

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana*

Lucía Merino Malillos**

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea

Fecha de recepción: noviembre de 2016**Fecha de aceptación:** diciembre de 2016**Fecha de publicación:** enero de 2017

CITA RECOMENDADA

MERINO, Lucía (enero 2017). "Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana" [online]. *Digithum*, 19 págs. 37-46.<<http://dx.doi.org/107238/d.v0i19.3087>>

Los textos publicados en esta revista están sujetos –si no se indica lo contrario– a una licencia de Reconocimiento 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos, comunicarlos públicamente, hacer obras derivadas y usos comerciales siempre que reconozca los créditos de las obras (autoría, nombre de la revista, institución editora) de la manera especificada por los autores o por la revista. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/deed.es>.

Resumen

Los teléfonos móviles se han convertido en herramientas esenciales, a través de las cuales se realizan prácticas fundamentales de la vida cotidiana, de ahí que la importancia sociológica de estas herramientas tecnológicas sea cada vez mayor. En esta propuesta se va a explorar la relación cotidiana con los teléfonos móviles, analizando las emociones que los usuarios experimentan al hacer uso de ellas. A partir del trabajo de campo cualitativo, se explicará la importancia del apego emocional a los teléfonos móviles para entender la integración de estos en la vida cotidiana y se expondrán los principales sentidos emocionales y afectivos que los usuarios desarrollan hacia sus teléfonos móviles, a partir de la experiencia/interacción física/táctil con el dispositivo.

Palabras clave

vida cotidiana, teléfono móvil, experiencias tecnológicas, emociones, significación.

On the emotional attachment to mobile phones in everyday life

Abstract

Mobile phones have become critical tools through which people carry out essential activities in everyday life. Therefore, the sociological importance of these technological tools is increasing. This paper explores the daily relationship people have with mobile

* El trabajo que se presenta ha sido realizado gracias a la financiación del programa POSDOC del Gobierno Vasco para formación postdoctoral de investigadores.

** Quisiera dar las gracias a Marcos Engelken-Jorge, con quien discutí el artículo y cuyas sugerencias me ayudaron a mejorarlo, así como a los/as revisores/as por sus aportaciones.

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana

phones, paying special attention to the emotions experienced when using their devices. Based on qualitative fieldwork, the paper will explain the importance of emotional attachment to mobile phones in order to understand their integration into everyday life; as well as address the main emotional and affective meanings developed by the users towards their mobile phones derived from their physical/tactile experience/interaction with the devices.

Keywords

everyday life, mobile phone, technological experiences, emotions, significance.

Sobre el vínculo emocional amb els telèfons mòbils a la vida quotidiana

Resum

Els telèfons mòbils han esdevingut eines essencials, a través de les quals es duen a terme pràctiques fonamentals de la vida quotidiana. És per això que la importància sociològica d'aquestes eines tecnològiques és cada cop més gran. En aquesta proposta volem explorar la relació quotidiana amb els telèfons mòbils, mitjançant l'anàlisi de les emocions que els usuaris experimenten en fer-ne ús. A partir del treball de camp qualitatiu, explicarem la importància de l'afecció als telèfons mòbils per tal d'entendre'n la integració a la vida quotidiana i exposarem els principals sentits emocionals i afectius que els usuaris desenvolupen envers els seus telèfons mòbils a base de l'experiència/interacció física/tàctil amb el dispositiu.

Paraules clau

vida quotidiana, telèfon mòbil, experiències tecnològiques, emocions, significació

1. Centralidad e invisibilidad

Como en casi todos los países occidentales, en España es difícil encontrar una persona que no tenga teléfono móvil. De acuerdo con el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI),¹ en febrero de 2016 había en España 50,63 millones de líneas de telefonía móvil y, en noviembre de 2015, el 97% de los hogares tenía móviles. En septiembre de 2015, el 69,2% de la población española admitía utilizar el teléfono móvil a diario, y el 60,8% tenía un *smartphone*.

Cada día vemos personas utilizando teléfonos móviles en cualquier lugar, público o privado; a cualquier hora, en cualquier momento del día. Personas de diferentes edades, diferentes estatus, diferentes profesiones. Los teléfonos móviles están en todas partes y se utilizan para diferentes propósitos, hasta tal punto que se han convertido en esenciales para muchas actividades diarias. Su amplia difusión, su carácter personal y la posibilidad de una conectividad constante no solo han facilitado la presencia global del móvil, también han hecho posible importantes transformaciones en muchos aspectos de la vida cotidiana (Lasén 2011; Ling 2012; Vincent 2011).

Los teléfonos móviles se han convertido en un elemento central del funcionamiento de la sociedad (Ling 2012). Son constante y ampliamente utilizados, de ahí que su presencia sea extensa. Son como cualquier otro elemento del contexto primario en el que se desarrolla la vida cotidiana. En este sentido, los teléfonos móviles están completamente integrados² a nuestras vidas y su presencia se da por sentado³ (Ling, 2012). De hecho, su impronta es tal que se llega a considerar una necesidad, un elemento central de la vida cotidiana que aporta flexibilidad en la comunicación y conectividad social (Lasén, 2004). Están entrelazados en las vidas y relaciones de sus usuarios, y se han convertido en esenciales.

Pero, a la vez, son aparatos casi invisibles, tan profundamente integrados en nuestro entorno que su presencia muchas veces no llama nuestra atención (Ling, 2012). En los años ochenta, Meyrowitz (1985) utilizó el concepto *unobstrusiveness* (traducido como discreción) para explicar en su estudio de la telefonía fija cómo esta era dada por hecho. De forma similar, De Souza e Silva (2006) caracterizó este proceso como si los teléfonos móviles se convirtieran en algo transparente. Estos conceptos (discreción, transparencia, invisibilidad) dan cuenta del proceso por el cual una herramienta como el teléfono móvil es integrada, incrustada en la vida cotidiana, rutinizada y dada por hecho. Hasta tal punto es así,

1. Los datos que a continuación aparecen están disponibles en la página web del ONTSI (www.ontsi.red.es).

2. En inglés se utiliza el término *embedded*, que, literalmente, significa incrustado o encajado. En este trabajo hemos optado por el término integrado para expresar esa idea.

