

# Usos sociales de *WhatsApp* que realizan jóvenes cubanos

*Social uses of WhatsApp carried out by young Cubans*

*Usos sociais do WhatsApp realizados por jovens cubanos*

**Razón  
y Palabra**

e-ISSN: 1605 -4806

VOL 26 N° 113 enero - abril 2022 Monográfico pp. 202-215

Recibido 29-01-2022 Aprobado 28-04-2022

**Guadalupe Alarcó Estévez**

Cuba

Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas

[lupita950408@gmail.com](mailto:lupita950408@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5951-6613>

## Resumen

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especialmente Internet y las plataformas digitales, no son simples herramientas, pues poseen significados que reflejan una posición relevante en los procesos de socialización, por su influencia en las prácticas de los sujetos y su potencial contribución en acciones transformadoras. Se hace necesario por tanto, conocer más en profundidad el escenario digital, trascender la simple interacción y analizar los procesos de apropiación, gestión de la información, comunicación, producción de contenido y las prácticas que realizan los sujetos. El propósito del estudio es caracterizar los usos sociales de WhatsApp que realiza un grupo de jóvenes cubanos. La estrategia de estudio fue del tipo exploratorio-descriptivo con una metodología cualitativa, mediante el método de estudio de casos múltiples y a partir de la integración de varias técnicas. Los resultados evidencian una transformación en las prácticas cotidianas de los(as) jóvenes, relacionado con una diversificación de las formas de desarrollo y mantenimiento de relaciones sociales, reorganización espacio-temporal de las actividades y una articulación online-offline, donde median las desigualdades juventud-tecnologías, marcadas por factores individuales, políticos, tecnológicos, económicos y sociales.

**Palabras claves:** usos sociales, WhatsApp, jóvenes y tecnologías

**Abstract**

Information and Communication Technologies, especially the Internet and digital platforms, are not simple tools. They have acquired a relevant role in the framework of socialization processes, due to their influence on the practices of subjects and their potential contribution in transforming actions. Therefore, it is necessary to learn more about the digital scenario, transcending the simple interaction with these tools and analyzing the processes of appropriation, information management, communication, content production and the practices carried out by the subjects. The principal objective of the study is to characterize the social uses of WhatsApp carried out by a group of young Cubans. The study follows an exploratory-descriptive type with a qualitative methodology, through the multiple case study method and from the integration of several techniques. The results show transformations in the daily practices of young people, related to the variation in the forms of development and maintenance of social relations, space-time reorganization of activities and an online-offline articulation, where aspects related to youth-technology inequalities, marked by individual, political, technological, economic and social factors.

**Keywords:** social uses, WhatsApp, youth and technology

**Resumo**

As Tecnologias de Informação e Comunicação, especialmente a Internet e as plataformas digitais, não são ferramentas simples, pois possuem significados que refletem uma posição relevante nos processos de socialização, por sua influência nas práticas dos sujeitos e sua potencial contribuição em ações. Por isso, é preciso conhecer mais sobre o cenário digital, transcender a simples interação e analisar os processos de apropriação, gestão da informação, comunicação, produção de conteúdo e as práticas realizadas pelos sujeitos. O objetivo do estudo é caracterizar os usos sociais do WhatsApp realizados por um grupo de jovens cubanos. A estratégia de estudo foi do tipo exploratório-descritivo com metodologia qualitativa, por meio do método de estudo de casos múltiplos e a partir da integração de diversas técnicas. Os resultados mostram uma transformação nas práticas cotidianas dos jovens, relacionada a uma diversificação das formas de desenvolvimento e manutenção das relações sociais, reorganização espaço-temporal das atividades e uma articulação online-offline, onde mediam as desigualdades juvenis, por fatores individuais, políticos, tecnológicos, econômicos e sociais.

**Palavras-chave:** usos sociais, WhatsApp, jovens e tecnologias

## Introducción

La creciente expansión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y especialmente Internet, está configurando formas de organización, prácticas y dinámicas en las relaciones sociales a partir de espacios de interacción social que trascienden los tradicionales.

La mirada sobre este nuevo escenario digital debe trascender la simple interacción con estas herramientas y abarcar las “maneras de hacer” (De Certeau, 1996), los procesos de apropiación, gestión de la información y la comunicación, la producción de contenido y las prácticas que realizan los sujetos. Lo anterior remite al estudio de los “*Usos sociales*”, como categoría de análisis válida para acercarse a la complejidad del vínculo sujeto-tecnología, entendiéndola como:

Un conjunto de “maneras de hacer” asociado a un sistema de prácticas que integra la capacidad de (re)apropiación, aprovechamiento y transformación de artefactos y/o procesos culturales en un lugar y un momento determinados histórica y socialmente. Este sistema de prácticas está mediado por esquemas de significación socioculturalmente articulados (Jiménez, 2014, p. 19-20).

La trayectoria de los estudios y sistematizaciones en torno a los usos y su determinación social, se ha movido desde una mirada a la tecnología en un sentido instrumental hasta aquellas visiones más integrales que ven la relación sujeto-tecnología en un sentido sociocultural, que busca complementarlo con el carácter simbólico de lo tecnológico y las características de los usuarios. Se mueve hacia el interés en las condiciones en que se producen las prácticas de los sujetos en los escenarios digitales mediado por múltiples factores que impactan en las dinámicas cotidianas.

A pesar de las evidencias existentes, aún se precisan aproximaciones complementarias, capaz de profundizar en las dimensiones del objeto de estudio y aproximarse a las prácticas de los sujetos en los escenarios virtuales, dadas por sus posibilidades de interactuar y producir contenido, a partir de factores situados socioculturalmente, que influyen en la construcción de significados alrededor de estas herramientas y repercuten en su cotidianidad. Es por ello, que la investigación que se presenta se propuso abordar el tema de los Usos Sociales de WhatsApp que realiza un grupo de jóvenes cubanos.

