



**Telefonía móvil y cuestiones de
género. Aspectos socioculturales de
la apropiación de teléfonos celulares
entre mujeres en situación de
vulnerabilidad social**

Sandra Rubia Silva

Programa de Becas Amy Mahan para Jóvenes Investigadores sobre
políticas TIC para la inclusión

Enero, 2011



Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información



Este trabajo se llevó a cabo con la ayuda de fondos asignados al IEP por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo y de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional, Ottawa, Canadá.

La traducción de este documento del portugués al español se llevó a cabo con el apoyo del sector de promoción cultural de la Embajada de Brasil en Lima.

Sandra Rubia Silva

Telefonía móvil y cuestiones de género. Aspectos socioculturales de la apropiación de teléfonos celulares entre mujeres en situación de vulnerabilidad social. Lima: Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información, 2010. 42 p.



Este documento cuenta con una licencia Creative Commons del tipo: Reconocimiento - No comercial - Compartir bajo la misma licencia 2.5 Perú

Usted puede: copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra y hacer obras derivadas, bajo las condiciones establecidas en la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/legalcode>

Contenido

| | |
|--|-----|
| Contenido | iii |
| Resumen..... | i |
| Introducción y justificación..... | 1 |
| Objetivos..... | 4 |
| Metodología..... | 5 |
| 1 La percepción del alto costo de las tarifas de telefonía móvil | 7 |
| 2 El teléfono celular en el cuidado de los hijos y en el bienestar de la familia..... | 10 |
| 3 Celulares, salud, generación de renta y el mundo del trabajo | 13 |
| 4 El valor de un computador con acceso a la Internet en el ambiente doméstico. | 16 |
| 5 Algunas consideraciones sobre políticas públicas e iniciativas de aplicaciones sociales utilizando teléfonos celulares en Brasil | 19 |
| Conclusiones y recomendaciones | 24 |
| Bibliografía..... | 29 |

Resumen

Esta investigación consiste en una etnografía de los impactos de la adquisición de teléfonos celulares entre mujeres en situación de pobreza o extrema pobreza, residentes en la ciudad de Curitiba, en el sur de Brasil. Apoyándose en autores que analizan tanto la centralidad de las tecnologías móviles en la modernidad, así como su papel para el desarrollo, son exploradas las diversas prácticas, expectativas y representaciones de esas mujeres en lo que atañe a las tecnologías de comunicación e información. El análisis de los datos de campo revela cuatro temáticas predominantes: (a) la preocupación con el costo de las tarifas de telefonía móvil; (b) la relevancia del teléfono celular para el cuidado de los hijos, la manutención de los lazos familiares y el bienestar general de la familia como un todo; (c) el papel de los teléfonos celulares en la generación de renta, en el mundo del trabajo y en el auxilio en momentos de enfermedad; (d) la concientización de la importancia del acceso a Internet para la educación y la posibilidad de empleo, especialmente de los hijos. A partir de las percepciones de esas mujeres respecto al papel de la telefonía móvil en sus vidas, se discuten al final de este trabajo iniciativas gubernamentales y empresariales en el uso del teléfono celular en proyectos de inclusión social en Brasil, así como la posibilidad de su aplicación en la comunidad estudiada.

Palabras clave: Teléfonos celulares. Mujeres. Pobreza. Familia. Internet.

Mobile telephony and gender issues: sociocultural aspects of the appropriation of cell phones among women in a situation of social vulnerability

This investigation consists of an ethnography on the impacts of the appropriation of cell phones among women experiencing poverty or extreme poverty who live in the city of Curitiba, in South Brazil. Drawing from authors that analyze the centrality of mobile technologies in modernity, as well as their role for development, the paper explores the diverse practices, expectations and representations of such women as far as communication and information technologies are concerned. The analysis of fieldwork data reveals four predominant themes: (a) a concern with the high costs of cell phone tariffs in Brazil; (b) the importance of cell phones in the care of children, the maintenance of family ties and the overall well-being of the family as a whole; (c) the role of cell

phones in the generation of income, in the world of work and in sickness; (d) the growing awareness on the part of women of the importance of Internet access for education and for getting better jobs, especially for their children. Based on the perceptions of those women regarding the role of mobile telephony in their lives, the final part of the paper discusses private and government initiatives in the use of cell phones for inclusion projects in Brazil, as well as the possibility of their replication in the researched community.

Keywords: Cell phones. Women. Poverty. Family. Internet.

Introducción y justificación

Esta investigación tiene como objetivo contribuir con un campo de investigación que se inclina hacia un fenómeno fascinante: el crecimiento exponencial en el uso de teléfonos celulares por los más variados segmentos de la población, en todo el planeta. En especial en lo que concierne a los segmentos económicamente menos favorecidos de la población, el teléfono celular, por el costo mucho más bajo en relación a los computadores y por la facilidad propiciada por los planes prepagos, se ha constituido en una puerta de entrada al universo de las tecnologías de comunicación e información y, por lo tanto, posee un importante papel en la inclusión digital de esas poblaciones. Los estudios que enfocan los teléfonos celulares y su papel para el desarrollo económico, que ha sido pautado por un necesario sesgo cuantitativo, lograron demostrar, como en los estudios de Barrantes y Galperín (2008), Castells et al (2007), Bonina (2008), y, en el caso brasileño, Botelho (2008) que las altas tarifas practicadas por las operadoras en países de América Latina constituyen un impedimento para que las poblaciones de renta más baja puedan ejercer más plenamente su derecho a la comunicación.

Esta investigación encuentra su localización empírica en un barrio de capas populares de la ciudad de Curitiba, capital del Estado de Paraná, al sur de Brasil. Es en el Jardim Clarice¹, a través de un estudio etnográfico conducido con cuarenta y un mujeres en situación de vulnerabilidad social², que investigamos las intersecciones entre género y modos de adquisición de tecnologías de comunicación e información. A fin de analizar el impacto de los teléfonos celulares en las vidas de esas mujeres, proponemos cuatro temas principales: primero, el efecto de los altos costos de la

¹ “Jardim Clarice” es un nombre ficticio que substituye el nombre real del barrio de capas populares donde la etnografía fue conducida, a fin de asegurar el anonimato de las participantes, que son aquí referidas por pseudónimos.

² Adoptamos como criterio de inclusión en la muestra las mujeres inscritas como beneficiarias del Programa Bolsa-Familia, del Gobierno Federal brasileño. De acuerdo con el Ministerio de Desarrollo Social, el “Bolsa Familia es un programa de transferencia directa de renta con condiciones, que beneficia familias en situación de pobreza y de extrema pobreza. El Programa integra el Hambre Cero que tiene como objetivo asegurar el derecho humano a la alimentación adecuada, promoviendo la seguridad alimenticia y nutricional y contribuyendo a la conquista de la ciudadanía por la población más vulnerable al hambre. El Bolsa Familia atiende a más de 12 millones de familias en todo el territorio nacional. Al depender de la renta familiar por persona (limitada a R\$ 140), del número y de la edad de los hijos (hasta el límite de diecisiete años), el valor del beneficio recibido por la familia puede variar entre R\$ 22 a R\$ 200. Diversos estudios apuntan a la contribución del Programa y la reducción de las desigualdades sociales y de la pobreza”. Disponible en: <<http://www.mds.gov.br/bolsafamilia>> Acceso en: 20 ene. 2011.

telefonía móvil en Brasil; segundo, la importancia de los teléfonos celulares en el cuidado de esas mujeres con sus hijos; tercero, el papel de los teléfonos celulares en la generación de renta, en el trabajo y en los momentos de enfermedad en familia; y por fin, en cuarto lugar, las expectativas y percepciones respecto a la Internet como factor de promoción de educación y empleo. Fundamentalmente, esta investigación busca contribuir con una perspectiva analítica del desarrollo y del bienestar social pautada por un sesgo que busca ir más allá de lo económico. En ese sentido, encuentra su base teórico-metodológica en las reflexiones de trabajos como los de Horst y Miller (2006); Miller (2010) y Gitau, Donner y Marsden (2009).

Es en el ámbito de investigaciones que se busca analizar la adquisición de teléfonos celulares por poblaciones de baja renta a través de un abordaje antropológico – tal como el estudio de Mujica (2007) sobre los mercados informales de teléfonos celulares de Lima, en el Perú – que esta propuesta de trabajo se inserta. Nuestro argumento es el de que, a pesar de los aspectos cuantitativos y macroeconómicos, tales como los altos costos de las tarifas y el perfil sociodemográfico de los usuarios de teléfono celular esté bien documentado en diversos estudios sobre América Latina, y tenga papel relevante para el argumento de que la implementación de políticas públicas de inclusión social y digital es cada vez más necesaria, esa misma formulación de políticas públicas se puede beneficiar mucho de estudios académicos que se ocupen de un sesgo que privilegie un abordaje cualitativo y de una preocupación con el desarrollo y el bienestar social que busque ir más allá del sesgo económico. Apoyándome en la perspectiva metodológica del estudio realizado por Gitau, Donner y Marsden (2009) entre mujeres de baja renta de África del Sur, que utilizaron por primera vez la Internet no a través de computadores, sino a través de un proyecto social que propiciaba el acceso a la red mundial por teléfonos celulares, me gustaría de una vez reforzar más el argumento de que la justificación para la relevancia de la investigación aquí realizada se apoya en la visión de que la cuestión del uso de nuevas tecnologías de comunicación e información para el desarrollo puede beneficiarse de una perspectiva que trascienda los aspectos económicos. Como constata el estudio de Bonina y Rivero (2008), responder si los teléfonos celulares pueden efectivamente reducir la pobreza en América Latina todavía es una cuestión en estudio, la ayuda para la respuesta puede venir, creo, de más estudios de carácter cualitativo. Así, Gitau, Donner y Marsden (2009) argumentan que, a pesar de que hayan constatado el uso de la Internet en actividades económicas, pudieron percibir a través de los datos empíricos cómo la discusión sobre el “desarrollo” puede ir más allá de lo meramente económico: el acceso a la Internet

móvil por las mujeres africanas de baja renta estudiadas por ellos tuvo impacto significativo en sus perspectivas sociales y personales, sus redes de relaciones y sus papeles sociales.

