



Universidad de  
**San Andrés**

**Departamento de Ciencias Sociales  
Licenciatura en Comunicación**

*Estar en las nubes: percepciones de la  
computación en la Nube*

**Autora: Paula Rajneri  
Legajo: 23214  
Mentora: Carolina Aguerre  
Co-mentor: Tomás Bieda**

**Buenos Aires, 31 de mayo de 2017**

Paula Rajneri

## Agradecimientos

A mi profesora y mentora, Carolina Aguerre, por su confianza, paciencia y criterio, y por ser la guía en este cierre de etapa que significó el trabajo de graduación para mí, acompañándome con bondad y respeto.

A Tomás Bieda, mi profesor y co-mentor, y a quien hoy considero un amigo, que con su incansable presencia e invaluable ayuda me sacó adelante en los momentos más difíciles del trabajo y me motivó a seguir avanzando siempre.

A mis padres, Beatriz y Julio, por su apoyo incondicional, su amor y por ayudarme con todo lo que estuvo a su alcance.

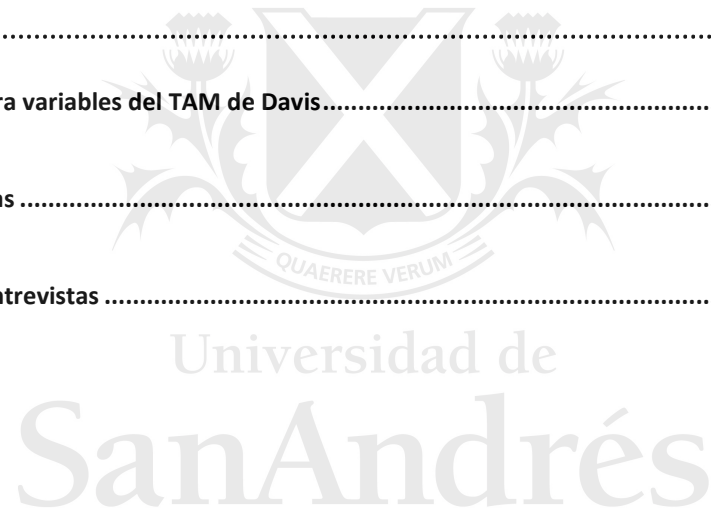
A mis increíbles amigos y hermano Nicolás, que fueron el sostén para todas las etapas de este trabajo.

A la Universidad de San Andrés, por las herramientas y oportunidades de aprendizaje que me dio, y por ser el espacio que me permitió conectar con tantas personas interesantes y apasionadas que hoy son parte esencial de mis días.

## Índice

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | INTRODUCCIÓN .....  | 2  |
| 2.     | PREGUNTAS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....   | 5  |
| 3.     | CONCEPTOS CLAVE.....  | 6  |
| 3.1.   | Gran parte del negocio de Google .....  | 6  |
| 3.2.   | La Nube: definición acorde a este trabajo .....   | 9  |
| 4.     | REVISIÓN DE ANTECEDENTES .....  | 12 |
| 5.     | MARCO TEÓRICO .....   | 19 |
| 5.1.   | TAM: Modelo de aceptación de tecnologías.....   | 19 |
| 5.2.   | Usos y Gratificaciones .....  | 24 |
| 5.3.   | Paralelismo y unificación de los dos modelos.....   | 26 |
| 6.     | METODOLOGÍA Y MUESTRA .....   | 27 |
| 6.1.   | Metodología.....  | 27 |
| 6.2.   | Muestra .....   | 30 |
| 7.     | DESARROLLO .....  | 32 |
| 7.1.   | Datos de contexto .....   | 32 |
| 7.2.   | Definiciones y nociones generales de la Nube .....  | 37 |
| 7.3.   | Usos de los servicios de almacenamiento de Google: utilidad, gratificaciones y facilidad de uso ..... | 41 |
| 7.3.1. | Utilidad y Gratificaciones del uso .....  | 43 |
| 7.3.2. | Facilidad de Uso .....  | 49 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>7.4. Problemáticas asociadas a la Nube a través de los servicios de Google</b> ..... | <b>52</b> |
| 7.4.1. Dos problemáticas centrales .....  | 52        |
| 7.4.2. La confianza en Google .....   | 56        |
| <b>7.5. Consecuencias de percepciones en los usos</b> .....                             | <b>59</b> |
| 7.5.1. Responsabilidad y búsqueda de información .....                                  | 59        |
| 7.5.2. Desvinculación de las problemáticas .....  | 61        |
| 7.5.3. Estrategias de uso .....   | 63        |
| <b>7.6. Síntesis General</b> .....  | <b>66</b> |
| <br>  |           |
| <b>8. CONCLUSIONES</b> .....  | <b>74</b> |
| <br>  |           |
| <b>9. BIBLIOGRAFÍA</b> .....  | <b>81</b> |
| <br>  |           |
| <b>10. ANEXOS</b> .....   | <b>84</b> |
| <b>10.1. Preguntas para variables del TAM de Davis</b> .....                            | <b>84</b> |
| <b>10.2. Guía de pautas</b> .....   | <b>86</b> |
| <b>10.3. Grillado de entrevistas</b> .....  | <b>89</b> |



Universidad de  
**San Andrés**

## 1. Introducción

La cantidad de información en el mundo puesta en libros, en donde las imágenes y todo contenido no escrito es puesto en su equivalente en letras, suma 4500 pilas de libros que llegan hasta el sol. Este es el resultado de un estudio hecho por Martin Hilbert en 2015, que considera que esta cantidad crece exponencialmente, duplicándose cada dos años y medio. Este Doctor en Ciencias Sociales y PhD en Comunicación predice que la información producida por los humanos superará en cantidad a toda la información biológica de nuestro planeta. La información empieza a ocupar un plano central en los sistemas sociales complejos de la actualidad y cuestionamientos sobre el procesamiento de estos datos comienzan a emerger.

Este rol puede apreciarse en que las cinco empresas más importantes del mundo en 2017 hasta la fecha son Apple, Alphabet (Google), Microsoft, Amazon y Facebook<sup>1</sup>, y tienen en común que son proveedoras de información. ¿Qué información? La información personal de los individuos que usan sus servicios. En esta investigación se parte de la premisa de que hoy en día se accede a servicios con la consciencia de que se utilizan los datos personales de las personas, aunque sea de manera interna por parte de la empresa a la que suscriben. Lo que podría resultar sorprendente es la capacidad predictiva que tienen las empresas en base a esa información. Por ejemplo, únicamente con datos de movilidad producidos por el uso de aplicaciones como Google Maps, se puede predecir en dónde va a estar una persona durante todo un año con un 90% de exactitud probabilística<sup>2</sup>. Con el procesamiento de datos obtenidos por redes sociales se puede conocer lo suficiente de un individuo como para

---

<sup>1</sup> Ver: <http://economipedia.com/ranking/empresas-mas-grandes-del-mundo-2017.html> [Última consulta 20/05/17]

<sup>2</sup> Ver: <http://www.theclinic.cl/2017/01/19/martin-hilbert-experto-redes-digitales-obama-trump-usaron-big-data-lavar-cerebros/> [Última consulta 20/05/17]

aprobar un test de personalidad mejor que la misma persona<sup>3</sup>. Surge la pregunta de cuánto saben realmente las personas sobre este tema. El *Targeted Marketing* no es ningún secreto de Estado, pero, ¿cuáles serían las preocupaciones de las personas frente a la problemática de que sus datos lleguen a manos que puedan abusar de ellos?

El universo de la información crece exponencialmente y el uso de servicios que disponen de la información personal de las personas aumenta igualmente. En este trabajo se estudiará la Nube, un paradigma dominante que surgió este último tiempo para gestionar y proveer servicios por Internet. El surgimiento de la Nube ha tenido un impacto significativo en la industria de las Tecnologías de la Información (I.T.). Cada vez más empresas adaptan sus modelos de negocio a esta tecnología y, de la misma forma, cada vez son más las personas que almacenan su información personal en sitios web que trabajan con recursos computacionales compartidos como la Nube. Se considera, por ejemplo, el crecimiento de las redes sociales como Facebook, LinkedIn e Instagram, todas basadas parcial o totalmente en este nuevo paradigma. De acuerdo con un estudio hecho por el *Pew Research Center*<sup>4</sup>, en no mucho tiempo, la computación en la Nube será más popular entre los usuarios que la computación en el escritorio. Es decir, la información personal de las personas estará, cada vez más, almacenada en bases de datos lejos de sus casas y gestionada por gente que no conocen.

La mayoría de los estudios hechos sobre la Nube hablan de su adopción por parte de las empresas, pero en este caso se buscará abordar la adopción de la Nube como Nueva Tecnología desde la perspectiva de los usuarios. Hinnant Hargittai sostiene en su trabajo *Digital Inequality* que la mayor parte de las investigaciones se centran en la brecha digital que establece una división binaria entre usuarios y no usuarios, mas esta división no es la

---

<sup>3</sup> Ver: <http://www.theclinic.cl/2017/01/19/martin-hilbert-experto-redes-digitales-obama-trump-usaron-big-data-lavar-cerebros/> [Última consulta 20/05/17]

<sup>4</sup> Ver: <http://www.pewresearch.org/> [Última consulta 20/05/17]

única interesante para investigar. Este autor trata lo que él llama “la brecha digital de segundo nivel”, que habla de las diferencias que hay dentro del grupo de los usuarios.

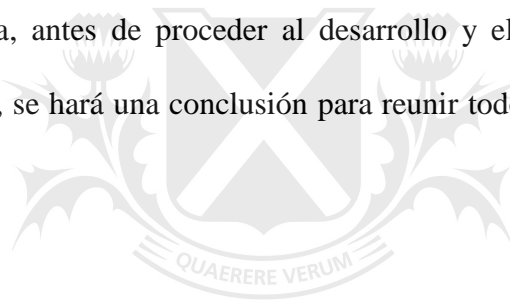
Aquí se retoma esta segunda brecha y se investigarán las distintas percepciones dentro de un grupo particular de usuarios jóvenes adultos, considerados los más conectados. Dado que la Nube abarca tantos servicios, en este trabajo se intentará abordar el paradigma de la Nube a través de un servicio en particular: los servicios de almacenamiento que se obtienen gratuitamente al tener una cuenta en Google.

El objetivo del siguiente trabajo es entonces, abordar las nociones y percepciones de la Nube que tienen los “usuarios jóvenes” (caracterización sobre la cual se profundizará en la sección de metodología) a través del uso de servicios de almacenamiento de Google. Con entrevistas a los usuarios se busca comprender lo que está detrás de la aceptación de estos servicios, qué es lo que saben y entienden de ellos. Se intentará averiguar las nociones que circulan sobre esta tecnología de almacenamiento, qué gratificaciones atribuyen a su uso y cómo se relacionan sus conocimientos, percepciones y usos al momento del uso.

La cuestión del almacenamiento de datos no es muy abarcada en el ámbito de la comunicación, pero el uso de la Nube como almacenamiento de información personal de los usuarios envuelve cuestionamientos respecto al rol de la información, la comunicación y el conocimiento. Averiguar e intentar comprender la perspectiva de los usuarios en este tema contribuye a comprender qué yace detrás de sus usos y abarca temáticas relacionadas con la confianza y credibilidad de los servicios, con la resignificación de lo que es privado/personal y con las necesidades de los usuarios estudiados. Se intentará contribuir al área de investigación de aceptación de la Nube por parte de los usuarios y aportar, a su vez, información útil para tener en cuenta al momento de formular regulaciones apropiadas para estos servicios, de crear servicios que se adapten mejor a las necesidades de los usuarios (en

tanto se busca comprender qué hacen los usuarios de las tecnologías) y de desarrollar una comunicación más efectiva de estos temas que se consideran: deberían ser de conocimiento común en tanto se trata de información que puede proveer mucho poder y afectar significativamente la manera de comprender y vivir el mundo en el que están los usuarios.

Para esta investigación se revisarán en primer lugar conceptos clave como la definición de la Nube acorde a los usos de este trabajo, dado que se parte de la premisa de que la mayoría no sabe bien de qué se habla, cuando se habla de la Nube. En segundo lugar, se realizará una revisión de la literatura producida sobre el tema a tratar seguido del marco teórico correspondiente para el análisis. Luego se avanzará con la descripción y justificación de la metodología elegida, antes de proceder al desarrollo y el análisis de los resultados observados. Para finalizar, se hará una conclusión para reunir todos los elementos trabajados de forma concisa.



## Universidad de San Andrés

### 2. Preguntas y objetivos de la investigación

Las preguntas que guían esta investigación son las siguientes:

¿Qué nociones y percepciones circulan sobre la utilidad, la facilidad de uso y las problemáticas asociadas a la Nube a través de los servicios de almacenamiento de Google entre usuarios jóvenes? ¿Qué consecuencias traen esas nociones y percepciones de la Nube sobre los usos de los servicios de almacenamiento de información en Internet?

El objetivo es entonces, analizar las percepciones de los usuarios de los servicios de almacenamiento de Google de la muestra seleccionada sobre la utilidad, facilidad de uso y problemáticas asociadas a la Nube y analizar qué consecuencias se pueden apreciar de estas en los usos que describen los usuarios.



Se parte de la premisa de que no hay alfabetización sobre la temática en cuestión y se consideran dos hipótesis exploratorias a tener en cuenta:

H1: Los usuarios de la muestra seleccionada tienen poco conocimiento sobre la Nube.

H2: El factor más relevante al momento de la aceptación de la computación en la Nube es la Utilidad Percibida o Gratificaciones.

### 3. Conceptos clave

#### 3.1. Gran parte del negocio de Google

Es importante comenzar explicando de qué manera la información puede ser tan valiosa en la actualidad y ¿qué mejor hacerlo con una de las empresas más importantes del mundo y el objeto de estudio de este trabajo? Google es una empresa que es difícil no conocer. Fue fundada en 1998 por Larry Page y Sergey Brin y es mayormente conocida por su motor de búsqueda: la página web más visitada del mundo<sup>5</sup>. Actualmente, tiene más de un millón de “servidores y centros de datos presentes en todo el mundo”, y puede procesar más de mil millones de peticiones de búsqueda por día<sup>6</sup>. Intentar abarcar lo que significa este gigante en la sociedad actual es un trabajo aparte. Desde esta investigación, se interpretará su relevancia desde lo cercano, desde los productos que una persona puede usar a diario como el buscador Google Chrome, el Gmail, el Google Drive y Google Maps, Google Earth, Youtube, el sistema operativo Android para dispositivos móviles y el Google Drive, entre tantos otros.

---

<sup>5</sup> Ver: <http://gs.statcounter.com/#browser-ww-monthly-201307-201307-map> [Última consulta 20/05/17]

<sup>6</sup> Ver: <https://es.wikipedia.org/wiki/Google> [Última consulta 20/05/17]

Tener una cuenta en Google permite el acceso a una variedad de servicios gratuitos configurados a la individualidad de cada uno gracias al registro que hay de los usos que se hacen en la Web. Los servicios en los que este trabajo se centra para poder estudiar percepciones sobre la Nube son aquellos utilizados para almacenar datos en línea. Estos siendo principalmente Google Drive, Google Docs, Google Photos y cualquier otro que los entrevistados identifiquen con su uso cotidiano. Lo que ofrecen en común estos servicios es el almacenamiento centralizado de la información y la sincronización y actualización automática de esta en todos los dispositivos. Todos estos servicios son parte de un servicio integrado que ofrece un espacio único para almacenar, crear, modificar, compartir y acceder a documentos, archivos y carpetas de todo tipo<sup>7</sup>. Estos servicios están disponibles para todos los usuarios de Google desde el 2007.

Lo que resulta relevante resaltar sobre la empresa Google en este trabajo es: ¿por qué tanta variedad de productos de buena calidad y apreciados por sus consumidores es gratuita?

Thomas Eisenmann, Geoffrey Parker y Marshall W. Van Alstyne describen el tipo de negocio que hace Google en su trabajo *Strategies for two Sided Markets*. Los autores definen que los productos y servicios que unen dos grupos de usuarios en redes bilaterales se llaman plataformas. Estas plataformas proveen la infraestructura y las reglas necesarias para facilitar transacciones entre los dos grupos de usuarios. En el caso de Google, los grupos que hacen transacciones a través de la plataforma que ofrece la empresa son los usuarios consumidores de los servicios de Google (incluyendo los servicios de su buscador) y los anunciantes.

Ese trabajo habla de mercados bilaterales cuando una plataforma produce un círculo virtuoso entre dos grupos, en donde, cuando hay más demanda de un grupo, el otro grupo también crece. El desafío principal determinado por los autores es poner el precio correcto: hay que subsidiar a un grupo usuario mientras al otro grupo se le cobra por el acceso

---

<sup>7</sup> Ver:

[https://docs.google.com/document/d/1pBX5BCRhJh5kulPqC7Tbw1AZ\\_5CH\\_rWL14GqwEpVwfo/edit#heading=h.71g1kng8nj6](https://docs.google.com/document/d/1pBX5BCRhJh5kulPqC7Tbw1AZ_5CH_rWL14GqwEpVwfo/edit#heading=h.71g1kng8nj6) [Última consulta 20/05/17]

*premium* al grupo subsidiado. En el caso que aquí se trata, Google subsidia a sus usuarios mientras cobra a los anunciantes para acceder a esos usuarios. Por eso es un círculo virtuoso: más personas usan Google, más anunciantes van a querer participar del negocio, más plata va a tener Google para seguir ofreciendo opciones que atraigan más usuarios y más anunciantes.

La misma empresa lo explica en su página Web:

“Una gran parte de nuestro negocio se basa en mostrar anuncios, tanto en los servicios de Google como en sitios web y aplicaciones móviles que colaboran con nosotros. Los anuncios nos permiten seguir ofreciendo nuestros servicios de forma gratuita a todos los usuarios. Utilizamos los datos para mostrarte estos anuncios, pero no vendemos información personal, como tu nombre, tu dirección de correo electrónico o tus datos de pago.”<sup>8</sup>

La empresa hoy se glorifica por sus trabajos sobre seguridad de datos y privacidad, esto se puede ver nuevamente en su página Web en dónde explican superficialmente los mecanismos de protección que utilizan. También tiene una sección dedicada a la aclaración de que no prestan los datos a entidades gubernamentales. Luego del escándalo de la NSA (*National Security Agency*) en 2013, en donde se expuso que esta entidad espiaba al mundo y que Google era una de las empresas colaboradoras, no es menor aclarar que no hacen más este tipo de negocios:

“No ofrecemos ningún tipo de acceso secreto a tus datos ni a los servidores en los que se almacenan, y no hacemos ninguna excepción al respecto. Es decir, ninguna

---

<sup>8</sup> Ver: <https://privacy.google.com/intl/es/how-ads-work.html> [Última consulta 20/05/17]

entidad gubernamental, de Estados Unidos o de cualquier otro país, tiene acceso directo a la información de nuestros usuarios.”

El atractivo para los anunciantes reside en que Google tiene la información necesaria para hacer de los mejores *targeted marketing* que hay: sabe qué buscan los consumidores, qué necesitan, con qué se divierten, qué problemas tienen, a dónde quieren ir, cómo quieren ir... No venden estos datos, pero si venden lo que indican todos los datos, es decir los metadatos, que ayudan a direccionar el contenido de los anunciantes al tipo de cliente al que apunta su producto.

Al tratarse de un servicio basado en la Nube, también tiene las problemáticas propias de esta tecnología, más allá de las complejidades de su modelo de negocio. La empresa resalta:

“Google cuenta con una de las infraestructuras en la nube más seguras y fiables del mundo: desde centros de datos diseñados a medida hasta cables de fibra submarinos que transfieren datos entre continentes. Además, se supervisa continuamente para garantizar la seguridad y la disponibilidad de tus datos. De hecho, distribuimos los datos en diferentes centros de datos para que en caso de incendio o desastre se puedan enviar de forma automática y sin problemas a ubicaciones estables y seguras.”

### **3.2. La Nube: definición acorde a este trabajo**

Con el veloz crecimiento de las tecnologías de almacenamiento y el innegable éxito e influencia de Internet, los recursos computacionales se han vuelto más baratos y poderosos.

Esto ha dado lugar a un nuevo modelo para proveer servicios, conocido como La Nube. La computación de la Nube, o servicios de la Nube, o simplemente La Nube, es un paradigma<sup>9</sup> que aún sigue evolucionando y engloba un amplio rango de servicios que da lugar a distintas percepciones de lo que significa este nuevo modelo. Es por esto que se dificulta definirla de una manera estandarizada.

En este trabajo se retomará la definición del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de los Estados Unidos (NIST, por sus siglas en inglés) para comenzar a comprender de qué se trata este modelo de servicio basado en la web:

La Nube es un modelo para habilitar acceso conveniente, por demanda y de manera ubicua a un conjunto compartido de recursos computacionales configurables (por ejemplo: redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios) que pueden ser rápidamente provisionados y liberados con un esfuerzo mínimo de administración o de interacción con el proveedor de servicios.<sup>10</sup>

En términos más simples, la Nube permite proveer recursos computacionales como una utilidad aprovechando la tecnología virtual disponible (Chi, Yeh, & Hung, 2012).

Aunque pueda ser pensada como Nueva Tecnología, la Nube no es exactamente eso, sino un nuevo modelo operacional que reúne múltiples tecnologías que ya existen para procesar los datos de una manera distinta de lo que se hacía antes de su creación. Lo que hace la Nube es aprovechar las distintas tecnologías ya existentes para satisfacer los requerimientos tecnológicos y económicos de las tecnologías de la información de la actualidad (Zhang, Cheng, & Boutaba, 2010).

---

<sup>9</sup> Ver la definición de paradigma de programación: [https://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma\\_de\\_programaci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma_de_programaci%C3%B3n)  
[Última consulta 20/05/17]

<sup>10</sup> Traducción propia.

El término “Nube” se utiliza en un contexto académico por primera vez en 1997 por Ramnath Chellappa para referirse a una estructura computacional pero su origen se remonta a la década del 60 con John McCarthy y J.C.R. Licklider cuando hablan del concepto de la computación como un servicio público o una red de computadoras capaz de comunicar usuarios en distintas computadoras, respectivamente<sup>11</sup>. Es decir, es un concepto de más de cincuenta años.

El término se utilizó inicialmente para referirse a las redes telefónicas donde los teléfonos están conectados directamente a una central. De acuerdo con Cony Sturm (y en este trabajo se comparte su interpretación del término), la Nube era todo aquello que el usuario no necesitaba saber de este servicio. En su artículo *El Origen de: La Nube*<sup>12</sup>, sugiere que el término Nube funciona actualmente como una abstracción de la infraestructura subyacente que representa Internet, es un término que engloba aquello sobre lo que el usuario final no necesita tener conocimiento o control para poder hacer uso de las tecnologías.

Mientras que podría entenderse como un término que refiere a datos que “están en el aire” o se encuentran en un lugar indeterminado, se piensa en esta investigación al término Nube como una suerte de metáfora que hace referencia a conexiones, *routers*, cables, servidores que están en la tierra<sup>13</sup>.

Sin adentrarse en los tecnicismos de su definición, para los propósitos de este trabajo, la Nube se resume en términos de Brian Hayes: es un paradigma en donde los recursos computacionales no son almacenados en dispositivos de usuarios particulares sino accedidos a través de una red (Hayes, 2008). Por esto es que el término se confunde cada vez más con lo que se entiende por Internet de forma genérica, ya que los trabajos no se realizan en el

---

<sup>11</sup> Ver: <https://www.cronista.com/opinion/Asi-en-la-tierracomo-en-el-cielo-20130805-0034.html> [Última consulta 20/05/17]

<sup>12</sup> Ver: <https://www.fayerwayer.com/2012/04/el-origen-de-la-nube/> [Última consulta 20/05/17]

<sup>13</sup> Ver: <https://www.fayerwayer.com/2012/04/el-origen-de-la-nube/> [Última consulta 20/05/17]

escritorio o el dispositivo de una persona, sino en la Web y en servidores ajenos y se accede con Internet. Derek Mohammed expone que algunos entienden a la Nube como una versión “reenvasada” de lo que es Internet y que la diferencia reside en la escala y la magnitud de lo que puede hacer respecto al poder computacional masivo y la banda ancha ilimitada para los usuarios individuales (Mohammed, 2011). El usuario interactúa con una red de computadoras en lugar de una sola gran computadora y esto permite que la tarea de gestionar e interactuar los recursos computacionales exija menos ya que se distribuye entre varios: hay múltiples servidores, sistemas y computadores procesando los datos, y el usuario puede acceder e interactuar con ellos desde una aplicación o navegador<sup>14</sup>.

#### 4. Revisión de antecedentes

Lo que se ha dicho mayormente sobre la Nube en estudios e investigaciones es que, como nuevo paradigma tecnológico, trae consigo un mundo de posibilidades junto con nuevos desafíos a superar. El impacto que ha tenido la Nube en la sociedad se puede ver en la manera en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos unos con otros (Mohammed, 2011), ya que ha abarcado todos estos ámbitos de la vida de las personas que eligen hoy subir su información personal (como fotografías, mails y su trabajo) a sitios que pertenecen a empresas como Google, almacenando la información en servidores accesibles por Internet en vez de guardarlo en sus propios dispositivos<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Ver nuevamente: <https://www.fayerwayer.com/2012/04/el-origen-de-la-nube/> [Última consulta 20/05/17]

Y ver: <https://www.fayerwayer.com/2012/01/el-origen-de-el-computo-en-la-nube/> [Última consulta 20/05/17]

<sup>15</sup> Ver: <https://www.theguardian.com/technology/2008/sep/29/cloud.computing.richard.stallman> [Última consulta 20/05/17]

Zhang et al. exponen en su trabajo *Cloud Computing: state-of-the-art and research challenges* las enormes oportunidades que ofrece esta tecnología para la industria de IT junto con los desafíos que tiene que superar. Los beneficios para empresas u organizaciones están relacionados con la disminución del costo de operaciones, dado que los recursos de la Nube son obtenidos bajo demanda, el modelo de pago de estos es a medida que se van utilizando. Tampoco hace falta una inversión inicial en infraestructura de la Nube, se adquieren los servicios de una infraestructura ya existente. Se disminuye así, el riesgo por operación y el costo de mantenimiento porque estas tareas y responsabilidades recaen sobre el proveedor de la Nube (Zhang, Cheng, & Boutaba, 2010). Mohammed resume en su publicación *Security in Cloud Computing: An Analysis of Key Drivers and Constraints* que la promesa de la Nube reside en la reducción de costos y el aumento de la agilidad de las IT. Ambos trabajos resaltan también la facilidad de acceso como un gran punto a favor de la Nube. El hecho de que los servicios estén basados en la Web y que se pueda acceder a través de cualquier dispositivo (Zhang, Cheng, & Boutaba, 2010), en cualquier momento y desde cualquier lugar del mundo (en el que haya acceso a Internet) le da su característica de ubicuidad y en simultáneo permite que los dispositivos se desvinculen de la necesidad de almacenar los datos de manera local, pasándole esta tarea a la Nube.

El beneficio de menores costos frente a mayores oportunidades lleva a que los líderes del mercado como Google, Amazon y Microsoft se esfuercen para ofrecer plataformas de nube más confiables, poderosas y rentables, y que las empresas reconfiguren sus modelos de negocio para obtener los beneficios de este nuevo paradigma (Zhang, Cheng, & Boutaba, 2010). Sin embargo, como se mencionó anteriormente, hay problemas y desafíos a resolver sobre la Nube.