Dicho esto, se plantean dos interrogantes fundamentales que responden a la pertinencia del presente estudio en nuestro contexto: ¿Por qué orientar el estudio a la plataforma WhatsApp? y ¿Por qué dirigir la atención sobre los jóvenes?

A pesar de las deficiencias que todavía persisten en Cuba para el acceso masivo a Internet, su utilización en nuestro país es un fenómeno que se hace cada vez más visible y que promueve usos más heterogéneos y sistemáticos de los servicios online, particularmente en las plataformas digitales, como es el caso de WhatsApp que hoy compete con Facebook en relación a su empleo por los cubanos y suma 2000 millones de usuarios en todo el mundo (Cubadebate, 2020), llevándose el protagonismo del mercado virtual

comunicativo (Suárez, 2018). Según investigaciones realizadas en los últimos años, es la aplicación de mensajería más empleada por las personas en la actualidad (Candale, 2017) y Cuba se acerca cada vez más a esta realidad.

Existe un impacto progresivo de la aplicación en la vida de las personas, pues cada vez son más los que adoptan esta forma de comunicación, lo que indica la necesidad de su abordaje desde disímiles perspectivas, a decir, psicológica, social, lingüística, educativa, entre otras (Fuentes, García y Aranda, 2017).

A pesar de las limitaciones propias del contexto en materia de tecnología, el grupo juvenil reproduce dinámicas que los ubican también como protagonistas en los usos de plataformas digitales, especialmente WhatsApp y se valen de variadas estrategias que les permiten cumplir con el deseo de conectarse a internet y estar activo en la red. “Los jóvenes cubanos se han apropiado de manera personal y colectiva del sistema tecnológico contemporáneo” (Domínguez et al. 2012, p. 64).

Es así que, adquiere sentido analizar las interacciones y “maneras de hacer” (De Certeau, 1996) en este espacio, donde emergen procesos de significación y resignificación de las prácticas sociales cotidianas de jóvenes cubanos, de ahí la pertinencia de orientar el estudio en esta línea temática. Conocer esas prácticas asociadas a la apropiación y aprovechamiento de estos escenarios virtuales y el papel de esas significaciones puede ser información útil a considerar en el diseño de políticas públicas inclusivas en relación con las juventudes y las TIC.

## **Metodología**

Se utiliza una metodología cualitativa para dar solución a la problemática de investigación, con énfasis en los significados subjetivos construidos por los(as) jóvenes en cuanto a los usos sociales de WhatsApp, a través de sus percepciones y experiencias propias, lo que permite una descripción, comprensión, análisis e interpretación del tema objeto de estudio. No se procura una generalización de los resultados obtenidos, pues los casos analizados no son representativos desde el punto de vista estadístico.

Respecto al método de investigación, se vale del estudio de casos múltiples, como proceso de búsqueda de información a partir del análisis de los casos de interés. Mediante este diseño se emplean varios casos únicos a la vez, con el propósito de explorar y caracterizar los usos sociales de WhatsApp. La muestra (intencional y no probabilística) se conforma por un veinte jóvenes de La Habana, diferentes entre sí pero que todos acceden de una u otra forma a la plataforma aunque muestran vivencias particulares, por lo cual es pertinente emprender un análisis personalizado a cada individuo que permita luego, la necesaria contrastación de las evidencias parciales de sus experiencias. Esto posibilita una riqueza en la información, mayor elaboración e interpretación de la misma.

Como instrumento se construyó un cuestionario autoadministrado que explora los usos sociales de WhatsApp, siendo esta también la vía por la cual se les hizo llegar a los sujetos. Este consta de 30 ítems que exploran las diferentes dimensiones de la categoría

objeto de estudio mediante preguntas cerradas dicotómicas, de listado de respuestas, semicerradas y abiertas.

Entre las técnicas empleadas se sitúa una entrevista semi-estructurada, complementaria al cuestionario, para precisar determinada información, con preguntas intencionadas y un diseño flexible que posibilita incluir nuevas interrogantes según las respuestas de los(as) entrevistados (as). Su utilización permite un acercamiento a la singularidad de cada sujeto y aporta una mayor profundidad de significado en los datos.

## **Resultados y discusión**

El estudio de los usos sociales, especialmente de WhatsApp, remite al interés por investigar el impacto y las reconfiguraciones en las relaciones sociales de algunos jóvenes y los espacios en que estas se dan, los cuales están mediados por este recurso tecnológico. En lo adelante se exponen las particularidades que caracterizan los usos sociales de WhatsApp según las experiencias de un grupo de jóvenes cubanos.

Las condicionantes de los usos influyen en la relación que cada sujeto establece con el medio tecnológico y el sentido de la interacción que supone para ellos. En cuanto a estos factores de carácter individual, se trata de un grupo heterogéneo. Parte de estos jóvenes valoran sus conocimientos y habilidades en el manejo de WhatsApp entre un nivel medio y alto. En el caso de los primeros se debe al uso reducido que hacen de la aplicación, solo como medio de comunicación; porque no conocen todas sus utilidades y tampoco les interesa o debido al poco tiempo usándola. En cambio, el resto, argumenta conocer y manejar todas las opciones que ofrece WhatsApp y poseen experiencia haciendo uso de sus bondades.

Se ratifican los resultados de otras investigaciones (Barceló, 2019; Cárdenas et. al, 2017; Juventud y tecnologías, 2018) referentes al aprendizaje en el manejo de las TIC en jóvenes cubanos(as), predominando la forma auto-dictada en las tres cuartas partes del total, los(as) cuales poseen gran conocimiento de la misma. En este sentido, tener en cuenta que el aprendizaje puede ser en buena medida un proceso intuitivo y basado en las interacciones o experiencia del usuario (Barceló, 2019). De igual forma, ocho de los(as) jóvenes se han valido de la ayuda de familiares y amigos. Este acompañamiento alude a un uso más instrumental y técnico de la plataforma.