3. En inglés se utiliza el término *taken for granted*.

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana

que solo cuando se producen disrupciones queda de manifiesto su rol e importancia (Ling, 2012; Höflich, 2009).

Los teléfonos móviles son ahora un aparato tecnológico común y mundano. Su domesticación ha alcanzado tal punto que están completamente integrados en la vida cotidiana. Sus usuarios ya han comprendido su funcionamiento y dónde utilizarlos, han aprendido cómo utilizarlos, cuánto cuesta su uso, cuándo cargar la batería, cómo manejar los mensajes que llegan, etc.; han desarrollado rutinas de uso y han aprendido a reconocer las rutinas de otros. Su omnipresencia es tal que ocupan una posición física, temporal, cognitiva, económica y social estable en nuestras vidas (Ling, 2012).

En este trabajo se va a realizar una aproximación a la relación cotidiana con el teléfono móvil, atendiendo a la vinculación emocional con el mismo. Entendiendo las emociones como una forma de acceder a los patrones de significados que los usuarios aplican en su relación con las nuevas tecnologías (Fortunati y Vincent, 2009), se expondrán los diversos significados y sentidos emocionales que los teléfonos móviles tienen para sus usuarios en dos dimensiones (apropiación y personalización del teléfono móvil, y el teléfono móvil como herramienta) y se evidenciará su importancia para entender la integración de los teléfonos móviles en la vida cotidiana.

2. Enmarcando: de la sociología de las emociones a la domesticación tecnológica

Desde la sociología, autores clásicos como Marx, Weber, Durkheim o Simmel no ignoraron el rol de las emociones en la vida social. Si bien, como apunta Turner (2009, p. 340), la atención prestada a las mismas fue de carácter “secundario” e “implícito”, habitualmente resultando en su “infrateorización”, durante las últimas tres décadas o más, un creciente interés por las emociones ha tratado de corregir este déficit de pensamiento sociológico, resultando en una pluralidad de aproximaciones a las mismas, ya sea desde las teorías dramatúrgicas, el interaccionismo simbólico, la teoría de los rituales de interacción o, incluso, desde perspectivas macrosociológicas (Turner y Stets, 2005; Turner, 2009).

Esta creciente atención a las emociones no solo ha producido una notable acumulación de conocimiento en un plazo de tiempo relativamente corto, sino que, sobre todo, ha propiciado la revisión de un pretérito concepto de “emoción” que estuvo caracterizado por su oposición al de “razón” (Maiz, 2011). En este sentido, la publicación de *El Error de Descartes* (Damasio, 1994) marcó, quizás, un hito en el debate académico actual, al ofrecer sólida evidencia del papel de las emociones en los procesos cognitivos considerados como “normales”. Sin emociones, nos muestra Damasio, el razonamiento y, en general, los procesos cognitivos no se

ven completamente impedidos, pero se vuelven patológicos, esto es, incapaces de diferenciar lo “relevante” de lo “secundario”. De similar manera han argumentado diferentes autores y autoras, como Nussbaum (2001) o Ben-Ze’ev (2000), quienes insisten en las dimensiones evaluativas y cognitivas de las emociones.

Para Nussbaum, por ejemplo, las emociones no resultan extrañas a los procesos cognitivos cotidianos de las personas, sino que, más bien, constituyen juicios cognitivos y valorativos *sui generis*. Es esta íntima relación entre emociones, de un lado, y contenido cognitivo y valorativo, del otro –por cierto, también admitida por la teoría sociológica actual (Elster, 1999; Turner y Stets, 2005)–, la que resulta interesante para explorar las emociones asociadas al uso cotidiano de los teléfonos móviles, asumiendo que tales emociones ocupan un lugar relevante en las estructuras cognitivas que condicionan y reflejan nuestra relación con tales dispositivos tecnológicos. El interés de este trabajo se centra en el sentido atribuido por los propios sujetos a su interacción cotidiana con los teléfonos móviles, y el estudio de las emociones constituye una puerta de acceso a parte de ese significado atribuido.

El debate en torno a las aproximaciones biologicistas, constructivistas o culturalistas al análisis de las emociones ha dominado la disciplina sociológica. En este trabajo se adoptará una perspectiva constructivista, más centrada en los sentidos emocionales atribuidos por los propios sujetos a su interacción cotidiana con los teléfonos móviles; es decir, en los relatos en los que los individuos sitúan sus emociones y en el rol de las mismas dentro de estos, que en cualquier otra consideración de carácter más biologicista. Se adopta así una postura pragmática que esquivo, por el momento, los difíciles debates acerca de las taxonomías o clasificaciones de las emociones (sobre esto último véase Turner y Stets, 2006). Los términos con los que nos aproximamos a estas emociones (o sentidos emocionales) serán, por tanto, aquellos usados por los propios individuos, así como los utilizados por trabajos previos sobre domesticación tecnológica y emociones, generalmente desarrollados desde parámetros teóricos similares a los de este trabajo.