Igualmente, son escasos los trabajos sobre las dinámicas socioculturales envueltas en la propiedad de teléfonos celulares en Brasil y, en ese sentido, este proyecto constituye una oportunidad de estudio comparativo en relación a mi propia tesis de doctorado (Silva, 2010). En ese trabajo, constaté la importancia de los teléfonos celulares en las relaciones de género (especialmente en su papel como instrumento de vigilancia y control de los cuerpos), su papel en los cuidados de las mujeres con sus hijos, así como las dificultades y estrategias empleadas para hacer frente al alto costo de los servicios de telefonía móvil en Brasil. Presento aquí la hipótesis de que tales dinámicas deben repetirse en otros contextos sociales en barrios populares y es en ese sentido que me propuse investigar, comparativamente, tales dinámicas de adquisición de tecnologías móviles entre las mujeres del Jardim Clarice, barrio popular en el cual viven cerca de siete mil personas. ¿Cómo la propiedad del teléfono celular por esas mujeres influencia en los cuidados con sus hijos? ¿Cómo el uso del teléfono celular contribuye al bienestar familiar en el Jardim Clarice, un barrio que, como otros de capas populares (Zaluar, 2004) enfrenta problemas de violencia y tráfico de drogas? ¿Cómo el alto costo de la telefonía móvil en Brasil influye sus patrones de uso? ¿Cuáles son las representaciones respecto al papel de la telefonía móvil y de la Internet para la educación y la posibilidad de empleo? ¿Cómo pensar políticas públicas que contemplen el uso de teléfonos celulares en Brasil? Son esas cuestiones claves que esta investigación busca responder.

Objetivos

Teniendo en cuenta lo arriba expuesto, los objetivos propuestos en este trabajo son:

Objetivo general

Caracterizar y analizar críticamente, a través de un abordaje antropológico que privilegie una lectura sociocultural de los fenómenos observados, los modos de adquisición de los teléfonos celulares entre mujeres en situación de vulnerabilidad social, pobladoras del Jardim Clarice, un barrio de capas populares de la ciudad de Curitiba, situada en el Estado de Paraná, en la región sur de Brasil.

Objetivos específicos

- Investigar percepciones respecto a los costos de la telefonía móvil, y cómo tales costos influyen en los patrones de uso;
- Caracterizar el papel de la telefonía móvil en los cuidados cotidianos de esas mujeres con sus hijos y en la mantención de lazos familiares;
- Investigar cuáles son las dimensiones de la vida de esas mujeres que fueron más y menos beneficiadas por la posesión de la tecnología móvil;
- Verificar representaciones y expectativas respecto a la Internet, sea esta conectada a través del celular o a través de computadoras;
- Analizar iniciativas brasileñas en el uso del teléfono celular en proyectos sociales y discutir su aplicabilidad en la comunidad estudiada.

Metodología

La metodología de trabajo propuesta para esta investigación es el trabajo de campo de carácter etnográfico, que privilegia el contacto intenso con los sujetos de estudio – una verdadera inmersión del investigador en el universo de los sujetos estudiados, con la consecuente formación de un lazo de confianza entre el investigador y sus informantes.

De hecho, me gustaría resaltar que el trabajo que informa la perspectiva metodológica aquí propuesta es el estudio etnográfico sobre la propiedad de teléfonos celulares por poblaciones de baja renta, realizado por Horst y Miller (2006) en Jamaica, uno de los pocos trabajos antropológicos sobre el tema publicados en libro. Para Horst y Miller, la etnografía presupone necesariamente una sensibilización por parte del investigador en relación a las perspectivas de los informantes durante el trabajo de campo, la cual solamente se torna posible a través de la empatía que se forma entre investigador e investigados en el transcurso del encuentro etnográfico. En especial en el caso del grupo investigado, se trata sobre todo, de resistir a las generalizaciones simplistas acerca de lo que es la experiencia de vivir en un barrio de capas populares.

Durante las ocho semanas³ de trabajo de campo en el Jardim Clarice, logramos entrevistar cuarenta y un mujeres, número ese que superó la propuesta inicial de entrevistar entre veinte y treinta informantes. Todas están en situación de vulnerabilidad social y solo una no está inscrita en el Programa Bolsa-Familia. Y ¿quiénes son las mujeres en situación de vulnerabilidad social del Jardim Clarice? Un análisis general del perfil sociodemográfico de las mujeres de nuestra muestra revela que la mayoría tiene baja escolaridad: de las cuarenta y un mujeres de la muestra, 65,85% (27 informantes) no llegaron a completar la Enseñanza Primaria; o sea, estudiaron siete años o menos. Ocho informantes tienen Enseñanza Primaria completa (19,50%); cuatro la Enseñanza Secundaria incompleta (9,75%). Apenas dos informantes (4,87%) terminaron la Enseñanza Secundaria brasileña (equivalente al High School americano). La mayor parte (78%) está en una relación estable con marido o compañero y, en términos de renta, en promedio ganan en torno de un

³ El trabajo de campo se llevó a cabo entre agosto y octubre de 2010.

salario mínimo brasileño⁴. En promedio, las madres del Jardim Clarice reciben R\$ 80 (en torno de USD 47) mensualmente del Bolsa-Familia. La mayoría no posee casa propia, y residen con familiares (generalmente sus propias madres) o en inmuebles alquilados de terceros. Las mujeres de nuestra muestra trabajan en ocupaciones poco calificadas, tales como empleadas domésticas, auxiliares de servicios generales, cocineras, o recolectoras de material reciclable. Las edades de las informantes varían entre veinte y cincuenta y nueve años, pero son jóvenes en su mayoría: 73% tienen menos de treinta y ocho años de edad, y la gran mayoría tuvo su primer hijo en la adolescencia, motivo citado por muchas de la interrupción de los estudios. La mayoría de las mujeres de la muestra son religiosas: 61% declarara ser evangélicas (de variadas denominaciones pentecostales); 27% se declararon católicas y apenas 12% dijeron que no frecuentan ninguna denominación religiosa regularmente.

Las próximas cuatro secciones muestran la presentación y discusión de los resultados del trabajo de campo realizado en el Jardim Clarice.

⁴ El valor del salario mínimo en Brasil en 2010 fue de 510 reales. Es pagado mensualmente. A partir de enero de 2011, fue reajustado a 540 reales por el Gobierno Federal (R\$ 540,00, equivalentes a en alrededor de USD 318).

1 La percepción del alto costo de las tarifas de telefonía móvil

En Brasil, las tarifas de los servicios de telefonía móvil y acceso a Internet están entre las más altas del mundo. En ese sentido, vale destacar estudio reciente de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones): el brasileño compromete en promedio 7,5% de su renta con servicios de telefonía móvil e Internet, contra 2% de los argentinos y 0,2% de los habitantes de países escandinavos (Ninio, 2009). En las clases populares, debido a los bajos salarios, ese porcentaje es mucho más alto.

Para las mujeres inscritas en el Programa Bolsa-Familia del Jardim Clarice, el teléfono celular es “caro”, pero, aun así, indispensable. Las informantes destacan que el teléfono celular no es un “lujo” pero, sí es necesario para la comunicación y la administración del día a día familiar. Tan necesario, de hecho, como tener comida en la mesa. Para resaltar la importancia de los teléfonos celulares en sus vidas, las informantes afirmaron, por ejemplo, que “el celular fue una invención de gran sabiduría”, o “fue una bendición en mi vida”, que “resuelven la vida por el celular” o como Roberta, que se divide entre largas jornadas de trabajo como doméstica y los cuidados con el marido, la hija de tres años y los dos hijos adolescentes (un chico de diecisiete y una chica de quince años, grávida de cuatro meses): “Celular para mí es una pieza íntima, es como calzón y sostén. El mío nunca está apagado”. Algunas llegaron a declarar que ya destinaron parte del dinero del Bolsa-Familia para comprar créditos para sus celulares, a pesar de que los gastos con alimentación, material escolar y ropas para los hijos sean los predominantes.