En la relación entre las motivaciones y los usos, las primeras tienen que ver con los estímulos que impulsan a los sujetos a vincularse con la plataforma, pero se refuerzan y/o modifican a partir de las propias prácticas. De ahí que existan, motivaciones que incitan al uso y motivaciones en el momento del uso (González, 2015). Dicho esto, se observan similitudes en los criterios de la muestra, del total de jóvenes, dieciséis describen claramente a WhatsApp como una herramienta para la comunicación y el intercambio, lo que se corresponde con el principal motivo por el cual la mayoría comenzó a utilizarla (para contactar con familiares y amigos). Otro de las motivaciones de los encuestados tiene que ver con el entretenimiento, fines profesionales, mantenerse informado, con

un propósito educativo, para establecer nuevas relaciones sociales y en menor número, con un fin comercial y para participar en debates políticos, económicos y culturales. Se evidencia una correspondencia con alguno de los hallazgos de Domínguez et al. (2012), en cuanto a las motivaciones más frecuentes para el uso de redes sociales en la juventud cubana.

Igualmente, al referirse a WhatsApp, destacan su carácter privado, utilidad, comodidad o fácil manejo, oportunidad de una comunicación más económica y su visión como red social por las posibilidades de interacción con otros, como espacio que favorece la socialización. Se ratifica lo planteado por Fernández (2013), quien refiere el impacto de la plataforma en la modificación de las relaciones sociales y su similitud con una red social, pues su funcionamiento propicia el sentimiento de pertenencia grupal, el contacto continuo y una cómoda experiencia de interacción. Además, en el caso de los(as) jóvenes, simboliza la vigencia y confirmación de su existencia (Megías y Rodríguez, 2014) y propicia la construcción y desarrollo de la identidad personal y grupal.

Se observan semejanzas referidas a la cuestión tecnológica, como otra de las condicionantes que influyen en los modos de uso y se fortalecen los hallazgos de otras investigaciones en lo referente a la frecuencia y tiempo del uso de WhatsApp por jóvenes (Barceló, 2019; Ixcot, 2017). En ese sentido, quince de los veinte sujetos se conectan diariamente, el resto cada vez que tiene la posibilidad y una o dos veces por semana. Casi la totalidad (19) mediante datos móviles y algunos además a través de las Zonas Wifi (2) y la conexión Nauta Hogar (1). Respecto a la calidad del acceso a internet es valorada entre buena (11), regular (6) y solo en tres casos de excelente. El tiempo de conexión varía, aunque en la mayor parte de los casos oscila entre una hora y más de cinco horas. Señalar las diferencias con el estudio del CESJ (Juventud y tecnologías, 2018), en el que la mayoría de adolescentes y jóvenes cubanos (78,2%) refirieron conectarse a internet mayormente a través del teléfono móvil pero solo cuando tienen la posibilidad (51,1%) y desde las zonas wifi (85,4%). Con lo cual, el aumento del uso del móvil y especialmente de WhatsApp, se debe fundamentalmente, entre otras razones, a las nuevas posibilidades de acceso a la red de redes por datos móviles, que pone en evidencia la influencia del factor cultural y tecnológico, en relación con lo individual.

Los gastos de internet son asumidos en la mayoría de los casos por ellos(as) mismos(as), por los padres, familiares y amigos en el exterior que le recargan el móvil o por la pareja. Destacar que cuatro de los veinte jóvenes cuentan con todas estas posibilidades o al menos tienen a alguien además de sí mismos que cubre su consumo de internet. Es perceptible que su poder adquisitivo o situación socioeconómica personal o familiar les permite costear la conexión, lo que demuestra la capacidad de autogestión económica de los(as) jóvenes en función de sus necesidades de información y comunicación. Los contextos inmediatos y las situaciones que determinan el lugar y el momento de la conexión se encuentran en relación directa con la condicionante tecnológica, según la vía de acceso, el tiempo y frecuencia de conexión, cualquier entorno y momento durante el día se constituye como un escenario de acceso de los usuarios estudiados, dada también

por la utilización sistemática de WhatsApp en la organización y gestión de las rutinas diarias.

Entre las principales condicionantes que pueden facilitar u obstaculizar los usos de WhatsApp, los(as) jóvenes mencionan, el poder adquisitivo para adquirir un teléfono móvil con las características para acceder a internet ; las características personales, entre ellas las competencias digitales y situación socioeconómica individual; las peculiaridades del contexto, a decir, la capacidad de mayor conectividad del país a partir de un desarrollo de la infraestructura tecnológica, aunque aún insuficiente y las posibilidades de acceder a esta; así como, las características de la propia plataforma.

Por otro lado, la utilización de los recursos de esta aplicación está determinada por la visión particular de cada usuario, con respecto a sus necesidades y los usos que hacen de las distintas herramientas. WhatsApp se constituye como un espacio de socialización en el que se desarrollan procesos participativos y de interacción que requieren del dominio de los aspectos tecnológicos y que hace la comunicación más fácil y rápida, a pesar de las limitaciones físicas.