Una concepción tal de las emociones debe admitir, por otro parte, su historicidad. La historiografía reciente muestra la relación que existe entre el cambio social y el cambio emocional, y habla de estilos emocionales asociados a periodos concretos, señalando la intensificación y ramificación de nuevos estándares de emociones a medida que moldean la vida emocional contemporánea (Stearns, 2008). La apertura en la expresión pública de las emociones, la relación entre estándares emocionales y relaciones de poder, la base emocional de las protestas colectivas, la relación de las emociones con el consumismo moderno o el rol de los *media* actuales como moldeadores, a la vez que reflejo de emociones públicas y privadas –eje en el que se sitúa el presente trabajo– son temas que ocupan, actualmente, a esta disciplina académica y que pueden ser vistos como sintomáticos de procesos de cambio emocional más amplios. No obstante, el objetivo no será tanto aproximarse a las emociones o el cambio emocional desde los *media*, cuanto

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana

explorar la integración del teléfono móvil en la vida cotidiana, a partir de sus sentidos emocionales.

El estudio de cómo las nuevas tecnologías son introducidas y utilizadas en la vida cotidiana ha sido abordado, principalmente, desde el enfoque de la domesticación tecnológica. La importancia de este marco teórico y aproximación empírica radica en la consideración de la complejidad de la vida cotidiana y el lugar de la tecnología en sus dinámicas, rituales, normas, rutinas y patrones (Berker *et al.*, 2006). El proceso de domesticación supone que cuando una herramienta tecnológica es domesticada, ya no es algo extraño o externo, sino algo cómodo, utilizable y confiable. Cuando un artefacto tecnológico es apropiado, se convierte en auténtico y adquiere significado para el usuario (Silverstone, 1994). Vincent (2011) señala que la domesticación ofrece una explicación sobre cómo las personas adoptan y adaptan tecnologías para su uso cotidiano de manera que reflejan sus propias necesidades y, al hacerlo, son capaces de construir significados. De hecho, para Hartmann (2013), la principal fortaleza del enfoque de la domesticación es la construcción de significados en torno a las tecnologías, combinando lo material y lo simbólico.

La combinación de ambos enfoques –sociología de las emociones y domesticación tecnológica– ofrece un marco de análisis adecuado, de cara a entender el apego emocional a los teléfonos móviles y su importancia en la vida cotidiana. Fortunati (2009), Pellegrino (2009), Lasén (2004, 2005, 2011) y Vincent (2009, 2010, 2011) han abordado el estudio de las nuevas tecnologías centrando su atención en las emociones y explicando la importancia de estas para entender cómo los aparatos tecnológicos son integrados en la vida cotidiana. La noción de emoción electrónica (Fortunati y Vincent, 2009; Vincent, 2011) evidencia la mediación del teléfono móvil en las emociones, ya que describe las emociones sentidas, narradas o mostradas a través de aparatos electrónicos. A través de las nuevas tecnologías, las emociones son ampliadas, moldeadas, estereotipadas, reinventadas y también sacrificadas, porque deben someterse a los límites y lenguajes tecnológicos.

De esta manera, el teléfono móvil se ha llenado de sentidos y significados emocionales, y se ha convertido en una tecnología afectiva (Lasén, 2004), en un objeto que media la expresión, presentación, experiencia, y comunicación de sentimientos y emociones. El apego hacia el teléfono móvil parece producirse, principalmente, por la combinación de dos factores (Vincent, 2011; Lasén, 2004): el carácter afectivo de la comunicación humana que, a través del móvil, amplía su conectividad (*always on*) y la cercanía del aparato con el cuerpo del usuario. El teléfono móvil acompaña en permanencia al que lo posee y este tiene una relación táctil con él. Además, han pasado de ser objetos que siempre están a mano, a estar casi siempre en la mano (Lasén, 2009).

Así, Vincent (2011) apunta que, en términos de uso del móvil, las emociones pueden ser el resultado de la interacción física o táctil con el teléfono, o de las estimulaciones que surgen de la comunicación que se mantiene con otras personas. En el trabajo de campo realizado se evidencia una distinción similar: emociones electrónicas como resultado de la comunicación a través del teléfono móvil y emociones electrónicas como resultado de la interacción con el propio aparato. En este trabajo se presentarán los sentidos y significados emocionales y afectivos como resultado de la experiencia interactiva (física o táctil) del usuario con su teléfono móvil.

3. Sentidos y significados emocionales del teléfono móvil

Con el objetivo de aprehender los significados y sentidos emocionales asociados al uso del teléfono móvil en la vida cotidiana, se han realizado 24 entrevistas en profundidad, semi-estructuradas, combinadas con metodología basada en imágenes.⁴ De estas entrevistas, cuatro fueron en pareja y veinte individuales. En total, 28 personas, todas ellas usuarias de teléfono móvil, han sido entrevistadas. La siguiente tabla muestra la distribución de entrevistados por sexo y edad:

	18-29 años	30-39 años	40-49 años	Más de 50 años
Mujeres	4	4	3	3
Hombres	4	4	3	3

Para todos los entrevistados el teléfono móvil es un aparato tecnológico de uso diario y continuo, y que está plenamente incorporado a sus prácticas cotidianas. Aunque en apariencia sea aséptico, el teléfono móvil, plenamente integrado en la vida cotidiana, se ha convertido en un aparato tecnológico lleno de significados instrumentales y simbólicos. Tal y como Vincent (2011) destaca, el teléfono móvil ha sido apropiado por el usuario para tener un significado más allá del de una mera herramienta tecnológica de comunicación.

A continuación se expondrán algunos de los sentidos emocionales más importantes relacionados con el uso del teléfono móvil. Estos diferentes sentidos han sido organizados en dos grupos: apropiación y personalización del teléfono móvil, y el teléfono móvil como herramienta. No se trata de una tipología, sino de un instrumento heurístico para organizar y presentar los resultados del trabajo de campo.