Sin embargo, es necesario echar mano de artificios para dar cuenta del alto costo de las llamadas en Brasil: efectuar llamadas a cobrar, hacer llamadas muy breves, usar el celular sólo para recibir llamadas, dejar el aparato sin créditos por largos períodos, enviar mensajes de texto (en menos casos, ya que la gran mayoría de las mujeres utiliza apenas servicios de voz) o utilizar las promociones restrictivas de las operadoras de telefonía celular. O, en algunos casos, recurrir al uso combinado del teléfono celular y del teléfono público, que en Brasil es popularmente conocido como “orelhão”. Cínara, que emigró con la familia del distante y empobrecido Estado de Pernambuco para Curitiba hace cinco años, en búsqueda de mejores condiciones de

vida, mantiene contacto con su madre en la tierra natal de esta forma. La madre de Cínara, que no tiene celular, llama al aparato de la hija apenas para decir rápidamente que quiere hablar con ella. A partir de ese punto, Cínara va al “orelhão” más próximo de su casa, donde espera la llamada de la madre.

En Brasil, donde el salario mínimo vigente durante el año de 2010 fue de R\$ 510,00, el minuto de llamada para teléfono celular en el sistema prepago cuesta, en promedio, R\$ 1,20. Respecto al caso brasileño, Castells *et al* (2007) afirman que los usuarios de celulares prepagos hablan en promedio 50 minutos por mes, contra 200 minutos en el caso de los que tienen una línea pospago. Analizando mis datos de campo, diría que en el Jardim Clarice se habla aún menos que los 50 minutos descritos por los autores, con excepción de las llamadas resultantes de promociones de las operadoras. En términos de uso de teléfonos celulares, todas las entrevistadas, con excepción de una, tienen celulares prepago⁵ y gastan, mensualmente, un promedio de diez a veinte reales (entre seis y doce dólares americanos) en crédito.

Es consenso entre nuestras informantes que la agresividad de la competencia entre las operadoras de telefonía celular, y el consecuente surgimiento de promociones que disminuyen el costo del minuto de la llamada o proporcionan minutos gratis para llamadas entre celulares de la misma operadora (los llamados “bonos”) tornaron la vida con los celulares más fácil. “Si no fuesen las promociones, iba a ser bien difícil” fue una frase recurrente entre las entrevistadas. En la época del trabajo de campo, la gran mayoría de las mujeres estaba inscrita en la promoción de mayor éxito de la operadora TIM: se pagaba veinticinco centavos de real (R\$ 0,25) por llamada telefónica superior a un minuto de duración⁶. Sin embargo, los relatos de las mujeres en relación a sus llamadas telefónicas era permeado por referencias a las restricciones implicadas: “en mi familia, todo mundo tiene celular de la TIM”, o “yo tengo celular de la Vivo, pero mi hermana tiene celular de Claro, entonces yo evito estar llamando”; o “ahora la promoción de TIM ya acabó, no hay cómo inscribirse”.

Como las mujeres del Jardim Clarice, entiendo que tales promociones restringen el derecho a la plena comunicación, ya que los bonos para llamadas gratis o a precios

⁵ En Brasil, las estadísticas indican que ochenta por ciento (80%) de los celulares en el país operan en la modalidad de servicio prepago (ANATEL, 2008; IBGE, 2009).

⁶ Las operadoras realizan promociones con cierta regularidad, pero cobran tasas de inscripción que generalmente varían entre R\$ 10 y R\$ 25, y son deducidas de los créditos incluidos en el celular. Además, hay fechas-limite para la adhesión de los consumidores.

reducidos sólo valen para celulares de la misma operadora. Además, para usufructuar de las promociones – que están siempre mudando – muchas veces es preciso pagar para desbloquear el aparato, comprar un nuevo chip (*SIM card*) o poseer más de un aparato celular. Por eso, al explicar el propósito de nuestra investigación para las mujeres del Jardim Clarice, esclarecíamos que su objetivo es el de informar políticas públicas en el futuro, de tal forma que en Brasil, por ejemplo, el uso de celular deje de ser tan caro y restrictivo, idea que fue rápidamente entendida por nuestras informantes.

2 El teléfono celular en el cuidado de los hijos y en el bienestar de la familia

El análisis de los datos de campo parece indicar que, entre las mujeres en situación de vulnerabilidad social del Jardim Clarice, la propiedad del teléfono celular acompaña el crecimiento de los hijos y, especialmente, la entrada de la mujer en el mundo de trabajo. De las cuarenta y un mujeres entrevistadas, veintiocho tienen dos o tres hijos, cuatro tienen apenas un hijo y nueve mujeres tienen entre cuatro y seis hijos. Es cuando los niños dejan la seguridad del ambiente doméstico para frecuentar el nido y la escuela, o cuando las madres tienen que dejar a los hijos en casa para trabajar, que el teléfono celular se hace indispensable. La mayor parte de las mujeres comenzó a usar teléfonos celulares después del nacimiento de los hijos: 56% comenzaron a usar el aparato entre tres y cinco años atrás; 19,50% entre seis y diez años atrás. Un porcentaje significativo (17%) utiliza el teléfono celular hace poco tiempo, entre uno y dos años. Solamente cuatro informantes (9,75%) declararon usar celulares hace más de diez años, y dos no poseen teléfonos celulares, toman prestado el de las hijas adolescentes cuando salen para trabajar.

El teléfono celular juega un papel importante en las relaciones entre madres e hijos, especialmente respecto a la seguridad y a la supervisión. Es grande el cuidado de muchas madres en evitar que sus hijos e hijas circulen en “mala compañía” y que, por lo tanto, puedan involucrarse en el consumo de drogas y traficantes. Pedófilos y secuestradores de niños son otra preocupación constante. Aun la escuela puede ser un lugar peligroso. El hijo de catorce años de Paula, de treinta años, fue amenazado por una pandilla en la escuela hace un año: “Yo di el celular por seguridad, para que él me avise en caso de peligro”. En más de un caso, el teléfono celular cumple, para la madre y para el niño, la función que Ling (2004) llamó *security blanket*: actúa como un auxilio inmediato en caso de emergencia o peligro. En términos más cotidianos, la mayor parte de las mujeres afirmó que el teléfono celular es el único medio a través del cual las responsables por los niños en cunas y escuelas pueden hacer contacto con las madres cuando sus hijos se golpean o se enferman.

El teléfono celular es también un auxiliar poderoso en la administración de tareas cotidianas tales como, por ejemplo, pedir al marido o al hijo mayor que busque al hermano menor en la cuna – aquello que Ling (2004) acertadamente denomina *micro-coordination*, y que Miller (2010) muestra en relación a las madres filipinas que dejan sus hijos para trabajar en Londres: para ellas, el teléfono celular las torna madres de

hecho, aunque estén en un continente diferente al de sus hijos. También para las madres del Jardim Clarice, el teléfono celular no solamente ayuda a disminuir un cierto sentimiento de culpa por no estar al lado de los hijos todo el tiempo, como también les da la tranquilidad de saber que pueden estar en contacto con ellos a cualquier hora. También es útil para combinar con parientes y amigos detalles de la supervisión de los hijos. Para las mujeres casadas, el teléfono celular auxilia en el contacto con los maridos para la coordinación de las tareas diarias. Para las que son separadas de los padres de sus hijos – como Vivian, de treinta y cuatro años, que tienen un hijo de ocho años – el teléfono celular es, muchas veces, el único medio de contacto, tanto entre los ex-cónyuges como, en ese caso, entre padre e hijo.

Hay casos más extremos, como el de Sara, empleada doméstica de treinta y seis años. Madre de una joven de diecisiete años, revela que “crió a la hija por el celular”. Separada hace años del padre de la niña, la hija era dejada solita en casa desde los cinco años de edad, mientras la madre trabajaba. De su teléfono celular, Sara llamaba al teléfono fijo de la residencia e instruía a la hija que, aun en tan tierna edad, cocinaba el almuerzo solita. Sara cuenta que, desde aquella época, llama a la hija, en promedio, tres a cinco veces por día. En cierta ocasión, cuenta orgullosa, salvó a la hija, que en esa época tenía doce años, de un molestador sexual en potencia. En una de las llamadas diarias a la hija, que siempre regresaba solita de la escuela, escuchó una voz al fondo. Preguntó a la hija quien era, ella respondió: “es un mozo que está aquí conversando conmigo”. Desconfiada y presintiendo peligro, Sara insistió en mantener conversación con la hija al teléfono hasta que el extraño se fuera. Investigó después por cuenta propia, y descubrió que el hombre en cuestión era casado y se hacía pasar por una persona más joven – vestía ropas de adolescente, ya había asediado otras chicas, y estaba asediando a la hija de Sara ya hacía más de un mes.

Los teléfonos celulares son también fundamentales en la manutención y fortalecimiento de los lazos familiares. Aquí hay el caso de las madres cuyos hijos están “morando por un tiempo” con parientes en otras ciudades (los parientes ayudan financieramente asumiendo a los niños mientras las madres están en dificultades financieras). Igualmente, tenemos el ejemplo de madres que son inmigrantes del Nordeste de Brasil y vinieron a vivir al Jardim Clarice. La posesión de un teléfono celular es instrumental en el contacto con los parientes que se quedaron en la tierra natal. Sin embargo, hay casos punzantes, como el de Lara, que estudió apenas dos años en la escuela. Hace seis años Lara no consiguió entrar en contacto con sus padres, que viven en la Región Amazónica. De otro lado, hay el caso de Mara, que fue separada del hermano en el nacimiento. Una tía localizó al hermano, después de treinta años, en una

ciudad vecina. Mara recibió una llamada sorpresa de ese hermano en su celular. Coordinaron un encuentro y, actualmente, Mara recibe casi diariamente mensajes cariñosos de texto de su hermano, que guarda celosamente en su celular (pero no puede recibir fotos, como la que su hermano tomó de los dos en el reencuentro, pues su celular es simple y no tiene cámara fotográfica). El caso de Mara es representativo de aquello que Vincent e Fortunati (2009) ha denominado *electronic emotion*, a fin de pensar en la dinámica de las emociones tal como medidas por las tecnologías de comunicación e información.