Las prácticas identificadas por los(as) jóvenes revelan que, WhatsApp es una herramienta fundamental para la comunicación e interacción con otros, para obtener información, un recurso para el y de gran utilidad para cuestiones educativas y laborales, lo que confirma los resultados de otras aproximaciones (Barceló, 2019; Cárdenas et. al 2017; Juventud y tecnologías, 2018; López, 2009; López y Anaya, 2016; López, 2017; Oramas, 2016). Estas se constituyen como motivaciones de uso y prácticas habituales de estos(as) jóvenes que según se observa, permanecen invariables en comparación con los motivos iniciales, contrario a lo que sucede en demás estudios (Jiménez, 2014; Oramas, 2016). Otra de las prácticas tienen que ver con participar en grupos, colectivos y comunidades, establecer nuevas relaciones sociales y crear proyectos cuestiones que están contenidas en alguno de los usos antes mencionados; subir fotos y videos a los estados como una de las opciones que brinda de esta aplicación y por último, en menor medida, los usos orientados a la participación en debates políticos, económicos y culturales. La comunicación es el motivo fundamental por el que acceden a la red, el resto de las acciones se someten a esta.

Se pudo evidenciar que los chats (privado y/o grupales) y los estados son los espacios más útiles que aluden a los principales usos de WhatsApp por los(as) jóvenes cubanos, según los entrevistados. El primero resulta el más utilizado, al permitir una comunicación más personal, privada, directa, segura; seguido de los chats en grupos, que facilitan un diálogo grupal, permite intercambiar a la vez sobre temas o cuestiones que le competen a varias personas y satisfacer determinadas necesidades. Algunos de los argumentos que así lo demuestran:

“Te puedes comunicar directamente con familiares y amigos”

“Porque se satisfacen necesidades por estos grupos”

“Los chats son el objetivo de la apk y los estados estimulan las conversaciones”

En relación a la última idea, los estados se constituyen como un espacio para expresar

determinada postura, pensamientos, estados emocionales, sentimientos, brindar información u orientación sobre temas diversos de actualidad, reflejar lo que está sucediendo en sus vidas, también como un espacio para el humor (“poner memes”) y que trasciende la comunicación verbal, pues depende de la interpretación que pueda hacer el otro a partir de lo que observa, cuestión subjetiva, que puede resultar favorable o desfavorable. Se reconoce además como el medio para ciertas manifestaciones de cyberbullying, lo que alerta sobre los usos que hacen algunos(s) jóvenes de estos espacios y la necesaria educomunicación para potenciar una relación responsable con las tecnologías. Los dos últimos elementos coinciden con las experiencias negativas identificadas.

En cuanto al uso de los tipos de contenidos, se aprovechan las utilidades de la plataforma y está vinculado con alguna de las condicionantes ya mencionadas, específicamente con el acceso a la infraestructura necesaria y la relación calidad- precio del servicio. Aunque paulatinamente han ido disminuyendo los costos de los paquetes de internet móvil, aún resultan elevados para gran parte de la población, esto impide que se puedan utilizar positivamente todas las bondades de WhatsApp, al menos como quisieran.

En los intercambios de estos jóvenes a través de WhatsApp, prevalecen diversas temáticas. En el caso particular de los grupos, teniendo en cuenta su variedad, los temas giran en torno a experiencias personales o compartidas, cuestiones cotidianas de la vida de sus miembros, aspectos académicos o relacionados con el trabajo, el ocio, el deporte, la cultura y temas sociales de actualidad. Sobre esto último, es un espacio donde se circula o se transmite cualquier tipo de información, incluso algunas poco confiables que no se derivan de fuentes oficiales y que generan determinado impacto psicológico producto de la desinformación, cuestión vivenciada negativamente por una de las sujetos en relación con los usos de la aplicación.

La dinámica al interior de estos grupos es favorable, participativa y de distribución de contenidos, según la mayoría (15), se toman decisiones de conjunto respecto algo, logran ponerse de acuerdo y las opiniones son tomadas en cuenta. En sentido general, los debates en WhatsApp, ya sea en espacios privados o grupales, tienen que ver fundamentalmente con cuestiones personales o familiares, experiencias de la vida cotidiana, entretenimiento y laborales o académicos. A continuación algunas de las frases de los sujetos que evidencian lo hasta aquí expuesto.

“Se tratan temas de dinámicas de los grupos, recordar viejos tiempos, temas sociales que surgen, organizar proyectos”

“Cualquier tema”

“Se hablan cosas de la vida cotidiana”

“Información del centro de estudios, temas cotidianos, temas de actualidad”

“Trabajo, estudio, planes recreativos”

De igual forma, este grupo de jóvenes identifican un conjunto de beneficios y limitaciones que dan cuenta del significado que tiene para ellos WhatsApp y que se relacionan con las prácticas que realizan. En principio, sus ventajas son disímiles aunque se asocian

fundamentalmente con la facilidad de manejo de la aplicación, la rapidez e inmediatez de la comunicación y el contacto con otros, así como el intercambio de cualquier tipo de información o contenido; estas coinciden con algunas de las identificadas por los(as) jóvenes en varios acercamientos realizados (Barceló, 2019; Caro, 2015; Domínguez et al. 2012). Se precisa además, su relativo carácter económico, su utilidad para actividades diversas; se constituye como un recurso para el entretenimiento y gestionar cuestiones de la cotidianidad.

Las desventajas tienen que ver con, la pérdida de la comunicación cara a cara y su desplazamiento al universo online, carácter más superficial de las relaciones, mayores gastos económicos al adquirir los paquetes de internet para datos móviles, especialmente ante el confinamiento, donde los usos de WhatsApp se han potenciado, además es una fuente de distracción y crea adicción.