4. Las entrevistas se han realizado en diferentes municipios de Bizkaia, en cuatro fases diferentes, entre septiembre de 2013 y diciembre de 2015. El formato de entrevista semiestructurada clásica en torno a usos cotidianos, significados y sentidos emocionales de los teléfonos móviles fue completado con una metodología basada en imágenes.

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana

3.1. Apropiación y personalización del teléfono móvil

Como consecuencia del proceso de domesticación, el uso del teléfono móvil se ha naturalizado e integrado en el quehacer diario hasta tal punto que los usuarios mantienen una relación cotidiana muy estrecha e intensa con él. Y de ese vínculo tan estrecho nace un enorme abanico de sentidos, que están conectados con la experiencia del usuario.

A través de la naturalización e incorporación, el teléfono móvil experimenta una personificación o encarnación⁵ para el usuario. En ocasiones, el aparato se antropomorfiza (Sugiyama, 2013), dotándole de atributos humanos, como cuando los entrevistados dicen que es como una “prótesis” o una “mascota”. Pero, en general, los interrogados destacan aspectos evocadores de la presencia de otras personas, las presencias ausentes y constantes de aquellos con los que se interactúa (Lasén, 2011).

“Pero la sensación general es que tan integrada en mi vida, en mi día a día, es que forma parte de mi vida, casi como mirar por la ventana miro el móvil, todo el rato, te acuerdas de alguien y miras el móvil”.

Entrevista 13, mujer, 36 años

La posibilidad de estar en constante contacto con otros es uno de los ejes sobre el que pivota la principal significación e importancia del móvil. El teléfono móvil permite un contacto perpetuo (Katz y Aakhus, 2002) con familia, amigos y colegas, y, al hacerlo, produce un apego emocional hacia el aparato y todo lo que genera (Vincent, 2009). El deseo de estar conectado y ser accesible ha generado lo que Vincent (2010) llama “presencia dependiente”, que resulta de la necesidad y el deseo de estar junto a otros, de compartir emociones y de sentir que el teléfono móvil satisface esa necesidad. El deseo de estar, potencialmente, en permanente contacto no se satisface solo utilizando el móvil para comunicarse, también la mera posesión, tenencia o tacto sacian ese deseo (Lasén, 2005; Vincent, 2010).

El proceso de domesticación del teléfono móvil ha derivado en una completa incorporación de este en la vida cotidiana y en una generalizada sensación de comodidad respecto al uso del móvil que se evidencia en rutinas cotidianas. Con el tiempo, los usuarios han ido eligiendo opciones y acomodando usos en función de sus preferencias y necesidades. Las funciones del teléfono móvil se han ido agregando a prácticas y procedimientos de comunicación, acceso y gestión cotidianos hasta el punto de haberse generado rutinas en torno a él. El teléfono móvil ocupa un lugar en la estructuración de espacios y tiempo cotidianos, tiene asignados momentos y lugares de uso, algunos relativamente fijos.

La siguiente descripción de una entrevistada ilustra la rutinización de algunos usos del teléfono móvil:

“Pues sí, o sea, lo primero me despierto con el despertador del móvil [...]. Quito el modo avión, y entonces reviso el correo, reviso Facebook, reviso las distintas plataformas e historias que tengo. Si es domingo y todavía no me apetece levantarme incluso me echo una partidilla a un juego y tal. Me levanto y dejo el móvil por ahí. Y luego, pues a lo largo del día, pues como ya el correo y todo esto lo miro más a través del ordenador, pues lo utilizo más o para Whatsapp o para llamadas, o para típicos ratos que estás esperando al autobús pues o te conectas un rato a internet para mirar algo o echas una partida a cualquier juego que tengas [...]. Claro, claro, y antes de dormirme también. Lo último que hago es mirar en el móvil a ver si tengo... A ver, luego leo. Pero también, yo me voy con el móvil a la cama, miro a ver si tengo algún correo, miro a ver qué pasa en Facebook, miro pues Instagram y todas las chorradas que tengo, y ya lo apago y me puedo dormir tranquila porque ya me he metido la dosis”.

Entrevista 6, mujer, 33 años

Aunque haya similitudes en términos de uso, cada usuario crea una manera única y personal de utilizar el teléfono móvil (Vincent, 2009): dónde lo lleva, cómo, cuándo y dónde lo utiliza, qué información contiene, a qué servicios accede... Además, los teléfonos móviles se convierten en un aparato a través del cual el usuario despliega sus afiliaciones e identidad, lo dota de una significación única, de tal manera que se convierte en “su móvil”.

“Sí que cuando lo compro, cuando tal, es como un juguete, en plan de que empiezas a enredar, aquí puedo cambiar, aquí pongo no sé qué, aquí calendario, ahí voy a poner no sé qué, ahí si se vuelve juguete pero luego ya... pues me olvido...”.

Entrevista 2, mujer, 27 años

Cuando el usuario adquiere un nuevo teléfono móvil, se suele producir ese periodo llamado *honeymoon*, en el que juega con el móvil, explora sus opciones, lo organiza a su manera, lo personaliza. Los entrevistados realizan una especie de diseño personalizado del teléfono móvil. Eligen las aplicaciones, el fondo de pantalla, la carcasa protectora, el sonido para llamadas y mensajes, dónde ubicar cada cosa. Modifican o intervienen sobre el diseño estándar para adecuarlo a su comodidad y estilo (Sugiyama, 2009). Por eso, durante este periodo con un nuevo teléfono móvil, se suele invertir tiempo en realizar esa personalización, para sentir el dispositivo como algo propio.

5. En inglés se utiliza el término *embodiment*.

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana

Las emociones electrónicas experimentadas a través del teléfono móvil están, según Vincent (2011), estrechamente relacionadas con la comodidad que se siente con el móvil como repositorio de la biografía personal. Esta biografía se compone de recuerdos, información y experiencias que han impactado en la subjetividad del usuario. Muchas implican a otros usuarios e incluyen eventos que no siempre son positivos.

