitales en la interacción cotidiana no contribuye al diálogo en grupos familiares, *amicales* y lo inhibe en grupos laborales.

Palabras clave

Dispositivo multimedia, interacción cotidiana, cambios en la comunicación, comunicación interpersonal.

Interpretextos
18/Otoño de 2017, pp. 109-128

***Sueño de amor* (fragmento) / Perla Rivas.**

The cellphone (multifunctional device) in the interpersonal interactions of daily coexistence groups

Abstract

Daily interaction has suffered a reasonable revolution in the last 15 years due to the inclusion of multimedia devices and the access to internet that allow contact (immediate or not, but always available) with other people at long distance. By participative observation on a pizza restaurant for 34 days some reflections were made about the interaction in groups of daily coexistence and its relation with the multifunctional device (cellphone), finding that the use of digital media in the daily interaction doesn't contribute to the dialogue in familiar and friendly groups, and it is inhibiting in work groups.

Keywords

Multimedia device, daily interaction, changes in communication.

Introducción

En 2012 se registró una penetración de 87 dispositivos celulares vendidos por cada 100 habitantes en México, según la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL, en Organista *et al*., 2013), lo cual habla por sí sólo sobre la popularidad del celular durante los últimos cinco años. Es de esperarse que las formas de interacción cambien de manera profunda con el auge de los dispositivos multimedia, que brindan un acceso permanente a internet, ya sea desde el hogar, en el parque, en la escuela o en el trabajo. Interesa reflexionar sobre cómo cambia la comunicación entre los individuos en sus grupos cotidianos; de qué manera el celular se integra en la dinámica familiar y laboral; si en realidad las *pantallas* se usan como herramientas para un mejor diálogo, o suponen barreras para la comunicación interpersonal.

El presente trabajo gira en torno a la pregunta: ¿Cuál es el papel del dispositivo multifuncional (celular) en la interacción cotidiana de grupos familiares, *amicales* y laborales en la zona conurbada Colima/Villa de Álvarez? De la cual se desprenden: ¿Contribuye el celular a la consecución del diálogo en la interacción cotidiana? ¿Cómo se percibe el uso del celular entre individuos de un mismo grupo?

El individuo en el grupo

El ser humano necesita de los grupos por su constitución y estructura. Podríamos situar al individuo en tres niveles: en el mayor se encuentra la constitución genética, un animal social con habilidades cognitivas; tales habilidades se desarrollan ante situaciones espacio/socio/temporales (su curso de vida), por lo que se conforma otra dimensión del ser; en el último nivel el individuo desarrolla conciencia entre él y su universo gracias a la comunicación (todo aprendizaje y conocimiento que adquiera el individuo) (Durkin, 1979).

Todo ser humano nace perteneciendo a un grupo: la familia. Los primeros años de su vida se desarrollan al cuidado de la mis-

Interpretextos
18/Otoño de 2017, pp. 109-128

ma, por lo que es básica en su formación como persona. Al crecer se va relacionando con personas ajenas a su familia con las que desarrolla vínculos afectivos (amistades, noviazgos). Finalmente, el sujeto debe formar parte de un mundo laboral en el que tendrá que relacionarse con otros pares y establecer comunicación con ellos (Catwriht y Lippitt, 1979).

El individuo es influenciado de manera distinta por diferentes sujetos. Estos sujetos pueden ser individuos o grupos. La plenitud del sistema humano depende del contacto que tiene con otros seres humanos: supervivencia, soporte emocional, conciencia de sí y del otro. Es la interacción con otros lo que le ayudará a encontrar *su lugar en el mundo*.

Tipos de grupos

Loeser (1979) propone dos grandes categorías en los grupos: espontáneos, donde entran las amistades y noviazgos; y los institucionales, de los cuales forman parte los grupos laborales. La familia comparte características de los dos tipos de grupos: se encuentra entre espontáneo e institucional.

De acuerdo con Loeser (1979), la función de los grupos cambia con el tamaño, y el autor establece algunas formas: díadas; tríadas; de cuatro a ocho miembros; de nueve a 30 miembros, y masa. Entre menos integrantes tenga un grupo la interacción tiene un carácter más íntimo.[1]

Interacción grupal y tecnología

Los medios de transmisión/comunicación influyen en la formación del conocimiento de las personas al ser fuente de información en la vida cotidiana. Podemos decir que los medios son generadores de conocimiento social, indispensable para la comunicación interpersonal, convirtiéndose los mismos en agentes

[1] Gracias a la división por tamaño del grupo se pudo establecer la categoría en la metodología.

sociales, pues se consideran productores de ideología y contribuyentes a la construcción de la realidad social (García Galindo, 1994).

