



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Xochimilco

División de Ciencias Sociales y Humanidades

Licenciatura en Comunicación Social

Título:

Relación entre el Asistente de Voz Inteligente “Alexa” y el usuario: usos, apropiaciones, domesticación y vínculos afectivos

Trabajo terminal de la Licenciatura en Comunicación Social que presentan:

Alejandro de Jesús González Sánchez

Brenda Mary Cruz Ramírez Méndez

Asesores responsables:

Dra. Silvia Gutiérrez Vidrio

Dr. Jerónimo Luis Repoll

Asesor de producto comunicativo:

Javier Cortes

Raúl Romero Ruiz Roldán

Área de concentración:

Prácticas culturales y construcción de las identidades en entornos onlife

Ciudad de México, septiembre de 2022.

Agradecimientos

Papás, muchas gracias por el amor incondicional que me han dado durante toda mi vida, por siempre apoyarme en mis proyectos, y darme la fuerza para llegar hasta esta etapa de mi vida.

Hermano, muchas gracias por siempre estar, tu compañía y tus ánimos han sido un gran motor para llegar hasta donde estoy. Tía Marisol, durante momentos difíciles creíste en mí, y por eso te agradezco, ya que sin tu confianza no estaría escribiendo esto. Abuelo, Has ido un gran apoyo desde ace ya varios años, muchas gracias por siempre creer en mí, y nunca dejarme solo. Mauricio y Gil Nava, gracias por siempre impulsarme a retos que nunca pensé en hacer, han sido una gran parte de mi formación como persona, estudiante y peleador.

Por último, Brenda Gracias por ser mi amiga y acompañarme en este camino, por ser de esta una gran experiencia, te agradezco por tu amistad y hermandad.

Alejandro González

Este trabajo no hubiera sido posible sin la ayuda de las personas que se involucraron e interesaron en este tema y en su investigación. De igual forma, agradezco a cada profesor y profesora que estuvieron en mi camino durante la UAM, gracias por compartir su conocimiento ya que sin él no sería la persona que soy hoy en día.

A mis padres, a mi familia y amigos que con su granito de arena ayudaron a que mi vida universitaria fuera posible. A Copito, la perrita que me acompañó en los últimos meses y que su alegría me ayudaba a continuar con este desafío. A mis abuelos, que a pesar de que ya no se encuentran en este plano siempre me recordaron que la educación es importante para la formación de una persona. A mi compañero de proyecto terminal, gracias por entender mi situación y mi ausencia los fines de semana, ninguna persona lo hubiera hecho mejor que tú.

Por último, agradezco profundamente a la UAM Xochimilco por abrirme las puertas, por regalarme las amistades, los profesores y profesoras, por el conocimiento y los recuerdos que ahora atesoro en mi corazón. Gracias por haber sido mi segunda casa en los últimos cuatro años y ser parte de mi formación tanto profesional como personal.

Brenda Ramírez

Resumen

Esta investigación nos propusimos estudiar la interacción de los usuarios con Alexa con la finalidad de saber si esta relación llega a impactar a las personas por los usos (nuevos y particulares) que le adjudican a este dispositivo y que se manifiestan en emociones como la afectividad y el apego. Para conocer los usos y prácticas de los usuarios con Alexa y se recuperó la teoría del actor-red de Bruno Latour que nos permitió abordar este fenómeno desde una perspectiva social. Para el acopio de la información se realizó una encuesta digital y se realizaron entrevistas a usuarios de este dispositivo que ayudaron a resolver el objetivo de este trabajo sobre cómo ha sido su interacción a un nivel afectivo.

Por otro lado, el empleo de los puntos de vista y estrategia metodológica utilizados para esta investigación, han conducido a una serie de aportaciones sobre el entendimiento de la interacción de las personas con los dispositivos inteligentes a través de conceptos teóricos como la Computación afectiva. Además, este trabajo se complementa con la realización de un podcast en Spotify que lleva por nombre: Podcast AVIexa y una cuenta una cuenta en la plataforma Instagram con el usuario @we.are.aviexa con el fin de darle difusión a esta investigación.