Los usuarios han ido almacenando contenido personal en el dispositivo hasta hacer de este un repositorio o almacén de fotos, contactos, notas y mensajes. Tal y como destaca Sugiyama (2009), el teléfono móvil se ha convertido en el *locus* en que se recolecta y almacena una significación que expresa y define la identidad personal. La importancia emocional del aparato cobra sentido, sobre todo, a partir de ese contenido personal, íntimo, y se pone en valor, principalmente, cuando se experimentan fallos, se estropea el dispositivo, o si se produce un robo o pérdida, generando preocupación y desazón en los usuarios. El valor emocional del contenido del móvil es tal que pensar que otra persona pueda acceder a él se considera una invasión de la intimidad personal. Ante situaciones así, los usuarios experimentan vulnerabilidad, ya que su intimidad quedaría expuesta.

“Porque el *smartphone*, te compras otro, pero luego el contenido personal, si lo has perdido o si alguien ha accedido a él, que es la intimidad, mensajes, fotos y este tipo de cosas a las que pudieran acceder, sería un daño grande a nivel personal”.

Entrevista 19, hombre, 47 años

En ocasiones, los entrevistados repasan el contenido emocional, revisan las fotos que han sacado, los mensajes que han enviado o recibido, como un ejercicio de nostalgia que les proporciona una sensación positiva, porque les permite revivir esa experiencia, continuar o extender la amistad o el vínculo con seres queridos. Las circunstancias en que esto sucede son muy variadas. Vincent (2011) destaca que los desencadenantes de la nostalgia están profundamente asentados en las subjetividades y que, aunque para los usuarios no sea evidente, esto señala la familiaridad y la comodidad del uso del móvil. El dispositivo pasa a ser un territorio personal, privado, y retener o guardar imágenes y textos se convierte en una parte indistinguible de la incorporación del móvil a la vida cotidiana.

3.2. El teléfono móvil como herramienta

Los entrevistados han asumido que, debido a su tamaño y características, el teléfono móvil es un aparato que siempre llevan encima, que transita por los espacios que el usuario visita cada día, que les acompaña en casi cada actividad que realizan, que está a mano.

“El tiempo de ocio, hombre, también lo llevo encima. La verdad es que siempre lo llevo encima. O sea que no hay

un uso... en el trabajo y mientras esté en la calle por ahí, prácticamente encima siempre. Y cuando llego a casa igual es el momento en el que más me despego de él, estando en casa, que lo dejo apartado”.

Entrevista 19, hombre, 47 años

La portabilidad ha generado una omnipresencia del dispositivo en la vida cotidiana de los usuarios, hasta tal punto que el teléfono móvil se ha erigido en elemento que les proporciona seguridad. Si esa omnipresencia se ve interrumpida por un descuido u olvido, los usuarios experimentan preocupación. La ausencia involuntaria del móvil acarrea, en términos generales, engorro e incomodidad, porque dificulta la realización de actividades que el teléfono móvil facilita y que ya se han instalado en la vida cotidiana como tales. Los entrevistados destacan que, ante una situación de ausencia, la primera reacción es de agobio y estrés por la sensación de pérdida, de que algo les falta, de vulnerabilidad. Cuando, por ejemplo, se lo olvidan en casa, se produce en algunos entrevistados una respuesta emocional inmediata que les hace volver a casa por el teléfono. Tal y como destaca Vincent (2011), la importancia que se le dé al olvidarse o perder el móvil está relacionada con el uso que se le esté dando, ya que si es una herramienta para trabajar, su importancia crece.

“Un sentido de... eso sí es importante: sé que estoy localizable para cualquier cosa urgente, y sé que si me pasa algo urgente, tengo un contacto inmediato. Si, por ejemplo, salgo de casa sin el teléfono y me doy cuenta en el coche, vuelvo a casa a por él. En parte porque en el trabajo es una herramienta fundamental para el conocimiento de problemas”.

Entrevista 24, hombre, 68 años

Un punto de inflexión que varios entrevistados identifican en su relación cotidiana con el teléfono móvil es la adquisición de un *smartphone* con datos y conexión a Internet, ya que la conectividad se ve ampliada. Además, la concentración en un solo dispositivo manejable y portable de numerosas funciones tecnológicas (comunicación, acceso a contenido, intercambio, agenda, etc.) es una cuestión muy valorada por los entrevistados, aunque en su rutina diaria utilicen solo algunas de esas funciones. De hecho, entre los significados del teléfono móvil más arraigados destacan los relacionados con multifuncionalidad y potencialidad.

“No lo sé... es que al final el móvil se ha convertido en la maleta del Inspector Gadget, o sea, se ha convertido en esa cosa pequeña que llevas en el bolsillo y que te permite hacer todo lo que quieras hacer en cualquier momento. ¡Uy! que puesta de sol tan bonita, le voy a sacar una foto. ¡Ahí va! pasa un avión, si tengo esta aplicación que si apunto al avión me dice de dónde viene y a dónde va. Ay, mañana hacemos excursión, qué tiempo va a hacer, espera que lo miro en el

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana

móvil. Eh, vaya, no llega el autobús, voy a mirar en la aplicación que me va a decir que tiene retraso o que hay huelga. O sea, al final es esa herramienta que te permita hacer todo, porque hay aplicaciones para todo”.