Los productos culturales derivados de las telecomunicaciones contribuyen con la construcción de identidades. La identidad de los individuos es algo que se da de manera social, política y personal a través de la construcción y consumo cultural. Todos los medios son potencialmente productores y reproductores de ideologías.[2] La ideología se incorpora a los esquemas mentales de los individuos mediante sus distintas formas con la que es presentada, adaptándose al momento y espacio sociocultural del espectador (Moring, 2005).

El uso de los medios informativos depende de las disposiciones cognitivas del sujeto y del acceso tecnológico que posea. No es lo mismo un internauta parisiense que uno colimense. La apropiación social de la tecnología tiene que ver con su adopción y uso dentro de la comunidad, de tal manera que la práctica de cualquier dispositivo se vuelva cotidiana para el usuario promedio (Jones e Issroff, en Organista *et al*., 2013).

El teléfono celular combina las características de medio masivo con medio personal e interpersonal (Ruelas, 2010). La infinidad de aplicaciones que posee un celular en estos tiempos lo vuelven una herramienta muy utilitaria por su versatilidad. El celular se ha naturalizado en la sociedad y cumple un rol de importancia en la misma (Cabrera 2006, en Araya y Pedreros, 2013). Se perfila como un objeto significativo más allá de una simple herramienta de comunicación, pues impone modas y modos de interacción entre sujetos (Araya y Pedreros, 2013).

La telefonía celular en México crece a partir de 1989, con Radiomóvil Dipsa (hoy Telcel).[3] Sin embargo, el auge del teléfono ce-

[2] Ideología como formación de los sistemas de significados (Moring, 2005).

[3] La semilla del teléfono celular proviene de las décadas cincuenta y sesenta del siglo XX, cuando Leonid Kuprivanovich desarrolló un dispositivo de tres kilogramos capaz de comunicarse con otro dentro de un radio de 20-30 km. Después siguió desarrollándose hasta la década de los setenta, cuando Amos Joel, en los Laboratorios Bell en Estados Unidos, desarrolló el primer teléfono capaz de conectarse vía telefónica mientras el sujeto se movía de un área a otra. Motorola fue la primera empresa en

lular en el país comienza a partir de 1999, cuando Motorola anunció la venta de seis millones de dispositivos. En 2009 los servicios móviles aumentan a 77.4 millones de usuarios, según la Comisión Federal de Telecomunicaciones (CFT) (Ruelas, 2014).

La comunicación mediada dio un cambio personalizante e íntimo con la llegada del celular, que supone mayor individualidad que el teléfono compartido por toda la familia (Araya y Pedreros, 2013). Esto brinda una sensación de propiedad y privacidad. La incursión del teléfono celular permitía la posibilidad de una comunicación fuera de la intimidad del hogar. Es allí donde la línea entre lo público y lo privado se difumina un poco en el ciudadano promedio (Ruelas, 2010). En muchos casos, los sujetos utilizan el celular con mayor frecuencia en lugares públicos (Araya y Pedreros, 2013).

Sobre este asunto se encontró con que hay un gran sector de la población que utiliza el celular como elemento de *status*, un uso que tiene que ver con la insignia más que con la herramienta tecnológica. El celular puede tener usos de ostentación, que para muchas personas es considerado más importante que su funcionalidad (Araya y Pedreros, 2013). Se vuelve *presumible* poseer determinado modelo de celular, dejando su funcionalidad en un segundo plano (Ruelas, 2014).

Sobre su funcionalidad, la posesión de un dispositivo móvil no sólo obedece a fines comunicativos. No puede llamarse sólo *teléfono* a un celular, pues sus posibilidades van más allá que la realización de llamadas. Hay infinidad de aplicaciones que se adhieren al sistema operativo del dispositivo; además del uso social, como lo es compartir contenidos (información), el celular ofrece gran cantidad de herramientas como calendario, agenda, notas, lámpara, cámara fotográfica, entre otros (Díaz, 2009).

Otra cuestión interesante es que internet ofrece un medio de comunicación multilateral, donde el receptor se convierte en emi-

patentar un celular propiamente dicho en 1973, aunque éste no contaba con pantalla y sus posibilidades comunicativas eran limitadas. Su comercialización se dio hasta 1977 sólo en Estados Unidos. Luego, en 1979, apareció su contrato comercial para Japón, y en 1983 en Estados Unidos. En México la comercialización de los primeros celulares comenzó en 1989 (por parte de Iusacell) tan sólo para la Ciudad de México, y su uso masivo llegó hasta finales de los años 90 (Ruelas, 2010).

sor casi instantáneamente, a diferencia de los medios tradicionales como la radio o la televisión (Díaz, 2009). Ahora se le da cierta *voz* a quien antes no era escuchado, lo que supone cambios profundos en el carácter de la llamada *sociedad de masas* (Ruelas, 2010).