3 Celulares, salud, generación de renta y el mundo del trabajo

En esta sección, buscamos reflexionar sobre qué dimensiones de la vida de las mujeres del Jardim Clarice, más allá de la cuestión de los cuidados de los hijos, son las más beneficiadas por el uso de los teléfonos celulares. Por otro lado, entendemos que hay una cuestión en la cual el papel de los teléfonos celulares ejerce poco beneficio: la generación de renta. Una de las expectativas presentes en el proyecto original era la de investigar si los teléfonos celulares podían ayudar a las mujeres a ganar dinero. Así como en mi propio estudio (Silva, 2010) los datos etnográficos muestran que en el Jardim Clarice el papel activo del teléfono celular en cuanto factor de generación de renta no se confirmó de forma generalizada, debido a que la mayoría de las mujeres estaban trabajando con contrato de trabajo.⁷ Entre las mujeres que trabajan de forma autónoma y donde los maridos están empleados en trabajos temporales (como ayudantes de pedrero, por ejemplo) el teléfono celular es fundamental para conseguir nuevos trabajos.

Horst y Miller (2006), al pensar en la cuestión del teléfono celular como factor de generación de renta en Jamaica, verificaron la complejidad de las relaciones entre desarrollo, patrones culturales y propiedad tecnológica: si, por un sesgo puramente económico, se esperaba que a través del teléfono celular los jamaíquinos se tornasen emprendedores o consiguiesen empleo, verificaron los autores que no era eso lo que ocurría en la práctica. Por otro lado, Horst y Miller verificaron que si el teléfono celular no generaba renta en términos de aumento en el Producto Bruto Interno (PBI), aún así estaba en el centro de las estrategias utilizadas por los jamaíquinos para el alivio de la

⁷ Lo que puede ser diferente para otras localizaciones etnográficas. Sorj (2003) señala que en una ciudad como, por ejemplo, Río de Janeiro, donde más de la mitad de la población – y en los sectores de baja renta, la mayoría – se encuentra en sector informal, el poder ser localizado a través de un teléfono que se lleva consigo aumenta las posibilidades de encontrar trabajo y, por lo tanto, generar renta: “con el teléfono celular, carpinteros, pintores, bomberos, empleadas de limpieza, pedreros [...] aumentaron enormemente las posibilidades de ser localizados para realizar un servicio” (SORJ, 2003, p. 21).

pobreza (*poverty alleviation*). Eso se hace posible a través del uso del teléfono celular para fortalecer redes de relaciones (*link-up*) a través de las cuales los jamaquinos más pobres solicitan ayuda financiera de aquellos en mejor posición social y financiera: generalmente, parientes y amigos trabajando en los Estados Unidos (*those who have it*). De esta forma, ocurre una redistribución de renta que es instrumental en la supervivencia material de los jamaquinos pobres.

De forma similar al argumento de Horst y Miller, me gustaría argumentar que, entre las madres usuarias del Bolsa-Família en el Jardim Clarice, el teléfono celular está en el centro de una red que propicia bienestar social y emocional – sin embargo, este trasciende el aspecto económico. Madres que trabajan largas jornadas fuera de casa, como las empleadas domésticas Sara y Roberta, dijeron haber “criado los hijos por el celular”, ya que no tenían con quien dejarlos o, en varios casos, dependían de parientes próximos para auxiliar en el cuidado con los hijos. Y en ese sentido, el simple hecho de poder supervisar y contactar constantemente a los hijos por el teléfono celular propicia a estas madres el bienestar emocional necesario para poder trabajar fuera del ambiente doméstico – y, en este caso, generar la renta necesaria para el sustento familiar. Sobre la importancia del teléfono celular en esos casos, las entrevistadas afirmaron que “toda mujer que trabaja fuera tiene que tener”.

El teléfono celular se hace presente en el mundo del trabajo para mayores cuidados con los hijos. La mayoría de las mujeres de nuestra muestra trabaja como empleadas domésticas en casas de familia, o como auxiliares de limpieza en empresas especializadas. Una de las principales funciones del teléfono celular, en esos casos, es ser avisada de un cambio en el horario de trabajo. Muchas domésticas reciben llamadas de las patronas pidiendo turnos de trabajo extra, lo que aumenta la renta de las mujeres. Por otro lado, como en el caso de Sara, observamos la preocupación en no dejar que el mundo del trabajo invada el tiempo dedicado a la familia en el espacio doméstico. Sara, por ejemplo, se recusa a atender las llamadas del trabajo fuera del horario de servicio. Aunque haya recibido un celular de su patrona, Sara alegó que lo había perdido para que pudiese preservar su tiempo libre de las interferencias del trabajo.

En la cuestión de la generación de renta, justamente por el hecho de que la mayor parte de las mujeres trabajan en funciones asalariadas, no constatamos la importancia de los teléfonos celulares para que las mujeres ganasen más dinero. Lo que no quiere decir que, en nuestra muestra, no existan mujeres emprendedoras. Es el caso de, por ejemplo, Vivian y Claudia, que tienen hijos entre ocho y doce años de edad. Vivian

trabaja como empleada doméstica y tiene vínculo laboral formal. Recibe un salario-mínimo (R\$ 510,00) y complementa su renta personal revendiendo lencería y productos de belleza en conjunto con su hermana, que vive en otra ciudad. Es la hermana la que encamina los pedidos para la empresa que proporciona los productos. Como Vivian no vende lo suficiente para ser considerada vendedora autónoma, completa la cuota con la hermana. Es a través de mensajes de texto que Vivian informa a su hermana de los valores vendidos cada semana, de tal forma que la cuota mínima de ventas pueda ser completada, y el pedido de productos pueda ser hecho. El caso de Claudia es diferente: toda su renta proviene del pequeño taller de costura que montó en casa. Claudia tiene un único y gran cliente – una pequeña empresa de carteras femeninas – y es a través del teléfono celular que los pedidos y los detalles diarios son resueltos. El hecho de que Claudia y su patrón tengan celulares de operadoras diferentes dificultaba la coordinación del negocio. Por eso, algunos meses después, el patrón de Claudia le obsequió un chip de la misma operadora y una recarga de créditos.

Entre los mayores beneficios traídos por el uso del teléfono celular, varias mujeres del Jardim Clarice destacaron su importancia en los momentos de enfermedad en la familia, así como su valor para que los médicos del puesto de salud pudiesen entrar en contacto para hacerles consultas. De hecho, nueve informantes (22%) tiene problemas de salud propios o con algún familiar próximo, y cuatro hacen tratamiento de problemas psiquiátricos con uso de medicación controlada. Cínara, por ejemplo, sufre de migraña, lo que la incapacita para el trabajo. Su marido trabaja fuera todo el día y los tres hijos, con edades entre ocho y doce años, estudian en escuelas diferentes. En su declaración, Cínara revela que, a través del teléfono celular, consigue contactar a la hija mayor o al marido cuando no está lo suficientemente bien para buscar a los hijos menores en la escuela, por ejemplo. Si bien muchas de nuestras informantes afirmaron que pasan algunos días del mes sin crédito en el celular, para Cínara es imprescindible poder hacer llamadas: “Ahora está muy difícil, porque yo me enfermo y entonces estoy poniendo en orden, difícil puedo quedar sin crédito”. De hecho, Cínara revela que ya compró créditos para su teléfono celular con dinero del Bolsa-Familia. Y justifica: “Es una necesidad”. Ya Marcela, recolectora de papel de cuarenta y ocho años, revela que el teléfono celular fue fundamental durante el período en que el marido sufrió varias crisis de hipertensión y estaba bajo sus cuidados en casa. Gracias a la buena voluntad de una agente comunitaria de salud, que aceptaba sus llamadas a cobrar, el marido de Marcela puede recibir atención en casa.

4 El valor de un computador con acceso a la Internet en el ambiente doméstico

En Brasil, la Internet móvil (*mobile Internet*) es una realidad distante para la inmensa mayoría de la población. Datos recientes dan cuenta de que menos de 3% de los brasileños se conectan a Internet desde el celular, siendo el costo el factor determinante. Tal costo se refiere tanto a los servicios de datos como a los aparatos celulares más modernos, que pueden acceder a las redes 3G.