Índice

Introducción	5
Capítulo 1. De la inteligencia artificial a “Alexa prende la luz”	9
Inteligencia Artificial: orígenes y usos	
Asistentes Virtuales Inteligentes (AVI) como asistentes personales	
Las AVI como dispositivo tecnológico	
La interacción: base de la comunicación	
Teoría Actor-Red de Bruno Latour: todos estamos conectado	
Computación Afectiva: una cualidad “humana” de la tecnología	
Afectividad como vínculo con el usuario	
Capítulo 2. De la máquina de Turing a ¿Alexa, qué hora es?	21
Inteligencia Artificial: antecedentes	
La industria de la salud	
Usos más cotidianos de la IA	
El dispositivo Alexa	
Incorporación de la Inteligencia Artificial en la domesticación en México	
Capítulo 3. Estrategia metodológica para el estudio de la relación usuario/Alexa	34
Metodología Cualitativa	
De la etnografía tradicional a la etnografía digital	
El trabajo de campo online	
El sondeo como herramienta para conocer un fenómeno	
La entrevista como búsqueda de usos y apropiaciones de Alexa	
Categorías de análisis	
Descripción del producto comunicativo	
Capítulo 4. Alexa: un asistente virtual en la vida de las personas	47
Parte 1	
Interacción con Alexa: lo que dicen los encuestados	
Tipos de usuarios	
Ubicación del dispositivo y tiempo de uso	
Interacción, frecuencia de uso y tareas solicitadas	
Relación Con Alexa	
Interpretación de los resultados	

Parte 2

Usos, apropiación y domesticación de los AVI: Alexa en los hogares de sus usuarios

Usos de Alexa

Usos básicos

Nuevos Usos

Apropiación tecnológica

Relación con la tecnología

Acceso a la AVI Alexa

Aprendizaje del uso de Alexa

Integración a la vida cotidiana

Diferencias con otras AVI: ventajas y desventajas

Domesticación de Alexa

Casa inteligente: control de sistemas de seguridad, sistemas energéticos y sistemas de comunicación

Interacción y apego

Conciencia de que es un dispositivo

Interpretación general

Conclusiones	69
Bibliografía	72
Anexos	76

Introducción

La tecnología se ha ido adaptando conforme a las necesidades que tienen las personas en su día a día para que las tareas tan comunes y básicas puedan ser realizadas de manera fácil y rápida, pero también la misma tecnología ha creado necesidades que no son esenciales en nuestras vidas como el capricho de cambiar cada año de teléfono, solo porque el nuevo modelo cuenta con una gama amplia de colores.

Entre los avances tecnológicos en los últimos años ha surgido una herramienta novedosa a base de inteligencia artificial, que, si bien puede que no sea fundamental en nuestras vidas, ha cambiado la manera en cómo interactuamos con la misma tecnología y nuestro entorno. Nos referimos a los Asistentes Virtuales Inteligentes (AVI)¹ los cuales funcionan a través de dispositivos como celulares, computadoras, tabletas, *smartwatch*, electrodomésticos, automóviles, sistemas operativos y bocinas.

Existen diferentes definiciones que explican lo que es un AVI, para ello comenzaremos con la siguiente que nos aproxima a su definición:

un programa de *software* basados en la inteligencia artificial que son capaces de reconocer el lenguaje con una elevada precisión (gracias al *machine learning*) y responder a comandos de voz para ejecutar una serie de tareas y preguntas según las fuentes de información disponibles en Internet, de modo que posibilitan a los usuarios a interactuar con diferentes plataformas y *hardware* mediante la voz. (Arganza, 2019, párr. 1).

El impacto social que tienen los AVI en la actualidad se destaca en un artículo de Forbes², el cual está basado en el estudio de *Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2021*, The CIU: (The Copetitive Intelligence Unit) en donde se señala que de los 86.8

¹ Los Asistentes Virtuales Inteligentes no tienen mucho tiempo en el mercado y es por eso que su término técnico aún no está del todo definido. Algunos autores lo trabajan de distinta manera; por tanto, nosotros proponemos utilizar el concepto Asistente Virtual Inteligente empleando el acrónimo AVI.