En grupos familiares

La familia es el primer espacio de interacción de todo individuo. Allí es donde se construye el aspecto cultural de cada persona (se aprenden modos y valores).

En la tesis de González y Hernández (2012) se llega a la conclusión de que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en ambientes familiares, pueden moderarse en cuanto a su uso, de tal manera que aunque sí están cambiando algunas formas de interacción familiar, no se ha llegado a niveles críticos.

Hay una brecha generacional entre padres e hijos, así como hay una brecha entre los llamados *nativos* y *migrantes digitales*. El nativo digital es aquel en cuya niñez el dispositivo móvil formó parte, mientras que el migrante digital se ve en la necesidad de incorporar la herramienta a su vida cotidiana como forma de adaptación tecnológica (Ruelas, 2014). Nos encontramos en un momento en que los hijos de familia son nativos digitales, mientras que los padres son migrantes digitales.

En grupos amicales (filiales)

El individuo, a lo largo de su vida y en diferentes etapas, va encontrándose con otros individuos con los que encuentra alguna identificación que facilita su interacción y posterior convivencia, de tal forma que pueden formarse vínculos afectivos fuertes (Kissen, 1979).

La interacción con los amigos también ha tenido sus cambios con la llegada del celular multifuncional. Ahora está la posibilidad de hacer contacto con ellos a cualquier hora del día, todos los días de la semana, sin necesidad de verlos. Los alcances de la

Interpretextos
18/Otoño de 2017, pp. 109-128

tecnología inalámbrica han avanzado a pasos agigantados y repercuten de manera profunda en las maneras de comunicación interpersonal, que incluso cambia la forma de llevar una relación amorosa (Ruelas, 2010).

En grupos laborales

Los dispositivos multimedia, como la *Tableta* o el *smartphone*, también se van incorporando entre grupos laborales, pues comprenden grandes posibilidades como la de la inmediatez (Organista *et al*., 2013), lo que dinamiza algunos procesos de comunicación, como la consecución de trámites o las transacciones bancarias, e incluso la comunicación vertical entre jefe-empleado y horizontal entre empleados de igual rango.

El teléfono celular es una tecnología que tiene la capacidad de alterar patrones de organización de tiempo y espacio. La administración del tiempo ha cobrado tintes de instantaneidad inusitados, donde citas, eventos, acuerdos, entre otros, están sujetos a cambios amoldados por el día a día (Ruelas, 2014).

Un aspecto negativo del celular y el trabajo es el cambio perceptual espacio/temporal, donde la tenencia de un dispositivo móvil —así como su accesibilidad a internet— suponen que el sujeto trabajador está disponible para las demandas del jefe, o la empresa. Hay cierto proceso de *vigilancia*, que en algunos casos puede resultar paranoide (Ruelas, 2010).

Estrategia metodológica

Para obtener la información requerida en este proyecto se aborda una metodología cualitativa que implica observación participante en un entorno donde convergen los tres tipos de grupos a estudiar: familiares, laborales y amicales. Para ello se elaboró una rúbrica de observación donde se responden los datos fundamentales para su posterior análisis, y se llevó día con día un diario de campo (Torres *et al*., 2006).

Al finalizar el periodo de observación, los datos registrados en el diario de campo fueron trasladados a una rúbrica como la que se muestra en la tabla 1.

tabla 1
Ejemplo de rúbrica de captura

Fecha	14 de febrero de 2016
Grupo	a1*
Integrantes	Una mujer (35-40 años), una adolescente (14-15 años) y una niña (8-10 años)
Uso de smartphone	La hija mayor utiliza su celular frecuentemente. Suele compartir contenidos con la madre. La señora y la niña no tienen a la mano ningún dispositivo. La plática es abundante. Parecen pasar un buen rato las tres.
Particularidades de la interacción	Al parecer, la señora se lleva bien con sus hijas y procura atender su conversación. La hija mayor, aunque utiliza mucho su celular, intenta compartir sus consultas con su madre.
Duración aproximada del evento	30 minutos

* Para registrar la observación de los grupos familiares se les asignó la letra *a*. En este tipo de grupos se incluyeron matrimonios que fueran acompañados de sus hijos, parejas que llevaran algún niño, pares o tríadas de hermanos, un adulto y un niño y familias extendidas, que incluyeran varios matrimonios, niños e incluso ancianos.

Fuente: Elaboración propia.