Entrevista 6, mujer, 33 años

La sensación de poder abarcarlo todo si se quiere, de poder hacer cualquier cosa a golpe de *click* en el móvil proporciona comodidad y satisfacción. Además, la impresión de que toda esa variedad de opciones es potencialmente accesible en cualquier momento proporciona una sensación de bienestar y seguridad al usuario. Puede que no necesiten utilizarlo, pero saber que pueden hacerlo es reconfortante. En ese sentido, más allá de ser una herramienta de comunicación, el teléfono móvil se ha convertido en una herramienta para buscar soluciones rápidas a situaciones cotidianas. Cualquier duda es solventable, cualquier imprevisto es manejable.

Parece que la potencialidad de abarcarlo todo genera en el usuario una sensación de libertad, principalmente en dos sentidos. Por un lado, libertad de movimiento, para poder comunicarse independientemente del lugar y el momento, sin necesidad de estar “atado” a un teléfono fijo y sabiendo que todos los contactos van a estar accesibles. Y, por otro lado, libertad de acceso a contenido, sin restricciones, posibilitada por las tarifas de datos y la velocidad de conexión, la cual genera gran satisfacción y proporciona comodidad. El acceso al contenido es inmediato y este se ha adaptado a la versión móvil, con lo que la forma en que la información se despliega en la pantalla del dispositivo es instantánea y cómoda.

“Pues me parece que nos han acercado al mundo, tenemos acceso a muchísima información muy importante, y como herramienta de intercambio de información, de conocer lo que está pasando en lugares muy lejanos que nos pueden interesar, me parece potentísimo. O sea, que a un golpe de mano enseguida puedas saber lo que está pasando en Australia...”.

Entrevista 13, mujer, 36 años

Además, el poder hacer cualquier gestión, acceder a contenido, comunicarse de manera inmediata a través de un aparato tecnológico que se lleva siempre encima y que es utilizable en cualquier momento proporciona una sensación de optimización del tiempo. Se puede aprovechar cualquier momento para consultar el correo y responder un correo electrónico, comprobar una información, realizar un pago *online*, etc.

“Pues, haciendo un poco repaso, todo lo que me aportan es eso, la importancia de ahorrarme muchísimo tiempo en desplazamientos, por ejemplo, desde hacer un montón de trámites (pagar una multa, un montón de gestiones y formularios que puedes rellenar por internet), todo ese tiempo que ya no nece-

sitas para desplazarte, es importantísimo. Gestiones bancarias, también, que puedes resolverlas tú y no estar en la cola de un banco. Vamos, todo lo más cotidiano que te obligaría a estar ahí pendiente, y perder tiempo, fundamental. Luego el estar conectado, saber que puedes contar con la mensajería para decirle algo a alguien y tener una respuesta más inmediata, eso también. En todos esos aspectos lo fundamental es eso: que ahorras tiempo”.

Entrevista 19, hombre, 47 años

La comunicación móvil nos hace estar disponibles los unos para los otros (Ling, 2014), estamos accesibles para nuestro círculo social inmediato, cultivando y preservando lazos sociales, manteniendo la esfera social y proporcionando una fuerte y más persistente posición en el flujo de acontecimientos diarios. Esto se ha ido articulando a través de rutinas cotidianas, afianzándose lo que Liccope (2004) llama *connected presence*. Hasta tal punto se ha rutinizado su uso, en términos de conectividad, que el teléfono móvil se ha convertido en un elemento que proporciona seguridad y tranquilidad al usuario. Llevar el móvil siempre encima permite acceder a comunicación en caso de peligro, problemas o situaciones imprevistas.

“En ese sentido me parece que sí es importante, porque hoy en día te permite moverte casi por cualquier lado y saber que puedes estar en contacto, en cualquier momento, con una persona que necesites. En ese sentido para mí sí es importante. Incluso aunque no tuviera otras mil funciones, solo por eso. Ahora incluso que han mejorado tanto las coberturas, cuando voy al monte es un elemento de seguridad. Incluso –aunque no debes, dependiendo dónde– te puedes plantear ir solo al monte. Con cuidado, sí, pero sé que ahora tengo un apoyo que hace veinte años no podía hacerlo. Incluso a La Arboleda, dices: ‘no, voy a ir con alguien porque depende de por dónde me meta, como me pegue un trompazo que ahí me quedo’; y hoy en día dices: ‘bueno, aunque por aquí me pasara algo, siempre puedo avisar’. En ese sentido sí le doy mucha importancia”.

Entrevista 21, hombre, 43 años

La confianza en el teléfono móvil es una cuestión de mucha importancia para el devenir cotidiano de los usuarios. Saber que el dispositivo no va a dar problemas o que no se va a estropear con facilidad proporciona seguridad a los entrevistados. Como las situaciones disruptivas no se producen a menudo, la fiabilidad del teléfono móvil se tiende a dar por supuesto (Vincent, 2011). La importancia y la utilidad del móvil se ponen de manifiesto cuando esa seguridad se rompe porque se ha agotado la batería o no hay cobertura. La fiabilidad de los teléfonos móviles no es solo una cuestión de tener un móvil fiable que funcione ante una emergencia, sino que está relacionada con una compleja imbrica-

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana

ción de emociones que reflejan la idoneidad del teléfono móvil, y la seguridad propia y de los allegados, que emerge cuando se es capaz de confiar en el funcionamiento del móvil en cualquier momento y en cualquier lugar (Vincent, 2011).

Por otro lado, el incremento de la accesibilidad y conectividad por la inclusión de Internet ha generado mayor sensación de dependencia hacia el móvil. Cada vez más prácticas y actividades cotidianas son facilitadas por el acceso a Internet y tenerlo alcanzable, en la palma de la mano, se ha insertado en las rutinas cotidianas de tal manera que resulta recursiva la práctica de revisión constante de notificaciones. Además, los usuarios han depositado en sus móviles tal carga emocional que se sienten unidos a él. Necesitan sentir que lo tienen cerca y cuando no es así o no pueden atenderlo como quisieran hablan incluso de ansiedad o estrés. Para gestionar esa sensación de dependencia, los entrevistados han desarrollado diferentes estrategias que, en términos generales, pasan por limitar el uso: se imponen momentos de desconexión, espacios en los que no revisan el móvil.