Entre tanto, entre las mujeres de Jardim Clarice, es predominante la concientización sobre la importancia de acceso a la Internet para los estudios de los hijos, aún entre aquellas de menor escolaridad. Sin embargo varias madres habían dicho que les gustaría proporcionar esa comodidad a su familia, apenas ocho de nuestras entrevistadas (19,50%) poseen Internet en la propia residencia. Esta es para uso de los hijos: apenas dos de ellas utilizan la Internet regularmente. Son mujeres que hacen sacrificios financieros para pagar mensualmente la factura de teléfono y de la Internet y, con eso, mantener a los niños y adolescentes dentro de casa, evitando que tengan que frecuentar *lan-houses* (cibercafés) para hacer trabajos escolares, por ejemplo. Nuevamente, la preocupación es con la violencia de las calles, la posibilidad de ver al hijo o la hija envuelta en drogas y las malas compañías. Sin embargo, hay entre las mujeres la conciencia del alto costo del acceso a la Internet: tener el acceso doméstico exige “sacrificio” pero “vale la pena por causa de la seguridad de los hijos”. Entre las entrevistadas, 80,50% no tienen acceso a la Internet en el ambiente doméstico y, de hecho, la gran mayoría nunca accedió a la red. El factor financiero también cuenta para las madres cuyos hijos precisan utilizar constantemente la Internet para hacer trabajos escolares, como Roberta. Sus dos hijos adolescentes están inscritos en programas de capacitación del Gobierno Federal, y necesitan acceder a la Internet constantemente: “*Lan-house* nos quiebra las piernas. Dos reales por hora, o compra pan o va a la *lan-house*. ¡Hay días que no tenemos ni 50 centavos en el bolsillo!” Roberta también cree que el gobierno debería estimular políticas públicas de universalización de la Internet: “Debía haber unos programitas [*programas sociais*] tipo para gente de baja renta aquí, para ayudar a comprar”.

Entre tanto, no es sólo la seguridad de los hijos que se hace presente en las percepciones de las mujeres respecto a la Internet. Su importancia en el mundo moderno es percibida también por aquellas de escolaridad más baja, como Roberta, que posee apenas la Enseñanza Básica: “Yo no estudié, pero mis hijos van a lograrlo”.

Entre las de escolaridad más alta, como Vivian – que a pesar de trabajar como empleada doméstica tiene la Enseñanza Secundaria⁸ completa – el acceso a la Internet puede representar el sueño de un cambio de vida. Vivian quiere cursar la universidad, y es a través de la Internet que debe inscribirse en el examen de admisión nacional, el ENEN (Examen Nacional de Enseñanza Secundaria). Hace tres meses, Vivian entró en un plan de una operadora y compró un modem de acceso a la Internet móvil, servicio por el cual paga 89 reales por mes (el límite de tráfico de datos es de apenas 3 Gigabites). Vivian vio recientemente en la TV noticias sobre el PNBL – Plan Nacional de Banda Ancha – y aguarda ansiosamente su implementación: “Ya imagino, ¿poder tener Internet en casa y pagar sólo 35 reales por mes? ¡Va a ser un sueño!”

El caso de Vivian revela la importancia del acceso móvil a la Internet⁹ para aquellos que no tienen teléfono fijo en casa (modo preferencial de acceso a la Internet en Brasil) o para aquellos que no poseen computadores. A falta de políticas públicas que tornen más barato el acceso a la Internet, lo que se observa en el momento en Brasil es la competencia agresiva entre las operadoras, y es esa competencia que torna el acceso más barato, a través de promociones. En agosto de 2010, la operadora TIM lanzó una promoción con acceso a la Internet por celular al costo de apenas 50 centavos por día. La promoción fue prorrogada, pero debe terminar antes del final del año. De hecho, en el Jardim Clarice, encontramos apenas un caso de acceso regular a la Internet a través del teléfono celular. La hija de Irene, una dependiente de treinta y seis años, usa el celular de la madre y la promoción de la operadora TIM para hacer trabajos escolares a través de la Internet móvil. Entre tanto, vale decir que con celulares *low-end* (caso de la vasta mayoría de nuestras informantes), no es posible realizar tal operación. Roberta, por ejemplo, se enteró de la promoción, pero lamenta tener un celular antiguo. Janaína, que tuvo que acompañar al hijo a una *lan-house* para ayudarlo a hacer un trabajo escolar, sueña con tener un

⁸ Equivalente al *High School* americano, la Enseñanza Media brasileña equivale a doce años de estudios regulares.

⁹ O para comunidades de baja renta que no tienen cable. En ese sentido, la conexión móvil se enfrenta a la falta de infraestructura. Pesquisas de operadoras ya revelaron, por ejemplo, que en áreas pobre de Río de Janeiro existen *lan-houses* en favelas en las cuales hay más de diez computadores conectados a un único modem de acceso móvil a la Internet.

celular que pueda acceder a Internet. Janaína aprendió a usar la Internet en la casa de la hermana, y ya usó redes sociales.

Entre tanto, Janaína, Irene y Roberta son excepciones en nuestra muestra de pesquisa. La mayor parte de las entrevistadas en el Jardim Clarice nunca usó la Internet, sea en computador, o en celular. Aún en el caso del celular, apenas 22% de las entrevistadas saben cómo mandar mensajes de texto (SMS). La gran mayoría, 78%, consigue acceder y leer los mensajes, aunque las informantes de escolaridad más baja con frecuencia precisen de la ayuda de los hijos para hacerlo.

5 Algunas consideraciones sobre políticas públicas e iniciativas de aplicaciones sociales utilizando teléfonos celulares en Brasil

En las últimas secciones, presentamos los resultados de nuestra investigación y, al final de este informe, presentaremos nuestras conclusiones y recomendaciones, las cuales incluyen ideas para implementación de políticas públicas a partir de los resultados de esta investigación. Entre tanto, para que podamos presentar más productivamente tales reflexiones, es necesario contextualizarlas en el ámbito de las dinámicas de implementación de políticas públicas e iniciativas de utilización de los teléfonos celulares para el desarrollo comunitario y la inclusión social en Brasil. Para eso, presentaremos consideraciones sobre tres puntos principales: (1) la subutilización de los teléfonos celulares, en Brasil, como herramientas de promoción de políticas públicas; (2) el papel de las operadoras en la promoción de iniciativas de aplicaciones sociales utilizando los celulares; (3) las recientes discusiones sobre el Plan Nacional de Banda Ancha en lo que se refiere a la telefonía móvil. A lo largo de los párrafos siguientes, así como en la conclusión, se busca discutir la posibilidad de la aplicación de las iniciativas presentadas en barrios de capas populares como el Jardim Clarice, de tal forma que puedan ser replicadas para otros barrios de la ciudad de Curitiba.

En el análisis del uso de teléfonos celulares en iniciativas de inclusión social, un primer aspecto a ser considerado es el hecho de que los teléfonos celulares son subutilizados en Brasil en políticas públicas. Pero ¿qué causa tal situación? Es un hecho que en nuestro país la penetración de los aparatos de teléfono celular es mucho mayor que la de computadores. El reconocimiento de la alta penetración de los teléfonos celulares entre las capas populares generó hasta, el 2009, una tentativa de redistribuir renta a través de exoneración de impuestos para las operadoras, iniciativa que acabó tornándose conocida por “Bolsa-Celular”. ¿Por qué entonces no tomar ventaja de la gran base instalada de teléfonos celulares para acciones gubernamentales incluyendo la salud, la educación, y el gobierno electrónico? Discusiones recientes (mayo de 2010) entre autoridades gubernamentales y representantes de operadoras, revelaron que las instituciones públicas obtienen de las operadoras mayor flexibilidad en la oferta de servicios, especialmente en el ofrecimiento de paquetes de mensajes de texto (SMS) y de tarifas revertidas para el sector público. Esos factores, aliados al hecho de que las operadoras no garantizan la entrega inmediata del mensaje de texto, son barreras que limitan el uso de los celulares en políticas públicas (PAQUETES..., 2010).

Autoridades ligadas al sector de telefonía también critican el bajo uso del SMS en Brasil. En ese sentido, Ricardo Tavares, vicepresidente senior para Políticas Públicas de la GSM Association, afirma que “el SMS puede ser una herramienta eficiente y barata para mejorar la atención al ciudadano, ya sea en la confirmación de consultas médicas, en el control de la frecuencia de alumnos, en suministro de informaciones meteorológicas para pequeños agricultores, entre otros ejemplos” (PAQUETES..., 2010). Como vimos anteriormente, en el Jardim Clarice es frecuente que médicos del puesto de salud llamen a sus pacientes, costo que podría ser abaratado con una política pública de uso del SMS.

Otro factor relevante para el bajo uso de celulares en políticas públicas es la introducción tardía de las redes 3G en Brasil, y el bajo nivel de acceso (PNBL, 2010). Como vimos en la sección anterior, entre las mujeres entrevistadas en el Jardim Clarice, apenas una poseía un celular 3G. Si aunque la función SMS, presente mayormente en los celulares low-end que predominan en el mercado brasileño, es todavía subutilizada por las razones arriba expuestas, las aplicaciones sociales que hacen uso de la tecnología 3G todavía están en fase bastante inicial. Como el propio gobierno, a través del Ministerio de Comunicaciones, reconoce la baja utilización de los teléfonos celulares para aplicaciones sociales y gobierno electrónico (APLICACIONES..., 2009), se lanzó recién en 2009 una primera convocatoria para estimular las aplicaciones sociales utilizando software de comunicación, sistemas de comunicación inalámbrica y banda ancha.