El periodo de observación comenzó el 14 de febrero de 2016 y finalizó el 18 de marzo del mismo año, lo que nos deja un total de 34 días de observación; el lugar fue un restaurante que se especializa en la venta de pizzas. Se observaron un total de 157 grupos: 65 familiares y 92 filiales, a los que se agregan 12 situaciones laborales. Para situar la observación, de acuerdo a la interacción, se tomó como marco el evento de la comida: el acto de comer se ha llevado a cabo en grupo desde el inicio de la civilización, por lo que constituye un evento de convivencia importante (Pijoan, 1980).

Interpretextos
18/Otoño de 2017, pp. 109-128

Grupos observados (familiares y amicales)

Se registraron en total 65 grupos familiares, que en promedio permanecían un tiempo aproximado de 47 minutos en el restaurante, lo que determinó la duración del evento de la comida/cena. La cantidad de integrantes por grupo variaba: hubo un grupo de nueve y uno de diez integrantes, dos grupos de siete integrantes, seis con seis integrantes cada uno, dos de cinco y ocho de cuatro integrantes, 26 de tres integrantes y 19 de dos integrantes.

En cuanto a la tipología de las familias, por su composición se registraron 13 familias de madres con uno o varios hijos, cuatro con padres con uno o varios hijos,[4] 22 matrimonios con uno o varios hijos, 19 grupos de hermanos y siete grupos de familia extendida (abuelos con nietos o grupos de tres generaciones).

Por su parte resultaron 92 grupos filiales,[5] en los que destacan las parejas sentimentales (52 en total). Asimismo se registraron 71 grupos de dos personas (en los que se incluyen las 52 parejas sentimentales), 14 grupos de tres personas, cinco grupos de cuatro personas, un grupo de cinco y uno más de seis personas, lo que da un total de 92 grupos. En promedio, cada grupo filial permanecía 44 minutos en la pizzería.

Sobre el restaurante

La observación se realizó en un restaurante de pizzas de la ciudad de Colima que cuenta con tres sucursales en el municipio. Las edades de los trabajadores oscilan entre los 16 y los 50 años, pero el promedio queda entre 20 y 30 años. En la sucursal donde se realizó la observación se hallan de planta dos trabajadores hombres de 25 años, una mujer de 26 años, un chico de 16 años que se encarga del turno matutino y una mujer de aproximadamente 36 años que se desempeña como contadora; además de cuatro repartidores:

[4] El hecho de que acudieran algunos grupos de padres o madres sin pareja con sus hijos, no significa que se trate de padres y madres solteras, categoría que no es relevante para el presente análisis.

[5] Para determinar los grupos filiales, designados con la letra b, se incluyeron todas aquellas parejas sentimentales que no llevaran niños (hijos), independientemente de si eran un matrimonio o no; y pares, tríadas o grupos de amigos más numerosos.

todos hombres, tres de ellos de 19 años y el otro de 25. Los cuatro tenían contacto con las tres sucursales del municipio. Del mismo modo hubo contacto con miembros de otras sucursales: en la sucursal central (la mayor) había dos chicas de 22 años y un chico de 25 como trabajadores generales, una mujer de 40 años encargada de la sucursal y un gerente general de 27 años. En la sucursal más periférica (la menos concurrida) laboran: un chico de 23 años como encargado y un muchacho de 25 años.

Finalmente cabe mencionar al dueño del mismo, un hombre de 30 años, y su esposa de 28. Al dueño se le puede ver frecuentemente en la sucursal central, la cual es la más concurrida, pero en las otras sucursales sólo lo ven cuando se hace el pago quincenal.

Interpretación y análisis de resultados

Para la interpretación y análisis de los resultados se separaron los registros de los grupos donde no se notaba el uso del dispositivo durante todo el evento, de los de los grupos donde sí se utilizaba. Para este último caso se clasificaron como: uso recurrente, moderado y de pocas consultas. En uso recurrente y moderado se englobaron aquellos que consultaban contenidos de internet, ya sea plataformas digitales de redes sociales (*Facebook*, *Instagram*, entre otros). En cambio, el uso de pocas consultas se refiere a los usuarios que utilizaban su celular sólo para consultar la hora, o hacer uso de alguna herramienta (o aplicación) como la luz externa o la calculadora.

También se anotó la forma de la plática para revisar las particularidades de la interacción: si ésta era abundante (periodos de conversación continua por lapsos prolongados a lo largo de toda la situación discursiva), moderada (periodos de conversación interrumpida en lapsos cortos a lo largo de toda la situación discursiva) o precaria (lapsos prolongados de silencio, conversación escasa o casi nula). También se tomaron en cuenta algunos detalles llamativos, como el carácter de ciertas interacciones y el estado de ánimo de los interactuantes.