Zhang et al. destacan como problemáticas centrales la provisión de recursos automatizada, la gestión de la energía y la gestión de la seguridad, entre otras tantas. El primero alude a las dificultades relacionadas con la provisión del servicio bajo demanda para minimizar los costos operacionales, el segundo, a la eficiencia de la energía utilizada para la Nube que ha sido estimado que supera el 50% de los costos (registro hasta el 2010). Este tipo de problemáticas no resultan relevantes para este trabajo, más allá del hecho de tener el conocimiento de que existe más de un desafío. Aquí resulta central la tercera problemática, que aborda la dificultad de establecer un nivel de seguridad y auditabilidad de datos en cada uno de los escalones de servicios de la Nube.

En este punto, hay que regresar un momento a la definición de la Nube del NIST que establece que “el modelo de la nube tiene cinco características esenciales, tres modelos de servicio y cuatro modelos de implementación.” Las características de la Nube según el NIST son el auto-servicio por demanda, el acceso abierto a la red, los recursos compartidos, la elasticidad dinámica y el servicio medido. Sus modelos de negocio son el software, la plataforma y la infraestructura y sus modelos de implementación son privado, público, comunitario e híbrido.

Sin adentrarse en definiciones técnicas que probablemente contribuyan más a la confusión que al esclarecimiento de su funcionamiento, lo que hay que resaltar de sus características y modelos, es que la Nube tiene capas de servicio y opciones de modelo para cada capa.

Está la capa de Infraestructura que consiste en el Hardware (CPU, Memoria, Disco, Banda Ancha) que son los centros de datos, los servidores; y la infraestructura de computación y almacenamiento, como lo son Amazon EC2 y GoGrid. La capa de Plataforma que tiene que ver con el Software utilizado (Java, Python, etc..) como es por ejemplo el Google AppEngine. Y la capa de Servicio que consiste en las aplicaciones de negocios, los

servicios web y todo aquello a lo que accede el usuario consumidor como son: Facebook, Google, Youtube, Instagram, etc... (Zhang, Cheng, & Boutaba, 2010).

En palabras de Zhang et al.: cada capa arquitectónica mencionada de la Nube puede ser implementada como servicio de su capa posterior y puede ser, a sí mismo, percibida como cliente de la capa anterior. Se puede pensar como una escalera (ver figura 1) en donde la infraestructura está en la base, y el usuario consumidor está en el escalón más alto. Lo relevante a comprender es que, a medida que se va subiendo cada escalón, se va perdiendo control sobre características de la Nube. Las características relevantes a este trabajo siendo los factores relacionados con los “estándares” de privacidad, seguridad de datos, movimientos de la información, etc...

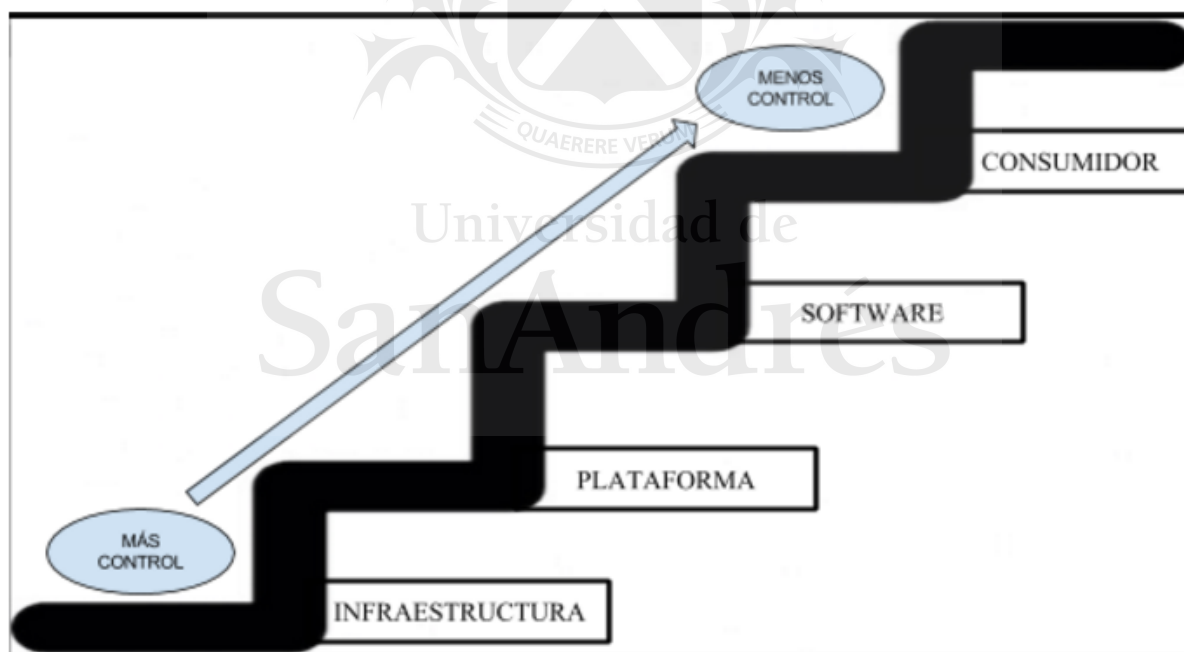


Figura 1: Escalones de servicios de la Nube

Habiendo interiorizado esta característica de la arquitectura de la Nube (expuesta en la figura 1), resulta más simple comprender la problemática de seguridad que plantean Zhang et al. sobre los estándares de privacidad y seguridad de datos en cada uno de sus escalones: los

proveedores de servicios no suelen tener acceso físico al sistema de seguridad de los centros de datos y se ven obligados a confiar en la infraestructura del proveedor, así como los consumidores o usuarios se ven obligados a confiar en los proveedores de servicios.

Derek Mohammed sostiene que la problemática sobre seguridad de la Nube es una de las más importantes al momento de analizar la adopción de esta tecnología. El autor retoma a Mell y Grance (2011) en la idea de que la disponibilidad de servicios sin precedente que ofrece la Nube viene acompañada de cuestionamientos sobre la confidencialidad de datos por tratarse de recursos compartidos (muchas computadoras trabajando entre sí). Dihal et al. también identifican esta desventaja de la Nube en su trabajo *Mobile Cloud Computing: state of the Art and Outlook*. Los autores retoman a Pearson y Benameur<sup>16</sup> y resaltan que cuestiones de privacidad, seguridad y confianza se ponen en el centro de la discusión cuando los recursos computacionales son manejados por terceros y accedidos vía la Web. También hablan de las posibles problemáticas relacionadas con la seguridad por vulnerabilidades propias de las tecnologías: la filtración o pérdida de datos, el hackeo de cuentas, las interfaces de programación no seguras y la interceptación de datos enviados por Internet (Dihal, Bouwman, Reuver de, Warnier, & Carlsson, 2013).

La problemática central relacionada con este trabajo consiste en que quienes utilizan la Nube tienen menos información que antes respecto a cómo está siendo manejada su información personal e incluso, tampoco saben, en la mayoría de los casos, siquiera en dónde están almacenados (Dihal et al., 2013). Richard Stallman, fundador de *Free Software Foundation*, es un referente de este tema y hace una polémica declaración en una entrevista con el periódico británico *The Guardian* cuando sostiene que usar programas basados en la Web como el servicio de Gmail ofrecido por Google es “peor que estúpido”. Él considera al

---

<sup>16</sup> En su trabajo: *Privacy, Security and trust Issues Arising from Cloud Computing*, 2010.

servicio una trampa tendida para los usuarios para que más adelante no tengan más opción que comprar sistemas cerrados con propietarios que con el tiempo van a costar más y más. Mohammed comparte esta visión declarando que habrá un problema en el futuro cuando Google empiece a cobrar por sus servicios, como Google Docs, cosa que, según el autor, eventualmente se verán obligados a hacer. El problema reside en quién es dueño de los datos desde el momento en que los usuarios entregan el control de sus recursos y sus datos a terceros y la seguridad y privacidad de estos se vuelve un tema central (Mohammed, 2011).

Como se vio en esta sección, muchos estudios sostienen que las cuestiones de seguridad y privacidad son los principales impedimentos para adoptar servicios de la Nube, pero, ¿sucede lo mismo entre los usuarios? La mayoría de los estudios sobre la Nube están destinados a su aplicación en empresas, pero no muchos se centran en las prácticas actitudes o creencias del usuario (Ion, Sachdeva, Kumaraguru, & Capkun, 2011). Dihal et al. (2013) remarcan la necesidad de más investigaciones destinadas a comprender a los consumidores, principalmente en relación con la cuestión de privacidad y seguridad de datos.

En su trabajo *Home is Safer than the Cloud! Privacy Concerns for Consumer Cloud Storage*, Ion et al. hicieron entrevistas en profundidad junto con encuestas online en Suiza e India para estudiar las actitudes y creencias de los usuarios respecto a servicios de almacenamiento de la Nube. Chi et al. por otro lado, exploraron el efecto interactivo que tienen las variables de “normativa subjetiva” y “riesgo percibido” sobre la “intención de uso” de estos servicios en su trabajo *The Moderating Effect of Subjective Norm on Cloud Computing User's Perceived Risk and Usage Intention*.

Ambos estudios se centran en el estudio de la Nube de usuarios privados, mayormente jóvenes, y ambos sostienen que, al igual que en el caso de las empresas, las cuestiones de privacidad y seguridad son de interés central para la adopción de la tecnología. Incluso se

sostiene que los usuarios estarían dispuestos a pagar por mayor seguridad (Ion et al., 2011). Sin embargo, según Ion et al., los requerimientos de seguridad de los usuarios no son los mismos que para las empresas debido a que están menos preocupados por cuestiones como la garantía de eliminación de datos. Aun así, los usuarios prefieren el almacenamiento local, en sus computadores o celulares, porque consideran que Internet es intrínsecamente inseguro. Las conclusiones muestran que utilizan la Nube principalmente para proyectos colaborativos y trabajos, pero lo que consideran información muy “sensible” (apreciación que varía en cada caso) no lo depositan allí. También se reflejó en los resultados que, frente al miedo de la pérdida de datos, la mayoría replica el contenido en distintos aparatos (USB, la computadora, la Nube, un disco externo) porque consideran que es su responsabilidad mantener sus datos a salvo y no la del proveedor de la Nube (Ion et al., 2011).

En el segundo estudio mencionado, los resultados indican que, a mayor riesgo percibido, menor intención de uso; y estos riesgos están relacionados con *hackers* y los mismos proveedores de los servicios de la Nube que los usuarios desconocen (Chi et al., 2012). Estos autores sostienen que el punto más importante para los proveedores de estos servicios es dar soluciones a esta problemática de seguridad y privacidad para lograr tener más intención de uso. Sin embargo, los resultados de Ion et al. sostienen que los proveedores no tienen un incentivo real para dar más protección debido a que el entendimiento sobre la arquitectura de la Nube es limitado en la mayoría de los casos, haciendo que, por desconocimiento, los usuarios no se preocupen por estos temas (Ion et al., 2011). Este es un punto crucial sobre la percepción de los usuarios: la falta de información sobre la arquitectura y funcionamiento de la Nube. Mohammed argumenta que la aceptación de los usuarios al uso de servicios de la Nube es en función de la falta de entendimiento del riesgo que implica almacenar y transmitir datos en un entorno de recursos computacionales compartidos como es la Nube (Mohammed). Agregando a esta idea, Dihal et al. sostienen que en muchos casos los

usuarios no son siquiera conscientes de que están usando el servicio de la Nube. Mohammed continúa su reflexión con la idea de que esa falta de entendimiento, que no muchos intentan reducir, se debe a que los usuarios tienen muy pocas preocupaciones en relación a almacenar datos personales en la Nube. Esto se ve reflejado en el uso masivo de sitios Web como Facebook y LinkedIn que están basados, parcial o completamente en la Nube, y permite que los datos se almacenen en un entorno compartido. Estos usos incluyen un grado de riesgo y confianza por parte de los usuarios que, según Mohammed, estos ni siquiera consideran. La explicación que da el autor sobre esto consiste en que la facilidad de uso resulta más atractiva que los factores de costo como la privacidad de datos. Los servicios discutidos no requieren mucho trabajo por parte de los usuarios: no tienen que enfrentarse a la tarea de descargar e instalar un software o de liberar espacio para que todos los datos entren en los dispositivos disponibles. Tampoco tienen que actualizar siempre la última versión de lo que se está haciendo o hacer *back-up*. En este último punto se contradice con Ion et al., respecto a la necesidad de reproducir el contenido en distintas plataformas para asegurarse de no perderlo. Estos autores hablan también de beneficios relacionados con el uso, como son la continua disponibilidad de contenido y la facilidad para compartir información; pero ambos estudios sostienen que los usuarios parecieran intercambiar algunos factores (como elementos de seguridad y privacidad de datos) por conveniencia y bajo costo.

## 5. Marco teórico

### 5.1. TAM: Modelo de aceptación de tecnologías

Fred D. Davis creó un modelo de aceptación de tecnologías: TAM, por sus siglas en inglés<sup>17</sup>. El modelo sostiene la teoría de que hay dos variables determinantes para la aceptación de las nuevas tecnologías: la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida, cuyas escalas validó en su estudio de 1989: *Utilidad percibida, Facilidad de Uso Percibida y Aceptación de las Tecnologías de Información por parte del Usuario*<sup>18</sup>. El trabajo tiene como objetivo explicar de qué modo los usuarios aceptan y utilizan en consecuencia una tecnología nueva, teniendo en cuenta los factores que influyen en su decisión de uso.

La utilidad percibida es definida en este estudio como el grado en que una persona cree que usar un sistema particular podría mejorar su desempeño laboral, que deriva de la definición de la palabra “utilidad”: “capacidad que tiene una cosa de servir o de ser aprovechada para un fin determinado”<sup>19</sup>. Un sistema con una gran utilidad percibida es un servicio que el usuario considera que tiene relación positiva entre uso y desempeño, que considera un servicio útil.

La facilidad de uso percibida se refiere al grado en que una persona considera que un sistema requiere esfuerzo para su uso. Esta interpretación deriva de la siguiente definición de la palabra “facilidad”: “libre de dificultad o gran esfuerzo”<sup>20</sup>. Mientras más simple es considerado el uso de un sistema, más probabilidades hay de que los usuarios se dispongan a utilizarlo. Es decir, en el caso de que todo el resto de las variables sean iguales, se considera que un sistema percibido como fácil de usar tiene más oportunidades para ser aceptado por los usuarios, que uno que no lo es.

---

<sup>17</sup> En inglés: *Technology Acceptance Model*

<sup>18</sup> Traducción propia.

<sup>19</sup> Ver:

[https://www.google.com.ar/search?q=utilidad&rlz=1C1ASRM\\_esAR725AR725&oq=utilidad&aqs=chrome..69i57.1271j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.ar/search?q=utilidad&rlz=1C1ASRM_esAR725AR725&oq=utilidad&aqs=chrome..69i57.1271j0j1&sourceid=chrome&ie=UTF-8) [Última consulta 20/05/17]

<sup>20</sup> (Davis, 1989)

El modelo ha tenido múltiples críticas. Legris et al. (2001) sostienen que, aunque el TAM es un modelo útil para abarcar la investigación sobre la adopción de nuevas tecnologías, le falta ser integrado en un modelo más amplio que incluya variables humanas y de procesos de cambio sociales, y también incorporar un modelo de aceptación de innovación. Legris et al. no niegan la calidad y utilidad del TAM como modelo teórico para intentar comprender la implementación de “sistemas de información” pero resalta sus limitaciones. Las primeras dos tienen que ver con el ambiente en los que se llevan adelante la mayoría de los estudios que se hacen con el modelo, que exceden a este trabajo. Sostienen que el hecho de que se trate de una muestra y de un ambiente similar acota el alcance de la demostración de utilidad del modelo. La tercera limitación es que las medidas del modelo se basan en datos auto-reportados, es decir, por lo que los propios usuarios creen que hacen. El problema con esto es que no siempre lo que el usuario dice que hace, es lo que hace realmente.

El modelo tuvo varias modificaciones con el paso de los años<sup>21</sup>. A los efectos de este trabajo, se utiliza la primera versión del modelo, en tanto el foco está puesto en la utilidad y la facilidad de uso percibidas por los usuarios.

El TAM utilizado sugiere la siguiente secuencia de causalidad:

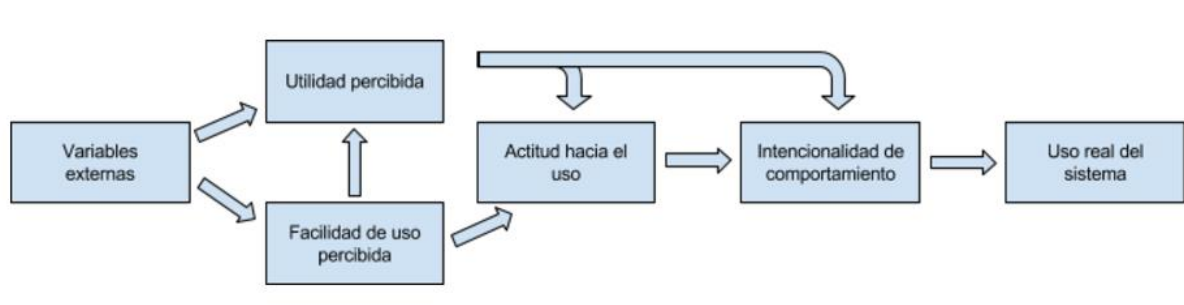


Figura 2: TAM

<sup>21</sup> En el año 2003, Fred Davis vuelve a publicar un avance de su TAM junto con Viswanath Venkatesh, Michael Morris y Gordon Davis: la Teoría Unificada de la Aceptación y el Uso de Tecnologías o el UTAUT, por sus siglas en inglés. Los autores revisan ocho modelos de la aceptación de tecnologías de la información y arman un modelo unificado que luego validarán en su estudio. Lo que unifican son las variables del modelo original y moderadores que toman en cuenta lo que ellos se refieren como: influencias dinámicas. Estas incluyen el contexto organizacional, la experiencia de uso del usuario y las características demográficas



Las variables externas influyen sobre la percepción de utilidad y la facilidad de uso percibida sobre un sistema particular. Esas percepciones influyen sobre la actitud hacia el uso, que más adelante se convertirá en la intención de uso que llevará al uso real.

Aunque el autor propone inicialmente que las dos variables de percepción tienen un valor equivalente, sus resultados sugieren que hay una preeminencia de la percepción de utilidad sobre la facilidad de uso percibida al momento de influir sobre la intención de uso. En los estudios hechos por Davis, la utilidad percibida estuvo más fuertemente ligada al uso que la facilidad de uso percibida. El autor sostiene que esto tendría sentido debido a que los usuarios tienen el impulso de adoptar una tecnología en primer lugar, por las funciones que esa tecnología cumple para ellos, y, en segundo lugar, por cuán fácil o difícil es de utilizar. Ejemplifica con el hecho de que los usuarios están dispuestos a soportar algo de dificultad mientras que el servicio los provea de una utilidad indispensable; mientras que, aunque la dificultad pueda desmotivar el uso de una tecnología, una gran facilidad de uso no va a hacer que un sistema se use si no es percibido como útil. Esto no desplaza la relevancia de la Facilidad de Uso Percibida, sino que sugiere que es un antecedente causal de la Utilidad Percibida porque, considerando que todo el resto de los factores son iguales, un sistema que es fácil de usar tiene mucha más influencia en la percepción de utilidad que tiene, que uno que es menos fácil de usar. Es decir, es más útil mientras más fácil es de usar porque reduce el tiempo invertido en aprender a utilizarlo óptimamente.

En el siguiente trabajo retomamos el TAM, pero con modificaciones acordes a esta investigación. En primer lugar, la selección de la muestra se decidió a partir de la intención de controlar las “variables externas” que influyen sobre las percepciones de utilidad y facilidad de uso (el primer bloque de la figura 2). Se tiene en cuenta que hay variables

humanas, culturales, personales que escapan la metodología seleccionada, es por este motivo que se intentan controlar las “variables externas” a través de la selección de la muestra. En segundo lugar, el modelo que Davis propone está dirigido al estudio de empresas, a la aceptación de tecnologías en ambientes laborales. Aquí se intentarán comprender las percepciones de usuarios particulares sobre una tecnología que, aunque adquiridas por *clickwrap*<sup>22</sup>, pueden decidir si usar o no. Por ende, se usa este mismo modelo, pero a nivel individual. Sobre este tema se volverá más adelante. En tercer lugar, Davis valida variables que influyen sobre la intención de uso del “mail electrónico”, y en este trabajo se reemplazará ese objeto de análisis por los servicios de almacenamiento ofrecidos por Google de manera gratuita. Estos siendo principalmente: Calendar, Photos, Docs&Spreadsheets y Drive; aunque cualquier otro que identifiquen los entrevistados será válido. Serán referidos como “los servicios”. Tampoco se hará el análisis relacionadas con la productividad laboral, sino que lo interpretado por “actividades cotidianas”. Estas siendo laborales, recreativas, personales, o cualquier área con la que los entrevistados identifiquen su uso. Serán referidas como “actividades cotidianas” o “actividades”. Por último, se dijo anteriormente que la investigación de Davis desarrolla y valida nuevas escalas para las dos variables de percepción discutidas, que se consideran determinantes fundamentales para la aceptación de una tecnología por parte del usuario. Estas escalas consisten en dos cuestionarios (ver Anexo 10.1.) cuyas temáticas se engloban y abarcan en la Guía de Pautas utilizada para hacer las entrevistas (ver Anexo 10.2.).

---

<sup>22</sup> Los primeros (*clickwrap agreements*) hacen referencia al modelo de contratación por el cual las condiciones y términos de un sitio web deben ser aceptados expresamente con anterioridad a completar una transacción, a través de un acto expreso que normalmente consiste en un “click”, en el hecho de “pulsar” sobre un botón con la leyenda “Acepto”, “I agree” o similar. Es decir, si bien se trata de contratos de adhesión que el común de los mortales jamás leerá, se exige un acto expreso de aceptación para entender vinculado al usuario de la web con los términos de uso de ésta. Ver en: <http://www.economistjurist.es/articulos-juridicos-destacados/la-ejecucion-de-los-contratos-click-wrap-y-browse-wrap-en-derecho-espanol/> [Última consulta 20/05/17]

## 5.2. Usos y Gratificaciones

La teoría de Usos y Gratificaciones es un modelo teórico de la comunicación para comprender las razones y las formas en que las personas eligen los medios para satisfacer sus necesidades. Ha sido aplicada en múltiples escenarios desde la radio hasta la televisión y aparatos y tecnologías como el uso del control remoto. El modelo se centra en lo que las personas hacen con los medios, y no en lo que los medios hacen de las personas. Es decir, se trata de un modelo que asume un rol activo del individuo frente a lo que consume considerando que las personas son “suficientemente auto conscientes” para poder reportar sus intereses y motivos en casos particulares, o al menos reconocerlos cuando se los confronta con estos en una formulación verbal familiar e inteligible (Blumer, Katz & Gurevitch, 1973).

El modelo provee una estructura para comprender los procesos con los cuales las personas buscan información o contenido de manera selectiva, para que se adecue con sus necesidades e intereses (Blumer, Katz & Gurevitch, 1973). Es entonces la incorporación de esa información o contenido la que satisface esas necesidades o intereses. El modelo asienta las bases para la construcción de perfiles de intenciones de usos y la resultante satisfacción por ese uso:

“Como han argumentado McQuail, Blumer y Brown, los datos de usos y gratificaciones sugieren que los medios masivos no sean, después de todo, tan limitados como la teoría escapista sugiere, desde la realización de que se desempeña un rango más amplio de funciones sociales que las que le son asignadas por las sociedades occidentales en la actualidad.”<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Traducción propia.

La Teoría de Usos y Gratificaciones, que se consolidó en la década del 60, ha experimentado un resurgimiento y aplicaciones en numerosos campos de estudio debido a su aplicabilidad a Internet (Morris & Ogan 1996- cita de Parker & Plank). Estudiosos como Robert LaRose y Matthew Eastin han resaltado la amplia cantidad de estudios que han aplicado esta teoría al uso de Internet ya que, de acuerdo con estos autores, son las gratificaciones las que explican la exposición al medio que tiene el individuo e Internet es un nuevo medio (LaRose & Eastin, 2004).

Thomas E. Ruggiero defiende el uso de esta teoría para los estudios de Internet. Este autor afirma que la emergencia de las “comunicaciones mediadas por ordenadores”<sup>24</sup> ha reavivado la significancia de la teoría de Usos y Gratificaciones. Según Ruggiero, la TUG (Teoría de Usos y Gratificaciones) siempre ha proveído un enfoque vanguardista en las etapas iniciales de cada medio de comunicación de masas nuevo e Internet no queda excluido de esto (Ruggiero, 2000). Los cuestionamientos básicos de Usos y Gratificaciones se mantienen en los estudios de Internet tanto teórica como prácticamente: ¿por qué las personas se involucran en un tipo particular de “comunicación mediada” o en otra, y qué gratificaciones se obtienen de esta? (Ruggiero, 2000). Sin embargo, Ruggiero destaca también la necesidad de expandir el modelo para incluir conceptos relevantes a Internet como la interactividad, la desmasificación, la hipertextualidad, la asincronicidad y los aspectos interpersonales de las “comunicaciones mediadas”<sup>25</sup> dado que Internet ofrece a su audiencia/usuarios un inmenso rango de oportunidades comunicacionales, con interacciones asincrónicas y sincrónicas, relevamiento e intercambio de información entre individuos y grupos las 24hs del día<sup>26</sup> (Ruggiero, 2000).

---

<sup>24</sup> Traducción propia.

<sup>25</sup> Traducción propia.

<sup>26</sup> Traducción propia.

### 5.3. Paralelismo y unificación de los dos modelos

Ruggiero no es el único que considera que al modelo le faltan algunos elementos para abordar correctamente las investigaciones sobre Internet. Thomas y Marla Stafford y Lawrence Schkade sostienen que las recientes adaptaciones de la TUG para Internet están incompletas y no identifican cuestiones importantes y específicas de este medio. Estos autores suman otras teorías a su estudio, que hablan sobre las elecciones y usos de tecnologías, como es el TAM, revisado anteriormente en este trabajo. Establecen un paralelismo entre estos dos modelos:

“Usos y gratificaciones presupone la adopción de una innovación tanto como el TAM presupone la adopción organizacional de una innovación en el estudio continuo de la aceptación y el uso, así que Usos y Gratificaciones es teóricamente similar al TAM en tanto que explica el uso continuo de algo previamente elegido. La diferencia entre estos dos modelos es el escenario en que se aplican; TAM y el modelo unificado explican el uso de tecnologías de la gran mayoría en un ámbito laboral, mientras que Usos y Gratificaciones explica el uso de los medios por el consumidor, y en este caso en especial, el uso de Internet.”<sup>27</sup>

Stafford et al. sostienen entonces, que la diferencia entre el TUG y el TAM consiste en el escenario en el que se aplican. El primero busca explicar el uso particular del consumidor y el segundo el uso en el ambiente laboral por la mayoría de los involucrados, pero tienen en común el objetivo de explicar y dilucidar aspectos del uso de algo en particular.