² <https://www.forbes.com.mx/tecnologia-impulsa-alexa-google-mexico-mundo/>

millones de internautas en el país 1.2% cuentan con un asistente virtual, es decir, alrededor de 1 millón 300 mil personas cuentan con este dispositivo tecnológico.

La adopción y aceptación de los AVI es gracias a las tareas que realiza el dispositivo, pues la gente los llega a utilizar para preguntar la hora, cómo será el clima durante el día, para reproducir una canción o para saber cómo llegar a un lugar en específico. En los últimos años el acercamiento con este dispositivo se ha intensificado de manera acelerada dado que su gran popularidad y el avance tecnológico que representa han influido en su aceptación por parte de personas de todas las edades.

La decisión de estudiar la relación entre Alexa³ con el usuario se debe a que en ocasiones la interacción no solo se queda en el comando de voz, pues al tener diferentes funciones el usuario las adopta de tal manera que llega a relacionarse de manera particular con Alexa, esto dependiendo del contexto, situación y necesidades del mismo usuario.

Para ubicar la problemática en la que se inserta nuestra investigación es necesario señalar que la tecnología ha sufrido transformaciones para llegar a ser lo que es hoy en día y con ello nuestra interacción se ha visto modificada, pasamos de manipularla a través de comandos, códigos, hardware como el teclado o el *mouse* hasta utilizar nuestra propia voz y tener una respuesta instantánea.

Algunas de las personas que interactúan con Alexa de manera más intensa es posible que generen un mayor uso de ella creando así una fuerte relación con el AVI. Esta interacción puede ser tan estrecha que incluso el usuario se pueda sentir escuchado y considerado.

La popularidad de las AVI creció tanto que no solo jóvenes, personas cuya relación con la tecnología es extensa y cercana, tienen uno en casa sino también adultos mayores comenzaron a adquirir un AVI en sus hogares. En el caso de los adultos mayores se ha observado que al solicitar tareas específicas se pueden despertar ciertas emociones como, por ejemplo, la nostalgia o pueden servirles de compañía. De acuerdo con un artículo de la página *MIT Technology Review* menciona que: “La mayoría de las personas mayores que conviven

³ Su precio en el mercado la posiciona como una opción asequible para los consumidores, pues ronda entre los \$500 y \$2,500 pesos mexicanos. A diferencia de otras alternativas como el HomePod mini de la marca Apple que ronda entre los \$2,600. El precio del Google Nest mini es de \$1,299 lo cual coloca al EchoDot de Amazon como un producto más económico de esta lista.

con dispositivos de voz como Google Home y Alexa afirman sentirse más acompañados y conectados al mundo. Algunos los tratan casi como personas y los usan a diario para innumerables tareas” (Basu, 2019, párr. 1). Esto resulta interesante de estudiar ya que, gracias a la domesticación de la tecnología, las personas mayores se relacionan de diferente manera con la tecnología, pues presentan un reconocimiento hacia el dispositivo donde éste tiene un cierto control en la interacción. Este intercambio de información puede generar vínculos emocionales con los usuarios.

Nuestro interés es investigar y conocer cómo la domesticación y apropiación de Alexa puede desarrollar una relación particular entre los usuarios con el dispositivo Alexa a partir de su uso, domesticación y apropiación para establecer el papel que juega en la vida cotidiana. El hecho de que se haya elegido Alexa y no otro dispositivo no es gratuito pues su asequibilidad ha permitido que muchas personas puedan adquirirla ya que su precio está entre los \$999 MXN (\$50 USD) hasta los \$2,499 MXN (\$125.99 USD).

A partir de la problemática expuesta en este estudio nos interesa en particular dar respuesta a las siguientes interrogantes:

Interrogante General

- ¿Cómo se desarrolla la relación entre los usuarios y Alexa a partir de su uso, domesticación y apropiación?

Interrogantes Específicas

- ¿Cuáles son los usos que permiten el desarrollo de una relación emocional con Alexa entre usuarios que interactúan diariamente con este dispositivo?
- ¿De qué manera los usuarios llegan a establecer un vínculo con Alexa?
- ¿De qué manera la domesticación ayuda, en cierta forma, a construir una relación afectiva entre el usuario y Alexa?