Interpretextos
18/Otoño de 2017, pp. 109-128

Interacción familiar y filial con el uso de TIC

Grupos donde no se utilizó el dispositivo durante el evento

En el caso de los grupos familiares, 20 fueron los grupos donde no se observó el uso de ningún dispositivo multifuncional, lo que equivale a un 30.7% del total de grupos familiares; en cambio, 45 sí lo utilizaron (61.3%). En el caso de los grupos filiales, 26 fueron los grupos donde no se observó uso de celular, lo que equivale a un 28.2% del total de grupos filiales, porcentaje menor proporcionalmente al de los grupos familiares.

En 13 de los 20 grupos familiares sin celular, la plática fue abundante y generalmente lúdica, y lo más importante, tendía al diálogo. Tres de esos mismos grupos llevaron una plática moderada, de un carácter más serio. Por otro lado, cuatro de los 20 grupos sostuvieron una plática precaria. En cuanto a los 26 grupos filiales sin celular, se encontraron 13 donde la plática era abundante, 11 donde era moderada y únicamente dos donde era precaria.

Grupos donde sí se utilizó el dispositivo durante el evento

De los grupos familiares, 45 fueron donde sí se registraron usos de dispositivos durante el evento, lo que equivale a 69.3%. En esos 45 grupos, 20 mantuvieron una plática abundante, 10 moderada y 15 una conversación precaria, lo que marca una diferencia proporcional sobre los grupos que no utilizaron sus celulares durante el evento.

Mientras que en los grupos filiales, 65 fueron donde sí se utilizó algún dispositivo multifuncional, ya sea de manera recurrente, moderada o sólo para algunas consultas. De estos 65 grupos, en 38 se registró una plática abundante, 16 moderada y 11 sostuvieron una plática precaria (58.4, 24.6 y 17%, respectivamente).

Tabla 2
Presentación de los porcentajes en comparativa entre los grupos donde sí se utilizó el dispositivo multifuncional frente a los que no.

Forma de plática	Grupos familiares		Grupos filiales	
	Uso de dispositivo (%)	No uso (%)	Uso de dispositivo (%)	No uso (%)
Plática abundante	45	65	58	50
Plática moderada	22	15	25	43
Plática precaria	33	20	17	7

Fuente: Elaboración propia.

Si interpretamos los porcentajes, podemos afirmar que los grupos familiares donde la plática es abundante disminuyen poco más de 20% en grupos donde sí se utiliza el celular; y en cambio, aumentan la cantidad de grupos donde la plática es moderada (cerca de 7%) y precaria (poco más de 13%).

Por otro lado, podemos afirmar que los grupos filiales donde la plática es abundante aumenta un 7% en grupos donde sí se utiliza el celular, y también eleva el porcentaje de grupos con plática precaria casi en 11%; en cambio, disminuye considerablemente la cantidad de grupos donde la plática es moderada (cerca de 18%). Esto manifiesta diferencias notorias en cuanto al carácter de la interacción en comparación con lo visto en grupos familiares, donde la plática abundante se redujo, y los registros de plática moderada y precaria aumentaron, proporcionalmente hablando.

Un ejemplo de un grupo familiar con interacción abundante y uso de dispositivo es el *a*40, que se compone del matrimonio, una chica y tres niñas; la chica y la niña mayor utilizan sus respectivos celulares con frecuencia, pero no parecen desatender la interacción, aunque es cierto que son las que tienen menor participación activa.

En los grupos filiales se destacan dos casos en donde la plática fue abundante en conjunción con el uso recurrente de uno o varios dispositivos (uso compartido). El grupo *b*2 estaba compuesto por un par de niños (uno entre 12 a 13 años y otro de 15 o 16),

Interpretextos
18/Otoño de 2017, pp. 109-128

los cuales se compartían contenido audiovisual lúdico, cada uno desde su dispositivo, durante todo el evento. En el grupo *b*37, conformado por un par de chicas de 20 a 23 años, ambas utilizaron su celular de manera recurrente, pero compartiendo contenidos en todo momento.

En cuanto a la plática moderada, por ejemplo, en el grupo *a*56 una de las mujeres está acompañada de su esposo: la plática entre las hermanas es moderada, y el hombre casi no participa, en cambio, hace consultas recurrentes a su celular.

Con los grupos filiales ocurrieron casos similares a los siguientes: de los cuatro pares de amigos, se registraron dos en donde el uso del celular fue recurrente y en los otros dos fue escaso, sólo para hacer alguna consulta. Los grupos *b*24 y *b*80 son díadas de amigas de entre 20 y 25 años, y en ambos grupos se observó un uso frecuente por parte de una o de las dos en cada grupo. En el *b*24 ambas utilizaron su celular con frecuencia y, al parecer, las consultas estaban coordinadas; luego venían lapsos de plática animada y así durante todo el evento. En el grupo *b*80, fue una de las chicas la que utilizó su celular casi todo el evento, en algunos momentos parecía que la chica atendía la conversación con su amiga, pero había momentos en los que se mostraba ajena a lo que ocurría y la amiga parecía aburrirse.