Un segundo punto es el papel de las operadoras en la promoción de aplicaciones sociales para teléfonos celulares. En ese sentido, las cuatro operadoras que dominan el mercado (TIM, Vivo, Oi y Claro) poseen institutos o fundaciones que patrocinan proyectos sociales. La Vivo actúa en sociedad con el gobierno en un proyecto que usa el SMS en acciones dirigidas a la salud con contenido social. Más recientemente, las operadoras Oi y Claro instituyeron premios para proyectos de cuño social que usen las tecnologías móviles de forma innovadora en acciones comunitarias – mejorando las condiciones de vida en la comunidad en los planos social, ambiental o deportivo, entre otros - y en la educación. En este último requisito, Claro y Oi, en sociedad con escuelas y organizaciones no-gubernamentales (ONGs), han premiado proyectos que consisten en talleres de producción de audiovisual utilizando celulares con cámaras de vídeo, para jóvenes de comunidades de baja renta, en las cuales los jóvenes pueden documentar el cotidiano de la comunidad donde viven y, también, aprender una profesión (ARTE..., 2010; PREMIO INSTITUTO CLARO, 2010). Pienso que este proyecto podría ser reproducido no solamente en el Jardim Clarice, como en otros

barrios de Curitiba, a través de una sociedad que podría ser hecha efectiva entre las operadoras y el poder público, a través de la Fundación Cultural de Curitiba, ligada a la Prefectura Municipal. Otro proyecto que podría ser realizado en Curitiba, a través de la misma sociedad, es el Catraca Libre. Se trata de un proyecto que se tornó política pública en la ciudad de São Paulo por ser considerado una tecnología educacional: eventos culturales gratuitos o a precios populares son divulgados en los Telecentros mantenidos por la prefectura. De hecho, el Ministerio de Educación brasileño decidió, en diciembre de 2009, replicar el proyecto en todo el país, por medio del Programa Más Educación, que forma sociedades con escuelas públicas. Actualmente, se piensa en la posibilidad de incluir las tecnologías móviles en la divulgación (MINISTERIO..., 2009). Reflexionando sobre la realidad del consumo cultural de las mujeres del Jardim Clarice, se percibe que la mayor parte ocurre dentro del ambiente doméstico, vía televisión. Vivian, por ejemplo, nunca fue al cine debido al costo (en promedio R\$ 20 o USD 12). La divulgación de eventos culturales de la ciudad de Curitiba, que es hecha por medio de un catálogo impreso mensual y también en el website de la Fundación Cultural, en caso ocurriese por medio de SMS podría más fácilmente llegar a mujeres trabajadoras como Vivian y tantas otras del Jardim Clarice.

Informe reciente de las Naciones Unidas (Vital Wave, 2009) indica el crecimiento del uso de teléfonos celulares en la promoción de la salud en países en desarrollo, iniciativa que se tornó conocida como m-health (mobile health). En África y en Asia, pacientes en tratamiento de tuberculosis recibieron teléfonos celulares para que los agentes de salud les recordasen, por teléfono, tomar la medicación. En países de América Latina como Brasil, teléfonos celulares son usados para prevenir la diseminación de enfermedades y para controlar remotamente el tratamiento de pacientes. En la Amazonia, una sociedad entre la Nokia y la Secretaría de Salud del Estado de Amazonas hace que agentes de salud usando celulares GPS no dependan más de formularios de papel obsoletos para recolectar informaciones, que ahora son transmitidas por la red, sobre focos de mosquito del dengue. La iniciativa ayudó al Estado de Amazonas a disminuir el número de víctimas de la enfermedad (Virtual Wave, 2009). Entre tanto, para la manutención de tales proyectos es necesario el apoyo continuo del poder público.

Hay proyectos que se inician con apoyo de los institutos de las operadoras y pasan a andar por cuenta propia. Es el caso del Wikimapas, proyecto que distribuyó celulares con GPS para que la propia comunidad cuente lo mejor que hay en su localidad. Las favelas no están incluidas en mapas de Internet y son, en general, estigmatizadas como áreas violentas a ser evitadas. Iniciado en mayo de 2009, el Wikimapas está construido

de manera colaborativa, y consiste en un mapa virtual producido por medio del georreferenciamiento (geotagging) de calles y locales de interés para los moradores o visitantes, como aparatos de salud, cultura, servicios al ciudadano, deportes, educación y diversión, de esta forma no sólo haciendo un levantamiento, pero elevando la autoestima de la comunidad (UN VERDADERO MAPA...., 2010). Con más de 800 usuarios empadronados, el proyecto Wikimapas ya recibió varios premios y es reconocido por el Banco do Brasil, UNESCO y Petrobrás como tecnología replicable. Entre tanto, el Wikimapas, como otros proyectos, busca sustentabilidad financiera. En ese sentido, gobierno y operadoras reconocen que todavía son pocas las aplicaciones sociales que utilizan el teléfono celular. Todavía hay mucho por hacer, y se espera que las iniciativas progresen con el incentivo gubernamental y la ampliación de las redes 3G.

El tercer y último punto a considerar envuelve las políticas gubernamentales para la universalización del acceso a la banda ancha en Brasil, tanto fija como móvil. Hacia el final de 2010, se han intensificado las discusiones de diversos segmentos de la sociedad en torno del PNBL – Plan Nacional de Banda Ancha, difundido en la sociedad civil a inicios de año. El PNBL, más allá de la preocupación con la estructura física de acceso, aborda uno de los temas más pulsantes sobre el acceso doméstico y móvil a la banda ancha en Brasil – la cuestión del costo. El gobierno apoya el lanzamiento de planes de acceso a la Internet vía banda ancha fija a 35 reales mensuales, vía radio, mucho más baratos comparados al promedio de 80 a 100 reales mensuales de costo de acceso a Internet vía telefonía fija (costos de firma más cuenta de teléfono). Según el propio gobierno, el costo limita el acceso a la banda ancha fija en Brasil, que al final de 2008 estaba en aproximadamente 9,6 millones de accesos. La meta del gobierno es, hasta 2014, alcanzar 30 millones de accesos en banda ancha fija individual (urbanos y rurales) sumándose los accesos en domicilios, propiedades, empresas y cooperativas (PNBL, 2010). Hay que citar las iniciativas de la sociedad civil para el estímulo a las políticas públicas. En ese sentido, es loable la actuación de investigadores de la FGV (Fundación Getúlio Vargas) en investigaciones sobre el papel de las lan-houses en el ingreso de capas más populares a la Internet. Lenos y Moncau (2009) relatan la victoria en la lucha de las lan-houses contra el estigma de la informalidad y de ser vistas apenas como local de entretenimiento. Con el cambio en la Clasificación de Actividades Económicas de las lan-houses, el proceso de formalización se torna más fácil (Lenos; Moncau, 2009).

En relación al número de ingresos a Internet en banda ancha móvil, los números en Brasil son mucho menores que aquellos de los países en desarrollo. Es ambición del

Ministerio de Telecomunicaciones de Brasil elevar el acceso a la Internet en banda ancha móvil, hasta 2014, a 60 millones de accesos individuales (doble de la meta en accesos fijos), computados accesos en terminales de voz/datos (con servicio de datos activo) y modems exclusivamente de datos. Además de eso, el énfasis de las políticas públicas está en aumentar la canasta de servicios ofrecidos, que en el momento se centra en los servicios de voz, para los servicios de datos (PNBL, 2010). Para alcanzar tales metas, el gobierno estimula el involucramiento de los estados, municipios y de la sociedad civil. En el caso de los municipios, por ejemplo, se espera el estímulo a la producción audiovisual y de información local en las comunidades a través del uso de tecnologías móviles, como los teléfonos celulares. En el caso de las metas del PNBL, los analistas creen que, por ser muy ambiciosas, las metas de universalización de la banda ancha no serán alcanzadas (Wiziack; Sciaretta, 2010).

Conclusiones y recomendaciones

En noviembre de 2010, Brasil alcanzó una marca histórica: la teledensidad de 100%, lo que significa que sobrepasamos la marca de más de un celular por habitante (TELECO, 2010). En Brasil, las primeras acciones en políticas públicas destinadas a incrementar el acceso a los servicios de telefonía pública ocurrieron en 1998, cuando el gobierno brasileño privatizó la telefonía en el país y las operadoras comenzaron a vender planes postpago. En el ámbito mundial, Castells et al (2007) igualmente subrayan el importante papel de la privatización y de la introducción de los sistemas prepagos en tornar la telefonía móvil accesible a los segmentos menos favorecidos económicamente de la población. Sin embargo, como defiende Castells (2008), los altos costos de la telefonía móvil practicados en diversos países de América Latina no tienen una justificativa tecnológica – son producto de políticas empresariales y, por lo tanto, sujetos de mayor regulación por medio de políticas públicas.

Todavía no alcanzamos, por lo tanto, una universalización del acceso a las tecnologías de comunicación e información de hecho. En el caso del Jardim Clarice, lo que observamos fue la posesión generalizada de aparatos de teléfono celular low-end entre las mujeres inscritas en el Bolsa-Familia, pero un bajo uso de minutos en llamadas de voz por mes. A la percepción del celular como “caro” – excepto cuando se utilizan las promociones de las operadoras, pero esas son limitadoras – se junta el papel central del celular en la vivencia de maternidad de esas mujeres, especialmente de aquellas que trabajan fuera del ámbito doméstico. El celular es fundamental para que, aun a la distancia, esas mujeres estén presentes en la vida de los hijos. El teléfono celular es apropiado, así, como una herramienta que facilita el ejercicio de la maternidad para la mujer trabajadora.