De las interrogantes planteadas se derivan los siguientes objetivos de investigación:

Objetivo General

- Conocer cómo se desarrolla la relación entre los usuarios y Alexa a partir de su uso, domesticación y apropiación para establecer el papel que juega en su vida cotidiana.

Objetivos Específicos

- Identificar los usos que permiten el desarrollo de una relación emocional con Alexa entre los usuarios que interactúan con este dispositivo.
- Indagar sobre los vínculos afectivos que se pueden desarrollar a través de la interacción entre el usuario y Alexa.
- Saber las razones por las cuales algunas personas llegan a construir una relación afectiva entre el usuario y su uso con Alexa a partir de su domesticación.

Esta investigación está organizada en cuatro capítulos: en el primero se abordan los conceptos teóricos que ayudarán a comprender mejor el desarrollo de este trabajo, como lo son: la inteligencia artificial, sus usos y apropiaciones, los asistentes virtuales en el uso personal, así como su interacción con el usuario y su uso como tecnología. También se incluye la Teoría del Actor-red Propuesta por Bruno Latour, utilizada para entender la relación con la tecnología, siendo apoyada con la Computación Afectiva

En el segundo capítulo daremos un recorrido histórico en el cual veremos el nacimiento de las inteligencias artificiales y cómo su uso se fue aplicando a los asistentes virtuales inteligentes, al igual que la historia de Alexa y su inclusión al mercado mexicano, tomando en cuenta sus usos en el país.

En el tercer capítulo consta del marco metodológico en donde daremos lectura sobre el proceso que se tomó para la recuperación de información para llegar al objetivo de este trabajo, así como la estrategia y herramientas utilizadas para cumplir nuestros objetivos de investigación.

Finalmente, en el último capítulo haremos un análisis de tipo cualitativo a las encuestas y entrevistas realizadas a usuarios de Alexa para poder llegar al objetivo de este estudio y así conocer como se ha desarrollado su relación desde el inicio hasta el momento en que fueron entrevistados. En el primer análisis arrojaremos gráficas para que se puedan entender visualmente los resultados, por otro lado, en el segundo análisis se dividirá en cuatro categorías que a su vez tendrán subcategorías para agrupar de mejor manera la información.

Capítulo 1

De la Inteligencia Artificial a Alexa, prende la luz

En este primer capítulo presentamos los conceptos teóricos importantes para entender el universo explicativo que comprende a los Asistentes Virtuales Inteligentes (AVI). Dado que este es un fenómeno muy reciente y poco abordado el propósito de este recorrido conceptual es proporcionar los referentes que permitan entender la discusión en la que se involucra este estudio.

El recorrido comienza con el concepto de Inteligencia Artificial, el cual se recupera desde diferentes autores para conocer cómo ha ido cambiando tanto su significado, como sus usos, a través de los años. Después desarrollaremos el concepto Asistente Virtual Inteligente para explicar lo que es un dispositivo tecnológico, el siguiente concepto a tratar es la interacción el cual permite entender la relación de los usuarios con el dispositivo, la teoría del Actor Red describe cómo todos los elementos tanto humanos como materiales están conectados y de qué manera la sociedad funciona a través de relaciones, rescatamos el término de computación afectiva para, finalmente, abordar el concepto de afectividad.

Inteligencia Artificial: orígenes y usos

El científico estadounidense John McCarthy (1956) fue quien acuñó el término Inteligencia Artificial en 1956 junto con otros investigadores de su campo⁴. Esto sucedió durante su conferencia en Darmouth College, New Hampshire, la cual es considerada el parteaguas de esta disciplina ya que antes no existía un término que englobara todo lo que la inteligencia artificial abarca. Con el paso del tiempo el concepto ha ido evolucionando hasta llegar a ser lo que es hoy en día. Para dar cuenta de su transformación a continuación exponemos algunas de sus acepciones.

En el libro *Inteligencia Artificial. Un enfoque moderno* (2004) los autores Rusell y Norvig proponen un cuadro en donde clasifican los conceptos de Inteligencia Artificial que han sido desarrollados por diferentes autores en cuatro categorías: sistemas que piensan como

⁴ Esto se desarrolla con más detalle en el capítulo que corresponde al Marco Sociohistórico.

humanos, sistemas que piensan racionalmente, sistemas que actúan como humanos y sistemas que actúan racionalmente (ver tabla 1).