Otro caso llamativo fue el del grupo *b*72, compuesto por cinco integrantes: tres hombres y dos mujeres de entre 20 y 25 años, todos tenían sus celulares en la mesa aunque su uso era, por lo general, moderado. Al principio sólo había cuatro sujetos, pero al cabo de un rato se integró el tercer hombre, quien tenía un móvil de último modelo y de alto valor económico. Los demás miembros del grupo le admiraron su posesión y lo consultaron al respecto. El hecho de poseer un objeto tan caro y codiciado por muchas personas puede dar cierto estatus, pues le referencía el poder adquisitivo necesario para poseer dicho objeto. Tenemos aquí un uso de ostentación, ya no sólo de utilidad o necesidad.

Con los grupos familiares de plática precaria ocurre algo parecido a lo siguiente: el grupo *a*7 es un matrimonio de entre 30 y 35 años con una niña de 5 o 6 años, los adultos utilizan su celular

con frecuencia, en el caso de la mujer durante todo el evento. La niña parece muy inquieta y desatendida de los padres, y entre los cuales la plática es muy precaria. Cuando abandonan el lugar, ambos tienen su celular en la mano. Caso similar ocurre con el grupo *a*51, que se trata de un matrimonio joven (de 23 a 25 años), con un bebé de entre 1 y 2 años. Los muchachos utilizan sus celulares en todo momento sin compartir contenido y abandonando la poca plática que se llega a lograr.

En cuanto a los grupos filiales, hubo seis casos de parejas sentimentales cuya plática fue precaria, cuatro de los cuales mostraron un uso continuo de algún dispositivo móvil por parte de uno o de ambos miembros del grupo (grupos *b*12, *b*13, *b*38 y *b*85). En los grupos *b*12 y *b*85, ambos miembros de la pareja utilizan sus celulares de manera recurrente, y aunque en el grupo *b*12 parecían entretenerse con su uso, en el *b*85 parecían aburrirse; pero lo que es un hecho es que no se hacen mucho caso entre sí. En cambio, en los grupos *b*13 y *b*38 es la mujer quien utiliza su celular con mayor frecuencia. En el grupo *b*38, ambos parecen estar aburridos, y el hombre parece molestarse con el comportamiento de la chica que lo acompaña.

Comunicación laboral y uso de TIC

En el periodo comprendido del 14 de febrero al 18 de marzo se registraron doce situaciones laborales en las que me vi involucrada, mismas que surgen de los lapsos en que no hay nada por hacer en el restaurante ni hay clientes para atender; a estos tiempos se les llama *descansos* (en la tabla 3 se muestra una relación).

Interpretextos
18/Otoño de 2017, pp. 109-128

Tabla 3
Relación de las situaciones laborales

Situación *c*1	(14 de febrero). Implicados: la encargada del restaurante, un repartidor y una cocinera. El celular está en las manos de la cocinera y del repartidor durante todo el evento. El repartidor chatea, la cocinera lo usa para ver videos en YouTube. La encargada casi no consulta su celular. Es una hora tranquila, por lo que la encargada y la cocinera aprovechan para comer. El repartidor se sienta con ellas aunque no come en ese momento. Durante casi toda la hora la plática es muy precaria. Casi no se habla, pero no sólo mientras las mujeres comen, sino que ni antes ni después. Aunque la encargada casi no usa su celular, no hace esfuerzo por platicar con sus compañeros.
Situación *c*2	(17 de febrero). Implicados: la encargada provisional, un cocinero y el mesero. Se sientan en un descanso de aproximadamente una hora. Alternan plática con revisión de contenidos en sus respectivos dispositivos móviles aproximadamente en partes iguales y al mismo tiempo, pero lo manifiestan en la plática con sus compañeros.
Situación *c*3	(18 de febrero). Implicados: el encargado de la sucursal, dos cocineros y el mesero. Entre los cuatro se comparten contenido de carácter lúdico mientras no hay trabajo por hacer. En el descanso al que nos referimos, los cuatro trabajadores se enclaustraron en sus celulares después de compartir contenido. La plática fue muy precaria.
Situación *c*4	(21 de febrero). Implicada: la chica encargada de las bebidas, quien utiliza su celular todo el tiempo. No convivió con sus compañeros en los descansos. Se acurrucó en un rincón de su área para usar el celular y únicamente detenía el uso del dispositivo cuando tenía trabajo que hacer, que fue poco.
Situación *c*5	(22 de febrero). Implicados: la encargada provisional, un cocinero y la encargada de las bebidas. Ese día no tuvieron acceso a internet en el local. Los tres trabajadores mostraron aburrimiento y enfado durante toda la jornada, puesto que llegaron pocos clientes y había lapsos prolongados de descanso.
Situación *c*6	(25 de febrero). Implicados: los encargados de dos sucursales. El encargado de una sucursal necesita saber el horario de la semana entrante, por lo que se lo pide al encargado de la sucursal del centro a través de la aplicación *WhatsApp*. Por medio de esa mensajería, el encargado logra obtener el horario.
Situación *c*7	(29 de febrero). Implicados: todos los empleados del local, que en esa jornada eran cuatro. El encargado de una de las sucursales periféricas recibe instrucciones de la sucursal del centro a través de mensajería instantánea, que se puede descargar en los celulares inteligentes y que es gratuita cuando se cuenta con internet (WiFi).