El resto de los beneficios y limitaciones se relacionan particularmente con las utilidades de la aplicación y el modo de empleo de los espacios, contenidos y estructura de la plataforma. En cuanto a lo primero, se refiere su diversidad de formas de comunicación mediante diferentes formatos y la posibilidad de dar a conocer información mediante los estados; interactuar con varias personas al mismo tiempo y compartir cualquier tipo de contenido de forma ilimitada. En sentido negativo destacan la necesidad de actualización de la aplicación cada cierto tiempo, lo que supone gastos adicionales; códigos de seguridad poco fiables; límite de capacidad de los grupos, los clips de videos u otros archivos que se envían; no se pueden bloquear los estados para ahorrar datos móviles y al mismo tiempo tampoco se pueden descargar; no se permite compartir aplicaciones; se cuestiona su carácter privado una vez que cualquier persona desconocida puede escribir sin autorización al pertenecer a un mismo grupo pues la información del contacto es visible, por lo que también pueden agregar alguien a otro grupo sin previa autorización.

El sentido de las apropiaciones, que da cuenta del uso social de este medio, tiene que ver con las maneras en que los(as) jóvenes hacen suya esta plataforma y la incorporan a las dinámicas cotidianas. Se puede apreciar que WhatsApp no está separado de la vida de los sujetos fuera del espacio virtual, pues lo tienen incorporado a sus modos de comunicarse y gestionar sus actividades. Tanto es así que, estos usuarios consideran que les permite interactuar con familiares, amigos y colegas, geográficamente distantes, facilita un contacto más rápido y fácil con cualquier persona; se constituye como una herramienta para prolongar las relaciones sociales, este argumento es el más referido y una de las principales motivaciones de uso, que se corresponden con la principal experiencia positiva y con los resultados de otras investigaciones (Barceló, 2019; Juventud y tecnologías, 2018; García et al. 2013; Ixcot, 2017; López y Anaya, 2016; López, 2017). Otras de las vivencias favorables tienen que ver con el teletrabajo o estudio online, el acceso a cursos online para la superación profesional o como afición y para la compra de productos de primera necesidad (siendo también este un espacio que se abre al mercado informal), particularmente en las condiciones de la actual pandemia COVID-19.

De igual forma, algunos dedican varias horas al día a la utilización de la aplicación y les posibilita además, hacer gestiones y resolver situaciones cotidianas sin salir de la comodidad y bajo consumo de la aplicación; intercambiar sobre temas diversos, especialmente de estudio o trabajo de forma rápida, provechosa y mantenerse informado, incluso en uno de los casos le ha permitido conocer mejor a otras personas. Se va configurando una nueva relación entre internet y las personas a partir de una situación de conectividad permanente, estar online mediante móviles y plataformas se ha convertido en una necesidad social y laboral (Serrano, 2014). Se ha creado un contexto donde la constante interacción con medios digitales es parte de la vida cotidiana de los jóvenes (Buckingham y Martínez-Rodríguez, 2013 citado por Del Barrio y Ruíz, 2017).

Señalar además, la importancia y el incremento del uso de esta aplicación ante el confinamiento, durante la pandemia (Covid-19), facilitando el intercambio de información académica, el teletrabajo y la comunicación con otros, con un mayor desplazamiento de las interacciones de lo físico al espacio online.

Como se ha podido ver los(as) jóvenes han aprendido a combinar hábitos y actividades en conjunto con el uso de WhatsApp (Ixcot, 2017). Esta no solo se presenta como una herramienta tecnológica, sino que ha traspasado la esfera personal a lo académico, laboral y figura como espacio para la socialización y satisfacción de múltiples necesidades mediante la interacción con otros y da cuenta de procesos de auto-organización, decisiones democráticas, alianzas y estrategias de organización virtuales (en pequeños grupos).

Resulta relevante que los(as) jóvenes entrevistados(as) afirmen que los usos de las TIC y particularmente WhatsApp, generan diferencias en la juventud cubana. En ese sentido, pueden constituir indicadores de desigualdades sociales, el tipo de dispositivo móvil que poseas; el nivel socioeconómico que permita costear el servicio; las características individuales; el propio uso generalizado de WhatsApp entre los(as) jóvenes como principal vía de comunicación que desplaza a las formas más tradicionales y se extiende por todas las esferas de lo cotidiano, que en algunos casos incluso, alerta como posible indicador de exclusión social; la falta de infraestructura tecnológica que no permite una buena cobertura en determinadas zonas y se menciona además, las posibilidades actuales de acceder mediante las oficinas de telecomunicaciones a teléfonos móviles en moneda libremente convertible (MLC) lo que aumenta las diferencias, pues tampoco la mayoría de jóvenes pueden obtener divisas. A continuación, algunas de las expresiones de los(as) entrevistados(as) que evidencian lo antes expuesto:

“WhatsApp es la vía de comunicación en la mayoría de los jóvenes, donde está la información que necesitas. No estar en los grupos que se crean te ubica en desventaja. Ante la cuarentena se activaron estos grupos en las instituciones y no todos tenían estas posibilidades por lo que había que acudir también a otras alternativas”.

“Depende del poder adquisitivo y cuan seguido puedas comprar datos para estar en constante comunicación y si esto sucede poco estoy seguro que no estarías tan pegado en el grupo, no serías de los más populares. La capacidad adquisitiva se traduce en el

tiempo que estás conectado”.

“Se deben bajar los precios de los datos para que sea más accesible su uso, para que esté al alcance de los jóvenes”

“He visto gente que hacen sentir mal a otros por esa generalidad de que todo el mundo usa WhatsApp y esa persona que no lo tiene ya sea porque su teléfono no se conecta o porque no tiene el dinero”.

Son varias las investigaciones que alertan sobre la existencia de una brecha digital en las relaciones jóvenes-tecnologías. El Estado reconoce a las TIC y la conectividad como sector estratégico con alto impacto en el desarrollo socioeconómico del país y la elevación de la calidad de vida de los ciudadanos e intenta no reproducir brechas tecnológicas entre los grupos sociales, pero como se puede observar, las estrategias trazadas como parte del proceso de informatización de la sociedad son aún insuficientes y persisten deficiencias para el acceso masivo de los(as) jóvenes a estas tecnologías.