En las definiciones que se presentan en la tabla señalan que la IA solo estaba presente artefactos que podrían ser dispositivos electrónicos.

Tabla 1. Diferentes definiciones de la inteligencia artificial

Sistemas que piensan como humanos	Sistemas que piensan racionalmente
«El nuevo y excitante esfuerzo de hacer que los computadores piensen... máquinas con mentes, en el más amplio sentido literal». (Haugeland, 1985)	«El estudio de las facultades mentales mediante el uso de modelos computacionales». (Charniak y McDermott, 1985)
«[La automatización de] actividades que vinculamos con procesos de pensamiento humano, actividades como la toma de decisiones, resolución de problemas, aprendizaje...» (Bellman, 1978)	«El estudio de los cálculos que hacen posible percibir, razonar y actuar». (Winston, 1992)
Sistemas que actúan como humanos	Sistemas que actúan racionalmente
«El arte de desarrollar máquinas con capacidad para realizar funciones que cuando son realizadas por personas requieren de inteligencia». (Kurzweil, 1990)	«La Inteligencia Computacional es el estudio del diseño de agentes inteligentes». (Poole et al., 1998)
«El estudio de cómo lograr que los computadores realicen tareas que, por el momento, los humanos hacen mejor». (Rich y Knight, 1991)	«IA... está relacionada con conductas inteligentes en artefactos». (Nilsson, 1998)

Fuente: *Inteligencia Artificial. Un enfoque moderno* (2004, p. 2)

A partir de esta tabla podemos resaltar las principales características de la aplicación de la Inteligencia Artificial, por ejemplo, que las computadoras pueden pensar, que tienen un razonamiento, que son capaces de realizar tareas humanas, pero no requieren de mucho esfuerzo. Con esto nos podemos dar cuenta que la IA busca imitar al ser humano, sin embargo, hay algo muy importante en nuestra investigación que estas definiciones dejan a un lado y es la interacción con la IA y la comunicación afectiva.

Estas definiciones tienen más de 30 años y en ellas podemos observar como el concepto de IA ha ido transformándose con el paso del tiempo. Para finales de la década de

1970 se aprecia a la IA como un tipo de tecnología futurista y vanguardista para la época la cual trataba de imitar la conducta humana en relación con su raciocinio. Para la siguiente década la IA ya no era algo abstracto, sino que se volvió tangible: en las computadoras. Toda la información recabada años atrás ahora se intenta depositar en máquinas que puedan emular el razonamiento humano. Para la última década del siglo XX los autores consideran a la IA de una manera más comprometida. Y no es que antes no se haya trabajado de esta manera, sino que dejó de ser un proyecto exclusivo de una esfera para que ahora pueda estar a la disposición de todos.

Por ello recuperamos una definición más actual del autor Lasse Rouhiainen (2018) la cual indica que, si bien la IA es un tema complejo, esta puede definirse como “la capacidad de las máquinas para usar algoritmos, aprender de los datos y utilizar lo aprendido en la toma de decisiones tal y como lo haría un ser humano”. (p. 17).

Rouhiainen añade que “la idea de que los ordenadores o los programas informáticos puedan tanto aprender como tomar decisiones es particularmente importante y algo sobre lo que deberíamos ser conscientes, ya que sus procesos están creciendo exponencialmente con el tiempo” (p. 17). De esta explicación nos interesa subrayar la importancia que el autor le da a la acción de tomar decisiones, esto es algo que destaca la IA y la vuelve más interesante en el sentido de que puede actuar como un ser consciente de lo que hace y dice.

La IA se encuentra aplicada en diferentes terrenos y por lo tanto es aprovechada para diferentes fines, algunos de ellos es sustituir algunas tareas que realiza el ser humano y no requieran de mucho trabajo. Actualmente, esta tecnología se puede encontrar en diferentes dispositivos y gracias a esa accesibilidad permite ayudar a personas que padecen alguna discapacidad y las limita de desenvolverse en su entorno. Poco a poco la IA se ha ido infiltrando a nuestras vidas, pero también nosotros hemos dejado que se introduzca con el capricho de que la tecnología nos remplace en algunas acciones, tal es el caso de los asistentes virtuales inteligentes, que operan gracias a este tipo de inteligencia y cuyo concepto desarrollaremos a continuación.