Situación *c*8	(29 de febrero). Implicada: una empleada de la sucursal centro. Una chica fue trasladada de la sucursal del centro a la periférica. En cuanto llegó al local, pidió la clave de internet y puso a su celular en línea. Fue lo primero que hizo.
Situación *c*9	(4 de marzo). Implicados: cinco empleados. Hay un momento por las tardes en que la pizzería suele quedarse solitaria. Los empleados se sientan en una mesa y se concentran en sus celulares: uno de ellos chatea en todo momento, dos miran series animadas o películas cortas, otro más busca entretenimiento lúdico en YouTube y páginas similares y uno más se entretiene en plataformas digitales de redes sociales como Facebook o Twitter.
Situación *c*10	(14 de marzo). Implicados: el cocinero, la encargada y el encargado de bebidas. Aprovechando que no hay clientes, el cocinero y la encargada se ponen a comer, los acompaña el encargado de bebidas a la mesa; los tres revisan los contenidos de sus celulares. La plática es nula. Nadie se mira ni se hacen caso.
Situación *c*11	(18 de marzo). Implicado: el dueño de los restaurantes y la contadora. El dueño utiliza una *laptop* y la contadora una *Tableta*. Llegaron a la sucursal y se instalaron en un cuarto adaptado como oficina. Ambos utilizan los dispositivos como herramientas de trabajo.
Situación *c*12	(18 de marzo). La plática aquel día fue muy precaria, lo cual difiere a cuando hay clientes o a la hora de salida. A finalizar la jornada laboral los trabajadores se pusieron de acuerdo para ir a tomar cerveza a un bar, pero ya reunidos, nadie parecía hacerse caso.

Fuente: Elaboración propia.

Al respecto de estas situaciones, se tienen las siguientes reflexiones:

- Por medio del celular y con ayuda de las aplicaciones para mensajería instantánea, los empleados se pasan recados y emergencias de sucursal a sucursal, de encargado a encargado. Para ello se necesita que cuenten con *smartphone* y que la sucursal tenga servicio de internet. Gran parte del trabajo es agilizado con este sistema de comunicación, pero también se observan pequeños malos entendidos derivados de la mala redacción o las fallas en la red.
- Durante los descansos, los trabajadores utilizan su celular como herramienta de entretenimiento y se desesperan cuando no hay red. Generalmente lo primero que buscan es la clave de internet. Si no tienen su celular a la mano es porque lo tienen conectado cargando la batería.

Interpretextos
18/Otoño de 2017, pp. 109-128

Conclusiones

Una vez analizados los resultados podemos concluir que el celular o dispositivo multifuncional no contribuye a la consecución del diálogo ni en grupos familiares, ni en grupos filiales, y lo inhibe en grupos laborales. Es cierto que se observaron usos compartidos, pero aun así el teléfono móvil es un objeto individual y personalizado que cada usuario administra.

Con el auge de la tecnología digital y la extensión de la red, parece que no hay sitio donde no haya acceso a internet, y el celular, más allá de ser una especie de navaja suiza del entretenimiento, brinda la oportunidad de estar en contacto virtual con el resto del mundo: siempre conectados. El sujeto colimense promedio no se encuentra exento de esta nueva forma de interacción y, como en otros lados del mundo, gusta de permanecer en plataformas digitales de redes sociales o utilizar en todo momento aplicaciones de mensajería instantánea; sin embargo, aunque puede parecer ventajoso en ciertas cuestiones, atender la interacción digital opaca las formas de interacción cara a cara y con frecuencia crea un aura de aislamiento.