Se ha podido evidenciar en la mayoría una valoración crítica de la plataforma, pues su visión de la misma la atraviesan aspectos subjetivos y contextuales, relacionados con elementos económicos, tecnológicos, psicológicos y sociales, importantes para entender los usos y la forma en que se apropian de las tecnologías y promueven su empleo en esferas de la cotidianidad.

Las opiniones de los(as) jóvenes, recogen a su vez, algunas recomendaciones o acciones fundamentales, a partir de sus vivencias, que pudieran plantearse a nivel de país para reducir las diferencias y que les facilitaría los diferentes usos de WhatsApp. Se habla de, crear ofertas de internet móvil con mayor diversidad y precios más bajos; dar mayor acceso en las oficinas de telecomunicaciones a móviles con los requisitos de conexión; organizar talleres y charlas para socializar sus usos; adquirir infraestructura tecnológica que permita un mayor y mejor acceso, que sea también posible desde los centros de enseñanza; así como, establecer convenios de colaboración donde los(as) jóvenes tengan la oportunidad de acceder a la totalidad del servicio con la calidad requerida, desde sus propios méritos.

Estas son solo algunas recomendaciones, muy generales, que tienen de base las principales insatisfacciones de los(as) jóvenes relativas al uso de internet, específicamente WhatsApp, cuyo propósito es sugerir rumbos de acción que permitan colocar en el centro de la política de informatización de la sociedad, el reconocimiento de las desigualdades en este campo y un manejo de estas, que propicie mayor oportunidades a la población joven de utilizar esta herramienta tecnológica.

## **Conclusiones**

El estudio sobre los usos sociales de la plataforma WhatsApp, se refiere a prácticas de un grupo de jóvenes en el escenario digital, teniendo en cuenta sus particularidades y el contexto histórico, asumiendo una perspectiva sociocultural de la relación sujeto-tecnología en su condición instrumental –simbólica.

WhatsApp se consolida como una herramienta para la comunicación e interacción con otros, el entretenimiento, el estudio o trabajo, así como, la creación y mantenimiento de redes de relaciones dentro y fuera del espacio virtual. Todo ello redimensionado por factores individuales relacionados con características sociodemográficas, principalmente el poder adquisitivo o condición socioeconómica, las competencias tecnológicas de los sujetos y las motivaciones e intereses en relación a WhatsApp, además de otras condicionantes de carácter situacional y tecnológico. Entre las que más influyen, el tiempo y la calidad de la conexión, las posibilidades de acceso a la infraestructura tecnológica, el costo del acceso a internet y las propias características de la aplicación.

La utilización de sus recursos está determinado por la visión particular de cada sujeto, con respecto a sus necesidades y los usos que hacen de las distintas herramientas. Los(as) jóvenes realizan un aprovechamiento de la aplicación vinculado esencialmente a acciones como chatear y publicar estados. Predomina el empleo del texto escrito, imágenes y archivos de audio y la producción de contenido está determinada por los debates o intercambios en torno a experiencias personales o compartidas, cuestiones cotidianas de la vida de sus miembros, aspectos académicos, laborales, de ocio, el deporte, la cultura y temas sociales de actualidad, que se corresponden a su vez, con las principales motivaciones de uso.

El uso de WhatsApp ha transformado, en alguna medida, las prácticas cotidianas de la mayoría de los(as) jóvenes asociado fundamentalmente, con la variación de los modos de desarrollo y mantenimiento de las relaciones sociales, reorganización espacio-temporal del estudio, el trabajo u otras actividades de la cotidianidad, así como, una articulación entre los universos online y offline. Hay un reconocimiento de la generación de desigualdades sociales entre los(as) jóvenes a partir de los usos de WhatsApp marcado por factores individuales, tecnológicos, económicos y sociales.

## Referencias bibliográficas

- Arriaga, A., Marcellán Baraze, I., & González Vida, M. R. (2016). Las redes sociales: espacios de participación y aprendizaje para la producción de imágenes digitales de los jóvenes. *Estudios sobre educación*, 30, 197-216. doi:10.15581/004.30.197-216
- Barceló Abascal, L. (2019). Conectar con las TIC. Apropiación social de las TIC por un grupo de jóvenes habaneros y matanceros en 2019 (Tesis de licenciatura). La Habana: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.
- Candale, C. V. (2017). Las características de las redes sociales y las posibilidades de expresión abiertas por ellas. La comunicación de los jóvenes españoles en Facebook, Twitter e Instagram. Universidad de Bucarest. Recuperado el 28 de abril de 2020, de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6319192.pdf&ved=2ahUKEwiXjpP-qgNXpAhXtct8KHYKLBv4QFjABegQIAxAK&usg=AOvVaw3eUjHiXWmYdNI7v5\\_8JVfV](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6319192.pdf&ved=2ahUKEwiXjpP-qgNXpAhXtct8KHYKLBv4QFjABegQIAxAK&usg=AOvVaw3eUjHiXWmYdNI7v5_8JVfV)
- Cañizares Molinet, B. (2020). "Los teams". Un estudio desde las identidades sociales de los bosses (Propuesta de tesina para el Diplomado en Psicología Social). La Habana: Facultad de Psicología. Universidad de La Habana.
- Cárdenas Berrio, M. K., Paret Mesa, D., Campos Posada, R., & Campos Posada, G. E. (2017). Mediaciones en los usos sociales de Internet por estudiantes universitarios cubanos de Ciencias de la Información, Periodismo y Comunicación Social. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, XXVIII(2), 1-20. Recuperado el 28 de abril de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v28n2/rci1070.pdf>