“Porque ya suficiente atención le pongo yo ya de que tengo la costumbre de estar mirándolo, como para que encima sea él el que me requiere esa atención. Prefiero ser yo quien decida cuándo lo miro. Lo tengo con vibrador, normalmente vibra en la mesa o encima de alguna cosa que amortigua la vibración y a lo mejor no te enteras. Normalmente en el bolsillo me entero porque te vibra. Cuando estoy andando por la calle y me llaman nunca me entero y me gusta no enterarme”.

Entrevista 14, hombre, 33 años

Se intenta reestructurar y limitar la omnipresencia del teléfono móvil en los tiempos y espacios cotidianos. En última instancia, estas estrategias tienen como objetivo dominar el teléfono móvil, es decir, no dejar que la hiperconectividad del aparato se imponga sobre el usuario.

4. A modo de conclusión: el apego emocional al teléfono móvil

El teléfono móvil se ha integrado a la vida cotidiana y se ha convertido en el eje a través del cual se articulan prácticas estructurales del día a día, adquiriendo así una significación fundamental para el devenir cotidiano de los usuarios. El móvil tiene para el usuario un significado más allá del de una herramienta de comunicación. Se ha convertido en un aparato que mantiene y vehicula muchos aspectos de las vidas diarias de las personas, que son intercalados con constantes respuestas emocionales.

En el análisis de la relación cotidiana con el teléfono móvil, una de las principales cuestiones que podemos concluir, a partir del trabajo de campo realizado, es que las emociones están presentes, cosidas a las prácticas de los usuarios. Así, los significados

y sentidos que los teléfonos móviles tienen para sus usuarios están impregnados de afectos. El propio aparato evoca sentidos emocionales, a lo que hay que sumar el contenido afectivo con el que el usuario lo llena. El teléfono móvil acaba impregnándose de emociones que son creadas, vividas y revividas a través de la experiencia cargada y acumulada en el dispositivo. Tal y como Vincent (2011) destaca en su trabajo, el contacto con las emociones que atraviesan el móvil, que están almacenadas en él, asociadas a él, es lo que aflora en el análisis del apego emocional a los móviles.

La variedad de emociones que los usuarios de teléfono móvil experimentan en sus prácticas cotidianas es amplia. La interacción directa con el aparato tecnológico, plasmada en la creación de rutinas en torno al dispositivo y lo que este significa, tanto en términos de herramienta tecnológica como de *locus* personal, despliegan diferentes sentidos afectivos y valores emocionales que los usuarios experimentan y gestionan en su día a día, llegando incluso a desarrollar estrategias para manejar algunas de esas emociones. Los usuarios experimentan comodidad, frustración, nostalgia o estrés en su relación cotidiana con el teléfono móvil, y este acaba adquiriendo una significación única, se convierte en “mi móvil”. Así, la significación emocional que el móvil acaba adquiriendo pone de manifiesto la profundidad del anclaje e integración de los móviles en la vida cotidiana de sus usuarios.

Estos apuntes sobre el apego emocional a los teléfonos móviles nos indican la necesidad de seguir profundizando en este análisis, de cara a comprender mejor los patrones emocionales, dinámicas emocionales y dimensiones afectivas del uso de teléfonos móviles, lo que contribuiría a entender mejor cómo los teléfonos móviles se han “instalado” en la vida cotidiana, ocupando un espacio físico y simbólico esencial.

Bibliografía

- BEN-ZE'EV, A. (2000). *The subtlety of emotions*. Cambridge: The MIT Press.
- BERKER, T.; HARTMANN, M.; PUNIE, Y.; WARD, K. (2006). “Introduction”. En: *Domestication of media and technology*. Maidenhead (UK): Open University Press, pp. 1-17.
- DAMASIO, A. (1994). *Descartes' error: emotion, reason, and the human brain*. New York: Putman's.
- DE SOUZA E SILVA, A. (2006). “Interfaces of Hybrid Spaces”. En KAVOORI, A.; ARCENEUX, N. (eds.). *The cell phone reader. Essays in social transformation*. New York: Peter Lang, pp. 19-43.
- ELSTER, J. (1999). *Alchemies of the Mind: Rationality and the Emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- FORTUNATI, L. (2009). “Old and new media, old emotion”. En VINCENT, J.; FORTUNATI, L. (eds.). *Electronic emotion. The mediation of emotion via information and communication technologies*. Bern: Peter Lang, pp. 35-62.