La imagen digital que cada sujeto se crea cobra tanta importancia (en algunos casos) como la imagen real de la persona. Lo importante para los individuos es lo que se publica, lo que se va actualizando de la vida de cada quien según la plataforma digital. Empero, cuando los grupos interactúan cara a cara suele haber una deficiencia en la interacción donde uno o varios miembros se encuentran más pendientes de las actualizaciones en su bandeja de noticias de Facebook que en la plática que se gesta en el momento.

No es de extrañar, entonces, que el sujeto promedio desee estar a la moda con su dispositivo multifuncional, poseer el nuevo *iPhone* o tener el celular más caro con la cámara de alta resolución, o incluso tener un celular con la pantalla más extensa. A veces el adquirir un dispositivo puede ser muestra de poder adquisitivo, lo que suele tener significados de prestigio. Esto ya se había visto en

otros tiempos con los coches, no tiene nada de raro que ahora ocurra con el celular y sus accesorios (audífonos de marca, bastón para *selfies*, fundas para celular, etcétera). Aun así, hay algo que está más arraigado en el pensamiento contemporáneo: lo primero es tener el dispositivo, no importa si tiene marca o es genérico; pero si es de marca, mucho mejor.

Referencias consultadas

Araya, L. Pedreros, M. (2013). Usos del celular en jóvenes chilenos de bajos recursos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, enero-junio: 109-121. Consultado en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77325885011.

Catwright, D. Lippitt, R. (1979). La dinámica de grupo y el individuo. En: M. Kissen (Coord.), *Dinámica de grupo y psicoanálisis de grupo*. Distrito Federal: Limusa.

Díaz Arias, R. (2009). El vídeo en el ciberespacio: usos y lenguaje. *Comunicar*, XVII: 63-71. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15812486008.

Durkin, H. (1979). Hacia una base común para la dinámica de grupos: procesos terapéuticos y de grupo en la terapia de grupo. En: M. Kissen (Coord.), *Dinámica de grupo y psicoanálisis de grupo*. Distrito Federal: Limusa.

García Galindo, J. (1994). Medios de información en los currícula de ciencias sociales. *Comunicar*, marzo. Disponible en: http://www.redalyc.org/pdf/158/15800210.pdf.

González, A. y Hernández, L. (2012). *Las relaciones interpersonales generadas a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC´s); internet y smartphones dentro del seno familiar*. Tesis de licenciatura. Universidad de Colima.

González, J. (2003). *Cultura(s) y ciber_cultura(s)*. Estado de México: Universidad Iberoamericana.

Gutiérrez, R. Vega y L. Rendón, A. (2013). Usos de la internet y teléfono celular asociados a situaciones de riesgo de explotación sexual de adolescentes. *Salud Mental*, 36: 41-48. Disponible en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58225671006.

Loeser, L. (1979). Algunos aspectos de la dinámica de grupo. En: M. Kissen (Coord.), *Dinámica de grupo y psicoanálisis de grupo*. Distrito Federal: Limusa.

Maas, M. y Gonzáles, J. (2005). De memorias y tecnologías: radio, televisión e internet en México. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 22: 193-220.

Morning, I. (2005). Espacio y políticas de identidad: paisajes imaginarios y pobreza en una película finlandesa. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 22: 132-159.

Interpretextos
18/Otoño de 2017, pp. 109-128

Organista, J.; Lavigne, G.; Serrano, A. y McAnally, L. (2013). Apropiación y usos educativos del celular por estudiantes y docentes universitarios. REDIE. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 15: 139-156. Consultado en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15529662010.

Pijoan, J. (1980). *Historia universal*. Tomos I, II y III. Mallorca: Salvat Editores.

Platón (2007). *Diálogos*. Vol. I y II. México. Porrúa.

Ruelas, A. (2010). El teléfono celular y las aproximaciones para su estudio. *Comunicación y Sociedad*, pp. 143-167. Consultado en: http://redalyc.org/articulo.oa?id=34615372006.

Ruelas, A. (2014). El teléfono celular y los jóvenes sinaloenses. Adopción, usos y adaptaciones. C*omunicación y Sociedad*, pp. 101-131. Consultado en: http://redalyc.org/articulo.oa?id=34631113005.

Torres, J.C. e Infante, A. (2011). Desigualdad digital en la universidad: usos de internet en Ecuador. *Comunicar*, XIX: 81-88. Consultado en: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15820024010.

Recepción: Febrero 28 de 2017
Aceptación: Junio 6 de 2017

Celida Paola Buenrostro Grajeda

Correo electrónico: celidagrajeda@ucol.mx

Mexicana. Licenciada en comunicación por la Universidad de Colima. Ha sido colaboradora en proyectos de investigación bajo la tutela de la Dra. Alejandra Rocha Silva en la Facultad de Letras y Comunicación de la Universidad de Colima.