La preocupación con el bienestar y el futuro profesional, el suyo propio y el de los hijos, está en el centro de la importancia que las mujeres del Jardim Clarice atribuyen a la Internet. Aunque la mayoría, con pocas excepciones, no use la Internet cotidianamente, conoce su importancia en el mundo contemporáneo y no mide esfuerzos para proporcionar el acceso a los hijos, ya sea a través de lan-houses o en casa. Observamos una preferencia acentuada por el acceso a la Internet en el ambiente doméstico. Como el acceso vía teléfono celular todavía es bastante caro en Brasil, observamos entre varias de nuestras interlocutoras el esfuerzo financiero para pagar un computador y el proveedor de Internet para que los hijos no frecuenten lan-houses, especialmente en el período nocturno, debido al miedo de la violencia.

A partir de la etnografía y de observaciones hechas en campo, nos gustaría hacer algunas sugerencias como posibilidad de implementación de políticas públicas en Jardim Clarice, que podrían ser replicadas para otros barrios de la ciudad de Curitiba (inicialmente a nivel municipal) o iniciativas con socios privados. Las estrategias para involucrar al poder público pueden incluir la redacción de un proyecto con las ideas de los liderazgos comunitarios locales. Tales liderazgos podrían construir colectivamente la redacción del proyecto en conjunto con agentes de salud, asistentes sociales, liderazgos religiosos y educadores locales. En ese sentido, uno de los líderes comunitarios más actuantes en el Jardim Clarice es el Sr. Nazario (pseudónimo), que está ofreciendo cursos de refuerzo escolar y de informática para los jóvenes de la comunidad. A través del Sr. Nazario, fuimos presentadas a varias de las mujeres del Bolsa-Familia que se tornaron nuestras informantes, ya que sus hijos forman parte del proyecto comunitario liderado por él. De hecho, el proyecto educacional que el Sr. Nazario mantiene en el Jardim Clarice cuenta con presupuesto de la prefectura y ha sido apoyado por una ONG italiana. Así, una estrategia para atraer la atención del sector público para el Jardim Clarice sería buscar la divulgación del proyecto del Sr. Nazario en la prensa local.

- Acciones comunitarias a través del uso de mensajes de texto (SMS): de forma semejante a los Proyectos “Aló Ciudadano”; “Catraca Libre” y a los “mensajes de texto sociales”, sobre los cuales comentamos arriba, la prefectura podría aprovechar gran difusión de celulares low-end en el Jardim Clarice para enviar mensajes de texto con contenido sobre salud, oportunidades de empleo y educación (por ejemplo, ofertas de cursos gratis y plazos/procedimientos para inscripción en programas de acción social, como el Joven Aprendiz o el propio Programa Bolsa-Familia. Durante nuestro trabajo de campo, varias mujeres de la comunidad nos preguntaron cómo inscribirse en el programa). El empadronamiento de los participantes podría ser hecho involucrando, por ejemplo, a los pastores evangélicos – que como los líderes comunitarios tienen gran influencia en el Jardim Clarice. Los pastores podrían actuar en conjunto con educadores y agentes de salud en la promoción y divulgación de esta iniciativa.

- Talleres de producción de audiovisual con celulares con cámaras: como mencionamos arriba, la mayor parte de los celulares en el Jardim Clarice es low-end, pero una gran parte de nuestras informantes y sus hijos poseen celulares equipados con cámaras. Muchas de nuestras informantes tienen por hábito utilizar la cámara del celular para registrar momentos en familia. Pienso que el ofrecimiento de un taller de producción de vídeo con celulares podría, tanto para las mujeres como para los hijos, funcionar como trabajo de concientización y sensibilización respecto a su propia

realidad. En el caso de las mujeres del Bolsa-Familia, los agentes comunitarios realizan con ellas reuniones periódicas para evaluar el impacto del Programa en sus vidas. El registro de lo cotidiano a través de la cámara del celular, de las alegrías y dificultades de la vida de esas mujeres, podría funcionar como auxilio precioso en esas discusiones. Los talleres pueden ser ofrecidos en asociación con la Secretaría de Cultura de la Prefectura Municipal de Curitiba, o aún, a través de socios privados como estudiantes de cursos de cine y artes de la ciudad.

- Sociedad con el proyecto Wikimapas: como el Wikimapas es un proyecto reconocidamente replicable en otras comunidades, y Curitiba es reconocidamente una ciudad pionera que busca la universalización de las TICs, creo que la Prefectura Municipal podría interesarse en buscar una sociedad con el Proyecto Wikimapas, teniendo el Jardim Clarice como proyecto piloto en la ciudad de Curitiba. De manera distinta a las sugerencias mencionadas, la implementación dependería del patrocinio para oferta de celulares high-end, con la función GPS y acceso a Internet. Los beneficios para la cultura local y la autoestima de la comunidad, sin embargo, serían grandes, garantizando la inclusión de una comunidad de baja renta en el mapa digital de Curitiba. Un posible socio local para el Proyecto podría ser uno de los líderes comunitarios, como el Sr. Nazario.

- Celulares con subsidio para los agentes de salud comunitarios: además del Sr. Nazario, otra persona clave que nos presentó futuras informantes fue Miriam, una de las agentes de salud locales. Gran parte del tiempo de un agente de salud comunitario se gasta en visitas personales a los pacientes. Pero observamos que Miriam, por ejemplo, siente necesidad de realizar chequeos extras a los pacientes más necesitados, y para eso muchas veces utiliza su celular personal. Además, Miriam a veces recibe llamadas a cobrar en su celular de pacientes que están sin crédito en sus aparatos. En caso los agentes de salud tuviesen una parte de su gasto mensual subsidiado, creemos que los pacientes tendrían un canal más de comunicación para apoyo e información.

Como reconoce el gobierno brasileño y pudimos constatar durante el trabajo de campo en el Jardim Clarice, todavía hay mucho por hacer para que la población brasileña sea plenamente incluida en la Sociedad de la Información. Al mostrar el cotidiano de las mujeres del Jardim Clarice y el papel del teléfono celular en sus vidas, esperamos que el esfuerzo de investigación aquí emprendido pueda inspirar el desarrollo de políticas públicas que tomen en cuenta la realidad concreta de los individuos. Sólo cuando, por ejemplo, Lara pueda tener la libertad y la posibilidad de hablar con sus padres en la distante Amazonia siempre que quiera, es que las metas

duras del Ministerio de las Comunicaciones habrán encontrado una correspondencia empírica en el bienestar emocional y en la felicidad de una madre de familia del Jardim Clarice. Así, como resultado de este esfuerzo de investigación, se espera el abastecimiento de subsidios para el establecimiento de políticas públicas o iniciativas de proyectos sociales en los cuales el teléfono celular esté en el centro, ya sea a nivel municipal, estatal o aún nacional.

Bibliografía

ANATEL. **Informe Anual 2008**. Brasília: Agência Nacional de Telecomunicações, 2008. Disponible en: <www.anatel.gov.br> Acceso en: 23 jul. 2010.

APLICACIONES SOCIALES PARA CELULAR EN LA LLAMADA PÚBLICA DE LA FINEP. **Revista A Rede**, 2009. Disponible en: <<http://www.arede.inf.br/inclusao/component/content/article/106-acontece/1995-aplicacoes-sociales-para-celular-na-chamada-publica-da-finep>> Acceso en: 17 nov. 2010.

BARRANTES; Roxana; GALPERÍN, Hernán. **Can the poor afford mobile telephony? Evidence from Latin America**. Lima: DIRSI, 2008. Disponible en: <<http://dirsi.net>> Acceso en: 26 jul. 2010.

BONINA, Carla; RIVERO, Martín. **Mobile telephony and digital poverty in Latin America. Can the expansion of cellular telephones reduce poverty?** Lima: DIRSI, 2008. (Young researchers competition series, 3). Disponible en: <<http://dirsi.net/node/119>> Acceso en: 28 jul. 2010.

BOTELHO, Antonio. **Mobile opportunities: poverty and telephony access in Latin America and the Caribbean. The case of Brazil**. Lima: DIRSI, 2008. Disponible en: <<http://dirsi.net/node/421>> Acceso en: 26 jul. 2010.

CASTELLS, Manuel. Afterword. In: KATZ, James E. **Handbook of Mobile Communication Studies**. Cambridge: MIT Press, 2008, p. 447-451.

CASTELLS, Manuel; FERNÁNDEZ-ARDEVOL, Mireia; QIU, Jack Linchuan; SEY, Araba. **Mobile Communication and Society: a global perspective**. Cambridge: MIT Press, 2007.

FORTUNATI; Leopoldina; VINCENT, Jane. Introduction. In: FORTUNATI; Leopoldina; VINCENT, Jane. **Electronic Enotion: the mediation of emotion via information and communication technologies**. Oxford: Peter Lang, 2009.