---

<sup>27</sup> Traducción propia

Entonces, partiendo del hecho de que este estudio se refiere al uso de nuevas tecnologías para uso personal en el ámbito de la vida cotidiana, y no de un grupo mayoritario en el ámbito laboral como fueron abordadas las investigaciones con el TAM, se considera que la Utilidad Percibida es un concepto equivalente al de Gratificaciones. Utilidad Percibida en el ámbito laboral sería lo que Gratificaciones es en el ámbito personal.

Autores como Eastin y LaRose, o Parker y Plank, han sostenido a partir de sus investigaciones, hechas con la base teórica de Usos y Gratificaciones para los estudios de Internet, que sus análisis se hicieron con una visión muy generalizada de la misma y que para futuras investigaciones resultaría interesante analizar gratificaciones obtenidas de sitios web, aplicaciones, funciones o configuraciones más específicas. Eso se intentará hacer aquí, en combinación con lo tomado del TAM, teniendo como objeto de estudio un servicio, una aplicación, o una función dada por Google para almacenar nuestros datos en la Nube.

Habiendo presentado el funcionamiento de los negocios de empresas como Google, las características de la Nube, los antecedentes bibliográficos de estudios sobre esta y el marco teórico referencial a utilizar, se pasa a explicar la metodología de investigación seleccionada en función de las preguntas y objetivos de investigación formulados.

## 6. Metodología y Muestra

### 6.1. Metodología

Este trabajo consiste en una investigación cualitativa que busca analizar datos descriptivos sobre las percepciones de un fenómeno con la mayor profundidad alcanzable.

Se seleccionó la entrevista como técnica dado que el objetivo de este trabajo es comprender la subjetividad de cada persona respecto a las percepciones, el uso y las gratificaciones que ofrece el servicio de la Nube. En esta investigación cualitativa que, en términos de Taylor y Bogdan (1987), busca comprender en un nivel personal los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente, serán analizadas las opiniones y experiencias contadas de las personas entrevistadas. En la búsqueda de una comprensión detallada de perspectivas, la entrevista como método cualitativo, permite permanecer dentro del mundo empírico<sup>28</sup>, esto es, la obtención de resultados a partir de la observación de hechos, o en este caso, de las percepciones contadas por los mismos entrevistados.

“Desde una perspectiva interaccionista simbólica, todas las organizaciones, culturas y grupos están constituidos por actores envueltos en un proceso constante de interpretación del mundo que los rodea. Aunque estas personas puedan actuar dentro del marco de una organización, cultura o grupo, son sus interpretaciones y definiciones de la situación lo que determina la acción, y no normas, valores, roles o metas.” (Taylor y Bogdan, 1987).

La forma de hacer la entrevista fue semi-estructurada: se siguió un esquema de temáticas y preguntas principales pre-establecido en la Guía de Pautas, pero dando lugar a que la entrevista tome forma a partir de lo que los mismos entrevistados fueran proponiendo. Para analizar las percepciones se utilizaron las siguientes dimensiones, que son las que estructuran la Guía de Pautas (desde lo más general a lo más específico): las Nuevas Tecnologías y el posicionamiento frente a ellas; la Nube como “Nueva Tecnología”; la

---

<sup>28</sup> Taylor & Bogdan (1973): cita a Bogdan, 1969

información personal/privada y su seguridad; la utilidad y facilidad de uso de los servicios de almacenamiento de la nube de Gmail y el uso específico de los servicios de Gmail.

Las entrevistas (grillado disponible en Anexo 10.3.) se condujeron de a dos con la intención de que sea lo más relajada y amena posible, de manera que los entrevistados se sintieran cómodos para expresarse con libertad y conversar entre ellos. Debido a una cuestión temporal, no fue posible hacer múltiples encuentros con un mismo entrevistado para generar la confianza que se creyó necesaria. La solución fue juntar dos sujetos con confianza entre sí para conversar con la entrevistadora. La razón por la cual se condujeron las entrevistas con personas de un mismo género se debe a que considera una posible variación en las percepciones de acuerdo a esta variable. La cuestión de género está muy presente en la temática de las tecnologías de la información: se habla de la brecha digital de género que plantea una diferenciación respecto a oportunidades, conocimiento, usos, destrezas prácticas digitales de estas tecnologías. Google, por ejemplo, está invirtiendo millones en el objetivo de disminuir esta brecha<sup>29</sup>. Se tendrá en cuenta la cuestión de género en el análisis.

Hay que tener en cuenta las problemáticas que presenta la metodología de investigación elegida. Para empezar, los datos que se recogen son enunciados verbales y las entrevistas son susceptibles a producir cualquier distorsión o falsificación como en cualquier intercambio verbal entre personas. También puede existir una discrepancia entre lo que la gente dice y lo que la gente hace y al entrevistador le falta contexto para comprender de dónde vienen ciertas interpretaciones del mundo que rodea al entrevistado (Taylor & Bogdan, 1987). Se intentarán contrarrestar los efectos negativos de la metodología seleccionada, siendo consciente de que existen estas limitaciones. En términos de Taylor y Bogdan, el

---

<sup>29</sup> Ver: <http://www.efe.com/efe/america/mexico/google-anuncia-ayuda-contr-la-brecha-tecnologica-de-genero-en-latinoamerica/50000545-3200595>  
<http://cnnespanol.cnn.com/2017/03/08/google-invierte-mas-de-un-millon-de-dolares-para-reducir-la-brecha-digital-de-genero/>



entrevistador “no debe aceptar sin sentido crítico la validez fáctica de las descripciones de acontecimientos por parte de los informantes”, y por eso se considera que deberá tener en cuenta su propia influencia y subjetividad en los resultados.

## 6.2. Muestra

Para el trabajo de campo se contactaron a 12 personas, a las cuales se le hicieron entrevistas de a pares de un mismo género. Participaron 6 mujeres y 6 hombres y las entrevistas tuvieron una extensión de hora y media, aproximadamente. Se llevaron adelante en el hogar de alguno de los dos entrevistados, para su mayor comodidad, y en forma de gratificación por su participación se les ofreció comida a elección, de acuerdo al horario de la entrevista.

La estrategia de reclutamiento consistió en la búsqueda de un primer sujeto utilizando el “boca en boca” y lograr que ese sujeto consiga su propia pareja para la entrevista, técnica conocida como “bola de nieve” (Taylor & Bogdan, 1987). Algunas de las fallas identificadas con esta metodología son el posible sesgo que puede implicar (considerando que si los entrevistados se conocen es porque comparten, por lo menos, alguna característica) y la falta de representatividad por ser parte de un mismo círculo. Pero utilizando la bola de nieve se pudo asegurar la existencia de confianza y familiaridad entre los entrevistados. También se determinaron criterios de inclusión y exclusión como la edad, el nivel educativo y socio-económico, el lugar de vivienda y la tenencia de una cuenta de Google. Con esta sistematicidad para la selección se intenta garantizar diversidad, pero dentro de un grupo homogéneo.

Los requisitos para formar parte de la muestra fueron que los sujetos estuvieran dentro del rango etario entre los 18 y los 30 años, con un nivel educativo superior completo o en

proceso, pertenecientes al estrato socio-económico ABC o ABC1, residentes de la Capital de Buenos Aires, Argentina y usuarios de Google.

La delimitación etaria elegida tiene sus bases teóricas en la dicotomía entre nativos e inmigrantes digitales propuesta por Mark Prensky en su trabajo *Nativos e Inmigrantes Digitales* (2001), que establece una diferencia en la forma de pensar y procesar información de las personas que se criaron con tecnologías digitales y las que aprendieron a utilizarlas luego, nacidos en una era pre-digital. (Por una cuestión de recursos, no se entrevistaron personas menores de edad). Por un lado, la elección de entrevistar personas menores de 30 años se basa en que los jóvenes tienden a tener una mayor comprensión de las tecnologías que el general de la población y es más probable que utilicen más y entiendan mejor los servicios de almacenamiento de la Nube (Ion et al., 2011).

El estrato socio económico seleccionado es alto y medio alto, para que la cuestión de acceso a dispositivos tanto como a la información no sea un factor central al momento de utilizar o no un servicio relacionado con la tecnología. También debido a que existe una necesidad de referir los resultados a un segmento particular por el tamaño limitado de la muestra.

Todos los sujetos seleccionados residen en la capital de Buenos Aires por un motivo de practicidad geográfica para la investigadora y tomando en cuenta que se trata de una ciudad cosmopolita considerada una de las de mayor importancia en América y una ciudad global. Esto es, aquellas que tienen “un efecto directo y tangible en los asuntos mundiales a través de algo más que el medio socio-económico, con influencia en términos de la cultura o la política”, de acuerdo con Saskia Sassen<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> Ver: <http://www.lboro.ac.uk/gawc/world2016t.html> [Última consulta 20/05/17]

Se considera en este trabajo que este es el grupo con mayores posibilidades concretas de acceder a dispositivos e información por sus herramientas y recursos: su edad, su ubicación geográfica y el estrato socioeconómico al que pertenecen.

## 7. Desarrollo

### 7.1. Datos de contexto

Los entrevistados demostraron tener distintos niveles de conocimiento respecto a la Nube y de uso respecto a los servicios de almacenamiento de Google, así como también distintos posicionamientos frente a la tecnología que influye en su vida. Federico y Julio demostraron niveles más altos de conocimiento y de uso, ambos economistas cuyas áreas laborales los conectaron con este tipo de tecnología. Varios entrevistados pertenecen al campo artístico: Francisca y Natasha estudian y trabajan con lo audiovisual, Ramiro es músico y Agustín es escritor. Agustina y Milagros son estudiantes de psicología que han trabajado en distintas áreas, mientras que Luciana y Ezequiel estudian Derecho y trabajan en relación a ello. Macarena estudia traductorado francés y trabajó en una empresa de Marketing Digital, al igual que Santiago, que es publicista.

A continuación, se revisarán datos de contexto, para comprender cómo interpretan los usuarios seleccionados el mundo en el que viven en relación con las tecnologías. Es importante establecer la percepción que tienen como jóvenes y nativos digitales para comprender la muestra con la que se está trabajando.

Se pidió a los entrevistados que expliquen lo que es la tecnología para ellos. Se vio una tendencia a relacionar la tecnología con lo que entienden por tecnologías de la

información. Al profundizar sobre el significado de la palabra, reconocen que su definición es más abarcativa. Sin embargo, admiten que el valor que le atribuyen en su día a día tiene que ver con la innovación, con las nuevas tecnologías. En la mayoría de los casos relacionado con las tecnologías de la información, telecomunicaciones y con la medicina. Ramiro y Ezequiel, por ejemplo, consideran que la tecnología y la innovación van juntas: “Cuando me dicen tecnología, pienso en lo nuevo, lo que se viene” (E). Se hablará de tecnología en los términos que esta muestra propone.

La mayoría considera que las tecnologías son neutrales, y es su uso que es positivo o negativo: “La tecnología es una herramienta y va a ser buena o mala dependiendo de quién la use y cómo la use”, dice Julio. Federico también considera que es una herramienta: “La tecnología para mí, en sí misma, no es nada. Es un medio para poder lograr grandes cosas y al mismo tiempo es una posibilidad de igualar. Es una herramienta para tener igualdad de oportunidades”. Francisca pondera sobre las tecnologías: “Como todo, tiene sus partes positivas y sus partes negativas. Creo absolutamente que la tecnología, en este caso Internet, es una forma de crecer y aprender un montón. Es una herramienta que nos ayuda a conectar un montón de cosas, a aprender un montón de cosas. Pero si miramos para otro lado, sin contar todo esto, también es algo que te desconecta, que te aliena si no lo tenés. No creo que sea ni negativo ni positivo, creo que es ambas”.

Ninguno de los entrevistados manifestó disgusto con el efecto que tienen las tecnologías en la sociedad en la que residen. Uno de ellos incluso declaró que no concebía un mundo sin lo que entiende por tecnología. Se la reconoció como una herramienta que principalmente potencia, ayuda y entretiene. Julio manifiesta que son “tecnologías que nos ayudan en lo que hacemos, en el día a día” y Natasha dice: “yo creo que aumentó la calidad de vida de los humanos”. Macarena ejemplifica esto último contando un uso posible que se puede dar: “Hay pibes que juegan en sillas de ruedas entonces en mi laburo desarrollan un

juego que se ponen un coso que les permite entrenar y divertirse sin moverse”. Sin embargo, una apreciación mayormente positiva no significa que no identifiquen problemáticas relacionadas a su uso, hablando más exclusivamente de las tecnologías de la información y la comunicación.

Los problemas principales que identificaron los entrevistados tienen que ver con la pérdida de algunas normas o comportamientos sociales a causa de las nuevas formas de interacción, comunicación y entretenimiento que existen hoy; con la exclusión y el aislamiento que pueden provocar, y con la creencia de que exacerba el sistema capitalista de manera negativa. Ramiro, por ejemplo, considera que “ciertos códigos útiles” se están perdiendo: “Yo no digo de volver a esa época anterior, simplemente integrar lo bueno del ahora con lo bueno de lo que es el mundo exterior, real, analógico.” En esta cita se puede ver también una apreciación de que el mundo “virtual” no es el mundo “real”. Respecto a la relación de cada uno con las tecnologías, Agustín considera: “Es como una pelea: que la tecnología no se termine comiendo a la humanidad”, “porque siento que cuando me meto de lleno en una cosa tecnológica, como un celular, dejo de estar en contacto conmigo mismo”. Santiago expresa que “se pierden un montón de cosas que antes le daban un sentido a la vida”. También se habló sobre el aislamiento y la marginalidad que producen las tecnologías. Julio opina: “Hoy en día quedás marginado o porque no tenés plata o porque no tenés acceso a tecnologías”, y Macarena está de acuerdo: “tal vez se piensa que todos estamos al mismo ritmo y no. Siento como que, si no estás muy al ritmo, quedás aislado de algunas cosas”. Es decir, está por un lado la pérdida de lo que es pensado como humano, la pérdida del “cara a cara”, y por otro, un aislamiento individual, por la absorción que producen, y otro aislamiento en gran escala para quienes quedan marginados del uso de tecnologías. Este punto de la exclusión por falta de acceso se relaciona en cierta medida con lo que expresa Luciana sobre

la tecnología: "Siento que exacerbó el capitalismo y el consumismo con la oferta constante de objetos y tecnología para comprar"; y que Macarena desarrolla un poco más:

"También es el capitalismo: me conviene invertir en la evolución tecnológica de los celulares, por ejemplo. Porque es lo que consumo, es plata rápido. Más que en desarrollar alguna máquina que ayude al avance de la tecnología, que detecte el Alzheimer más temprano. Porque no es rentable. Siento que en estas cosas va muy rápido y en otras no tanto como podría o me gustaría."

Milagros tiene una visión más conciliadora, ya que ella interpreta que "se reeditan problemas viejos", exacerbando algunos y disminuyendo otros. Respecto a cómo se percibe ella frente a las tecnologías, su reflexión es la siguiente: "Sé que estoy excluida del ritmo vertiginoso en el que se mueve. Ya logré aceptarlo, no me frustra. Yo siento que voy un poco más lento, las cosas que me son útiles, tal vez llego un poco más tarde, pero las uso. Siento que me quede afuera un poco, de todo". No es la única de la muestra en manifestar esta inquietud: la mayoría de los entrevistados destacan que están atrasados en comparación al avance de las tecnologías. Natasha expresa:

"Por otro lado me pasa con la tecnología con esto de la velocidad de la innovación, siempre estoy un paso atrás. [...] Nunca tengo el último celular, la última computadora, nunca tengo la última aplicación. Pero no porque no pueda tenerlo económicamente o no pueda lo que sea. Sino porque no lo entiendo. Siempre estoy un poco atrás de entenderlo".

Para ella la tecnología es “eso que no entendés”. Agustina opina que “va rápido” y que “a nosotros no nos llega tanta información de qué tan rápido va”; Ezequiel también hace referencia a la velocidad de los avances: “Es difícil hasta seguirle el ritmo. Como que uno se adapta a algo y es como: “che, pero no, pará, ya salió esto que tiene 3000 cosas más”, y quedás medio como a la deriva”. Julio imagina su escenario ideal: “Yendo a la velocidad que va hoy en día, creo que va más rápido que nuestra capacidad de adaptarnos a todo ese cambio. En teoría estaría bueno pensar primero donde estamos y a dónde vamos y después aceleremos”.

Resulta relevante destacar que un único entrevistado identificó una problemática relacionada al uso y la exposición de la propia información: “Me gustaría que se calme un poco el tema de las telecomunicaciones. Se van de las manos los límites de las comunicaciones. O sea, Facebook sabe todo sobre vos. Te tira todos los datos. Está todo muy *Black Mirror*<sup>31</sup>” (Santiago).

Esta primera parte intenta dilucidar cómo entiende el mundo de las tecnologías la muestra seleccionada a partir del criterio de Nativos Digitales. A modo de resumen, la apreciación general que tienen los entrevistados sobre lo que entienden como tecnología, esto es, los aparatos y sistemas relacionados con su cotidianeidad, es que es positiva para su vida. Identifican problemáticas, como son el aislamiento o la pérdida de ciertas conductas sociales estimadas por ellos, pero con la reflexión conjunta que permitió la entrevista de a dos, se llegó al acuerdo de que se trata de una herramienta objetiva con influencia mayormente positiva, y que es una parte inherente de sus vidas. Se destaca también la concepción de una oposición entre lo “tecnológico” y lo “humano”. Los entrevistados perciben que están en una

---

<sup>31</sup> Serie de televisión que expone cómo la tecnología afecta o podría afectar la vida de las personas, ocasionalmente mostrando un giro oscuro de cómo estas pueden sacar lo peor de las personas.

posición de debilidad frente a lo que representan las tecnologías en sus vidas, ya sea por la falta de comprensión de tecnicismos o por la idea de la inevitabilidad de su uso.

## 7.2. Definiciones y nociones generales de la Nube

Al momento de definir la Nube, la mayoría de los entrevistados tuvieron una primera reacción de declarar no saber demasiado sobre el tema. Cuando presionados para decir lo que se les viniera a la mente, por más falso que podía parecerles, sus ideas fueron atinadas respecto al funcionamiento de esta tecnología, al menos a modo orientativo. Una entrevistada respondió “Ni siquiera la entiendo como para explicarla. No sé lo que es”, para luego dar una definición acertada de la Nube a los usos que puede hacer un usuario consumidor como los de esta muestra: “Es una forma de almacenar fotos, archivos o lo que sea, que no está en ningún dispositivo físico tuyo, sino que está en un servidor de iPhone, Google o lo que sea, y vos podés acceder desde distintos puntos con una cuenta”.

Otra noción que se identificó de los entrevistados es que se entiende a la Nube como un “espacio”, un “lugar” virtual de guardado o almacenamiento. Su funcionalidad se relacionó múltiples veces con el guardado de información, de archivos, de “cosas” en general. Julio, dijo que “básicamente, en vez de guardar cualquier tipo de información en tu propio dispositivo y estar confinado únicamente a eso, lo pasas a disponer en un servidor remoto que está protegido o encriptado”. Santiago la explicó como “ese espacio en el éter donde guardás cosas” y como “un espacio de Internet donde uno puede guardar todo tipo de archivos y puede recurrir a ellos cuando sea. Francisca empieza definiéndola como “un lugar que no es físico” donde se guardan cosas y Federico la entiende como “un gran espacio de almacenamiento”.

Ningún entrevistado falló en reconocer el término “Nube”, o su función como espacio de



almacenamiento, ya sea refiriéndose a ella de forma directa de esta manera, o con algunas dudas, como Agustina cuando pregunta: “es dónde podés subir tus fotos y videos, ¿no?”.

El entendimiento que se tiene de la Nube se manifiesta en muchos casos a partir de una relación que establecen los entrevistados con servicios o dispositivos de almacenamiento que utilizaban antes. Son capaces de construir una definición del servicio a través de equivalencias con otras herramientas o plataformas que les resultan más familiares. Francisca expresó una idea que se manifiesta de alguna u otra forma en otras respuestas de los entrevistados. Esta es, que el término “Nube” posiblemente sea lo “más nuevo para nosotros”, dado que “tiene cosas que también ya hemos utilizado, sigue siendo parte de lo mismo [esto siendo los servicios] pero está en la Nube”. Se la definió como “un cuarto virtual donde vos guardás cosas”, y “básicamente un disco rígido subido en el éter” (Santiago). Agustín admite que le “cuesta hacer material a la Nube” porque para él es “un concepto, es algo invisible”; pero llegado el caso de “traerla a materia” se la imagina como “una caja fuerte”. Federico establece una correlación con un “escenario de gran biblioteca”: “a la cual yo puedo acceder en busca de contenido que necesito”. Milagros considera que “es una página Web tuya que nadie más tiene acceso a menos que tenga su contraseña” y Luciana continúa, con la idea de que “es como un *pendrive* pero que está en Internet” y que “en vez de entrar con tu *pendrive*, entrás con tu mail”. Se la relaciona entonces, con las funciones de una biblioteca, un *pendrive*, una página Web, un disco rígido, un cuarto virtual y una caja fuerte.

Algunos entrevistados demostraron tener un conocimiento o una noción más profundos de su descripción, en el sentido que sobrepasan la definición de su funcionalidad, del uso personal que le den, y se adentran en lo relacionado con la arquitectura y el funcionamiento de la Nube. Como se citó anteriormente, Julio reconoce que la información es guardada en “un servidor remoto que está protegido o encriptado”. Santiago reflexiona sobre la siguiente idea: “No existe un servidor en el mundo donde está guardado todo, el tema

es que todos los sistemas se están alimentando entre ellos”. Ezequiel continúa su línea de pensamiento afirmando: “claro, si se cae un servidor no se cae, pero si se caen todos, sí. Está guardado en servidores”. Ellos no son los únicos que reconocen que la Nube consiste en servidores, Macarena también habla de servidores como “esas máquinas gigantes” en dónde está la Nube; y Natasha opina que la Nube “es algo físico eventualmente, tiene que haber un servidor en dónde está todo guardado”.

Menos fueron los que manifestaron comprender que se trata de una red de sistemas y servidores que procesan datos haciendo que los recursos computacionales exijan menos, como se explicó anteriormente en este trabajo. Ninguno lo expresó de manera directa, pero sí hicieron alusión a esta idea. Se puede ver que lo hacen Santiago y Ezequiel, en citas destacadas previamente, cuando hablan de que hay sistemas alimentándose entre sí y de que todo no depende de un sólo servidor. Federico sostiene que no hay un *back-up* en un espacio físico, “porque eso permitiría que la información sea vulnerable”, por eso considera que la Nube, o la información, está “distribuida en diferentes lugares” lo cual “hace que sea más confiable. No hay un servidor único, no lo hay”. Pareciera haber una contradicción en que no hay un “*back-up* en un espacio físico” con la idea de que la información está “en diferentes lugares”, en que: o está en muchos lugares o no está ninguno, pero ambos no. En este caso, basándose en el contexto de la conversación, cuando habla de que no está en un lugar físico, se refiere a la idea de que esté en un único lugar, un solo dispositivo o aparato. Entiende que la información corre entre múltiples plataformas, los servidores, sin estar en un sólo lugar fijo. Agustín extiende un poco esta idea cuando dice: “Para mi hay muchas nubes y están conectadas. Hay una nube madre, digamos si querés, la cual recibe información y va rebotando para todas las otras nubes. Eso me imagino yo”.

El siguiente punto trata sobre la idea de lo “no físico”, que se repite en todas las entrevistas. Se notó que, junto con la definición de la Nube, viene indefectiblemente una dosis de abstracción respecto a su funcionamiento e ubicación que resulta indescifrable para los entrevistados o sobre la que admiten no tener conocimiento. El concepto de “etéreo” se repite y la definición de lo etéreo es: “no concreto, poco determinado, vago” o “del cielo, o perteneciente a él”; el éter es “fluido sutil e invisible que se suponía llenaba todo el espacio y era el soporte de las ondas físicas”<sup>32</sup>. Este es el concepto que eligen los entrevistados para expresar lo que entienden como la Nube o en dónde está: “Ese espacio en el éter donde guardás cosas” (Santiago), “Es que no están en ningún lugar, es como todo lo que es internet, el éter, no sé dónde viaja” (Luciana). Francisca parodiza exagerando su idea de la Nube: “La Nube es algo que es más grande. Es como un Dios de Internet”. También se la comparó con la *Matrix*<sup>33</sup>, con la idea de que la Nube es un montón de “código verde”.

Se observa que hay dificultad para definir cómo es y en dónde está la Nube. Podría decirse que hay dos niveles de conocimiento respecto a su materialidad (en contraposición con su funcionalidad): están, por un lado, los que establecen que no existe un lugar físico, y por otro, los que admiten que tiene una forma física pero que no saben en dónde se encuentra. Francisca sostuvo inicialmente que “no está guardado en un lugar físico”, como Santiago que expresó que “es como que no está en ningún lado, pero a la vez está”. Federico considera que “no está en un lugar” sino que para él está en todos lados. También dice: “Para mí es omnipresente”. Milagros intenta expresar su ubicación, sabiendo que en algún lado está pero que ella no sabe en dónde y lo termina definiendo como un “no-lugar”. Agustín expone en una frase la dificultad que todos los entrevistados parecen pasar al momento de intentar definir y describir la Nube: “Me cuesta hacerla material a la Nube. Para mí es un concepto, es algo invisible”.

<sup>32</sup> Ver: <http://www.wordreference.com/> [Última consulta 20/05/17]

<sup>33</sup> Trilogía de películas de las hermanas Wachowski.

En todos los casos, a través de la conversación y el intercambio de ideas, los entrevistados estuvieron de acuerdo con la idea de que, a pesar de la abstracción que perciben, hay una materialidad de la Nube. Natasha lo expresa de la siguiente manera: “Eso se almacena en un lugar, no se almacena en el aire. Es gracioso decir la Nube, pero no está en partículas del aire, se almacena en un lugar donde se almacena. En un servidor, no se, no me lo puedo ni imaginar. Tal vez estoy diciendo cualquier cosa.” Francisca, su compañera en la entrevista, estuvo de acuerdo con ella. Ezequiel también responde a las declaraciones de su compañero de entrevista sobre que la Nube está, pero no está en ningún lugar: “No, pero está guardado en algún servidor”.

Sin embargo, una vez establecido que hay una materialidad, nadie pudo determinar en dónde se encontraba este “lado material” de la Nube, muchas veces atinadamente referido como los servidores<sup>34</sup>. Macarena lo expresa de la siguiente manera: “Están en algún lugar que yo no sé”; Agustín dice entre risas: “En dónde sea que se le ocurra al dueño de la Nube”; Julio descarta posibilidades diciendo que “es un servidor gigantesco en un lugar que seguro no es Argentina”.

### **7.3. Usos de los servicios de almacenamiento de Google: utilidad, gratificaciones y facilidad de uso**

Los servicios de almacenamiento que se tomaron en cuenta fueron aquellos que los propios entrevistados reconocieron de los obtenidos con una cuenta en Google. Entre estos fueron mencionados: Gmail, Google Drive, Google Docs, Google Sheets, Google Calendar, Google Photos, Google Forms, Google Key y Google Finance. De los enumerados se

---

<sup>34</sup> La investigadora tampoco puede afirmar saber en dónde están los servidores de Google.

resaltan: Drive, Docs, Calendar y Photos por haber sido los más mencionados por los entrevistados y destacados como los más utilizados.