Asistentes Virtuales Inteligentes (AVI) como asistentes personales

Los Asistentes Virtuales Inteligentes (AVI) son una tecnología que empezó a emplearse a través de dispositivos como celulares, tabletas, videojuegos, computadoras y en los últimos años en dispositivos tecnológicos como las bocinas inteligentes.

Debido a su reciente lanzamiento actualmente no existe una terminología común para poder señalar lo que es un AVI, pero antes de continuar hay que entender que esta tecnología funciona a partir de la Inteligencia Artificial. Autores como Martin y Allende (2015) utilizan el concepto de asistentes virtuales y le adjudican dos aspectos importantes “la interfaz de usuario o aspecto y la base de conocimientos o inteligencia” (14). Para el año que este documento fue publicado Alexa aún no se encontraba en el mercado y el asistente virtual más popular era Siri, el cual los autores lo identifican como una “aplicación con funciones de asistente personal”. (p. 21)

Para continuar con la explicación de los AVI Kiseleva et al. (2016) usan el término Asistentes Inteligentes y mencionan que las tareas que realizan “van desde la búsqueda web hasta las recomendaciones proactivas de los usuarios”⁵ (p. 1). También señalan que “la principal diferencia entre la búsqueda web tradicional y los asistentes inteligentes es su naturaleza conversacional de interacción”. (p. 2)

Los AVI han ido evolucionando a través de los años hasta llegar a ser lo que son hoy en día. Fueron diseñados con la intención de facilitar la vida de sus usuarios. Como se mencionó anteriormente, el término es relativamente nuevo, por lo tanto, no existe una gran variedad de propuestas por lo que hemos elegido las que más se acercan al enfoque de nuestro proyecto. Todos estos apuntan a lo mismo: asistentes virtuales activados por voz. Bajo esta perspectiva nosotros retomaremos el concepto de Asistente Virtual Inteligente (AVI) para esta investigación ya que su enfoque es la interacción que existe entre el usuario y el asistente.

Las AVI como dispositivo tecnológico

⁵ Original: Intelligent assistants support multiple scenarios ranging from web search to proactive user recommendations

Al considerar a las AVI como dispositivos tecnológicos es necesario señalar que entendemos por este término. Para ello recurrimos a la definición que Fernández-González y Torres-Gilc (2014) proponen:

un objeto o sistema que aúna ciencia y tecnología, y es utilizado por el hombre para mejorar su calidad de vida y el funcionamiento de la sociedad en que vive... sus rasgos esenciales son: la base tecnológica de su diseño, la diversidad de componentes, la existencia de un mecanismo de funcionamiento (normalmente no evidente) y la actuación conjunta hacia un fin prefijado. (p. 292)

Si bien, un dispositivo tecnológico ayuda a optimizar la vida de las personas que lo utilizan no es necesariamente esencial para la vida de un ser humano. Casco y Aguirre (2015) lo nombran dispositivo móvil “que ofrecen cada día funciones innovadoras a través de las diversas aplicaciones que hacen de la comunicación en red, una forma de vida y de trabajo” (p. 1). También mencionan que es una forma de comunicarse entre las personas que se involucran en esta interacción.

Por otro lado, un dispositivo tecnológico también se le conoce como *gadget*, palabra del idioma inglés que se traduce en español como artilugio, aparato, dispositivo o artefacto. Un *gadget* es “un dispositivo mecánico o electrónico, a menudo pequeño, con un uso práctico, pero que a menudo se considera una novedad”.⁶ (*Merriam Webster Dictionary*, 2022)

Un dispositivo tecnológico es un aparato novedoso que está diseñado para que el usuario pueda realizar más tareas en menos tiempo mientras realiza otras actividades. En este caso Alexa se activa por comandos de voz y esto permite que el usuario no tenga que desplazarse hacia donde se encuentra el dispositivo para poder activarlo, lo que no requiere de una interacción cara a cara.