GITAU, Shikoh; DONNER, Jonathan; MARSDEN, Gary. **"I – Internet? Intle" (beautiful): exploring first-time Internet use via mobile phones in a South African women's collective**. Artículo presentado en la Third International

Development Informatics Association Conference, Berg-en-Dal, Kruger National Park, South Africa en 28-30 de octubre de 2009. Disponible en: <www.jonathandonner.com > Acceso en: 22 jul. 2010.

GOVERNO DESISTE DE CRIAR O BOLSA-CELULAR. Portal G1, 11 nov. 2009.

Disponible en: <<http://g1.globo.com/Noticias/Brasil/0,,MUL1382643-5598,00-GOVERNO+DESISTE+DE+CRIAR+O+BOLSA+CELULAR.html>> Acceso en: 10 jan. 2010.

HORST, Heather; MILLER, Daniel. **The Cell Phone: an anthropology of communication.** Oxford; Berg, 2006.

IBGE. PNAD 2005-2008 (Investigación Nacional por Muestra de Domicilios). **Acceso a la Internet y Posesión de Teléfono Móvil para Uso Personal 2008.** Rio de Janeiro: IBGE (Instituto Brasileño de Geografía y Estadística), 2009. Disponible en: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet2008/internet.pdf>> Acceso en: 18 jul. 2010.

LENOS, Ronaldo; MONCAU, Luiz Fernando. Open Business Models (Latin America) – Phase II. 2nd. Interim Report. Rio de Janeiro: Centro de Tecnología y Sociedad – FGV Direito Rio, 2009. Disponible en: <http://www.idrc.ca/uploads/user-S/12723029411OBM_2nd_Interim_Report_Jan-Dec_2009.pdf> Acceso en: 16 nov. 2010.

LING, Rich. **The Mobile Connection: the cell phone's impact on society.** New York: Morgan Kaufman, 2004.

MILLER, Daniel. Media: immaterial culture and applied anthropology. In: **Stuff.** Cambridge: Polity, 2010.

MINISTERIO DE EDUCACION REAPLICA PROYECTO CATRACA LBRE. **Portal RTS – Red de Tecnología Social.** 2009. Disponible en: <<http://www.rts.org.br>> Acceso en: 19 ene. 2011.

MUJICA, Jaris. **Estrategias locales de acceso a la telefonía móvil. Funciones y estructuras del mercado informal en un espacio de escasos recursos.** Lima: DIRSI, 2007. (Serie Concurso de Jóvenes Investigadores, 3). Disponible en: <<http://dirsi.net/node/121>> Acceso en: 28 jul. 2010.

NINIO, Marcelo. Telefonía en Brasil está entre las más caras. **Folha de S. Paulo**, Caderno Dinheiro, 2 mar. 2009, p. B3.

OPERADORAS INVIERTEN EN PROYECTOS SOCIALES. **Revista A Rede**. 2009. Disponible en: <<http://www.arede.inf.br/inclusao/edicoes-antecedentes/151-edicao-no52-outubro2009/23...> 20/11/2010> Acceso en: 17 nov. 2010.

PAQUETES MÁS FLEXIBLES. **Revista A Rede**. 2010. Disponible en: <<http://www.arede.inf.br/inclusao/edicoes-antecedentes/172-edicao-no-64-novembro2010/...> 20/11/2010> Acceso en: 18 nov. 2010.

PNBL – *Plan Nacional de Banda Ancha (Brasil en Alta Velocidad)*. Disponible en: < www.mc.gov.br/images/pnbl/o-brasil-en-alta-velocidade1.pdf > Acceso en: 18 nov. 2010.

PREMIO INSTITUTO CLARO. Nuevas formas de aprender y emprender. 2010. Disponible en: < <http://www.institutoclaro.org.br/instituto-claro/proyectos/> > Acceso en: 17 nov. 2010.

PROYECTO DE INCLUSION AMPLIA USO DE TECNOLOGIAS MÓVILES. **Pauta Social**, 27 may. 2008. Disponible en: <_WW.pautasocial.com.br> Acceso en: 14 jul. 2010.

SILVA, Sandra. **Estar en el tiempo, estar en el mundo: la vida social de los teléfonos celulares en un grupo popular.** Tesis (Doctorado en Antropología Social) – Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

SORJ, Bernardo. **_brasil@povo.com: la lucha contra la desigualdad en la Sociedad de Información.** Río de Janeiro: Jorge Zahar Ed.; Brasília, DF: UNESCO, 2003.

TELECO. Estadísticas de Celulares no Brasil. **Teleco: Informaciones en Telecomunicaciones**, 2010. Disponible en: < <http://www.teleco.com.br/ncel.asp> > Acceso en: 14 nov. 2010.

MENSAJES MOVILIZAN BRASILEÑOS. **Portal G1**, 11 mar. 2009. Disponible en: <_WW.g1.com.br> Acceso en: 14 jul. 2010.

UN VERDADERO MAPA DE LA INCLUSION SOCIAL. **Revista A Rede**. Noviembre, 2010. Disponible en: < <http://www.arede.inf.br/inclusao/edicoes->

anteriores/172-edicao-no-64-novenbro2010/... 20/11/2010.> Acceso en: 17 nov. 2010.

VITAL WAVE CONSULTING. **mHealth for Development: The Opportunity of Mobile Technology for Healthcare in the Developing World.** Washington, D.C. and Berkshire, UK: UN Foundation-Vodafone Foundation Partnership, 2009. Disponible en: <<http://www.unfoundation.org/vodafone>> Acceso en: 19 jan. 2011.

WYZIACK, Julio; SCIARETTA, Toni. Bancos entran em la telefonía celular. Folha de São Paulo, 3 de noviembre de 2010, p. B1.

ZALUAR, Alba. **Integración Perversa:** pobreza y tráfico de drogas. Río de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

Anexo 1 – Notas sobre la metodología aplicada

DIRSI – Red Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información

Cuarta Convocatoria

Concurso Proyectos de Investigación para Jóvenes Investigadores 2010:

Estrategias para el desarrollo de la Sociedad de la Información entre los sectores de bajos recursos en América Latina y Caribe

Telefonía móvil y cuestiones de género: aspectos socioculturales de la propiedad de teléfonos celulares entre mujeres en situación de vulnerabilidad social

Itinerario de la entrevista

Mi nombre es Sandra, y ésta es mi asistente, Vera. Soy profesora universitaria y estamos trabajando en una pesquisa sobre los cambios que el teléfono celular trajo a la vida de las mujeres de aquí del Jardim Clarice, y también como esa tecnología puede ayudar a mejorar la vida de las mujeres y sus familias. Con esa pesquisa, esperamos que en el futuro los gobiernos puedan pasar a establecer políticas públicas para que las personas puedan tener más derecho a la comunicación. Nos gustaría pedir su permiso para grabar la entrevista. En el texto de la pesquisa, su nombre verdadero no será mencionado, siendo substituído por un pseudónimo. El nombre del barrio también será modificado. Nosotros les agradecemos mucho por su tiempo y por estar recibiéndonos aquí en su casa.

PARTE I – Datos sociodemográficos

1 – Cuál es tu edad?

2 – Cuál es tu estado civil? Tienes un compañero, marido o enamorado?

3 – Cuál es tu escolaridad?

4 – Cuál es tu profesión? Estás trabajando en el momento?

(si posee marido o compañero: cuál es la profesión de él?)

5 – Cuál es tu renta aproximada? Y la de tu familia?

6 – Cuál es tu religión? Estás frecuentando alguna iglesia?

7 – Cuántos hijos tienes?

8 - Cual es la edad de tus hijos?

9 – Cuánto recibe la familia del Bolsa-Familia mensualmente?

10 – La casa en que vives es tuya o alquilada?

11 –Tienes teléfono fijo en casa?

12 – Tienes computador con acceso a la Internet en tu casa?

PARTE II - Modos de propiedad, percepciones y expectativas respecto a los teléfonos celulares

1 – Cómo entró el teléfono celular en tu vida? (Motivaciones iniciales para el uso del aparato)

2 – Hace cuanto tiempo usas el teléfono celular?

3 - Con quién hablas más en el celular?

4 – Cuál es la importancia del teléfono celular en tu vida?

5 - El teléfono celular te ayuda a cuidar tu familia? Si sí, como eso sucede?

6 - En que situaciones de tu vida o de tu familia el teléfono celular ayuda?

7 - En que situaciones de tu vida o de tu familia el teléfono celular estorba?

8 - El teléfono celular ya te ayudó o a tu familia en alguna situación de urgencia o de peligro?

9 - Cuál es tu opinión sobre el precio de las llamadas?

- 10 - Su teléfono celular es prepago o pospago?
- 11 – Cuánto colocas en créditos cada mes?
- 12 -Cuál es la función o funciones del teléfono celular que más utilizas?
- 13 -Sabes mandar mensajes de texto?
- 14 - Consigues acceder y leer los mensajes de texto que llegan a tu celular?
- 15 - Crees que el teléfono celular puede ayudar a las mujeres a ganar dinero?
- 16 –Tu o alguien de tu familia ya usó la Internet en el celular?
- 17 – Ya usaste la Internet alguna vez en tu vida?
- 18 - Cómo tu o tus hijos acceden a la Internet?
- 19 - Por que la Internet es importante?
- 20 – En tu opinión, qué podría ser hecho para que el teléfono celular ayudase más en la vida de las mujeres?