Cuando se preguntó sobre el uso que hacen, Julio contestó: “Ah un montón: el Calendar, el Google Key, Google Finance y Google Docs también”; “Tengo el *backup*, quizá eso es lo más inseguro que tengo: fotos de mis viajes, de mi What’s App”. Santiago comenta que guarda todo: “Todas las cosas que siento que tengo que tener a mano en algún momento las tengo en el Drive. En vez de tener un disco extraíble y llevarlo a todos lados.” Natasha, directora de Cine, resalta la relevancia del Drive en su vida: “Me cambió la vida, me permitió co-producir una película con Chile”. Federico y Agustín afirman que tienen “todo” en la Nube también: “Pero todo *eh*: cosas personales, laborales, hasta fotos. Todo. Absolutamente todo, lo tengo subido a la Nube”; y la conversación continuó: “Si, yo también. El Google Drive y, no sé si es una Nube, pero el mail. Tengo una banda de música, los contratos, los *riders*, la formación del grupo, los CVs. Todo eso que tiene que estar guardado y a mano”. Milagros afirma: “Si, la recontra uso. En Drive, Dropbox, y Google Docs. ¿Google Docs aplica como nube? Para mí es eso”.

Sin embargo, no todos los entrevistados adhieren al uso de la misma forma. Agustina afirma que no hace uso de estos servicios, y justifica: “Para lo que yo hago..., como no sé, tampoco me interesa. No quiero investigar al respecto, me da *paja*”. Luciana tampoco es una usuaria frecuente de estos servicios: “Yo creo que la uso, pero no tanto. La uso por ejemplo para la facultad en una materia que, no sé, la cursé y tenía todo el material en Google Drive”. Ezequiel tiene cosas guardadas en la Nube, pero aclara: “no lo uso mucho, pero lo tengo ahí”. Ramiro, aunque reconoce el servicio, no hace *back-up* de fotos porque no tiene un celular que saque fotos y le resulta irrelevante.

Todos los entrevistados reconocen los servicios en cuestión, e incluso muchos de ellos los trajeron a colisión en las entrevistas hablando de almacenamiento de datos, antes de que la

entrevistadora lo hiciera. Aunque en algunos casos con confusiones (por ejemplo, Milagros preguntando si Google Docs aplica como Nube), los entrevistados pudieron reconocer la relación de los servicios con la Nube. Ya sea desde la mínima instancia de identificar que los servicios están relacionados en alguna medida con la Nube, hasta un conocimiento más detallado y seguro sobre que los servicios están basados en la Nube.

### 7.3.1. Utilidad y Gratificaciones del uso

Los entrevistados resaltaron dos usos principales de estos servicios: el almacenamiento información y la posibilidad de compartir esa información.

Ezequiel cuenta: “yo guardo archivos con los que estudio o unas fotos y algunas cosas que necesito en el Drive”, y Santiago completa: “Yo tengo libros en PDF, es como si fuera mi casa, un cuarto donde podés poner tus cosas. Un CD que no esté en Spotify lo ponés ahí, artículos de internet... Me pasas tu tesis y la tengo ahí guardada. ¡Cualquiera cosa!”. Para él, la Nube simplifica: “Está todo en la Nube, ya está: se sube al toque, saco una foto y aparece en Photos. No es que tengo que esperar a que se actualice. Estoy haciendo mi tesis, y si no tuviera esto, tendría que llevarla impresa o mandarla por mail. Bueno, ¿cómo llevo esto? Listo, lo subo a la Nube y ya está”. Natasha y Francisca, del ámbito audiovisual, la utilizan para guardar sus guiones, documentos, y el CV. Federico destaca la posibilidad de “vincular con los correos electrónicos” el Google Calendar y Santiago explica: “el correo de mi laburo es de Google, así que lo guardo en el Calendar y me avisa al celular”. Milagros tiene un uso bastante variado: "Yo hago archivos conjuntos. Me escribo cosas, me hago los CVs, me hago listas de cosas que tengo que hacer, guardo fotos, con mi vieja trabajo con Dropbox". Luciana hace un uso diferenciado del resto: "Hay cosas que tengo en mi mail directamente que me las mandé en algún momento, y las busco ahí. Pero es más chiquito, si algo pesa más lo pongo en

el Drive. Tipo un TP que tengo que imprimir, me lo mando a mí misma y lo imprimo. Drive es para cosas pesadas". Ella considera que el mail es mejor para guardar sus archivos, y que el resto de los servicios son para cubrir una necesidad que el mail no satisface: el guardado de archivos más pesados. El mail está en la Nube, pero con menos espacio para almacenamiento.

Los entrevistados se refirieron a la ubicuidad como un importante beneficio que proveen estos servicios, aunque nadie la mencionó directamente. La Ubicuidad es la capacidad de estar presente en todas partes al mismo tiempo. Julio expresa: "El sentido de la Nube es la practicidad de tener información en cualquier dispositivo en cualquier lugar"; y Federico coincide: "Uno no sabe cuándo puede necesitar las cosas y justamente el hecho que esté en la Nube y tener acceso remoto te da la posibilidad de usarlo cuando uno quiere. Sea importante o no lo que hay que usar, te da la posibilidad de usarlo cuando se te dé la gana". En contraste con esto, algunos entrevistados comentan que la accesibilidad la Nube requiere algún esfuerzo, ya que para obtener la información deseada hay que ingresar a otra aplicación y no directamente, como se obtendría la información en el almacenamiento local de algún dispositivo: "Lo tenés más a mano claramente. Es un paso previo a la Nube" (Agustín); "No tengo un acceso directo a mi carpeta de fotos que tengo en el escritorio de mi compu, que la prendo y lo tengo ahí, y la Nube no es tan accesible como la compu" (Natasha).

También se habla de la rapidez y eficacia que permite su uso. Julio lo dice de manera directa: "Para mí lo central es la rapidez y la eficacia". Luciana trata el mismo tema, relacionándolo con la automatización que permite la Nube de ciertos procesos: "En Google Drive podés dejar un archivo que quizá si lo tuvieses en otro dispositivo tardarías en bajarlo o algo así. Como que tiene algo de automático". Otros resaltan su diseño, su estructura estética: "Esto lo que te da es una visualización. Una visualización más clara de lo que tenés. En el mail lo tenés que ir a buscar" (Santiago). Luciana, que manifestó preferir el mail para tener su

información, acepta este punto: "Hay mails que se pueden pasar un alto, pero si tenés un archivo ahí y hay un código compartido que todos miramos cada tanto".

De la misma forma que Luciana resaltó anteriormente que el material de una materia que cursó estaba en el Drive, y por eso lo utilizó, Natasha agrega que es la manera de comunicarse con otros hoy en día: "Por ejemplo con Dropbox o Drive, así fue justamente cómo conocí esas dos: porque no te queda otra y los otros lo usan y es la forma de llegar a conectar con la otra persona". Aquí se está hablando del "Efecto de Red", ya que se habla de cómo el consumo de otras personas influye directamente sobre la utilidad de la otra: estos servicios de almacenamiento se perciben como útiles porque muchos los utilizan.

Otra característica mencionada por los entrevistados es la "permanencia" de los datos. Es decir, ellos consideran que sus datos "están", "quedan", "existen", más allá de sus dispositivos. Francisca explica: "Si me roban el teléfono, si se me rompe y me deja de funcionar se que las fotos que tengo las puedo ver desde cualquier otro dispositivo, no necesariamente del mío". Macarena destaca esta misma característica, comentando al mismo tiempo sobre su ubicuidad y automaticidad:

"Yo hago el trabajo directamente en Google Docs. Además, no solo es que está ahí seguro y no depende de si se me cae la computadora o no. Sino que es un trabajo largo, 20 páginas, se llega a perder me pego un tiro. También, estoy en el laburo, medio al *pedo*, lo abro y escribo un rato, se guarda y listo. Vuelvo a mi casa, escribo otro rato. Y tengo el último en todos lados. Me parece muy práctico".

Natasha resume:



"Lo positivo es todo. No perdés nada. No existe eso de perder un cuaderno donde tenías escritas cosas. O se te rompe el disco rígido, lo que hablábamos antes, se te muere la computadora. Tenes una forma de poder acceder a tu información. Eso es para mí lo más importante de todo. Hoy en día, poder volver a tener tu información de vuelta es impagable". Francisca destaca que "Tenes un *back-up* para siempre".

En contraste con la sensación de permanencia de la información, Milagros comenta que "perder información es más fácil" porque "si compartís un archivo con alguien un archivo y te lo modifica, no podés volver atrás" y se pregunta si hay papelera de reciclaje en la Nube. Pero esta observación habla de la pérdida de datos por "error humano", no por el servicio en sí, poniendo también en tema el cuestionamiento sobre qué sucede con la información eliminada.

La disponibilidad y fácil acceso a los datos vienen acompañados de una sensación de ampliación de posibilidades respecto al manejo de la información. Julio lo expresa cuando define la Nube y explica que uno deja de estar "confinado" a la computadora o el celular, para pasar a tener disponibilidad de datos en todos lados. Santiago considera que uno "deja de depender" de los dispositivos.

Algo que subyace en algunas respuestas citadas, pero se trató de manera directa en todas las entrevistas por iniciativa de los entrevistados, es la posibilidad que ofrecen estos servicios de compartir archivos y trabajar sobre ellos en simultáneo. Está implicado en la explicación de uso de Natasha que habla de la película que co-produjo con gente en Chile. Luciana, cuando habla del "código compartido" de mirar un archivo cada tanto, habla de los archivos compartidos. Sin embargo, muchos fueron más específicos y describieron el proceso que les es ahorrado gracias a esta función. Por ejemplo, Federico:

"Te da la posibilidad de compartir [...] tal vez con alguien que no está cerca, uno puede compartir información y algo que me parece sumamente genial que lo tienen los Google Docs o los Sheets que es laburar algo conjuntamente. Rompieron con el paradigma de yo hago mi parte, la termino, te la envío a vos, vos haces tú parte y de ahí surge una primera versión preliminar, etc....La posibilidad de *co-working* y poder trabajar conjuntamente un mismo documento al mismo tiempo, vos desde la China y yo desde Tierra del Fuego, me parece brillante. Como si estuviéramos trabajando los dos juntos".

Julio lo comenta, junto con la idea de que sirve para no estar mandándose una y otra vez la última versión de un archivo: "En lo que respecta al servicio de la Nube, no sé, la rapidez o la comodidad en la forma de compartir datos. Sería más incómodo trabajar mandando siempre archivos, mandando la versión final, ver quién lo hizo, quién no..."; y Ramiro opina: "te permite trabajar a la vez, y ves lo que hace el otro en un mismo archivo. Está bueno". Macarena también lo describe: "Los dos podemos escribir al mismo tiempo en el mismo lugar sin estar pisándonos. Si lo hacemos por separado y después lo ponemos en conjunto, muchas cosas se repiten. En un compartido vos entras, ves que lo hizo alguien más, y seguís". Agustín concluye que, para él, esta característica es la más destacable: "De hecho tuvimos que hacer subsidios para presentar para la banda y nos pusimos a trabajar sobre el mismo archivo. Es la<sup>35</sup> ventaja que lo hace diferente".

Los entrevistados hicieron observaciones positivas más globales sobre la Nube. Ezequiel dice sobre los servicios: "Y es mejor: agarro y lo tengo ahí, está en el celu, no sé, es

---

<sup>35</sup> Énfasis del informante

mejor”. Milagros lo considera “práctico” y dice que “facilita” y “ayuda”. Federico fue quién hizo más énfasis en la utilidad del servicio, porque considera que “el concepto “tiempo” es muy importante” en su vida: “Toda herramienta que sirva para optimizar recursos para mi es súper archi mega recontra bienvenida. Y esto lo es.” y “No vivo sin mi Google Drive. Me parece el mejor invento de la historia de la humanidad prácticamente. Me parece sensacional la idea. Es una herramienta súper poderosa.”. El ahorro de tiempo lo resalta también Natasha: “Porque me ahorra tiempo soy usuaria” y “si, te ahorra tiempo”, afirma Francisca. Luciana reflexiona que, si bien es útil, para ella no tiene tanto impacto: "Algo que es más rápido y eficiente obviamente va a aumentar la calidad porque la calidad incluye esas cosas. Pero yo personalmente no lo siento así porque le doy un uso muy recreativo quizá".

A pesar de que los servicios basados en la Nube conversados con los sujetos se perciben generalmente como útiles, muchos evalúan que lo que hacen con estos también podría hacerse de otra forma, como se hizo antes de su incorporación. Julio lo dice de manera directa: “Me facilita, pero no es que sin ellos no puedo hacerlo”, “Son formas que agilizan y facilitan la conexión. Sin eso se puede, obvio, pero sería más engorroso, más lento, menos eficiente”. Luciana está de acuerdo con que todo podría hacerse, pero concluye que se haría de una forma menos eficiente: "Sería más rústico. Como esto de un TP: lo mandas por mail. Podés hacerlo igual, pero menos eficientemente", "En un trabajo colaborativo es re importante, pero en el día a día no me cambia". Ezequiel y Santiago coinciden: “No tiene una necesidad básica, podés vivir sin eso” (Ezequiel), “No es que te morís si no lo tenés, te la rebuscás de otras maneras” (Santiago). Federico, quién hizo más énfasis en la apreciación positiva de estos servicios, desarrolla esta idea en relación a su trabajo:

"Yo mi laburo, no podría hacerlo. De cierta manera manejo la oficina desde el celular. Si no lo tengo no puedo hacer el laburo adecuadamente. Lo solucionaría,

si. Pero no podría hacerlo de la misma manera. Y los beneficios de poder contar con ello es que puedo manejar muchas cosas remotamente, puedo enterarme un montón de cosas sin estar presente. Y al mismo tiempo puedo tener datos cuantitativos de avance que se generan de manera casi automática de acuerdo a lo que cargan distintos actores que sino no podría tener".

### 7.3.2. Facilidad de Uso

Muchos de los aspectos distinguidos por los entrevistados están relacionados con el concepto previamente abordado de Facilidad de Uso. Se habla de una visualización que simplifica, de una automaticidad que permite no ocuparse de ciertas funciones, de cuestiones que implican no invertir demasiado tiempo en su uso. Milagros sintetiza una relación entre la facilidad de uso y la utilidad de la siguiente manera: "Es más fácil de usar. Es útil". Cuando fueron abordados sobre el tema específicamente, ninguno de los entrevistados consideró que hubieran aspectos que hagan a los servicios característicamente complejos de usar. Todos estuvieron de acuerdo con que no hay necesidad de leer un manual de instrucciones o ver algún tutorial para aprender a usar los servicios en cuestión. Macarena y Agustina expresaron que "aprendés usándolo": "Vas tocando" (Agustina). Santiago dice que "es re fácil", Ezequiel coincide completando con que los servicios "son muy predecibles" y para Milagros "es re intuitivo". Francisca repara en que son servicios que ya conocemos, que "sigue siendo más de lo mismo", y que la diferencia reside en que están en la Nube. Se habla de Word, de un calendario, de cargar fotos, y estas son cosas que son familiares desde antes del surgimiento del uso cotidiano de la Nube, por lo tanto, no implica demasiado aprendizaje usar estos servicios en la Nube. Esto es, para los entrevistados en esta muestra.

Se consideraron algunas dificultades en el uso, pero ningún entrevistado resaltó que la dificultad fuera destacable. Milagros tiene problemas para organizar sus archivos en el Drive pero admite que no investigó nada sobre cómo hacerlo y que posiblemente no sea tan complicado: “No me ofrece la opción de una, entonces tengo millones de archivos pero sin orden”. Natasha tuvo dificultades para compartir los archivos: “No sabía bien cómo hacer para compartir con quién, dónde poner el mail, pero después lo aprendí”. Esta entrevistada tuvo otro problema en un paso previo a compartir archivos: el inicio del uso de estos servicios. Explicó al respecto lo siguiente:

“No es que me creo menos, que soy una estúpida y no lo voy a poder usar. Pero un poco por ese lado va. Siento que va a ser demasiado difícil para usarlo. Osea el Drive lo teníamos en el Gmail hace mil años, pero ni lo abría porque sentía que no iba a entender cómo hacerlo entonces prefería mandar Words. Y después lo abrí y no, es cero difícil, es una *pelotudez*. Es re intuitivo todo”.

Santiago tuvo una experiencia similar con Photos: “El Google Photos, hasta que lo entendí, no me costó mucho pero como que no entendía. Y después lo entendí y dije: “ah bueno, está piola”. Su experiencia es similar ya que también tuvo una dificultad inicial con uno de los servicios que resolvió sin mucho esfuerzo.

Federico plantea una traba en el uso de los servicios, pero no directamente relacionada con una falla de estos: “A veces quiero compartir o mostrar algo en una anécdota y lamentablemente vivimos en un país tercermundista en muchas cuestiones y la conectividad no es óptima y muchas veces el correlato y la imagen para contar algo es necesaria y en el celu lo tenés ahí”. Aquí es planteada por única vez la necesidad de Internet para estos servicios, como un servicio previo que tiene funcionar correctamente.

A pesar de la observación de algunas trabas iniciales, personales y técnicas, todos los sujetos de esta muestra concuerdan con que son fáciles de usar, que no requieren mucho esfuerzo o invertir horas en aprender a utilizarlo. Incluso cuando se insistió sobre este tema, todos acordaron en que no había mucho más para decir ya que la facilidad de uso era evidente y no representaba un debate al respecto. Todos estuvieron de acuerdo con que no se cometen errores seguidos en el uso de estos servicios, y que, si se los hace, no es difícil solucionarlos; con que es simple lograr lo que uno quiere hacer y recordar lo aprendido, y con que son predecibles. También coinciden en que utilizarlos no requiere de mucha concentración o “esfuerzo mental”, o que sean complejos para interactuar.

A continuación, se destacarán comentarios hechos en relación al aprendizaje de estos servicios que indican que la facilidad de uso es algo dado y que su uso es intuitivo y fácil para el grupo seleccionado en esta investigación. Agustín expuso: “Siento que, en relación a la tecnología, todo es muy fácil de aprender”. Macarena considera que “todo es muy intuitivo en este momento”, que basta con buscar de acuerdo a las propias necesidades para resolver cualquier problema. Ella habla de los *experience designers*, los encargados de asegurar la calidad de la experiencia de uso y de proveer soluciones con relevancia cultural para un producto de cualquier área; y de cómo la existencia de esta ocupación muestra que la facilidad de uso es esencial para los servicios tratados en este trabajo: “Intuitivamente aprendés. Para algo están los *experience designers*”. Algunos entrevistados revelaron que uno se encuentra con limitaciones que exigen un poco de esfuerzo personal, aunque no demasiado, y que es parte de cómo se aprenden a usar cualquier aplicación hoy en día. Como se citó anteriormente, dos entrevistadas consideran que se aprende con el uso, pero Ramiro es quien más claramente expresa la última idea, cuando dice: “Normalmente te mandás, en general con Internet. A lo sumo te chocás con una pared, pero aprendés así” y “Están

diseñados para ser intuitivos. Te dan el 80% del manejo y el otro 20% tenés que buscarlo. Pero lo groso es fácil”.

Se interpreta que los servicios resultan fáciles de usar para todos los usuarios una vez que lo intentan. Algunos tuvieron trabas iniciales, creyendo que iban a ser muy difíciles de usar para luego descubrir lo contrario, mientras otros admiten que lo que no saben no debe ser complicado si investigan un poco cómo hacerlo. Un solo sujeto, Agustina, considera que son complicados y que no vale la pena aprender a usarlos porque a ella no le sirven. En esta sección se pudo observar una cierta naturalización de la Facilidad de Uso por parte de los entrevistados. Ellos entienden que hoy en día los servicios son fáciles por *default*.

#### **7.4. Problemáticas asociadas a la Nube a través de los servicios de Google**

Luego de desarrollar el entendimiento, los usos y los beneficios que los usuarios perciben de la Nube a través de los servicios de almacenamiento de Google, se pidió a los entrevistados que expresen las dudas que les surgieran respecto a su uso. La mayoría manifestó inquietud respecto a dos problemáticas: la seguridad y la privacidad de los datos, por un lado, y la pérdida de datos por el otro.

##### 7.4.1. Dos problemáticas centrales

Ramiro expresa: “la cuestión de que al estar en un plano digital... o sea en el plano analógico puede venir un ladrón y robarte alguna cosa, y acá pasa lo mismo con un hacker. Eso genera un poco un problema”. También considera “evidente” que hay una problemática relacionada con la privacidad y la seguridad, dado que “básicamente todo lo que mandes de

alguna forma va a una especie de Nube: un audio de What's App, todo, porque todo se almacena". Aquí se manifiesta una preocupación a partir de que "todo" es lo que está almacenado, y ese "todo" es mucha información a la que, si se accede de forma no deseada, puede significar problemas. Santiago, que inicialmente la definió como un "espacio privado" en donde guardar lo propio, luego indicó que no se trata de un espacio al que realmente nadie más puede acceder, sino que otros pueden ver la información allí almacenada. Admite que no guardaría secretos suyos en la Nube porque "debe ser la cosa más fácil de *hackear*" y que, si quisiese que nadie vea su información, no la subiría a la Nube. Una entrevistada interpreta que "hecha la ley, hecha la trampa", entonces "hecha la Nube, hecho el flaco que te quiere *cagar* la Nube". Francisca consideró los "pros y contras" de la Nube y concluyó que "cualquiera te la puede filtrar" (hablando de su información) identificando a los *hackers* como "maestros de la *Matrix*" (la *Matrix* siendo este concepto que resulta complejo e inaccesible a nivel técnico que es la Nube). Aquí sucede algo interesante, que es que su compañera de entrevista, Natasha, le cuestiona esto y sugiere la siguiente idea: "¿Cómo "cualquiera"? El dueño de la nube." Pero lo que sugiere Natasha, es similar a lo que percibe Santiago, de que no es solo de uno la información dado que se la estás confiando a alguien más. Se agrega la idea de que las personas que manejan la Nube tienen acceso a todos los datos, problemática que no surgió seguido entre los entrevistados: "Ya al estar en la Nube, nada es personal. Quizá hay un chaboncito en los servidores que lo puede ver" (Francisca). Agustín por otro lado, admite que su percepción es prejuiciosa, porque no sabe del tema, pero aun así cree que hay un nivel de riesgo en dejar información en la Nube. Él es escritor, y no sube sus textos originales a la Nube:

"Si alguna vez voy a ser un escritor reconocido, creo que alguien va a querer ver esos textos y yo no los voy a tener en ningún mail y ninguna Nube. Lo tendrán



que ir a buscar a una caja en mi casa. No sé, siento que es algo muy muy preciado. No sé si se lo quiero compartir a todo el mundo. Mañana ponéle que es algo que va a tener acceso. Quiero darle valor a eso. Porque es eso, está al alcance de cualquiera que tenga mi clave y contraseña. [Pero nadie la tiene]. Pero existe, más allá del papel que está conmigo acá. Creo que si es muy importante lo van a obtener."

Se resalta el hecho de que, para él, subir contenido a la Nube es equivalente a compartirlo con "todo el mundo" y que en caso de que alguien quisiese acceder a ese contenido, va a poder hacerlo sin mucho problema, dado que lo único que protege su información es una contraseña. Milagros también habla de "prejuicio": "le tengo prejuicio porque como que, es como medio desconocido, como que sigue siendo algo nuevo dentro de todo". Otra entrevistada sugiere que es "susceptible" y que eso la angustia: "La Nube al estar ahí, quién sabe dónde, siento que puede ser más débil", "la idea de que sea *hackeable* me da miedo, tengo la fantasía de que un Pendrive no es tan sensible porque lo tengo en mi bolsillo".

En general, hubo una percepción inicial de que la Nube es susceptible, vulnerable, *hackeable*, fácil de acceder por agentes externos no deseados o internos, de la misma Nube. De que el contenido que se sube no es únicamente de uno, o que, si lo es, se puede acceder a este fácilmente.

En los que no perduró esta percepción inicial de vulnerabilidad a amenazas externas fue porque, gracias a la conversación que permitió la entrevista de a dos, se llegó a la conclusión de que es igualmente *hackeable* que el resto de los sistemas que usan o que incluso es menos *hackeable*. Por ejemplo, Ezequiel contradice a su compañero y declara que

“debe ser igual de *hackeable*”, a lo que su compañero admite que no sabe “nada” sobre hackers, pero que le “da la sensación”. Natasha reflexiona:

"Yo no siento que sea más *hackeable* la Nube. Siento que, al contrario, es más segura que un celular o una computadora. Porque está lo de todos. Tiene que haber más seguridad, tiene que ser más difícil de *hackear* que una computadora tuya o mía. Una cosa es la computadora de la Casa Blanca y otra cosa es mi computadora. Pero la Nube, que está lo de todo el mundo, debería tener más seguridad. Es re ingenuo lo que estoy diciendo *eh*, pero bueno, es la sensación de seguridad."

Francisca adhiere con la idea de que es poco probable que sea *hackeada*: "Creo que es más probable que se me rompa la computadora de que alguien me *hackee* mis cosas. Lo veo de ese modo". Federico establece que, si la información está en un solo lugar, entonces es vulnerable, pero dado que, en el caso de la Nube, está “distribuida en diferentes lugares, hace que sea más confiable”. La *hackeabilidad* de la Nube que surgió como la principal preocupación pasó a un segundo plano por el razonamiento de que, al estar la información de todos en la Nube, esta no puede ser más insegura que una computadora. Lo de todos, entonces, estaría más seguro que lo de cada uno de manera separada e individual.

Se dijo que otro inconveniente de la Nube es la posible pérdida de datos. Ramiro considera "la cuestión obvia de que tampoco es infalible que se pierdan datos". Ezequiel se imagina que sería un problema “que un día la cierren, ahí perdés el *back-up* de lo que importa”. Agustín también señala: “La única problemática es que de repente la nube madre o el servidor, deje de funcionar y se caiga la Nube. Creo que de repente hay una concentración,

un núcleo, que si no funciona se cae todo”. Sin embargo, cada vez que fue expresada esta inquietud, vino seguida de una incredulidad respecto a que pueda llegar a suceder. Ezequiel cuando lo plantea establece una comparación con la caída de Facebook: “se viene el mundo abajo. No creo igual [que pase]”. Francisca dice que nunca escuchó que la información que se busca no esté en la Nube y Luciana también reflexiona que nunca le pasó “nada raro con Gmail”, que “lo más seguro es el Gmail”, y Milagros afirma que “no se te puede romper Gmail”. Agustín considera que la caída de estos sistemas, que sería la caída de Google, es “lo más cercano a un apocalipsis”: “se cae eso y estamos al horno”.