La interacción: base de la comunicación

La interacción es un fenómeno que tiene varias acepciones en diferentes disciplinas. Desde una perspectiva social se entiende como aquel “espacio donde los seres humanos construyen

⁶ Original: an often small mechanical or electronic device with a practical use but often thought of as a novelty (*Merriam Webster Dictionary*, 2022)

los sentidos y significados que les permiten establecer acuerdos a través de sus conversaciones” (Domínguez, 2005, p. 113). También añade que para la comunicación se efectúe “los individuos deben actuar bajo las normas y las condiciones del contexto conversacional en que dicho intercambio tiene lugar además de utilizar el código específico que demande la situación”. (p. 113)

Por otro lado, y tratando de acrecentar este término hacia una perspectiva no solo social sino también comunicativa, Rizo (2006) define a la interacción como “la conducta o comportamiento de un conjunto de individuos en los que la acción de cada uno está condicionada por la acción de otros” (p. 54). También señala que es “un proceso en el que una pluralidad de acciones se relaciona recíprocamente” (p. 54) es decir, que todas las interacciones dan origen a otras. Rizo añade un elemento más a la fórmula: el lenguaje. Refiere que “la interacción está ligada al lenguaje... El hombre, al comunicar, está instalado en el lenguaje y desde él se comunica. Por tanto, el lenguaje está en la base de la comunicación humana, es el vehículo privilegiado de la interacción social” (p. 60).

El lenguaje es un elemento importante en esta definición, pues es el cimiento de la interacción que surge entre sujetos; para nosotros es importante recalcar que en este proyecto la interacción no solo es exclusiva entre individuos ya que Alexa, al ser un dispositivo que funciona con inteligencia artificial, es capaz de llevar a cabo esta acción recíproca.

Alexa es una pieza importante en la interacción que se da al momento en que los usuarios la accionan. En esta situación, la comunicación no es únicamente entre un sujeto y Alexa, pues más miembros pueden estar presentes al momento de esta interacción, no de manera activa, pero pasan a ser espectadores en este intercambio de información.

Teoría Actor-Red de Bruno Latour: todos estamos conectado

Cuando decimos que “todos estamos conectados” no nos referimos a estar conectados en Facebook, Instagram, TikTok o WhatsApp o a cualquier plataforma a través del Internet. La humanidad se caracteriza por tener relaciones, estar organizada, tener un orden e interactuar entre ellos mismos y eso es lo que la hace social, a partir de que estas acciones distribuidas es que nosotros vivimos en sociedad. Gracias a estas interrelaciones es que la sociedad funciona y hace que ningún hecho o persona esté liberado de vivir en sociedad: de alguna

manera todo está conectado y sin la existencia de algún de estos elementos la sociedad no sería posible.

Recuperamos la teoría del Actor-Red de Bruno Latour dado que es una teoría que propone un principio de simetría generalizado en que los actantes no-humanos (artefactos, guiones, textos, etc.) poseen la misma capacidad agente que los actores humanos (Monterrosas, 2017). En otras palabras, sugiere que todos los elementos, animados o inanimados, son actantes y para que la interacción funcione dentro de una sociología se asocian, tácita o implícitamente entre sí.

Para entender el párrafo anterior recuperaremos las palabras de Pérez Tornero: “trata de describir la acción conjunta, inextricable, de los seres humanos y de las tecnologías. Es una teoría de la acción y de la estructura social que integra -sin separar a priori- personas y máquinas (o artefactos técnicos), y, por tanto, no distingue entre “lo social” y lo “no-social”.” (Pérez, 2015, párr. 1) También apunta que es “una teoría sobre el movimiento de montaje o ensamblaje de los elementos de la sociedad que llevan a constituir conjuntos y colectivos.” (2015, párr. 1)

Esta teoría propone que un fenómeno, tanto social como biológico, no se da por sí mismo, sino que existen otros factores y actores que contribuyen para que esto suceda. Cabe recalcar que el término “actor” no se refiere solo a un individuo sino también al objeto que ayuda a que esa red se produzca.