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana

- FORTUNATI, L.; VINCENT, J. (2009). "Introduction". En VINCENT, J.; FORTUNATI, L. (eds.). *Electronic emotion. The mediation of emotion via information and communication technologies*. Bern: Peter Lang, pp. 1-31.
- HARTMANN, M. (2013). "From domestication to mediated mobilism". *Mobile Media & Communication*. Vol. 1, núm. 1, pp. 42-49. <https://doi.org/10.1177/2050157912464487>
- HÖFLICH, J.R. (2009). "Mobile phone calls and emotional stress". En: Vincent, J.; FORTUNATI, L. (eds.). *Electronic emotion. The mediation of emotion via information and Communication Technologies*. Bern: Peter Lang, pp. 63-83.
- KATZ, J.E.; AAKHUS, M. (2002) (eds.). *Perpetual contact. Mobile communications, private talk public performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- LASÉN, A. (2004). "Affective technologies: emotions and mobile phones". *Receiver*. Núm. 11, pp. 1-8.
- LASÉN, A. (2005). *Understanding mobile phone users and usage*. Newbury: Vodafone Group.
- LASÉN, A. (2009). "Tecnologías afectivas: de cómo los teléfonos móviles participan en la constitución de subjetividades e identidades". En: GATTI, G.; MARTÍNEZ DE ALBÉNIZ, I.; TEJERINA, B. (eds.). *Tecnología, cultura experta e identidad en la sociedad del conocimiento*. Bilbao: Universidad del País Vasco, pp. 215-248.
- LASÉN, A. (2011). "Mobiles are not that personal: the unexpected consequences of the accountability, accessibility and transparency afforded by mobile telephony". En: LING, R.; CAMPBELL, R.S. (eds.). *The mobile communication research series: volume II, Mobile communication: bringing us together or tearing us apart?* Piscataway (NJ): Transaction Books, pp. 83-105.
- LICOPPE, C. (2004). "Connected presence: the emergence of a new repertoire for managing social relationship in a changing communication technospace". *Environment and Planning D: Society and Space*. Vol. 22, núm. 1, pp. 135-156. <https://doi.org/10.1068/d323t>
- LING, R. (2012). *Taken for grantedness: the embedding of mobile communication into society*. Cambridge: MIT Press.
- LING, R. (2014). "Theorizing mobile communication in the intimate sphere". En: GOGGIN, G.; HJORTH, L. (eds.). *Routledge companion to mobile media*. New York: Routledge, pp. 32-41.
- MAIZ, R. (2011). "The political mind and its other". En: ENKELÉN-JORGE, M.; IBARRA GÜELL, P.; MORENO DEL RÍO, C. (eds.). *Politics and Emotions: The Obama Phenomenon*. Wiesbaden: VS Verlag, pp. 29-70. https://doi.org/10.1007/978-3-531-93201-9_2
- MEYROWITZ, J. (1985). *No sense of place: the impact of electronic media in social behaviour*. New York: Oxford University Press.
- NUSSBAUM, M. (2001). *Upheavals of thought: the intelligence of emotions*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511840715>
- PELLEGRINO, G. (2009). "Learning from emotions towards ICTs: boundary crossing and barriers in technology appropriation". En: VINCENT, J.; FORTUNATI, L. (eds.) (2009). *Electronic emotion. The mediation of emotion via information and Communication Technologies*. Bern: Peter Lang, pp. 207-230.
- SILVERSTONE, R. (1994). "Domesticating the revolution: information and communication technologies and everyday life". En: MANSELL, R. (ed.). *Information, control and technical change*. London: ASLIB, pp. 221-233.
- STEARNS, P.N. (2008). "History of emotions. Issues of change and impact". En: LEWIS, M.; HAVILAND-JONES, J.M.; BARRET, L.F. (eds.). *Handbook of emotions*. New York: The Guilford Press, pp. 17-31.
- SUGIYAMA, S. (2009). "Decorated mobile phones and emotional attachment for Japanese youth". En: VINCENT, J.; FORTUNATI, L. (eds.). *Electronic emotion. The mediation of emotion via information and Communication Technologie*. Bern: Peter Lang, pp. 85-103.
- SUGIYAMA, S. (2013). "Melding with the self, melding with relational partners, and turning into a quasi-social robot: a Japanese case study of people's experiences of emotion and mobile devices". *Intervalla*. Vol. 1 [artículo en línea]. [Fecha de consulta: 11/02/2016]. http://www.fus.edu/intervalla/images/pdf/7_sugiyama.pdf
- TURNER, J.H. (2009). "The sociology of emotions: basic theoretical arguments". *Emotion Review*. Vol. 1, núm. 4, pp. 340-354. <https://doi.org/10.1177/1754073909338305>
- TURNER, J.H.; STETS, J.E. (2005). *The sociology of emotions*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511819612>
- TURNER, J.H.; STETS, J.E. (2006). "Sociological theories of human emotions". *Annual Review of Sociology*. Núm. 32, pp. 25-52. <https://doi.org/10.1146/annurev.soc.32.061604.123130>
- VINCENT, J. (2009). "Emotion, my mobile, my identity". En: VINCENT, J.; FORTUNATI, L. (eds.). *Electronic emotion. The mediation of emotion via information and communication technologies*. Bern: Peter Lang, pp. 187-206.
- VINCENT J. (2010). "Me and my mobile phone". En: FORTUNATI, L.; VINCENT, J.; GEBHARDT, J.; PETROVIC, A.; VERSHINSKAYA, O. (eds.). *Interacting in broadband society*. Frankfurt: Peter Lang, pp. 143-159.
- VINCENT, J. (2011). *Emotion in the social practices of mobile phone users* [artículo en línea]. [Fecha de consulta: 17/11/2014]. <http://epubs.surrey.ac.uk/770244/>.

<http://digithum.uoc.edu>

Sobre el apego emocional a los teléfonos móviles en la vida cotidiana

Lucía Merino Malillos

Investigadora Postdoctoral Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
lucia.merino@ehu.eus

Lucía Merino Malillos es investigadora postdoctoral en el departamento de Sociología II de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, donde desarrolla su proyecto de investigación postdoctoral sobre los usos cotidianos del teléfono móvil. Ha sido investigadora visitante en la Universidad de Loughborough (Reino Unido), en la Universidad Libre de Berlín y en el Programa McLuhan de la Universidad de Toronto. En 2010 defendió su tesis doctoral "Nativos digitales: una aproximación a la socialización tecnológica de los jóvenes", bajo la dirección del doctor Javier Echeverría, por la que obtuvo el premio Injuve de tesis doctorales en ese mismo año.

Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea
Barrio Sarriena s/n
48940 Leioa
Bizkaia



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**