#### 7.4.2. La confianza en Google

Es necesario ligar esta idea de improbabilidad de pérdida de datos porque el sistema que los hace funcionar no se puede romper, con lo que los entrevistados perciben sobre Google como empresa. Hay una confianza en su funcionamiento, en su cumplimiento de leyes y protección del usuario que todos parecen haber interiorizado. Pero, sobre todo, se manifiesta una incredulidad respecto a la concepción de un mundo en donde Google no funcione y se caigan sus sistemas. Si Google dejase de funcionar, para los usuarios representaría problemas más graves que la pérdida de sus datos. Ezequiel habla de Gmail y expresa que “le da seguridad” porque según él, estudiante de derecho, Gmail (o entiéndase Google) “por más que no leas los términos y condiciones” le “da la sensación de que los tipos igual son responsables”: “Son cosas que no son contractuales. O sea, si Edenor<sup>36</sup> te mete una cláusula en el contrato y vos no leíste cuando fuiste a contratar la luz, igual son responsables si no tenés luz. Me da la sensación de que con Gmail debe ser algo parecido”. Macarena asegura que confía porque “no es Pepito Internet, es Google, tiene un prestigio y me da

---

<sup>36</sup> Distribuidor de energía eléctrica más grande de Argentina.

seguridad”. Ella también compara la caída de Google con el apocalipsis, como lo hizo Agustín, y bromea al respecto: “Siento que si se llega a caer Google es que estamos en el apocalipsis y tengo problemas más serios: ¡alguien está tratando de matarnos a todos!”. En definitiva, ella interpreta que “es una corporación muy grande, no se va caer”, estableciendo una relación entre la magnitud e importancia de la empresa con la improbabilidad de su caída. También se considera que el no funcionamiento de Google es equivalente en abstracción e improbabilidad a que, si en la venta de soja de Argentina a China la transacción de dinero no se lleva a delante, porque ese dinero “estaba en dónde no sé”. Es decir, se confía en Google como se confía en el sistema en el que viven hoy, que está en gran parte digitalizado, virtualizado: es el mismo nivel de confianza que se tiene en la transferencia virtual de dinero que en el buen funcionamiento de Google. Luciana dice que, aunque le teme a los *hackers*, no le teme a Google: “porque Google es algo tan bueno”. Otro entrevistado considera que lo que él siente es “confianza” hacia estos servicios: “vos les están confiando algo tan básico como que usas su portal para intercambiar tu información. Estás, no sé, confiando. Hay cosas en las que sabes que podés confiar y otras que no. Si te bajás el Excel ya sabes qué es el Excel, si te bajás una App para manejar el aire acondicionado, no sabés ni quién la hizo”. Macarena también: “yo dejo directamente en el Drive, confío mucho más en Google que en mi computadora, que varias veces dejó de funcionar, se volvió loca. Y Google nunca me dejó, siempre estuvo”.

Sin embargo, en simultáneo con la confianza que se tiene en Google como empresa global, se establece una diferenciación entre sus servicios. Parte de la desinformación o confusión que manejan algunos de los entrevistados respecto al funcionamiento de la Nube, o de cuánto abarca realmente este modelo, se refleja en que consideran algunos servicios más confiables que otros, cuando son todos parte de una misma cuenta gratuita. Gmail pareciera ser el servicio que más confianza les produce. Varios hablan de Gmail cuando hablan de

confianza, en vez de Google en general, y Luciana por ejemplo dice confiar más en el Gmail que en Google Docs, porque es algo que conoce desde antes. Julio dice confiar en Google pero no confía en Google Photos, dice que no elimina las fotos del celular una vez que hace la carga a Photos: “Las tengo en el celu, no las borro, no termino de confiar en Google Photos. No sé si se termina de hacer el *back-up*, no lo sé, por las dudas no lo borro. Si de repente estoy todo seguro, si, lo borraría por seguridad: si me roban el celular no quiero que haya 8 gigas de fotos”. Otro entrevistado no elimina las fotos, porque considera que el acceso a la Nube es lento y a veces hace falta tener las fotos a mano, pero Julio tiene inseguridad respecto a que las fotos permanezcan allí. También se ve reflejada esta diferenciación en que muchos prefieren mandarse la información por mail que ponerla en la Drive. Este punto puede estar relacionado también con una familiaridad en el uso y una falta de costumbre de usar los otros servicios.

Hay una contracara en esta confianza en Google: los entrevistados no consideran la posibilidad de “estar en contra” de Google y sus servicios. Así como es inconcebible que se caigan los servicios, también pareciera resultar inconcebible la idea de aislarse de ellos. Algunos manifiestan incluso sentirse obligados a confiar, porque “no queda otra”. Macarena compara el uso de estos servicios con el sistema bancario: “Es como los bancos. Yo lo necesito. No puedo cargar plata en bolsos y en el colchón. Lo necesitas, es una seguridad. Pero nada, sabes que te pueden *cagar*, ¡e igual los vas a usar! Pero no confío en ellos, y se que a la primera que puedan o si lo necesitan, me van a tirar adelante del tren”. Milagros cree que confía “por obligación” porque “estás vulnerable, en una situación completamente asimétrica”. Luego de reflexionar al respecto, Natasha también concluye: “no me metería en la empresa de estar en desacuerdo porque sería el infierno”. Luciana expande este pensamiento:

"Si me pongo a pensar mucho en si confío o no confío en Google, ya no puedo existir. Porque es tipo, mi vida. Es el aire que respirás hoy en día Google, se volvió parte de la vida. Lo tenés tan integrado en tu vida que es como que, si te detenés a pensarlo, y es peligroso, ya no podrías vivir".

## 7.5. Consecuencias de percepciones en los usos

### 7.5.1. Responsabilidad y búsqueda de información

Habiendo entendido lo anterior, los entrevistados también reflejan que, si hay una pérdida de datos, es más responsabilidad propia que de Google. Sabiendo que el servicio es gratuito y siendo conscientes de las problemáticas que podría implicar su uso, el hecho de que se utilice de todas formas, conlleva la responsabilidad de hacerse cargo de las consecuencias. Todos admitieron no leer los Términos y Condiciones, y frente a una falla consideran que no hay solución alguna, que se debería tener un *back-up* de la información en otro lado. Agustina lo dice explícitamente: "si pasa algo, *jodete*" y Ezequiel también: "Te cabió por *boludo*, por confiar en una plataforma solamente". Federico coincide: "Creo que es responsabilidad de uno, porque uno tiene las herramientas posibles como para tener suficiente *back-up* de toda la información que considera relevante. Lo que brindan los servidores son herramientas, pero esas herramientas no pueden ser únicas". Agustín aplica esta técnica: "Yo de *back-up* tengo un pendrive y la computadora que no están en la Nube y también tengo en la Nube". Milagros también evalúa a los servicios como una herramienta posible, pero no la única: "Es la herramienta disponible y tiene sus riesgos, como todo. Tenés más opciones y todas no te las pueden *hackear*. Hay que tener muchos flancos, muchas trincheras". Natasha

considera que no se puede hacer culpable a nadie, que nadie es responsable porque es una red como es Internet y el mundo de las aplicaciones.

Ninguno de los entrevistados afirmó haber hecho algún tipo de investigación respecto a la Nube que les permitiera disolver las dudas que tienen respecto de su funcionamiento y ubicación. Aquellos que más conocimiento demostraron tener del tema: Federico, Julio y Santiago, atribuyen sus conocimientos a sus respectivos ambientes laborales. Julio y Federico trabajaron en empresas relacionadas con las tecnologías, ambos economistas, y Santiago trabaja en publicidad. Un entrevistado comenta que “siempre tocó de oído” y que “nunca preguntó”. Otro asegura que su entendimiento puede ser “prejuicioso” dado que no conoce el “detrás de escena” pero que no le interesa conocerlo porque “ya estoy regalado en ese sentido”. Ramiro considera que tiene una búsqueda pendiente respecto a la seguridad de datos pero que le da “fiaca”: “No está en mis prioridades”. Hay una actitud poco activa en la búsqueda de información respecto a los servicios que utilizan. Esto se puede ver también en la actitud frente a los Términos y Condiciones de los servicios. Todos los entrevistados respondieron de forma negativa cuando se les preguntó si leían o no los Términos y Condiciones, tanto en general, como para los servicios de Google. “No, yo acepto”, asegura Agustina. Algunos agregaron que cuando se trata de una compra o algo que incluya datos de tarjeta o reservas, leen las primeras páginas para asegurarse de que lo esencial esté cubierto. La justificación de no leerlos fue principalmente la falta de voluntad en invertir el propio tiempo en esa actividad, pero también se habló sobre la creencia de que los derechos y libertades individuales son respetadas por los servicios de Google específicamente. Federico explica: “Hay como una cultura del miedo alrededor de Términos y Condiciones, pero para mí un producto de tal envergadura tiene un equipo de legales *de la puta madre* atrás con todos los estudios adecuados antes de lanzarlo y no se van a meter con las libertades

individuales que puede generar un problema." Otra justificación se relacionó con la confianza de que hay gente (sin especificar quiénes) que está atenta a esto a nivel mundial, y que si hay algún problema o alguna violación a los derechos de las personas, sería noticia y se enterarían de esto. Es decir, que la responsabilidad de controlar las condiciones de los servicios que usan está depositada en otros, un "otros" que es abstracto y sobre los que no tienen información específica al respecto. Esta desinformación se relaciona entonces, con una confianza en algo externo a ellos sobre lo que no tienen control o información.

Hay que mencionar además que los entrevistados no consideran pertinente informarse demasiado al respecto dado que no son conocedores expertos de estos temas. Se refleja nuevamente la percepción de inferioridad frente al mundo de lo que ellos conciben como tecnologías. Macarena explica lo siguiente respecto a informarse sobre los Términos y Condiciones: "Tal vez dice que mi alma le pertenece y yo dije: "está bien". Siento que no voy a entender las cosas de las que hablan, como que es una jerga muy legal y no me voy a poner a buscar un diccionario a ver realmente qué significan. Y las otras que sí entiendo, son muy *boludas*: ya se que si tengo el GPS prendido vas a saber en dónde estoy." Natasha interpreta que hay una intencionalidad por parte de las grandes empresas que proveen los servicios gratuitos que utilizamos: "Uno nunca lo va a terminar de entender, pero está hecho para que no lo termines de entender." Un último punto relacionado con esta temática consiste en que, como expresa Agustín, uno "ya está regalado": "Ya se de lo que hablan: que todo lo que vaya a subir es de ellos y que me van a espiar los contactos y les regalo mi información". Hay una percepción de inevitabilidad en la no privacidad de la información personal.

#### 7.5.2. Desvinculación de las problemáticas



Es relevante destacar que se notó un desprendimiento de las problemáticas por parte de esta muestra. Los usuarios no se consideran blancos de *hackers* o de Gobiernos o de cualquier persona o entidad que busque apropiarse de su información privada. Santiago considera que no tiene nada que ocultarle a nadie: “si yo tuviera algo que realmente decís: “bueno este pibe hace cualquier cosa”, me re cuidaría de esas *pavadas*, pero, ¿qué tanto necesita saber Donald Trump de mi vida?”. Agustina también habla del actual presidente de los Estados Unidos para ejemplificar que ella como figura mundial interpreta que no tiene peso y por ende, su información no es relevante para nadie: “¡Soy nadie! No soy Trump”. Ella considera que la información que sujetos como los de la muestra y en general, no se consideran lo suficientemente importantes y que no son propietarios de información que realmente podría llevar a preocuparse por su filtración o espionaje. Luciana también se compara: “si yo fuese tan famosa como Jennifer Lawrence cuando la *hackearon*, no tendría fotos desnuda en mi iCloud”. Francisca abduce: “A nosotras no creo que nadie nos *hackee* nada porque bueno, no somos nadie”. Natasha responde: “¿Quién va a leer mis conversaciones? No soy nadie en este mundo”. Agustín no se preocupa por su persona de hoy, pero por su ambición de ser un escritor conocido, considera mejor tener sus textos originales fuera del mundo Web, por si alguna vez se vuelve famoso. Milagros también considera esta posibilidad: “No creo tener nada importante como para que me *hackeen*, pero quizá algún día tenga algo importante en mi Nube...” Hay dos ejes en esto. Por un lado, no se consideran posibles víctimas de *hackeo* o espionaje porque “no son importantes”, no son figuras públicas. Por otro lado, consideran que la información que tienen no es particularmente relevante para alguien externo, ni tienen contenido de algo que estén haciendo mal como para que se vean expuestos.

Algunos entrevistados reflexionaron un poco más profundamente sobre este tema. Macarena, por ejemplo: “Me importa y preocupa globalmente, como que todos estamos bien con eso. Pero personalmente no me quita el sueño”. Natasha se extiende más aún:

"Sabes lo que siento? Sé que en el fondo sé cuál sería el daño que me puede provocar. Pero no lo puedo interiorizar. No puedo sentir cuán grave es el daño de que se esté quedando con todas mis fotos, o mis publicaciones o conversaciones o lo que sea. En el fondo, no me importa. O sea, perdón, en la superficie no me importa tanto, por eso no lo leo. Porque siento que no va a pasar nada grave. Ok bueno listo, querés quedarte con mis conversaciones, quedáte con mis conversaciones. Que en realidad es re grave, porque es un tema privado, es privacidad. Los chabones lo que tienen es la información, que es lo más importante del mundo tener información hoy en día. Pero en el fondo, perdón, de vuelta, no tan en el fondo es como que, no lo siento, no creo que nunca me vaya a tocar. No creo que un abogado venga y me diga, "vos dijiste esto en Facebook". Por eso no lo leo, me da *fiaca* y siento que "*whatever*"<sup>37</sup>. Pero está mal, obvio que está mal. Ni idea, yo siento que está mal".

### 7.5.3. Estrategias de uso

Se evidencia con la percepción de la responsabilidad del cuidado de los propios datos una cuestión que se apreció en todas las entrevistas: el uso de estrategias para el almacenamiento de la información. Ninguno de los sujetos guarda su información únicamente en la Nube y para muchos la Nube es el *back-up* y no el lugar de almacenamiento por

---

<sup>37</sup> Traducción: “lo que sea”.

excelencia. Se trata más de un almacenamiento preventivo, en caso de que otras cosas fallen. Natasha dice: “No sé, osea, cuando me dicen “Nube” viste, es raro. ¿Querés estar en la Nube? Bueno, listo, ok. Por las Dudas. “Por las dudas”, pienso”. Julio guarda su información “sensible” como son las claves de bancos para él, en un papel dentro de un cajón en su hogar. El analiza los tipos de datos que sube a la Nube: “depende de cuánto pesa el archivo y cuánto lo necesito, lo subo a la Nube o lo dejo en la compu”. Santiago considera que, si se quiere tener la información siempre, se puede, dado que “hay muchas formas también de guardar todo” y Ezequiel dice que guarda tanto en la Nube como en la computadora.

Todos, incluso aquellos que expresaron confiar plenamente en la Nube respecto a la seguridad y privacidad de sus datos, tienen estrategias desarrolladas para el almacenamiento. Estas estrategias reflejan que, más allá de lo expresado por los entrevistados, todos ellos perciben algún tipo de riesgo en el uso de la Nube.

Julio, uno de los que más hincapié hizo en la confiabilidad de la Nube, dice sentirse más seguro en la Nube que con el almacenamiento local y sin embargo manifiesta en varios casos considerar posibles peligros: “Sé que puede pasar algo, pero no siento inseguridad, no me vuelve loco”. A pesar de decir que no siente inseguridad, admite que dejar sus fotos en la Nube posiblemente sea lo más “inseguro” e intenta no generar contenido que le resulta sensible: “Por definición, no tengo nada sensible ni en mi computadora ni en mi teléfono. Entonces no tengo ningún sentimiento de inseguridad con la Nube, porque por definición no lo subo. No tengo fotos en bolas, ni números de tarjeta de crédito, ni ahí. Me despreocupo de lo que pueda llegar a pasar con la Nube. Trato de ni siquiera generar ese tipo de cosas”. Quien no sube sus fotos, o tiene un sistema, es Ramiro, que no produce fotos por la falta de un celular que se lo permita, y tampoco quiere tener papel o múltiples plataformas porque ocupa espacio o es poco práctico. Santiago y Ezequiel coinciden en que, si hay un contenido que no quieren que nadie vea, no lo subirían a la Nube, lo dejarían en un disco externo.

Santiago por su parte, para contenido que le resulta relevante admitió no confiar demasiado en ninguna opción: “Lo tenía en tres compus y en el mail” (hablando de su tesis de grado). Federico es quien más contrariado se mostró frente a la evidente contradicción de que considera los servicios como la opción más segura pero que un contenido que él considere muypreciado no lo subiría. Compartió la siguiente reflexión al respecto:

"Yo no subiría contenido muy personal a la Nube y la respuesta a si vos me preguntas por qué, te digo "no lo sé". Porque entiendo lo difícil que es vulnerarla, y que para mí es más sencillo que entren a mi departamento y me lo choreen a que me puedan vulnerabilizar lo que yo tengo cifrado por un montón de código subido a la Nube. Es un concepto de lo cercano, soy más cuidadoso de algo cuando lo tengo cerca que cuando lo tengo lejos. Y tener algo en la Nube, por más que uno puede acceder constantemente, lo noto como más lejano a que si lo tengo concreto en la mano. Pero jamás subiría fotos muy personales, por ejemplo. O algo que no sé, algo muy personal, una foto con una ex pareja o algo que yo diga “*puta madre* esto es muy personal”. Y no sé por qué. No sé si es el riesgo de que alguien lo *hackee* o no o etc., porque entiendo que a nivel comparativo el riesgo es mayor en un escenario que en el otro, y más allá de esto me quedo en el escenario más riesgoso. No sé por qué”.

Intenta dar una respuesta a esto, interpretando que, si algo está más cerca, entonces es más tangible y a lo que se le tiene cariño se lo quiere cerca: “Es más el lado emocional que racional. Que tenga una pata emocional que le gana, aunque sea una mínima vez, a lo racional no me gusta aceptarlo, pero tengo que”.

A pesar de esta evidente percepción de distintas problemáticas de seguridad, privacidad y permanencia de datos en la Nube, que resulta en el armado de estrategias, los usuarios utilizan los servicios. Natasha concluye: "Esta todo bien y lo voy a seguir teniendo porque me beneficia ahora más de lo que no me beneficia, ¿entendés? Me beneficia más tener ahí mis datos y mi *curriculum* que no tenerlo. Entre la amenaza de que sepan mi dirección, no se quien: "sepan", y tener mi *curriculum* a mano, prefiero tener mi *curriculum* a mano". Luciana opina igual: "O sea, ellos [Google y otros] siempre van a tener el poder porque son empresas súper ricas. Ellos están en una posición de mucha ventaja. No es que podés negociar con Facebook los Términos y Condiciones, o con la Nube. O te subís a este barco, o no te subís. Obvio me subo porque son más los beneficios que los perjuicios".

## 7.6. Síntesis General

Se observó que los entrevistados se mostraron inseguros al momento de comenzar a definir la Nube. A pesar de reconocerla y utilizarla, la primera respuesta de muchos fue admitir que no eran conocedores del tema o que no sabrían cómo explicarla. Todos los sujetos de la muestra optaron por definirla a través de la función que cumple en sus actividades cotidianas: un lugar de guardado virtual para su información. Para describir su funcionalidad se utilizaron comparaciones con otros dispositivos o formas de almacenamiento de su uso cotidiano. Aquí se puede recordar lo que Mohammed destacó en su investigación respecto a que muchos perciben a la Nube como una versión "reenvasada" de Internet. En esta investigación se nota que, aunque no necesariamente de Internet, la Nube es entendida como una forma reenvasada de servicios, lugares o dispositivos que existían previo a su uso.

Se observó también que los entrevistados tuvieron dificultades al intentar explicar qué es la Nube, más allá de su funcionalidad. Tampoco pudieron definir con seguridad en dónde es que está ubicada. Hubo una tendencia a describirla como un concepto abstracto: se la concibió como inmaterial y omnipresente. Como se ha dicho, Cony Strum abordó este tema y expuso que el término “Nube” da lugar a entender que los datos están almacenados “en el aire”, en algún lugar no determinado, o en el éter, como varios entrevistados sugieren. En este caso, no puede afirmarse si es el término u otros factores los que influyen en la interpretación de la Nube descrita en estas entrevistas. Ahora bien, si puede afirmarse que toda información sobre la Nube expuesta por los entrevistados mostró signos de incertidumbre e inseguridad, y esta abstracción no es más que otro reflejo de la falta de información que tienen.

No tienen conocimiento exacto sobre dónde o de qué manera es almacenada su información. Dihal et al. obtuvieron los mismos resultados en su investigación: los sujetos demostraron no estar instruidos respecto a la locación y al manejo de su información. No obstante, en todas las entrevistas pudieron dejar la abstracción a un lado reconocer la materialidad de la Nube (una conclusión a la que se llegó a través de la conversación entre los entrevistados). Reconocen la metáfora del término y discuten la infraestructura de la Nube: en la mayoría de los casos dilucidaron que servidores conformaban a la Nube, aunque ninguno pudo adivinar en dónde se encuentran o por quién son controlados. También demostraron tener algún grado de comprensión, aunque no demasiado profundo, sobre una característica operacional de la Nube: que trabaja con recursos compartidos para distribuir la exigencia de gestionarlos y de hacerlos interactuar. Ningún sujeto de la muestra lo dijo explícitamente o siquiera reconociendo saber del tema, pero se vio reflejado en que algunos entrevistados llegaron a la conclusión de que no se trata de un único servidor que está en un único “centro” que gobierna toda la información; sino que la información está repartida en distintos lugares,

distribuida. Toda observación se produjo en la discusión respecto al funcionamiento que se desencadenó en las entrevistas y fue expresada con vacilación.

Los entrevistados sostienen entonces, que está en todos lados, en ningún lado y repartida en muchos lados. Al contrario de lo que pueda parecer, estas observaciones no son incorrectas ni excluyentes: está en todos lados porque se puede acceder desde cualquier lugar; no está en ningún lado porque el almacenamiento no es local y porque no es conocida la locación de los servidores; y está repartida porque los recursos y las responsabilidades se comparten.

Lo desarrollado en este trabajo parece confirmar lo que Mohammed señaló en su estudio: el impacto que estos servicios de almacenamiento han tenido puede percibirse apreciando todos los ámbitos de la vida de las personas que han abarcado. Los sujetos de esta muestra utilizan la Nube para el almacenamiento de información relacionada tanto con su vida personal como su vida laboral, y para actividades compartidos, documentación relevante y elementos relacionados con el entretenimiento. Algunos incluso admiten que no podrían tener la vida que llevan sin ellos.

Se infiere que los servicios tratados son para los entrevistados prácticos y eficientes por su capacidad de automatizar procesos, como la carga automática de fotos de celular para *back-up*; la rapidez de acción que permite, como el acceso a la información de forma instantánea cuando se la necesita; la clara visualización de contenidos, como es los archivos en el Drive en carpetas; la capacidad de conectar con otros, ya sea para enviar material de tamaños variados o para trabajar conjuntamente en un archivo; la ampliación de posibilidades al ser independientes de usar un dispositivo particular para distintos documentos, dado que están en servidores remotos; la permanencia de la información gracias a este mismo factor, debido a que si se rompe o se pierde algún dispositivo, se puede acceder desde otro; y la

simpleza que significa usarlos. El poder acceder desde cualquier dispositivo, en cualquier momento y desde cualquier lugar es una gratificación que todos los entrevistados que usan los servicios destacaron. Si bien reconocen que el servicio es útil en líneas generales, consideran que no es imprescindible. Del mismo modo tienen en cuenta que sin su existencia, las tareas que hacen serían más complicadas de llevar adelante.

Esta “simpleza” mencionada es en relación a lo que puede hacerse con los servicios: porque hace que determinados procesos sean más simples. Pero también se conversó sobre la facilidad para usar los servicios de Google. Se observa que los servicios no significan una dificultad o requieren un gran esfuerzo por parte de los usuarios. Las dificultades expresadas fueron de fácil solución y quienes las experimentaron admitieron ser conscientes de que lo más probable fuera que la superación de su traba no sea significativa. No solo se animaron a superarlas en base a que no lo consideraban un desafío particularmente complejo, sino que decidieron invertir su tiempo en superar la dificultad en base a que consideraban que esa función sería útil. Volviendo a Davis, se argumentó que existe una preeminencia de la Utilidad Percibida sobre la Facilidad de Uso como variables que influyen en la aceptación y el eventual uso de una nueva tecnología y esto puede apreciarse en que los usuarios aceptan algún grado de dificultad (aunque se desconoce el límite de esta aceptación) mientras que perciban una utilidad mayor.

Una dificultad, si puede referirse como tal, que hay que tomar en cuenta es que los usuarios perciben que utilizar la Nube es hacer un paso más para acceder a sus datos. El almacenamiento local es percibido como más cercano, más accesible que la Nube. Se reconoció la Facilidad de Uso como una característica distintiva del servicio, aunque no se la destacó como particularmente gratificante. Los usuarios pueden apreciar que los servicios son fáciles de usar, y la facilidad es valorada, pero ninguno de ellos resaltó esa facilidad como una característica que los diferencie del resto de los servicios. Al contrario, se interpreta que



la facilidad es intrínseca de los servicios que están disponibles en la actualidad y de los que esta muestra podría hacer uso. Hay entonces, una naturalización de la Facilidad de Uso en esta muestra.

Cuando se preguntó sobre su percepción de la Nube, la temática central que surgió fue el problema de la confidencialidad de los datos, tal como establece Mohammed. Entienden que los datos dejan de ser privados y que son susceptibles. La primera reacción de los usuarios fue considerar que la Nube es *hackeable*, vulnerable a amenazas externas que podrían llevar a problemas como la filtración de datos o el espionaje. Esta idea fue descartada con la reflexión y la conversación que se produjo en las entrevistas que llevó a la conclusión de que un servicio que manipula la información de todos, debería ser más seguro, aunque sea, que la computadora personal. Aquello que tiene lo de todos, es entonces percibido como más seguro que lo individual. Por más que la vulnerabilidad técnica fue cuestionada, perduró la idea de que los datos no son confidenciales, ya que una vez subidos a la Nube dejan de ser solo de uno: se los comparte, aunque sea, con Google.

Otro tema que identificaron en las entrevistas es la posibilidad de perder todos los datos. Al contrario de las preocupaciones de las empresas al momento de adoptar la Nube, que se envuelven alrededor de la eliminación permanente de datos y cuestiones similares, en las entrevistas se destacó la pérdida permanente de estos. Los entrevistados aludieron a la caída de la Nube o al cese del funcionamiento de Google como problemas relevantes en su vida. No obstante, como se dijo antes, lo consideran poco probable y *no les quita el sueño*. Es posible que esta improbabilidad esté conectada con la confianza tanto en Google como empresa, como en el sistema en el que viven los sujetos de esta muestra. Confían en que Google está cuidando sus datos correctamente, aunque diferencian entre sus servicios. Esto pareciera ser por una cuestión de familiaridad, porque conocen algunos servicios hace más

tiempo que otros (Gmail les da más confianza que Google Docs). Esta diferenciación también indica la desinformación de los entrevistados, ya que todos los servicios son parte de una misma cuenta personal gratuita que tiene un solo “sistema” de seguridad de datos, por ende, uno no es más seguro que otro. En simultáneo, la confianza en Google está relacionada con la confianza en el sistema en el que viven. Consideran que Google es intrínseco a este y establecen equivalencias con otros mecanismos en los que confían sin saber demasiado: lo comparan con el sistema financiero o con transacciones bancarias. Estas observaciones se relacionan también con la percepción de inevitabilidad de uso: consideran que este es el sistema en el que viven y no tienen más opción que confiar en ciertas cosas, dado que no se puede saber todo, sobre todo. Los entrevistados no conciben un mundo sin Google, o sin tecnologías de la información en general, y consideran que están obligados a confiar en cierta medida porque se trata de una relación asimétrica con grandes empresas y de servicios de uso masivo. Entienden que, si decidieran no usarlo, quedarían excluidos; y si decidieran intentar discutir cuestiones con las que estén en desacuerdo, estarían en desventaja. Esta problemática de la desventaja también se expresó en la revisión contextual de los entrevistados, en donde reflexionan sobre la exclusión que pueden producir las tecnologías y también donde expresan sentirse un *paso más atrás* en el conocimiento y entendimiento de las Nuevas Tecnologías. Se agrega una tercera razón que habla de la experiencia: Google no les ha dado a estos usuarios razones para desconfiar. Nunca vieron sus datos transgredidos o perdieron información que les resultara relevante. Es decir, estos usuarios no encuentran motivo para desconfiar de Google respecto a su capacidad de disponer de su información en cuanto ellos la demanden, ya que por experiencia consideran que el servicio es confiable y que su mal funcionamiento es improbable (y probablemente un signo de que algo más grave que la pérdida de información está sucediendo).