- Caro, L. (2015). WhatsApp y la búsqueda de control de la situación informacional por parte de los jóvenes. *Sphera Publica*(15), 76-96. Recuperado el 22 de julio de 2020, de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://sphera.ucam.edu/index.php/sphera-01/article/download/251/234&ved=2ahUKEwjloOXyxYfrAhUInOAKHW5lC7oQFjABegQIBhAK&usg=AOvVaw0HjgcgT6F7SjbuVgND8Ukk>
- Cubadebate. (2020 de febrero de 12). WhatsApp alcanza los 2000 millones de usuarios. La Habana, Cuba. Recuperado el 28 de abril de 2020, de [http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/02/12/whatsapp-alcanza-los-2-000-millones-de-usuarios/&ved=2ahUKEwjh\\_PeigtXpAhXBdN8KHbV9ClkQ-FjACegQIDhAM&usg=AOvVaw27dNd-LfZliMEtr7sypM-N](http://www.cubadebate.cu/noticias/2020/02/12/whatsapp-alcanza-los-2-000-millones-de-usuarios/&ved=2ahUKEwjh_PeigtXpAhXBdN8KHbV9ClkQ-FjACegQIDhAM&usg=AOvVaw27dNd-LfZliMEtr7sypM-N)
- De Certau, M. (1996). La invención de lo cotidiano I. Artes de hacer. D.F, México: Universidad Iberoamericana. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Recuperado el 28 de abril de 2020, de [https://monoskop.org/images/2/28/De\\_Certeau\\_Michel\\_La\\_invencion\\_de\\_lo\\_cotidiano\\_1\\_Artes\\_de\\_hacer.pdf&ved=2ahUKEwjaw\\_DEgtXpAhVmTd8KHx2fBboQFjAAegQICChA-C&usg=AOvVaw0ijPwaUhXux3wt3zCBLmPc](https://monoskop.org/images/2/28/De_Certeau_Michel_La_invencion_de_lo_cotidiano_1_Artes_de_hacer.pdf&ved=2ahUKEwjaw_DEgtXpAhVmTd8KHx2fBboQFjAAegQICChA-C&usg=AOvVaw0ijPwaUhXux3wt3zCBLmPc)
- Del Barrio Fernández, A., & Ruíz Fernández, I. (2017). Hábitos de uso del WhatsApp por parte de los adolescentes. *INFAD Revista de Psicología*(1), 23-30. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n1.v2.915>
- Díaz, E., & Sokooh, F. (2013). Internet y las TIC en Cuba: notas para un debate sobre políticas públicas. *Temas*(74), 62-67.
- Domínguez García, M. I., Rego Espinosa, I., García Luna, F., & Moretón Espinosa, Y. (2012). Los medios de comunicación masiva y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Su papel en la socialización de adolescentes y jóvenes. La Habana: Grupo de Estudios sobre Juventud. Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas.
- Fernández Rodríguez, E. (2013). Yo no puedo vivir sin WhatsApp: Una investigación etnográfica. *Cuadernos de pedagogía*, 440, 20-23.
- Fuentes Gutiérrez, V., García Domingo, M., & Aranda López M. (2017). Grupos de clase; Grupos de WhatsApp. Análisis de las dinámicas comunicativas entre estudiantes universitarios. *Prisma Social* (18), 144-171. Recuperado el 11 de mayo de 2020, de <https://revistaprismasocial.es/article/view/1448/1660>.
- García Galera, M. C., & Del Hoyo Hurtado, M. (2013). Redes sociales, un medio para la movilización juvenil. *Zer*, 18(34), 111-125. Recuperado el 22 de julio de 2020, de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://core.ac.uk/download/pdf/230796001.pdf&ved=2ahUKEwius-J6wxYfrAhWtmOAKHQ9FBAMQFjAJegQIBBAB&usg=AOvVaw1py5dQPwJjW8Wbpbz6A-w3>
- García Galera, M. C., Alonso Seco, J., & Del Hoyo Hurtado, M. (2013). La participación de los jóvenes en las redes sociales: finalidad, oportunidades y gratificaciones. *Anàlisi Monogràfic*, 95-110. Recuperado el 11 de mayo de 2020, de <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://core.ac.uk/download/pdf/18417761.pdf&ved=2ahUKEwigqvLsg9XpAhXvhOAKHRxdCZYQ-FjACegQIAxAB&usg=AOvVaw3wTWoc34g45W9BhuLkDg0R>
- González Corrales, C. (17 de enero de 2018). ¿Cómo se relacionan los jóvenes con las nuevas tecnologías? La Habana, Cuba.: Agencia Cubana de Noticias. Recuperado de <http://www.acn.cu/cuba/31537-como-se-relacionan-los-jóvenes-con-las-nuevas-tecnologías>
- González Pérez, F. M. (2015). Cuando la realidad no es suficiente. Acercamiento a los usos sociales de los videojuegos en redes informales de La Habana (Tesis de licenciatura). La Habana: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.
- Guillén del Campo, M. (2017). Aproximación a las principales tendencias de consumo cultural de jóvenes cubanos rurales. *Alternativas cubanas en Psicología*, 5(15), 35-47. Recuperado el 28 de julio de 2020, de <http://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2017/08/alternativas-cubanas-en-psicologia-v5n15.pdf&ved=2ahUKEwi2kcG3rJzrAhWCjFkKHe5iB7QQFjAFegQIBRAH&usg=AOvVaw3V0EtQ-82hUzBieBRsDPTC>
- Ixcot Cojón, J. C. (2017). El uso de WhatsApp en la comunicación entre adolescentes (Tesis de licenciatura). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Recuperado el 11 de mayo de 2020, de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_1571.pdf&ved=2ahUKEwiZqbPihNXpAhUqhOAKHY-G9BuUQFjAAegQIBxAB&usg=AOvVaw2u2DCicTWxhKMZOLvJBE43](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1571.pdf&ved=2ahUKEwiZqbPihNXpAhUqhOAKHY-G9BuUQFjAAegQIBxAB&usg=AOvVaw2u2DCicTWxhKMZOLvJBE43)
- Jiménez Hernández, A. (2014). Me gusta compartir y comentar Facebook. Acerca de los usos sociales del SRS Facebook que realiza un grupo de jóvenes cubanos residentes en la Isla (Tesis de licenciatura). La Habana: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.
- Juventud y tecnologías. (7 de febrero de 2018). Juventud Rebelde. Obtenido de [www.juventudrebelde.cu/printed/2018/02/07/iespeciales.pdf](http://www.juventudrebelde.cu/printed/2018/02/07/iespeciales.pdf)