Hay que mencionar, además, que no existe una búsqueda activa de información por parte de los entrevistados para nivelar esa relación asimétrica en la que se perciben. Se observa que la información que tienen podría estar influida por los datos contextuales de cada uno, variable que se intentó controlar lo más posible con la selección de la muestra. Sin embargo, cuestiones como el trabajo que tienen o intereses personales no dejan de influir en la manera de buscar y consumir información sobre la tecnología. Los entrevistados justifican su falta de búsqueda de información y como motivo principal se ubica la falta de voluntad de invertir tiempo en informarse. Esta falta de voluntad se debe a que entienden que es una pérdida de tiempo informarse por dos motivos principales. El primero habla nuevamente de la confianza, pero esta vez sobre una confianza en lo colectivo: se considera, en algunos casos, que existe una especie de “vigilancia mundial”. Esto serían personas que se ocupan de controlar a empresas como Google para que estas no abusen de la confianza de sus usuarios. Aquí se exhibe nuevamente la tercerización de responsabilidades respecto a la propia información. El segundo motivo habla nuevamente de la percepción de disparidad en la relación de poder entre usuarios y tecnologías: los entrevistados consideran que incluso si quisieran informarse al respecto, no entenderían lo importante, y que someterse a lo establecido por grandes empresas como Google es parte de su vida, dado que, en caso de no hacerlo, quedarían excluidos.

Otro rasgo a destacar, es que de todos los peligros que establecen, los entrevistados no se identifican como potenciales víctimas realmente. Todos consideran que dado que no son figuras públicas ni están a cargo de información confidencial o comprometedor, no van a ser el *target* de ningún *hacker* o ningún Gobierno. Hablaron de “estar regalados”: el uso de estos servicios no implica un problema más debido a que ya están insertos en este manejo remoto de su información con el resto de los servicios que utilizan. Los entrevistados entienden que

no producen o guardan en la Nube contenido sensible o confidencial como para que resulte relevante para alguien externo, y que tampoco figuras públicas o personalidades importantes como para que alguien tenga un interés particular en ellos. Este desligue de las problemáticas percibidas también se debe a que identifican como principales consecuencias la exposición pública de sus datos y el *Targeted Marketing*, lo cual no les resulta tan grave. No se toman en cuenta, por ejemplo, problemáticas relacionadas con la predictibilidad que puede producir el procesamiento de sus datos, como lo comentado en la introducción de este trabajo.

Con respecto a la tercerización del control de la información personal, hay un contrapunto. Mientras que los usuarios depositan sus datos en servidores remotos, donde no tienen conocimiento respecto a quienes tratan su información, en dónde está o quienes tienen acceso, también se consideran responsables de mantener protegida su información. Es decir, al momento de hacer uso de los servicios de la Nube, tal como descubrieron Ion et al., los entrevistados consideran que es su responsabilidad, y no la del proveedor, conservar su información. Todos demostraron tener estrategias de uso para controlar lo que ellos perciben como problemáticas de la Nube. Una de ellas fue mencionada tanto en la investigación de Ion et al., como en la de Chi et al.: frente a la posibilidad de perder datos, se replica el contenido. También se pudo ver que la información que es considerada “muy sensible” no la suben a la Nube; un entrevistado declaró no producir ningún tipo de contenido sensible de manera digital en su vida. Lo que es sensible o muy privado prefieren tenerlo en almacenamiento local, en donde pueden acceder “con un paso menos”, para lo cual no necesitan Internet y algo que perciben como más cercano. Con estas estrategias, evitan que las cuestiones de confidencialidad se vuelvan centrales en su vida, dado que no tienen contenido almacenado que los preocupe.

## 8. Conclusiones

En este trabajo se aspiró a investigar las nociones y percepciones que circulan entre usuarios jóvenes de Google sobre la Nube. En particular, sobre la utilidad y la facilidad de uso percibidas y las problemáticas asociadas a su uso. Con un enfoque cualitativo se pudieron identificar percepciones formadas y la relación entre el conocimiento, las gratificaciones y los obstáculos respecto al almacenamiento de datos en la Nube. A modo de conclusión se pueden destacar varios elementos para esclarecer las nociones y percepciones sobre la facilidad de uso, la utilidad y las problemáticas asociadas a la Nube que circulan entre el grupo de estudio. A continuación, se hará una revisión de lo analizado, junto con las conclusiones de los resultados obtenidos.

Para la mayoría de los entrevistados fue dificultoso definir la Nube. Todos se inclinaron a hacerlo a través de su funcionalidad, entendida a partir de los servicios de almacenamiento que ellos utilizan. Aunque entenderla como un espacio de almacenamiento es atinado, es una definición limitada en tanto la Nube abarca más servicios que los de almacenamiento como los estudiados en este trabajo (solo un solo entrevistado verbalizó reconocer que las aplicaciones que usamos, como los servicios gratuitos para comunicarse como What's App o los juegos que se bajan a los celulares, están todos basados en la Nube). Con esto se infiere que aunque entienden que los servicios de Google tratados en esta investigación dependen de la Nube, tal como sostienen Dihal et al., no son conscientes de todo lo que utilizan los servicios de la Nube.

Las definiciones hechas de la Nube fueron acertadas. Contrario a observaciones en investigaciones previas, aquí se resuelve que la falta de información no es tan absoluta como se creyó al inicio de ese trabajo. Falta mucha información, pero los entrevistados perciben, al menos cuando confrontados sobre estos temas, la mayoría de las características de la Nube consideradas relevantes en este trabajo: el almacenamiento remoto, los recursos compartidos, la tercerización del control de los datos y la ubicuidad. Es decir, la primera hipótesis se comprueba parcialmente: los entrevistados tienen mucho más entendimiento del que se había esperado inicialmente, pero aun así hay mucha confusión y desinformación respecto a su funcionamiento, su uso, su abarcabilidad y su potencial.

Se observó que gran parte de los entrevistados se posiciona en oposición a las tecnologías, frente a las cuales se perciben en desventaja. Aquellos que se percibieron en una relación más equitativa o simétrica con lo que entienden por tecnología, tienen asimismo una visión más optimista sobre la influencia de las tecnologías en la vida de las personas. Todos admitieron que las tecnologías, como ellos las entienden, son una parte inherente de sus vidas y que no conciben su mundo sin ellas. Esta percepción general sobre la influencia de las tecnologías en su vida y la forma de posicionarse frente a estas se vio a lo largo del trabajo cuando se trata de servicios específicos como los de Google. Los usuarios consideran que informarse u oponerse a estos servicios o empresas es una pérdida de tiempo en tanto su poder de acción es limitado.

La confianza es un elemento crucial en las percepciones de los usuarios analizados. Confían en Google respecto a mantener sus datos a salvo y siempre disponibles; y confían en que hay personas dedicadas a entender la jerga legal de estos servicios y que se ocupan de

mantener sus derechos en orden. Hay una tercerización de la gestión, la manipulación y el control de la información personal de la cual los usuarios son conscientes.

Se percibieron dos problemáticas centrales: la confidencialidad y la pérdida de datos. Sin embargo, respecto a la confidencialidad en general interpretan que no es una problemática que les resulte tangible. Esto se debe a que no se consideran *targets* de posibles *hackeos* o espionajes, no creen tener contenido relevante, ni consideran el uso posible que puede hacerse con sus datos (consecuencia de la desinformación). La pérdida de datos fue considerada un problema, pero tampoco resulta significativo para los entrevistados en tanto lo perciben poco probable. Lo improbable surge de la confianza en Google, por el renombre de la empresa y por experiencia personal, y al considerar que es intrínseco a su vida: no conciben su mundo sin Google. Las problemáticas, expresan, son percibidas como lejanas, no son interiorizadas por los usuarios.

Sin embargo, estos usuarios asumen que es su responsabilidad mantener a salvo sus propios datos, y no de los proveedores de servicios de la Nube. Estas observaciones se relacionan con el desarrollo de estrategias de uso por parte de los usuarios. Incluso aquellos que remarcaron confiar en la privacidad y seguridad de datos almacenados en Google, desarrollaron alguna estrategia. Es por esto que se infiere que todos los entrevistados perciben algún tipo de riesgo en subir información a la Nube, más allá de sus consideraciones.

Al contrario de lo que concluye Mohammed (2011), en esta investigación se observa que los usuarios son conscientes de algún grado de riesgo y de la confianza que incluyen en el uso de estos servicios.

Contrario a lo que se retomó en la revisión de antecedentes, en esta investigación se infiere también que los usuarios no prefieren el almacenamiento local por sobre el remoto, porque no los consideran opuestos, sino que les resultan complementarios. No se aprovecha la funcionalidad de liberar espacio en dispositivos personales (lo cual contribuye al mejor funcionamiento del dispositivo y a poder disponer de más aplicaciones y servicios). Cabe subrayar aquí que, a pesar de no preferir el almacenamiento local en general, sí lo conciben como más cercano debido a que entiende que el uso de la Nube implica un paso más: hay una cercanía percibida a través de una característica técnica.

La utilidad pareciera ser el mayor determinante de uso. Se retoma lo visto en el marco teórico respecto a la equivalencia entre el concepto “Utilidad Percibida”, del Modelo de Aceptación de Tecnología, y “Gratificaciones” de la Teoría de Usos y Gratificaciones, en tanto ambos modelos buscan explicar la aceptación y el uso de una innovación. Se utilizaron ambos conceptos para analizar las percepciones sobre una nueva tecnología, la Nube, a través de un servicio que corresponde a un medio que no es nuevo para la muestra seleccionada, pero sí es un espacio constante de innovaciones, como es Internet. El modelo de Usos y Gratificaciones en combinación con el TAM provee una estructura útil para comprender los procesos que las personas tienen al momento de ajustar su búsqueda y uso acorde a sus necesidades e intereses. Retomando a Davis y su modelo de aceptación de tecnologías, evaluamos la utilidad y la facilidad de uso percibida por los usuarios. También se tuvo en cuenta la teoría de Usos y Gratificaciones en tanto la aceptación de la tecnología se evalúa a nivel personal y el enfoque está en el rol activo del usuario hacia lo que consume. Estos son capaces de reconocer, aunque sea cuando confrontados, el uso que hacen y sus motivos. Es decir, tal como sostiene la teoría de Usos y Gratificaciones, son autoconscientes de su uso y



de por qué lo hacen. Se intenta explicar, a través de las percepciones de los usuarios, qué elementos y funciones de los servicios resultan gratificantes y justifican su uso.

La mayoría de los usuarios parecieran percibir una relación positiva entre el uso de estos servicios y su desempeño en cualquiera de las áreas de su vida en la que decidan utilizarlos.

Como establecieron Zhang et al. y Mohammed en sus respectivos trabajos, el acceso es una característica central de la Nube. Aunque estos autores orientan sus investigaciones al uso “empresarial” de la Nube, esta característica se extiende a los usuarios particulares que son capaces de reconocer y valorar características de la Nube como son la ubicuidad, el autoservicio y el acceso abierto. Las gratificaciones obtenidas por los usuarios parecieran estar relacionadas principalmente con el ahorro de tiempo. La constante disponibilidad de la información, la inmediatez para disponerla, la posibilidad de hacer tareas de manera remota, la automaticidad, son funciones que contribuyen a la simplificación y optimización de las actividades cotidianas. Los usuarios también valoran la permanencia de sus datos: la Nube representa una herramienta más con la cual pueden asegurarse no perder sus datos.

Se deduce también una naturalización de la Facilidad de Uso por parte de los usuarios. Reconocen que la facilidad de uso es esencial para que un servicio sea utilizado, pero no la consideran una característica especial. Esto se debe a que esta muestra concibe que la facilidad es una característica inherente de los servicios digitales de uso masivo de hoy en día. En la mayoría de los casos aprenden “tocando” y consideran que los servicios son, o incluso deberían ser, intuitivos.

A través de nuestro análisis se logró identificar una serie de nociones preconcebidas, percepciones compartidas y estrategias de uso relacionadas con la Nube. Las principales percepciones principales extraídas de esta investigación son que la Nube, comprendida a

través de los servicios de almacenamiento estudiados, es útil, una opción preventiva o complementaria de almacenamiento, fácil de usar, no cercana ni familiar, y que envuelve algunas problemáticas asociadas a la confidencialidad y a la pérdida de datos.

Los entrevistados utilizan la Nube más allá de toda percepción de peligro, y el único entrevistado que no los usa es porque no los percibe útiles. Se infiere de esto que la utilidad percibida supera cualquier otro factor tomado en cuenta por los usuarios. Por la confianza y la posición debilitada como usuarios que perciben ante las tecnologías no se inclinan a una búsqueda activa de información sobre éstas. Se hace un *trade off* de la información personal por la utilidad. Algunos entrevistados incluso verbalizan este *trade off* de ceder el control de la información por servicios gratuitos, útiles y de calidad. Sin embargo, al contrario de lo que establece Mohammed, esto no es por una falta absoluta de entendimiento. Una consecuencia observada de las percepciones analizadas es que los usuarios desarrollan estrategias, y es en ese desarrollo de estrategias que se destaca que, aunque sin demasiada información, entienden que existe un riesgo en su uso. En este trabajo se concluye que estas problemáticas no parecen desmotivar el uso como otros estudios sugieren, ni se hace un uso indiscriminado de los servicios. Las problemáticas percibidas se manifiestan en la producción de estrategias. Se puede ver aquí que el almacenamiento de la propia información pone en juego las estrategias de producción de los usuarios con las nuevas tecnologías, en tanto se produce, comparte y almacena contenido específico para este tipo de servicios. Se comprueba la segunda Hipótesis en que la utilidad supera cualquier otro factor percibido sobre la Nube al momento de usar estos servicios. Pero, ¿superaría a la percepción de riesgos si estuviesen bien informados respecto del poder que tienen sus datos en conjunto con los de todo el resto de las personas? Este punto quedará para una futura investigación.

Hay que señalar que se trata de una muestra seleccionada por ser considerada aquella con más “información” sobre tecnologías, exceptuando expertos o tal vez menores de edad que pueden ser aún más nativos de las tecnologías. Es decir, no es representativa de la población. Las limitaciones de este trabajo se abordaron en la revisión de la metodología seleccionada para este trabajo. Se retoma que lo expresado por los entrevistados no siempre es representativo de lo que hacen realmente. La información obtenida no puede evaluarse sin tener en cuenta la subjetividad que implican y las posibles alteraciones personales que puedan tener. Otra limitación se encuentra en el hecho de que la muestra es pequeña y no resulta representativa. Se toma en cuenta también que la metodología seleccionada podría haberse combinado con encuestas para obtener resultados que refuercen o cuestionen los resultados obtenidos.

En este trabajo se propuso abordar las percepciones de un grupo muy específico. Esta investigación es un primer acercamiento a lo que los usuarios entienden de estos servicios y qué hacen de ellos a partir de ese entendimiento. Los resultados de esta investigación permiten desarrollar algunas implicancias. Tal como establece Davis, la Utilidad por sobre la Facilidad de Uso, naturalizada por esta muestra, pareciera ser el mayor determinante al momento de aceptar la tecnología. Hay una suerte de resignación por parte de los usuarios respecto a su disposición a hacer uso de servicios de los cuales perciben algún riesgo: ya están inmersos en este sistema de manejo de información, entonces utilizar un servicio más (cuando ya se tiene Facebook, por ejemplo, o ya se tiene una cuenta en Google) no significa tomar un riesgo tanto más importante. Sería interesante profundizar sobre las percepciones observadas y abarcar más grupos para poder establecer similitudes y diferencias entre estos para contribuir a explicar qué motiva este comportamiento con la Nube entre distintos grupos de usuarios.

## 9. Bibliografía

- Chi, H., Yeh, H., & Hung, W. (2012). The Moderating Effect of Subjective Norm on Cloud Computing User's Perceived Risk and Usage Intention. *International Journal of Marketing Studies*, 4 (6), 1-8.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. University of Minnesota, Computer and Information Systems Graduate School of Business Administration. Michigan: MIS Quarterly.
- Dihal, S., Bouwman, H., Reuver de, M., Warnier, M., & Carlsson, C. (2013). Mobile cloud computing: state of the art and outlook. *Emerald Insight*, 15 (1), 4-16.
- Eisenmann, T., Parker, G., & Van Alstyne, M. W. (2006). Strategies for Two-Sided Markets. *OnPoint*, 11.
- Hargittai, E., & Hinnant, A. (2008). Digital Inequality. Differences in Young Adults' Use of Internet. *Communication Research*, 35 (5), 602-621.
- Hayes, B. (2008). Cloud Computing. *Communications of the ACM*, 51 (7), 9-11.
- Ion, L., Sachdeva, N., Kumaraguru, P., & Capkun, S. (2011). Home is Safer than the Cloud! Privacy Concerns for Consumer Cloud Storage. *Symposium on Usable Privacy and Security*, 1-20.
- Katz, E., Blumer, J. G., & Gurevitch, M. (Winter de 1973-1974). Uses and Gratifications Research. *The Public Opinion Quarterly*, 37 (4), págs. 509-523.
- Keith, M. J., Babb, J. S., Lowry, P. B., Fruner, C. P., & Abdullat, A. (2015). The role of mobile-computing self-efficacy in consumer information disclosure. *Information Systems Journal*, 25 (6), 1365-2575 .

- LaRose, R., & Eastin, M. S. (2004). A Social Cognitive Theory of Internet Uses and Gratifications: Toward a New Model of Media Attendance. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 48 (3), 358-377.
- Legris, P., Ingham, J., & Collette, P. (2001). Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information & Management*, 191-204.
- Lin, A., & Chen, N. (2012). Cloud Computing as an innovation: Perception, attitude, and adoption. *International Journal of Information Management*, 533-540.
- Mell, P., & Grance, T. (2011). *The NIST Definition of Cloud Computing. Recommendations of The National Institute of Standards and Technology*. National Institute of Standards and Technology, U.S. Department of Commerce. Gaithersburg: Special Publications.
- Mohammed, D. (2011). Security in Cloud Computing: An Analysis of Key Drivers and Constraints. *Information Security Journal: A Global Perspective*, 123-127.
- Parker, B. J., & Plank, R. E. (junio de 200). A Uses and Gratifications Perspective on the Internet As a New Information Source. *American Business Review*, 43-48.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. On the Horizon, 9(5), MCB University Press
- Ruggiero, T. E. (2000). Uses and Gratifications Theory in the 21st Century. 3 (1), 3-37.
- Solove, D. J. (2007). *"I've Got Nothing to Hide" and Other Misunderstandings of Privacy*. San Diego: HeinOnline.
- Stafford, T. F., Royne Stafford, M., & Schkade, L. L. (2004). Determining Uses and Gratifications for the Internet. *Decision Sciences*, 3 (2), 259-288.
- Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España: Paidós Básica.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. University of Minnesota, Management Information System Research Center. Minnesota: MIS Quarterly.

Zhang, Q., Cheng, L., & Boutaba, R. (2010). Cloud Computing: state-of-the-art and research challenges. *Journal of Internet Services and Applications*, 1, 7-18.



Universidad de  
**San Andrés**

## 10. Anexos

### 10.1. Preguntas para variables del TAM de Davis

Los ítems preguntados para la escala de Utilidad Percibida en el estudio original de Davis son los siguientes:

1. Sería difícil llevar adelante mi trabajo sin el mail electrónico.
2. Usar el Mail electrónico me da más control sobre mi trabajo.
3. Usar el mail electrónico mejora mi desempeño laboral.
4. El mail electrónico se relaciona con mis necesidades laborales.
5. Usar el mail electrónico me ahorra tiempo.
6. El Mail electrónico me permite cumplir con mis tareas más rápido.
7. El Mail electrónico apoya aspectos críticos de mi trabajo
8. Usar el Mail electrónico me permite realizar más trabajo del que podría hacer de alguna otra forma.
9. Usar el Mail electrónico reduce el tiempo que invierto en actividades no productivas.
10. Usar el Mail electrónico empodera mi efectividad en el trabajo.
11. Usar el Mail electrónico mejora la calidad del trabajo que hago.
12. Usar el Mail electrónico aumenta mi productividad.
13. Usar el Mail electrónico hace que mi trabajo sea más fácil de hacer.
14. En general, considero al Mail electrónico muy útil para mi trabajo.

Para Facilidad de Uso Percibida:

1. Me siento confundido seguido cuando utilizo el sistema de Mail electrónico.
2. Cometo errores frecuentemente cuando utilizo el Mail electrónico.
3. Me produce seguido frustración interactuar con el sistema de Mail electrónico.

4. Necesito consultar seguido un manual de instrucciones para usar el Mail electrónico.
5. Interactuar con el sistema del Mail electrónico requiere mucho de mi esfuerzo mental.
6. Me resulta fácil recuperar los errores que cometo mientras utilizo el Mail electrónico.
7. El sistema de Mail electrónico es rígido e inflexible para interactuar.
8. Me resulta fácil lograr hacer lo que quiero hacer con el Mail electrónico
9. El sistema de Mail electrónico suele comportarse de manera inesperada.
10. Es fácil para mí recordar cómo realizar tareas usando el sistema de Mail electrónico.
11. El sistema de Mail electrónico provee un sistema útil para guiar las tareas.
12. En general, considero al Mail electrónico fácil de usar.



Universidad de  
**San Andrés**



## 10.2. Guía de pautas

Introducción:

- Presentación de la entrevistadora.
- Agradecimiento por su participación.
- Explicación del trabajo que se hace: una tesis de grado para la Universidad de San Andrés.
- Aclarar que se va a hablar sobre percepciones así que no hay respuestas incorrectas.

Presentación:

- Por favor, cada uno comience por presentarse incluyendo el nombre, la edad, su trabajo si tienen, y sus estudios académicos.

Primer acercamiento al rol de la tecnología en su vida:

- Si cerrás los ojos y te pido que pienses en “cosas tecnológicas”, ¿qué se te viene a la mente?
- ¿Relacionas lo nuevo con la tecnología?
- ¿Te gustan las cosas nuevas?
- Cuando sale una nueva aplicación, por ejemplo, ¿tenés interés en obtenerla rápido y ver cómo se usa?
- Si pudieses elegir la velocidad en la que se mueve el avance tecnológico, ¿Qué harías? ¿Más lento, más despacio, o te es indiferente?
- ¿Qué problemáticas percibís de las tecnologías que usas?

Acercamiento a la adopción de tecnologías:

- Para comprar o adquirir un nuevo dispositivo o servicio, ¿Qué factores tenés en cuenta?  
¿Solés pedir ayuda?
- ¿Lees los “Términos y condiciones”? ¿Por qué?

- Si algo falla y perdés tus documentos por ejemplo, ¿A quién haces responsable?

Sobre las percepciones de la Nube:

- Viste que hoy se habla de la nube, ¿conocés el término?
- ¿Hace cuánto crees que está? ¿Pensás que es algo muy utilizado por la gente en general?
- ¿Cómo le explicarías la Nube a alguien que no sabe lo que es?
- ¿La usas? ¿Cómo? ¿Qué cambió desde que la usas?
- ¿Te surgió alguna preocupación o problema desde que la usas?
- ¿Hay información que no subirías a la Nube?
- ¿Considerás que hay información que nadie debería ver? Ni tus amigos, ni Google.
- ¿En dónde crees que está más segura tu información personal? En tu computadora, en tu mail, en un disco externo, etc...
- Dependiendo la respuesta: ¿No tenés miedo de perderla por- pérdida, mal funcionamiento, hackers, robo de información?
- ¿Usas siempre tu información privada en internet? Por ejemplo: ¿los datos que usas para hacer cuentas son verdaderos? ¿Usas un segundo apellido, un pseudónimo?
- ¿Por qué? ¿A qué le tenés miedo?

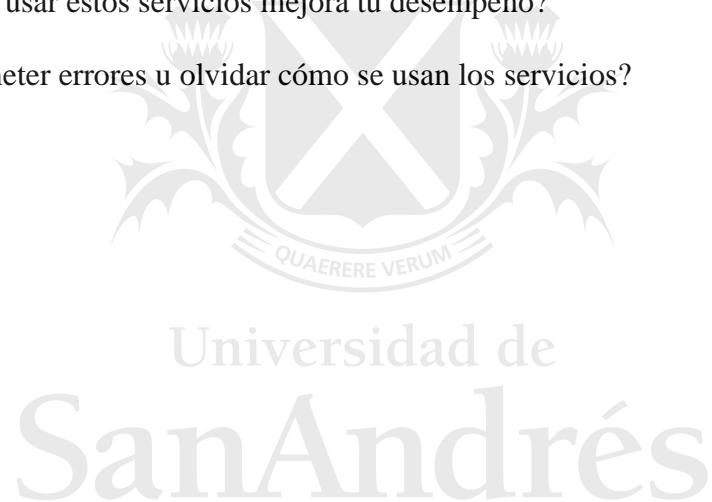
Sobre las percepciones de Google:

- ¿Tenés e-mail? ¿Cuál?
- ¿Tenés más de una cuenta? ¿Por qué?
- ¿Alguna vez configuraste tu cuenta? ¿Cómo? ¿Cuánto crees que podés modificar realmente?
- ¿Usas alguno de los siguientes servicios?: Google Docs, Google Fotos o el Drive.
- ¿Cuándo los empezaste a usar? ¿Por qué?

- ¿Cómo los usas? Frecuencia, para qué cosas, etc..
- ¿Conocés a alguien que lo use distinto a vos? ¿De qué forma?

Sobre la percepción de la utilidad y facilidad:

- ¿Cómo influye el uso de estos servicios en tus actividades cotidianas?
- ¿Qué cosas no podrías llevar adelante si no existiesen estos servicios?
- ¿Con qué dificultades te encontraste al momento de utilizar estos servicios?
- ¿Para qué crees que sirven estos servicios?
- ¿Tuviste que leer algún manual de instrucciones para usarlos?
- ¿Creés que usar estos servicios mejora tu desempeño?
- ¿Solés cometer errores u olvidar cómo se usan los servicios?



## 10.3. Grillado de entrevistas

| ENTREVISTA         | TEMAS  | SUBTEMA         | TEXTO  |
|--------------------|--|-----------------|--|
| Milagros y Luciana | Presentación   | Presentación    | Milagros: 24 años - Estudiante de Psicología - Productora de Radio<br>Luciana: 24 años - estudiante de Derecho - Trabaja en un Juzgado   |
|                    | Acercamiento y vínculo con la tecnología                     | Apreciaciones   | L: "Todo lo que tiene que ver con la ciencia y la medicina y los bio-alimentos siento que puede mejorar. Algo malo del boom tecnológico del siglo XXI es que a la gente que estaba afuera, la dejo más afuera."<br>L: "Siento que exacerbó el capitalismo y el consumismo con la oferta constante de objetos y tecnología para comprar."<br><br>L: "También cambió mucho las relaciones humanas, y un poco para peor. El otro día una amiga no le quería mandar un mensaje a un chico, y otra le dijo "ay por favor a los 18 años en este país los monotoneros se casaban, tenían hijos, ponían bombas y vos no podés mandar un whats app."<br><br>M: "Se reeditan problemas viejos. El bullying: te da la posibilidad de magnificarlo un toque. Es eso básicamente, el consumo, la chatarra, y el tráfico de la deep web..."  |
|                    |  | Posicionamiento | M: "Sé que estoy excluida del ritmo vertiginoso en el que se mueve. Ya logré aceptarlo, no me frustra. Yo siento que voy un poco más lento, las cosas que me son útiles, tal vez llego un poco más tarde pero las uso. Siento que me quede afuera un poco, de todo. No voy con la rapidez que podría ir una persona que tiene un interés. Lo tengo asumido."<br><br>L: "Siempre me di maña. Si algo no me anda lo primero que hago es googlearlo."<br>M: "Yo me doy maña con eso también, googleo y trato de solucionarlo."  |
|                    | Usos y vínculo con los servicios de almacenamiento de Google | Usos            | M: "Si, la recontra uso. En Drive, Dropbox, y Google Docs. ¿Google docs aplica como nube? Para mi es eso. Almacenamiento no en la compu sino poder acceder desde cualquier lugar en cualquier momento."<br>M: "Yo hago archivos conjuntos. Me escribo cosas, me hago los CVs, me hago listas de cosas que tengo que hacer, guardo fotos, con mi vieja trabajo con Dropbox."<br><br>L: "Yo creo que la uso. Pero no tanto. La uso por ejemplo para la facultad, para una materia que, no se, cursé la materia y tenía todo el material en Google Drive."<br><br>L: "No tenés información sensible igual pero tenés información: telefonos, gente... Yo lo uso para boludeces."<br><br>M: "Yo creo que contraseñas tengo en un archivo."<br>L: "¡Ay Mili!"<br>M: "Pero nada que no me puedan hackear por otro lado."<br><br>L: "Hay cosas que tengo en mi mail directamente que me las mande en algún momento, y las busco ahí. Pero es más chiquito, si algo pesa más lo pongo en el drive. Tipo un TP que tengo que imprimir, me lo mando a mi misma y lo imprimo. Drive es para cosas pesadas." |

|  |                                    |                                    |   |
|--|------------------------------------|------------------------------------|---|
|  |                                    | Facilidad de uso                   | <p>M: "A mi me cuesta organizar mis archivos en Drive. No me da, no me ofrece la opción de una, entonces tengo millones de archivos pero sin orden."</p> <p>M: "Para mi es re intuitivo."</p> <p>M: "Es facil de usar, es útil."</p>  |
|  |                                    | Utilidad y Gratificaciones         | <p>M: "Es mucho más fácil pero también, perder información es más fácil. ¿Hay papelera de reciclaje en la nube? O si compartís con alguien un archivo y te lo modifican, no podés volver atrás."</p> <p>M: "Me parece practico."</p> <p>M: "Si, la verdad es que te ayuda. Facilita."</p> <p>M: "Hay mails que se pueden pasar un alto, pero si tenés una archivo ahí y hay un código compartido que todos miramos cada tanto."</p> <p>L: "En Google Drive podés dejar un archivo que quizá si lo tuvieses en otro dispositivo tardarías en bajarlo o algo así. Como que tiene algo de automático."</p> <p>L: "En un trabajo colaborativo es re importante, pero en el día a día no me cambia."</p> <p>L: "Sería más rústico. Como esto de un TP: lo mandas por mail. Podés hacerlo igual, pero menos eficientemente."</p> <p>L: "Algo q es más rápido y eficiente obviamente va a aumentar la calidad porque la calidad incluye esas cosas. Pero yo personalmente no lo siento así porque le doy un uso muy recreativo quizá."</p> |
|  | La Nube                            | Definiciones de la Nube            | <p>M: "La web lo que te permite es que vos no tengas que depender de tu dispositivo sino que está todo en internet, en un "no lugar" y a través del uso de un programa, como puede ser el word o Internet en tu computadora, podés acceder a los archivos desde cualquier dispositivo. Esa seria para mi la definición de la nube."</p> <p>M: "Es una pagina web tuya a la que nadie más tiene acceso a menos que tenga tu contraseña."</p> <p>L: "Es como un pendrive pero que está en internet. En vez de entrar con tu pendrive, entrás con tu mail."</p> <p>L: "Debe ser un montón de códigos."</p>   |
|  |                                    | Ubicación                          | <p>M: "Es que no están en ningún lugar, es como todo lo que es Internet, el eter, no se donde viaja."</p>   |
|  | Nociones construidas sobre la Nube | Nociones construidas sobre la Nube | <p>L: "Yo si fuese tan famosa como Jennifer Lawrence cuando la hackearon, no tendría fotos desnuda en mi ICloud. Pero la idea de que sea hackeable me da miedo. [...] saber que es susceptible me pone medio mal. Yo tengo la fantasía de que un Pendrive no es tan sensible, lo tengo, no se, en mi bolsillo. En cambio la nube al estar ahí, quién sabe donde, siento que puede que sea más débil."</p> <p>L: "Yo se que a la nube, le tengo prejuicio por esto, porque es como que, es como medio desconocido. Como que sigue siendo algo nuevo dentro de todo."</p> <p>M: "No es una cuestión de confianza únicamente sino que, bueno, es la herramienta disponible. Tiene sus riesgos, como todo. Tenés más opciones. Todas no te las pueden hackear. Hay que hacer muchos flancos, muchas trincheras."</p>  |

|  |                           |                           |   |
|--|---------------------------|---------------------------|---|
|  | Desarrollo de Estrategias | Desarrollo de Estrategias | <p>M: "No subiría cosas del homebanking. Los datos de la tarjeta de crédito."<br/>L: "Todo lo que pueda involucrar plata o que me secuestren."</p> <p>L: "Con las cosas así importantes, yo siempre me mando un mail a mi misma."</p> <p>M: "Con cosas importante prefiero tener una copia en mi computadora y además mandármelo por mail por las dudas por si llega a pasar algo."<br/>M: "Prefiero tenerlo en la compu y mandar versiones por mail."</p> <p>L: "El original es el que está en la computadora."<br/>M: "Si, el original es el que está en la computadora."</p>   |
|  | Google                    | Google                    | <p>L: "Eso tiene Google también: yo le tengo miedo a los hackers pero no le tengo miedo a Google. Porque Google es algo tan bueno y que sea gratis, es obvio que le vendieron todos tus datos a la CIA o a la FIDE. Ya que tengas un mail tan bueno, un drive tan bueno, gratis, es porque todos tus datos le pertenecen a estados unidos."</p> <p>L: "Claro la posta acá es el mail, el Gmail. es muy raro, nunca me pasó nada raro con Gmail a mi."<br/>M: "No, no se te puede romper gmail."<br/>L: "Claro entonces lo más seguro es el mail."<br/>M: "Igual si entran a tu mail es como Google Docs."</p> <p>L: "Yo uso Google Docs pero no confío, como que Gmail es alguien que conozco hace mucho tiempo. Es una tema de confianza."<br/>M: "No me queda otra. Confío por obligación, pero si. Estás vulnerable, estás en una situación completamente asimétrica."</p> <p>L: "Si me pongo a pensar mucho en si confío o no confío en Google, ya no puedo existir. Porque es tipo, mi vida. Es el aire que respirás hoy en día Google. Se volvió parte de la vida. Lo tenes tan integrado en tu vida que es como que, si te detenés a pensarlo, y es peligroso, ya no podrías vivir."<br/>M: "Si se rompe, bueno, cagamos todos. La humanidad."</p> |
|  | Reflexiones               | Reflexiones               | <p>L: "No creo tener nada importante como para que me hackeen. Pero quizá algún día tenga algo importante en mi nube..."</p> <p>L: "Osea, ellos siempre van a tener el poder porque son empresas súper ricas. Ellos están en una posición de mucha ventaja. No es que puedes negociar con Facebook los términos y condiciones, o con la Nube. O te subís a este barco, o no te subís. Obvio me subo porque son más los beneficios que los perjuicios."</p>  |

| ENTREVISTA     | TEMAS        | SUBTEMA      | TEXTO   |
|----------------|--------------|--------------|---|
| Ramiro y Julio | Presentación | Presentación | Julio: 24 años - estudiante de Economía - trabaja<br>Ramiro: 24 años - estudiante de Música - trabaja |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Acercamiento y vínculo con la tecnología                     | <p>Apreciaciones</p> <p>R: "Cosas que mejoran, sistemas que mejoran la calidad de vida. Que tienen un uso que mejoran cosas."</p> <p>J: "Tecnologías que nos ayudan en lo que hacemos en el día a día. Como al Chaco lo ayuda con la música a mi me ayuda con lo mío. Que igual a parte de eso a mi me gusta la tecnología per se. Y de repente tengo una computadora que va más allá de lo que necesito y lo tengo porque me gusta y es como un chiche."</p> <p>R: "Tecnología y innovación, para mi van juntas."<br/>J: "La innovación es igual a tecnología."</p> <p>J: "La tecnología es una herramienta y va a ser buena o mala dependiendo de quién la usa y como la use. Entonces escapa. Se engloba sobre la misma fe que le tengo al sistema en el que vivimos. Más subjetivo yo tengo esperanza en el mundo entonces si tengo esperanza en la tecnología."</p>   |
|  |  | <p>Posicionamiento</p> <p>J: "Yendo a la velocidad a la que va hoy en día creo que va mas rápido que nuestra capacidad de adaptarnos a todo ese cambio. En teoría estaría bueno pensar primero donde estamos y a donde vamos y después aceleremos. Si se puede plantear ese escenario ideal."</p> <p>J: "Desde la vida sexual hasta la vida profesional super técnica , yo creo que el abuso te termina encapsulando adentro y revierte ese contacto inicial que tuviste con la tecnología que era decir uh al infinito, mis capacidades aumentaron."<br/>R: "Normas sociales básicas que se pierden, como faltas de respeto."<br/>R: "Y es medio cliché, pero creo que te desconecta de alguna forma. Hay un mundo en que, sobre todo las generaciones anteriores, están más conectadas con la naturaleza, con las relaciones face to face y de ritual, juntarse con la familia. Ciertos códigos que son muy útiles para mi, y para mi se están perdiendo. Y no digo de volver a esa época anterior, simplemente integrar lo bueno del ahora con lo bueno de lo que es el mundo exterior, real, analógico."</p> <p>J: "Hoy en día quedás marginado o porque no tenés plata o porque no tenés acceso a tecnología"</p> |
|  | Usos y vínculo con los servicios de almacenamiento de Google | <p>Usos</p> <p>R: "Si, para Gmail. el Drive. El Dropbox, y después dos aplicaciones. Básicamente para no perder horas de trabajo."<br/>J: "Ah un montón: el Calendar, el Google Key, Google Finance. El Google Key es de organización de trabajo. El Excel poco porque no es muy bueno, no lo tienen bien armado."<br/>R: "La otra vez para el laburo usamos uno para hacer formularios."<br/>J: "Ah Google Forms, si..el violeta" J<br/>R: "Eso, y Google Docs también. Porque te permite trabajar a la vez, y ves lo que hace el otro en un mismo archivo. Esta bueno. Esos dos, y el Drive, pero después nada. Solo esos. Y Calendar también."<br/>J: "Tengo el back up. Quizá eso es lo más inseguro que tengo. Fotos de mis vacaciones, de mi whatsapp. El ICloud solo tiene 5 gigas y ya se llenó, y como tenía espacio en el Drive, en vez de pagar la extensión del ICloud lo subí al Gmail."<br/>R: "Yo de fotos nada, porque con el celu que tengo no saco."</p>   |

|                                    |                                    |   |
|------------------------------------|------------------------------------|---|
|                                    | Facilidad de uso                   | <p>R: "Hay veces si quiero optimizar, normalmente te mandás, en general con Internet. A lo sumo te chocas con una pared, pero aprendes así."</p> <p>R: "Están diseñados para ser intuitivos. Te dan el 80% del manejo y el otro 20% tenes que buscarlo. Pero lo groso es fácil."</p>  |
|                                    | Utilidad y Gratificaciones         | <p>J: "En lo que respecta al servicio de la nube, no se, la rapidez o la comodidad en la forma para compartir datos. Sería más incomodo, trabajar mandando siempre archivos, mandando la versión final, ver quien lo hizo, quien no."</p> <p>J: "Siempre pienso tanto en la vida personal y la laboral y pienso en cosas en grupo. Son formas que agilizan y facilitan la conexión- Sin eso se puede, obvio, pero sería más engorroso, más lento, menos eficiente." J</p> <p>R: "Ahorra tiempo y ahorra tiempo indirectamente esta cuestión de quien maneja las ultimas versiones y eso. Estar desincronizado te hace perder trabajo y tiempo."</p> <p>J: "Me facilita pero no es que sin ellos no puedo hacerlo."</p> <p>J: "Para mi lo central es la rapidez y la eficacia."</p> <p>J: "Facilita logísticamente, pero operativamente no."</p> |
|                                    | La Nube                            | <p>Definición de la Nube</p> <p>J: "Básicamente en vez de guardar cualquier tipo de información en tu propio dispositivo y estar confinado únicamente a eso, lo pasas a disponer en un servidor remoto que está protegido o encriptado."</p> <p>Ubicación</p> <p>J: "Es un servidor gigantesco en un lugar que seguro no es Argentina."</p>   |
| Nociones construidas sobre la Nube | Nociones construidas sobre la Nube | <p>R: "La cuestión obvia de que tampoco es infalible que se pierdan datos. Y además también por la cuestión de que al estar en un plano digital... osea en el plano analógico puede venir un ladrón y robarte x cosa, y acá pasa lo mismo con un hacker. Eso genera un poco un problema."</p> <p>R: "Básicamente todo lo que mandes de alguna forma va a una especie de nube, un audio de whatsapp, todo, porque todo se almacena. Así que eso, la seguridad y la falta de privacidad."</p> <p>R: "Yo creo que por un lado, por nuestro nivel, por lo que nosotros guardamos en la nube, tomando los mínimos recaudos me siento más seguro tal vez en la nube que lo que me podría pasar en la calle o en mi casa. Se que puede pasar algo, pero no siento inseguridad, no me vuelve loco."</p>   |



|  |                           |                           |   |
|--|---------------------------|---------------------------|---|
|  | Desarrollo de estrategias | Desarrollo de estrategias | <p>J: "Por definición, no tengo nada sensible ni en mi computadora ni en mi teléfono. Entonces no tengo ningún sentimiento de inseguridad con la Nube, porque por definición no lo subo. No tengo fotos en bolas, ni números de tarjeta de crédito, ni ahí. Me despreocupo de lo que pueda llegar a pasar con la Nube. Trato de ni siquiera generar ese tipo de cosas. Si tengo información muy sensible tipo claves de bancos etc, lo tengo en un cajón guardada en papel. En ese sentido también si, lo pienso y es medio paranoico porque no lo subo a la nube. Pero me despreocupo porque en definición ese tipo de cosas no las subo. No porque desconfíe de la seguridad, sino que tomando ese recaudo lo dejo de pensar."</p> <p>R: "No tengo un papel, no tengo un sistema. No me manejo bien con le papel. Ocupa espacio."</p> <p>J: "El sentido de la nube es la practicidad de tener información en cualquier dispositivo en cualquier lugar. Si de repente hay información sensible y necesito tener en la mano y no es tan sensible como contraseñas de bancos, sí la tengo en la nube porque es el lugar más practico en donde tenerlo. Depende de cuanto pesa el archivo y cuanto lo necesito, lo subo a la nube o lo dejo en la compu."</p> <p>R: "El titulo de propiedad del depto, el DNI. Ese tipo de cosas, las tengo en mi mail. Solo en el mail y analógicamente. Es más, tengo pendiente hacer una especie de research respecto a seguridad de datos. Pero me da fiaca. No está en mis prioridades."</p> <p>J: "Si me estoy metiendo en algo que va a llegar hasta un carrito de compra o algo así, leo la primera o la segunda página. Pero si de repente me estoy bajando una app que es gratis y no hay ninguna chance de que me saquen plata, o se queden con algo mfo, no hay chances de leerlo."</p> |
|  | Google                    | Google                    | <p>J: "Las tengo en el celu en si. No las borro, no termino de confiar en Google Photos. No se si se termina de hacer el back up. No se. Por las dudas no lo borro. Si de repente estoy todo seguro, si. Sino, lo borraría por tema de seguridad, si me roban el celular, no quiero que haya 8 gigas de fotos."</p>   |
|  | Reflexiones               | Reflexiones               | <p>R: "Depende del uso y de la consciencia. Consciencia del efecto que puede tener. Me parece que va a ser importante la consciencia. Por una cuestión obvia de que como sociedad, hay jerarquías sociales, y las agendas en general las manejan los grupos de personas que están en la punta de la pirámide y la tecnología es una forma de manipular, de vender deseos, vender subjetividades, fomentar consumo. Entonces para mi la tecnología va a ser un medio de control. Y lo es, pero más aún en el futuro. Pero el control lo pueden tener si uno pierde esa consciencia."</p> <p>J: "También que todo sea gratis o masivo, que lo puedas tener en un segundo, no te exime de las responsabilidades. Hay veces que si, se cuelga, perdés algo, puteas a la computadora y cuando repensas un poco decís, nada. He perdido Excels de 5 horas, y putee, pero después es "soy un boludo, que no tengo la costumbre de guardar versiones". Ojo, si es un servicio que pago por que funciona excelente y crushea por algo más allá de mi, yo no tuve la posibilidad de hacer un back up o algo, le echo la culpa al servicio."</p> <p>R: "No se, eso está para mi, que yo no soy don nadie pero si sos una persona con información valiosa no se cuán seguro es."</p> <p>R: "Es vagancia en mi caso."</p> <p>J: "Si, es fiaca. Ya fue, lo meto en un papel."</p> <p>J: "Tal vez es por prejuicio. Lo único que no subo son las claves de banco</p>   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>y eso. No se por qué igual, no hay una explicación, no se donde hay más probabilidad que me afanen: si en un cajón de mi cuarto o en la computadora. No hice ese análisis. Flashié que tenerlas en un papel en un cajón era más seguro. Pero no hay algo que lo explique. Siento que es mejor tenerlo en el cajón que en la Nube. No hace falta que te hackeen, tal vez un dato se puede filtrar por otra cosa, porque colgaste en algún cyber, y no necesariamente es un hacker. Entonces para evitar ese tipo de boludeces las tengo en papel. "</p> <p>J: "Llega un momento en que tenés tanta información puesta en internet que decís: "uy bueno saben todo lo que estoy haciendo", pero ya está. Si no querés que sepa eso no te metas, y si estas metido disfrutalo. Se que entrego mis datos para que hagan ese tipo de cosas."</p> |
|--|--|--|--|

| ENTREVISTA          | TEMAS  | SUBTEMA         | TEXTO   |
|---------------------|--|-----------------|---|
| Ezequiel y Santiago | Presentación   | Presentación    | <p>Ezequiel: 26 años - estudiante de Derecho - trabaja en estudio jurídico<br/>Santiago: 25 años - Licenciado en Publicidad - trabaja en productora de eventos</p>  |
|                     | Acercamiento y vínculo con la tecnología                     | Apreciaciones   | <p>E: "Tecnología existe desde siempre. Pero a mi se me viene muy con las telecomunicaciones."<br/>S: "Cuando me dicen tecnología pienso en lo nuevo. Lo que se viene."<br/><br/>S: "Pero si me gustaría que se calme un poco el tema de las telecomunicaciones. Eso si me parece que está yendo a los pedos y se está poniendo medio peligroso. Se van de la mano los límites de las comunicaciones. Osea Facebook sabe todo sobre vos, viste. Te tira todos los datos. Está muy black mirror todo para mi. Me da un poco de miedo eso, como que se va a ir de las manos todo."</p> <p>S: "El peligro es que ya se pierden un montón de cosas que antes le daban un sentido a la vida y ahora se pierden un poco. Se pierden y se ganan cosas re buenas. Perdés privacidad pero a la vez el mundo está realmente más conectado."</p> |
|                     |  | Posicionamiento | <p>E: "Es difícil hasta de seguirle el ritmo. Como que uno se adapta a algo y es como: "che pero no pará", ya salió este que tiene 3000 cosas más y quedás medio como a la deriva."<br/><br/>E: "A mi me gusta, me gusta saber."<br/>S: "A mi también me gusta y también por mi trabajo algunas cosas tengo que saber. Además es clave para que no te caguen en la vida, hoy en día todo pasa por ahí"</p>  |
|                     | Usos y vínculo con los servicios de almacenamiento de Google | Usos            | <p>E: "Yo guardo archivos con los que estudio. O unas fotos y algunas cosas que necesito en el Drive"<br/>S: "Tengo algunas cosas en Google Docs, no lo uso mucho pero tengo ahí."<br/><br/>E: "Modelos de contratos también. Algunas cosas así, tengo contratos hechos para mis viejos que tienen datos y no me gustaría que lo tenga nadie. y lo tengo en la Nube."<br/><br/>S: "Yo guardo todo. Todas las cosas que siento que tengo que tener a mano en algún momento las tengo en el Drive. En vez de tener un disco extraíble y llevarlo a todos lados, tengo un Drive."<br/>S: "El correo de mi laburo es de google, así que lo guardo en el calendar y me avisa todo al celular."<br/>S: "Yo no conozco gente que no lo use"<br/>S: "Puede ser cualquier cosa. Yo tengo libros en pdf, es como si fueras mi</p>               |

|                                    |                                    |   |
|------------------------------------|------------------------------------|---|
|                                    |                                    | <p>casa, un cuarto donde podés poner tus cosas. Un cd que no está en spotify lo tenés ahí. Artículos de internet. Me pasas tu tesis y la tengo ahí guardada. Cualquier cosa."</p>   |
|                                    | Facilidad de Uso                   | <p>S: "Yo uso el google photos. Hasta que lo entendí, no me costó mucho pero como que no entendía. Y después lo entendí y dije "ah bueno está piola", está todo en la Nube, ya está: se sube al toque, sacó una foto y aparece en Photos. No es que tengo que esperar a que se actualice. Me lo hizo solo, sin permiso."<br/>                 E: "Si, es re facil de recordar."<br/>                 E: "Son muy predecibles."</p>  |
|                                    | Utilidad y Gratificaciones         | <p>S: "Esto lo que te da es una visualización. Una visualización más clara de lo que tenés. En el mail lo tenés que ir a buscar."<br/>                 S: "Hay muchas formas también de guardar todo. Está la Nube. Yo creo que si vos realmente querés hacer un back up de todas tus fotos, podés."<br/>                 E: "No tiene una necesidad básica. Podés vivir sin eso."<br/>                 S: "No es que te morís si no lo tenes, te la rebuscas tenes otras maneras."<br/>                 S: "Estoy haciendo mi tesis, y si no tuviera eso, tendría que llevarla impresa. O mandarla por mail. Bueno como lo llevo esto? listo lo subo a la Nube y ya está."<br/>                 E: "Y es mejor: agarro y lo tengo ahí, está en celu, no se, es mejor."</p> |
| La Nube                            | Definiciones de la Nube            | <p>S: "Ese espacio en el éter donde guardas cosas. No está en ningún lado pero está ahí. La famosa Nube, subís todo a la Nube. Básicamente es un disco rígido subido en el éter."<br/>                 S: "Es un espacio dentro de Internet donde uno puede guardar todo tipo de archivos y puede recurrir a ellos cuando sea y uno tiene ese espacio que es privado. Es como un cuarto virtual donde vos guardas cosas."</p>   |
|                                    | Ubicación                          | <p>"S: Pero es como que no está en ningún lado pero a la vez está.<br/>                 E: No, pero está guardado en algún servidor.<br/>                 S: Pero no existe un servidor en el mundo donde está guardado todo. El tema es que todos los sistemas se están alimentando entre ellos.<br/>                 E: Claro, si se cae un servidor no se cae, pero si se caen todos, si. Está guardado en servidores."</p>  |
| Nociones construidas sobre la Nube | Nociones construidas sobre la Nube | <p>"Pero no guardo secretos ahí o lo que sea. No lo haría igual tampoco en una Nube, porque debe ser la cosa más fácil de hackear." S<br/>                 "No no, me da la sensación que no. Debe ser igual de hackeable." E<br/>                 "No se nada sobre hackers pero me da la sensación." S</p>  |

|  |                           |                           |   |
|--|---------------------------|---------------------------|---|
|  | Desarrollo de Estrategias | Desarrollo de Estrategias | <p>S: "Yo si realmente quisiera que no lo vea nadie no lo tendría en la nube. Lo tendría en un disco externo."<br/>E: "Si, yo también."</p> <p>S: "Yo sabía que nunca iba a perder algo de la tesis. Lo tenía en 3 compus y el mail. No confiaba en ninguno de los tres."</p>   |
|  | Google                    | Google                    | <p>E: "Si, los tipos son responsables. Tienen una plataforma y ellos lucran con ellos. Es cierto igual que no leíste los términos y condiciones. Pero creo que a Gmail por más que no leas los términos y condiciones me da la sensación de que los tipos igual son responsables. Son cosas como más, como que no son contractuales. Osea si Edenor te mete una cláusula en el contrato, vos no leíste cuando fuiste a contratar la luz. Pero igual son responsable si no tenes luz. Me da la sensación de que con Gmail debe ser algo parecido."</p> <p>E: "Yo guardo en el mail y la compu. Todo todo. Gmail a mi me da bastante seguridad."</p> <p>S: "Después tengo la cuenta de Gmail que si uso como la principal."<br/>E: "Que un día la cierren. Ahí si perdés el back up de lo que importa."<br/>S: "Te cabió por boludo. Por confiar en una plataforma solamente que está ahí."<br/>E: "Si mañana quiebra Facebook y,... se viene el mundo abajo. No creo igual."</p> |
|  | Reflexiones               | Reflexiones               | <p>S: "Yo siempre digo lo mismo: no tengo nada que ocultarle a nadie. Si yo tuviera algo realmente que decís: "bueno, este pibe hace cualquier cosa", me re cuidaría de esas pavadas. Qué tanto necesita saber Donald Trump de mi vida?"</p> <p>S: "Vos les estas confiando algo tan básico como que usas su portal para intercambiar tu información. Vos estas, no se, confiando."<br/>S: "Hay cosas que sabes que podés confiar y otras que no. Si te bajas el excel, ya sabes que es el excel, te bajas una app para manejar el aire acondicionado, no sabes quien la hizo, nada."</p>   |

| ENTREVISTA          | TEMAS                                    | SUBTEMA       | TEXTO  |
|---------------------|--|---------------|--|
| Agustina y Macarena | Presentación                             | Presentación  | <p>Agustina: 25 años - estudiante de Recursos Humanos - trabaja en American Express<br/>Macarena: 24 años - estudiante de Traductorado Francés</p>   |
|                     | Acercamiento y vínculo con la tecnología | Apreciaciones | <p>A: "Todo es a través de la tecnología, hay muy poco face to face me parece."</p> <p>A: "La tecnología para mi insentiva mucho lo sedentario. El no hacer nada porque desde la casa haces todo."</p> <p>M: "Vos pensás en la parte más frívola de la tecnología. Hay pibes que juegan en sillas de ruedas entonces en mi laburo desarrollan un juego que se ponen un coso que les permite entrenar y divertirse sin moverse."</p> <p>M: "Creo que el problema con la tecnología es que tal vez se piensa que todos estamos al mismo ritmo y no. Siento, como que si no estás muy al ritmo, quedás aislado de lagunas cosas."</p> |