- López Cantos, F. (2017). WhatsApp. Hábitos de uso y construcción de identidad visual con mensajería móvil. *Icono* 14, 15(2), 70-91. doi:10.7195/ri14.v15i2.996
- López González, R. (2009). Acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los estudiantes universitarios de la universidad de la UNAM. Ponencia presentada al X Congreso Nacional de Investigación Educativa, Veracruz, México. Recuperado el 22 de julio de 2020, de [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/...tematica\\_14/.../0505-F.pdf&ved=2ahUKEwiGzcyjv4frAhVJeKwKHW5EB3oQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw2Up\\_jR-9VmnTIHP1-tiEmlD](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/...tematica_14/.../0505-F.pdf&ved=2ahUKEwiGzcyjv4frAhVJeKwKHW5EB3oQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw2Up_jR-9VmnTIHP1-tiEmlD)
- López González, R., & Anaya Rodríguez, R. (2016). Estudiantes universitarios interactuando en red: ¿nuevos escenarios de interacción, expresión y participación ciudadana? *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 38(1), 48-67. Recuperado el 22 de julio de 2020, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457545337004>
- Megías Quirós, I., & Rodríguez San Julián, E. (2014). Jóvenes y Comunicación. La impronta de lo virtual. Madrid, España: Centro Reina Sofía sobre Adolescencia y Juventud (CRS) - Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD). Recuperado el 11 de mayo de 2020, de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://boletines.prisadigital.com/Jovenes-y-comunicacion-2014.pdf&ved=2ahUKEwi1\\_dP7hNXpAhWid98KHTsqBscQFjACegQIBhAB&usg=AOvVaw16KB\\_mzvRBLXTkssWnkK\\_9](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://boletines.prisadigital.com/Jovenes-y-comunicacion-2014.pdf&ved=2ahUKEwi1_dP7hNXpAhWid98KHTsqBscQFjACegQIBhAB&usg=AOvVaw16KB_mzvRBLXTkssWnkK_9)
- Moras Puig, P. E. (2019). Consumos culturales, medios de comunicación y nuevas tecnologías en Cuba. En R. Radakovich, & A. E. Wortman, *Mutaciones del consumo cultural en el siglo XXI: tecnologías, espacios y experiencias* (págs. 41-64). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Teseo. Recuperado el 28 de julio de 2020, de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191024041031/Mutaciones\\_del\\_consumo.pdf&ved=2ahUKEwiJ9tHXrJzrAhVL2FkKHZ9fDIAQFjACegQIBBA-B&usg=AOvVaw1ezpk6bDhA0yJYtUuZdXdq](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20191024041031/Mutaciones_del_consumo.pdf&ved=2ahUKEwiJ9tHXrJzrAhVL2FkKHZ9fDIAQFjACegQIBBA-B&usg=AOvVaw1ezpk6bDhA0yJYtUuZdXdq)
- Oramas Pérez, S. (2016). Buscando Señal. Acerca de los usos sociales de la red WIFI\_ETECSA que realizan los usuarios que acceden desde el Parque de 51 en el municipio habanero de La Lisa (Tesis de licenciatura). La Habana: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana.
- Riverón Rodríguez, G., Delgado Tornés, A. N., Sánchez Martínez, Y., & Díaz Rosabal, E. M. (2019). El consumo digital en jóvenes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Granma, Cuba. *OLIMPIA*. Revista de la Facultad de Cultura Física de la Universidad de Granma, 16(56). Recuperado el 28 de julio de 2020, de <https://revistas.udg.co.cu/index.php/olimpia/article/download/919/1748/&ved=2ahUKEwj4qfSHrZzrAhWNzVvkKHdOYAO8QF-jABegQIBBAK&usg=AOvVaw39pT1ZKaJjJQKVDXkchKyt>
- Serrano Puche, J. (2014). Hacia una "comunicación slow": el hábito de la desconexión digital periódica como elemento de alfabetización mediática. *Trípodos*(34), 201-214. Recuperado el 22 de julio de 2020, de <https://www.researchgate.net/publication/281774008>
- Suárez Ramírez, J. C. (2018). WhatsApp: usos, dimensión emocional, beneficios y perjuicios en la vida de estudiantes universitarios. V Jornadas Iberoamericanas de Innovación Educativa en el Ámbito de las TIC y las TAC. Las Palmas de Gran Canaria. Recuperado el 28 de abril de 2020, de [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/52679/2/15.WhatsApp\\_usos\\_dimension.pdf&ved=2ahUKEwi5pMnEhdXpAhVmUd8KHUReAdwQFjAAegQIBBAC&usg=AOvVaw0i\\_vcZ7TRIg3B28wrTLAg2](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/52679/2/15.WhatsApp_usos_dimension.pdf&ved=2ahUKEwi5pMnEhdXpAhVmUd8KHUReAdwQFjAAegQIBBAC&usg=AOvVaw0i_vcZ7TRIg3B28wrTLAg2)