|         |  |  |  |
|---------|--|--|--|
|         |  | Posicionamiento  | <p>A: "A mi me hubiese gustado vivir en otra época."<br/>                     A: "Yo le pregunto a mi hermano porque mucha idea no tengo. Le pregunto a alguien que sepa."<br/>                     A: "Para mi va rápido. Y a nosotros no nos llega tanta información de qué tan rápido va."<br/>                     M: "En algunas cosas siento que va muy rápido. En otras no, o no tanto. Pasa que bueno, también es el capitalismo: me conviene invertir en la evolución tecnológica de los celulares, por ejemplo. Porque es lo que consumo, es plata rápido. Más que en desarrollar alguna maquina que ayude al avance de la tecnología, que detecte el alzheimer más temprano. Porque no es rentable. Siento que en estas cosas va muy rápido y en otras no tanto como podría o me gustaría." M (sobre Términos y Condiciones)M: "Obvio que no!"<br/>                     A: "No, yo acepto."<br/>                     A: "Si pasa algo, nada jodete."<br/>                     M: "Tal vez dice que mi alma le pertenece y yo dije, está bien. No, siento que no voy a entender las cosas de las que hablan, como que se a una jerga muy legal, y no me voy a poner a buscar a buscar un diccionario a ver realmente qué significan. Y las otras que entiendo son muy boludas, tipo ya se que si tengo el GPS prendido vas a saber donde estoy."</p> |
|         | Usos y vínculo con los servicios de almacenamiento de Google | Usos   | <p>M: "Yo uso el Drive. Y bueno, iCloud por el iPhone. Si de la nube escuche hablar, pero no se de quién es y me queda más cómodo usar el Drive por la cuenta de Gmail."<br/>                     A: "Yo no los uso."</p>  |
|         |  | Facilidad de Uso   | <p>M: "Bueno todo es súper intuitivo en este momento. Vas y buscas dependiendo de tus necesidades. O por lo menos eso hago yo."<br/>                     M: "Aprendes usandolo."<br/>                     M: "Intuitivamente aprendés. Para algo están los experience designers."<br/>                     A: "Si, vas tocando."</p>   |
|         |  | Utilidad y Gratificaciones   | <p>M: "Yo hago el trabajo directamente en Google Docs. Además, no solo es que está ahí seguro y no depende de si se me cae la computadora o no. Sino que es un trabajo largo, 20 páginas, se llega a perder me pego un tiro. También, estoy en el laburo, medio al pedo, lo abro y escribo un rato, se guarda y listo. Vuelvo a mi casa, escribo otro rato. Y tengo el último en todos lados. Me parece muy práctico. O que puedas compartirlo con alguien. Los dos podemos escribir al mismo tiempo en el mismo lugar sin estar pisándonos. Si lo hacemos por separado y después lo ponemos en conjunto, muchas cosas se repiten. En un compartido vos entras, ves que lo hizo alguien más, y seguís."<br/>                     A: "Para lo que yo hago, como no se, tampoco me interesa. No quiero investigar al respetco, me da paja. Necesito a mi hermano que me explique. Por qué ? No se, resistencia al cambio. Pero él sabe qué enseñarme."</p>   |
| La Nube | Definición de la Nube  | <p>M: "Ni siquiera la entiendo yo como para explicarla. No se lo qué es."<br/>                     A: "Es donde podes subir tus videos y tus fotos, no?"<br/>                     M: "Es una forma de almacenar fotos, archivos o lo que sea. Que no está en ningún dispositivo físico tuyo, sino que está en un servidor de iPhone Google o lo que sea y vos podés acceder de distintos puntos con una cuenta."</p> |  |
|         | Ubicación  | <p>M: "Un servidor, son esas máquinas gigantes que están en algún lugar que yo no se."</p>   |  |

|  |                                    |                                    |  |
|--|------------------------------------|------------------------------------|--|
|  | Nociones construidas sobre la Nube | Nociones construidas sobre la Nube | M: "Yo lo dejo directamente en Drive. Confío mucho más en Google que en mi computadora. Que varias veces dejé de funcionar, se volvió loca. Y Google nunca me dejó, siempre estuvo."   |
|  | Desarrollo de estrategias          | Desarrollo de estrategias          | M: "En un disco externo."<br>A: "Yo no la guardo directamente."  |
|  | Google                             | Google                             | M: "El otro día vi un commic muy gracioso que tenía un chaboncito y el iconito de GoogleChrome, y Google Chrome le decía "Mira! Esto es interesante, no te interesa ver esta publicación?", y el chaboncito le decía "Ay gracias Google como supiste?", y Google le decía "Because i own you". Es así! Es verdad."<br><br>M: "Y está usando información que vos le estas dando. Es personal, pero siento que nadie realmente la va a ver. Es una corporación super gigante."<br>M: "Es como los bancos. Yo lo necesito. No puedo cargar plata en bolsos y en el colchón. Lo necesitas, es una seguridad. Pero nada, sabes que te pueden cagar, e igual los vas a usar! Pero no confío en ellos, y se que a la primera que puedan o si lo necesitan, me van a tirar adelante del tren."<br><br>M: "Confío. Es google, no es pepito internet. Tiene un prestigio, me da seguridad. Siento que si se llega a caer google es que estamos en el Apocalipsis, tengo problemas más serios. Alguien está tratando de matarnos a todos!"<br>M: "Es una corporación muy grande que es la de cabecera de todo el mundo. No se va a caer." |
|  | Reflexiones                        | Reflexiones                        | A: "Soy nadie! No soy Trump."<br>A: "Creo que es porque no nos consideramos suficientemente importantes."<br>A: "No creo que seamos personas con información que de verdad nos podría llegar a preocupar."<br>M: "Me importa y preocupa globalmente, como que todos estamos bien con eso. Pero personalmente no me quita el sueño."  |

| ENTREVISTA          | TEMAS                                    | SUBTEMA       | TEXTO   |
|---------------------|--|---------------|---|
| Natasha y Francisca | Presentación                             | Presentación  | Natasha: 24 años - estudiante de Cine - trabaja Freelance<br>Francisca - 24 años - estudiante de Diseño de Imagen y Sonido - trabaja Freelance  |
|                     | Acercamiento y vínculo con la tecnología | Apreciaciones | F: "Todos esos equipos que funcionan con electricidad o no se ahora con qué funcionan, es tecnológico."<br>N: "Es eso que no entendés."<br>N: "Yo siento que aumentó la calidad de vida de los humanos"<br>F: "Como todo, tiene sus partes positivas y sus partes negativas. Creo absolutamente que la tecnología, en este caso internet, es una forma de crecer y aprender un montón. Es una herramienta que nos ayuda a conectar un montón de cosas, a aprender un montón de cosas. Pero si miramos para otro lado, sin contar todo esto, también es algo que te desconecta, que te aliena si no lo tenés. No creo que sea ni negativo ni positivo, creo que es ambas." |

|  |  |                            |   |
|--|--|----------------------------|---|
|  |  | Posicionamiento            | <p>F: "Me supera, si. No lo entiendo entonces me parece increíble."</p> <p>N: "Por otro lado me pasa con la tecnología con esto de la velocidad de la innovación, siempre estoy un paso atrás. No, en serio, siempre un paso atrás. Nunca tengo el último celular, la última computadora, nunca tengo la última aplicación. Pero no por que no pueda tenerlo económicamente o no pueda lo que sea. Sino porque no lo entiendo. Siempre estoy un poco atrás de entenderlo."</p> <p>F: "No me hables de cosas quizás tan nuevas o novedosas porque siento que me estas sacando de mi eje."</p>  |
|  | Usos y vínculo con los servicios de almacenamiento de Google | Usos                       | <p>F: "Uso google fotos por ejemplo. Eso también es una nube. A mi se me pasan absolutamente todas mis fotos. Lo tengo porque como no tengo apple, no tengo iCloud."</p> <p>F: "documentos, guiones."</p> <p>N: "si guiones, cosas de proyectos personales, mi CV"</p> <p>F: "Voy a subir mi CV, es buena esa."</p> <p>F: "Si tengo configurado que mi calendario se conecte con mi mail. Eso si lo acepte, y entré y me enseñó cómo hacerlo"</p>   |
|  |  | Facilidad de uso           | <p>N: "No es que me creo menos, que soy una estúpida y no lo voy a poder usar. Pero un poco por ese lado va. Siento que va a ser demasiado difícil para usarlo. Osea el Drive lo teníamos todos en el Gmail hace mil años pero ni lo abría porque sentía que ni iba a entender como hacerlo entonces prefería mandar words. Y después lo abrí y no, es cero difícil, es una pelotudez. Es re intuitivo todo."</p> <p>N: "No sabia bien como hacer para compartir con quien. Dónde poner el mail. Pero después lo aprendí"</p> <p>F: "Tiene cosas también que ya hemos utilizado, sigue siendo parte de lo mismo pero está en la Nube."</p>  |
|  |  | Utilidad y Gratificaciones | <p>N: "Por ejemplo, el Drive de Google, ubicas? Lo aprendí a usar hace muy poco y me cambió la vida."</p> <p>N: "Por ejemplo con Dropbox o Drive, así fue justamente como conocí esas dos: porque no te queda otra y los otros lo usan y es la forma de llegar a conectar con la otra persona."</p> <p>F: "Si me roban el teléfono, si se me rompe y me deja de funcionar se que las fotos que tengo las puedo ver desde cualquier otro dispositivo, no necesariamente del mío."</p> <p>N: "Lo positivo es todo. No perdés nada. No existe eso de perder un cuaderno donde tenias escritas cosas. O se te rompe el disco rígido, lo que hablábamos antes, se te muere la computadora. Tenes una forma de poder acceder a tu información. Eso es para mi lo más importante de todo. Hoy en día, poder volver a tener tu información de vuelta es impagable."</p> <p>N: "Porque me ahorra tiempo soy usuaria."</p> <p>N: "Si, te ahorra tiempo."</p> <p>F: "Tenés un back up para siempre."</p> <p>F: "La verdad es que estoy usando últimamente mucho más Gmail que hotmail porque me ofrece el Drive y todo lo demás, cosas copadas, que hotmail que por lo menos si tiene, no estoy enterada."</p> <p>N: "Drive lo uso muy seguido. Me cambió la vida. Me permitió co-producir una película con Chile. La posibilidad de poder compartir un documento era algo tipo: poner versión nueva, enviar el word, ir cambiando el nombre."</p> <p>F: "En epocas de facultas puede que lo abra todos los días."</p> |

|                           |                                    |   |  |
|---------------------------|------------------------------------|---|--|
|                           | La Nube                            | Definición de la Nube   | <p>F: "Es eso que guardás en un lugar que no es físico, es decir, no está guardado en un lugar físico. No es que lo tengo en una computadora que si se rompe lo pierdo. La nube es algo que es más grande. Es como un dios del internet."</p> <p>F: "Para mi es tipo la Matrix . Son códigos binarios que están volando todo el tiempo."</p> <p>F: "Para mi es algo físico eventualmente. tiene que haber un servidor en donde este todo guardado. o no?"</p>  |
|                           |                                    | Ubicación   | <p>N: "Eso se almacena en un lugar, no se almacena en el aire. es gracioso decir la nube. Pero no está en las particular del aire, se almacena en un lugar donde se almacena. En un servidor, no se, no me lo puedo ni imaginar. Tal vez estoy diciendo cualquier cosa, perdón."</p>   |
|                           | Nociones construidas sobre la Nube | Nociones construidas sobre la Nube  | <p>F: "Nunca paso, o no escuche, que de golpe querés entrar a la nube y querés ver tus fotos y que no están."</p> <p>N: "Igual existe una nube que no es apple? Yo pensé que era solo de apple la nube."</p> <p>F: "Osea volviendo a los pros y los contras: cualquiera te las puede filtrar también." F - "Cómo cualquiera? El dueño de la nube." N - "O un hacker. Que es un maestro de la matrix."</p> <p>F: "Tal vez el término nube es como lo más nuevo para nosotras."</p> <p>N: "También uno nunca lo va a terminar de entender. Pero está hecho para que no lo termines de entender igual."</p> <p>F: "Creo que es más probable que se me rompa la computadora de que alguien me hackee mis cosas. Lo veo de ese modo. "</p> <p>N: "No tengo un acceso directo a la nube. Tengo un acceso directo a mi carpeta de fotos que tengo en el escritorio de mi compu, que la prendo y lo tengo ahí. La nube no es tan accesible como la compu."</p> <p>N: "Lo negativo es eso, hecha la ley hecha la trampa, osea hecha la nube, hecho el flaco que te quiere cagar la nube."</p> <p>F: "Ya al estar en la nube, nada es personal. Quizá hay un chaboncito en los servidores que puede ver. No se cómo funciona pero no creo que nadie se ponga a ver mis cosas."</p> <p>N: "Yo no siento que se más hackeable la Nube. Siento que al contrario, es más segura que un celular o una computadora. Porque está lo de todos. Tiene que haber más seguridad, tiene que ser más difícil de hackear que una computadora tuya o mía. Una cosa es la computadora de la casa blanca y otra cosa es mi computadora. Pero la Nube, que esta lo de todo el mundo, debería tener más seguridad. Es re ingenuo lo que estoy diciendo eh pero bueno, es la sensación de seguridad."</p> <p>N: "No es que Mark tiene una compu que desconecta y se cae FB. No es así. No le podés echar la culpa nadie. Es como el terrorismo. Es una nube, una nebulosa. No es que hay un culpable, no es Bin Laden, es una red de culpables. Lo mismo internet, Facebook, las aplicaciones."</p> <p>"Es peligrosa la nube. Pero siento que existe un lugar donde esas cosas están. No están en el aire. Donde están? No se donde están. Como no se donde están, es peligroso. Y como es peligroso la gente importante no se si lo usa." N</p> |
| Desarrollo de Estrategias | Desarrollo de Estrategias          | <p>N: "No se, osea, yo cuando me dicen "Nube" viste, es raro. Queres estar en la nube? iCloud? Bueno listo, ok, por las dudas. "Por las dudas" pienso."</p> |  |



|  |             |             |   |
|--|-------------|-------------|---|
|  | Google      | Google      | N: "Si de repente hay un accidente en la Richieri y no tenés ni idea. Y eso que te salta una notificación y te avisa, y no perdés el vuelo, más que tranca. No se si estoy de acuerdo, pero lo acepto. Si me ayuda, de una. Osea, le veo el aspecto positivo, no me jode. Puedo pensar, si. Me hace filosofar sobre la vida y la tecnología y la posmodernidad y nuestra sociedad y la cultura, si se quiere. Pero no le voy a hacer una demanda a Google, ni en pedo. Debe ser re complicado igual, ni hablar. Me refiero a que no me metería en la empresa de estar en desacuerdo con eso porque sería el infierno."  |
|  | Reflexiones | Reflexiones | N: "Sabes lo que siento? Se que en el fondo se cual seria el daño que me puede provocar ponerle que Facebook, no se, se quede con todas mis fotos. Pero no lo puedo interiorizar. No puedo sentir cuán grave es el daño de que se esté quedando con todas mis fotos, o mis publicaciones o conversaciones o lo que sea. En el fondo, no me importa. Osea, perdón, en la superficie no me importa tanto, por eso no lo leo. Porque siento que no va a pasar nada grave. Ok bueno listo, querés quedarte con mis conversaciones, quedate con mis conversaciones. Que en realidad es re grave, porque es un tema privado, es privacidad. Los chabones lo que tienen es la información, que es lo más importante del mundo tener información hoy en día. Pero en el fondo, perdón, de vuelta, no tan en el fondo es como que, no lo siento, no creo que nunca me vaya a tocar. No creo que un abogado venga y me diga, "vos dijiste esto en FB". Por eso no lo leo, me da fiaca y siento que "whatever". Pero está mal, obvio que está mal. Ni idea, yo siento que está mal."<br><br>F: "En serio, igual a nosotras, no creo que nadie nos hackee nada porque bueno, no somos nadie."<br>N: "Yo jamás en la vida leí un Términos y Condiciones. Nunca. Nunca nunca. Y no es por falta de tiempo. Paja. Literal, es paja."<br><br>N: "Quien va a leer mis conversaciones? No soy nadie en este mundo."<br>N: "Esta todo bien y lo voy a seguir teniendo porque me beneficia ahora más de lo que no me beneficia, entendés? Me beneficia más tener ahí mis datos y mi curriculum. que no tenerlo. Entre la amenaza de que sepan mi dirección, no se quien, "sepan", y tener mi curriculum a mano, prefiero tener mi curriculum a mano." |

| ENTREVISTA           | TEMAS                                    | SUBTEMA       | TEXTO  |
|----------------------|--|---------------|--|
| 5 Federico y Agustín | Presentación                             | Presentación  | Federico - 27 años - Economista - Trabaja en Ministerio<br>Agustín - 25 años - Estudiante para ser Escritor - Músico   |
|                      | Acercamiento y vínculo con la tecnología | Apreciaciones | F: "La tecnología para mi en si mismo no es nada, es un medio para poder lograr grandes cosas y al mismo tiempo es una posibilidad de igualar. Es una herramienta para tener igualdad de oportunidades."<br><br>F: "Pero creo que nuestra generación tiene tan interiorizado el contacto con la tecnología que yo no concibo un mundo sin tecnología."<br><br>F: "Yo no concibo mi día, mi semana, sin tecnología porque para mi es una herramienta."<br><br>A: "Yo tengo un problema con la tecnología y no me quiero meter de lleno. Porque siento que cuando me meto de lleno en una cosa tecnológica, como un celular, dejo de estar en contacto conmigo mismo." |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  |   | Posicionamiento  | A: "Siento que es como una pelea. Que la tecnología no se termine comiendo a la humanidad."  |
|  | Usos y vínculo con los servicios de almacenamiento de Gmail | Usos   | <p>F: "Pero todo eh, cosas personales laborales, hasta fotos. Todo. Absolutamente todo, lo tengo subido a la Nube."</p> <p>A: "Si yo también. el Google Drive y no se si es una nube, pero el mail. Tengo cosas guardadas ahí. Yo tengo una banda de música. Los contratos, los Riders, la formación del grupo, los cvs...Todo eso tiene que estar guardado y a mano. Tenemos también un disco duro y además está todo en la nube para que cuando alguien necesita algo lo tiene."</p> <p>F: "El Google Calendar que te da la posibilidad de vincular con los correos electrónicos."</p> |
|  |   | Facilidad de Uso   | <p>A: "Siento que en relación a la tecnología, todo es muy fácil de aprender."</p> <p>F: "Si a veces quiero compartirlas o mostrar una anécdota lamentablemente vivimos en un país tercermundista en muchas cuestiones y la conectividad no es óptima y muchas veces el correlato y la imagen para contar algo es necesario y en el celu lo tenés ahí."</p> <p>A: "Lo tenés más a mano claramente. Es un paso previo a la Nube."</p>   |
|  | Utilidad y Gratificaciones                                  | <p>F: "Uno no sabe cuando puede necesitar las cosas y justamente el hecho que este en la Nube y tener acceso remoto te da la posibilidad de usarlo cuando uno quiere. Sea importante o no lo que hay que usar, te da la posibilidad de usarlo cuando se te de la gana."</p> <p>F: "Toda herramienta que sirva para optimizar recursos para mi es súper archi mega recontra bienvenida. Y esto lo es."</p> <p>F: "Te da la posibilidad de compartir. E instantáneo poder compartir un momento, anécdota, tal vez con alguien que no está cerca, uno puede compartir información y algo que me parece sumamente genial que lo tienen los Google Docs o los Sheets que es laburar algo conjuntamente. Rompieron con el paradigma de yo hago mi parte la termino, te la envío a vos, vos haces tu parte y de ahí surge una primera versión preliminar, etc...La posibilidad de co-working y poder trabajar conjuntamente un mismo documento al mismo tiempo, vos desde la China y yo desde Tierra del Fuego me parece brillante. Como si estuviéramos trabajando los dos juntos."</p> <p>A: "De hecho tuvimos que hacer subsidios para presentar para la banda y nos pusimos a trabajar sobre el mismo archivo. Es LA ventaja que lo hace diferente."</p> <p>A: "Y el concepto tiempo es muy importante en mi vida."</p> <p>F: "Yo mi laburo, no podría hacerlo. De cierta manera manejo la oficina desde el celular. Todos los tableros de control que utilizo en el laburo diariamente tienen acceso compartido y diferente nivel de acceso de acuerdo a la función de cada uno y si no me funciona es una cagada. Si no lo tengo no puedo hacer el laburo adecuadamente. Lo solucionaría, si. Pero no podría hacerlo de la misma manera. Y los beneficios de poder contar con ello es que puedo manejar muchas cosas remotamente, puedo enterarme un montón de cosas sin estar presente. Y al mismo tiempo puedo tener datos cuantitativos de avance que se generan de manera casi automática de acuerdo a lo que cargar distintos actores que sino no podría tener."</p> |  |

|                                    |                                    |  |  |
|------------------------------------|------------------------------------|--|--|
|                                    |                                    |  | <p>A: "Yo pienso que podría hacer lo que hago pero costaría muchísimo más, pero muchísimo más. Sería como empezar de cero. más que nada en la recopilación de información. Tener la información al alcance y es muy importante el tiempo. Hay fechas de entrega o lo que sea y si yo no cuento con ese material, empezar de cero no me va a dejar entregarlo."</p>   |
| La Nube                            | Definición de la Nube              |  | <p>A: "Para mi hay muchas nubes y están conectadas. Hay una nube madre digamos si querés, la cual recibe información, y va rebotando para todas las otras nubes. Es lo que me imagino yo. Me cuesta hacerla material a la nube. Para mi es un concepto, es algo invisible. Traerla a materia me la imagino una caja fuerte no se."</p> <p>F: "Es un gran espacio de almacenamiento. No es tangible porque no es algo físico. Pero si tuviera que hacer una correlación lo llevaría a un escenario de gran biblioteca ala cual yo puedo acceder en busca del contenido que yo necesito."</p>  |
|                                    | Ubicación                          |  | <p>A: "En donde sea que se le ocurra al dueño del servidor!"</p> <p>F: "Nunca pregunté eh. Pero es que no lo está, justamente contrariamente a lo que decís para mi no está en un lugar, para mi es omnipresente. Para mi no hay back-up espacio físico, porque eso permitiría que la información sea vulnerable. Y me parece que de esta manera al estar distribuida en diferentes lugares, hace que sea más confiable. No hay un servidor único. No lo hay."</p>   |
| Nociones construidas sobre la Nube | Nociones construidas sobre la Nube |  | <p>A: "Mi visión es más prejuiciosa. Pero porque no conozco mucho el detrás de escena. Como que no me interesa tampoco. Como que ya estoy regalado en ese sentido."</p> <p>A: "La única problemática es que de repente la nube madre o el servidor, deje de funcionar y se caiga la nube. Creo que de repente hay una concentración, un núcleo, que si no funciona se cae todo. Después de eso no. Igual lo mismo puede pasar si en un momento Argentina está vendiendo soja a china y de repente nunca llegó la transferencia porque era dinero que estaba en donde no se. Es lo más cercano hoy a lo que es un Apocalipsis. Se cae eso y estamos al horno."</p> <p>A: "Yo puedo hablar de lo que es mi obra personal, por decirlo así. Por lo general no escribo en computadora. Solo lo hago si lo tengo que mandar a alguna editorial para que lo vea o algún concurso. Y se que ese material ya está acabado, no lo voy a seguir corrigiendo. Entonces no voy a subir, no va a haber nunca en la Nube en gmail textos míos que estén en proceso. Que es lo que me parece más interesante. Si alguna vez voy a ser un escritor reconocido, creo que alguien va a querer ver esos textos y yo no los voy a tener en ningún mail y ninguna nube. Lo tendrán que ir a buscar a una caja en mi casa. No se, siento que es algo muy muy preciado. No se si se lo quiero compartir a todo el mundo. Mañana ponele que es algo que va a tener acceso.. Quiero darle valor a eso. Porque es eso, está al alcance de cualquiera que tenga mi clave y contraseña. (Pero nadie la tiene) Pero existe, más allá del papel que está conmigo acá. Creo que si es muy importante lo van a obtener."</p> |

|  |                           |                           |   |
|--|---------------------------|---------------------------|---|
|  | Desarrollo de Estrategias | Desarrollo de Estrategias | <p>F: "También creo que es responsabilidad de uno. Porque uno tiene las herramientas posibles como para tener suficiente back-up de toda la información que considera relevante. Hasta uno puede tener todo en la Nube y existe la situación arcaica de tenerlo en papel. También es responsabilidad de uno. Lo que brindan los servidores son herramientas, pero esas herramientas no pueden ser únicas."</p> <p>A: "Yo de back-up tengo un pendrive y mi computadora que no está en la Nube. Tengo en la Nube."</p> <p>F: "No vivo sin mi google drive. Me parece el mejor invento de la historia de la humanidad prácticamente. Me parece sensacional la idea. Es una herramienta superpoderosa. De todos modos, aquello que considero realmente importante o es un documento que se que no puedo perder, lo tengo en diferentes lugares. Y todos los meses me tomo el trabajo que aquello que es sumamente importante tenerlo en diferentes lugares."</p>   |
|  | Google                    | Google                    | <p>A: "Pero ya se de lo que hablan. Que todo lo que vaya a subir es de ellos. Y que me van a espiar los contactos. De que les regalo mi información."</p> <p>F: "Eso es medio venta de humo. Las libertades individuales están a la orden del día. Y hay mucha sentencia judicial que así lo avala."</p> <p>F: "Hay como una cultura del miedo alrededor de términos y condiciones, pero para mí un producto de tal envergadura tiene un equipo de legales de la puta madre atrás con todos los estudios adecuados antes de lanzarlo y no se van a meter con las libertades individuales que puede generar un problema."</p> <p>F: "Personal es Gmail, publicitario hotmail, laboral en el que esté laburando."</p> <p>A: "Y con el otro trato de trabajar, es más profesional." (hablando de Gmail)</p>  |
|  | Reflexiones               | Reflexiones               | <p>F: "Yo no subiría contenido muy personal a la Nube. Y la respuesta a si vos me preguntas por qué, te digo "no lo se". Porque entendiendo lo difícil que es vulnerarla y que para mí es más sencillo que entren a mi departamento y me lo choreen a que me puedan vulnerabilizar lo que yo tengo cifrado por un montón de código subido a la Nube, no se. Es un concepto de lo cercano, soy más cuidadoso de algo cuando lo tengo cerca que cuando lo tengo lejos. Y tener algo en la Nube, por más que uno puede acceder constantemente lo noto como más lejano a que si lo tengo concreto en la mano. Pero jamás subiría fotos muy personales por ejemplo. O algo que no se, algo muy personal, una foto con una ex pareja o algo que yo diga puta madre esto es muy personal. Y no se por que. No se si es el riesgo de que alguien lo hackee o no etc, porque entiendo a nivel comparativo el riesgo es mayor en un escenario que en el otro y más allá de esto me quedo en el escenario más riesgoso. No se por qué."</p> <p>F: "Si lo tengo cerca es más tangible. Y a lo que le tengo más cariño me gusta tenerlo cerca. Es más por el lado emocional que racional. Lo cual me es difícil de asumir en mi vida. Que tenga una pata emocional que le gana aunque sea una mínima vez a lo racional no me gusta aceptarlo. Pero tengo que."</p> |