Retomamos lo que Bruno Latour (2008) explica en su libro “Reensamblar lo social”. Él habla de tres movimientos para entender esta teoría y localizar lo global. El primer movimiento correctivo al que se refiere Latour es localizar lo global pues se tienen que establecer conexiones continuas que comiencen de lo local y se desplacen a otros lugares. Inicia señalando que “si se separa una estructura subyacente de su aplicación local nada sucede: sigue allí en su misterioso empíreo; si se separa un sitio creador de estructuras de sus conexiones, simplemente deja de ser capaz de estructurar cosa alguna” (Latour, 2008, p. 253). Aclara que la TAR “es ante todo un principio de *proyección* abstracto para desplegar *cualquier* forma”. Es decir, desmenuza un fenómeno o situación para poder entender su naturaleza.

Por otro lado, menciona las dos partes importantes de este primer movimiento que son el actor y la red; el primero “revela el estrecho espacio en el que todos los ingredientes imponentes del mundo comienzan a gestarse” mientras que la red “puede explicar a través de vehículos, rastros, sendas, tipos de información se está llevando al mundo interior de esos lugares y entonces, luego de haber sido transformados allí, se bombean y nuevamente hacia afuera” (p. 258).

Continúa diciendo que existen dos maneras de observar la relación macro-micro, en palabras de Latour: “la primera construye una serie de muñecas Matrioshka rusas -lo pequeño es encerrado, lo grande encierra- y la segunda despliega conexiones: lo pequeño es estar desconectado; lo grande es estar ligado”. (p. 258). Concluye que no es deber de los sociólogos definir si una interacción es “micro” o “macro” pues “Los participantes invierten demasiado, gastan demasiado ingenio y energía en modificar la escala relativa de todos los demás participantes como para que los sociólogos decidan sobre la base de un estándar fijo”. (p. 264)

En el segundo movimiento habla de redistribuir lo local indicando que:

La razón por la que es tan importante practicar esta operación simétrica es que una vez que se hacen ambos movimientos correctivos en sucesión, se colocará en primer plano otro fenómeno enteramente diferente: nuestra atención comenzará a concentrarse en los 'conectores'. (p. 275)

Menciona que cuando ambos movimientos se conecten el mundo social comenzará a transformarse y tendrá una nueva forma y más pasible la cual permitirá desplazarse (Latour, 2008). En otras palabras, las interacciones son una red, lo que hace que esté conectada con otras, pero también tiene niveles, esto no significa que exista una jerarquía sino más bien que si se llega a profundizar llegaremos a la raíz y descubriremos que los elementos componen dichas interacciones.

Añade que:

Cuando ambos movimientos se realicen juntos, el mundo social comenzará a transformarse definitivamente; adoptará una forma nueva y más plausible, una forma que le permita a uno desplazarse sin hipos repentinos, una forma que podría adecuarse a la tarea posterior de ensamblar, recolectar y componer. (p. 275)

Latour propone una lista enfocándose en las interacciones. Primero señala que ninguna interacción puede definirse como isotópica pues “Lo que actúa al mismo tiempo en cualquier lugar viene de muchos otros lugares, muchos materiales distantes y muchos actores lejanos”. (p. 285)

En segundo lugar, menciona que ninguna interacción es sincrónica, en palabras de Latour “por lo que la idea de cualquier interacción sincrónica en la que todos los ingredientes tendrán la misma edad y el mismo ritmo no tiene significado alguno.... La acción siempre se ha realizado gracias a transferir la carga de la conexión a entidades de duración más larga o corta”. (p. 286). En relación con el tercer elemento menciona que las interacciones no son sinópticas “Muy pocos de los participantes en un determinado curso de acción están visibles simultáneamente en cualquier punto dado”. (p. 286) Cuarto, las interacciones no son homogéneas:

Lo que es asombroso en cualquier interacción dada es exactamente lo opuesto de lo que resulta tan extraordinario para los sociólogos con tropismo por los ‘sitios locales’ en el hecho de que logren finalmente encuentros cara a cara... la multitud de participantes no humanos, no subjetivos, no locales, que se reúnen para ayudar a concretar el curso de acción y transportarlo a través de canales que no semejan un vínculo social, aunque todos estén conectados. (p. 287)

Por último, indica que las interacciones no son isobáricas: “son especialmente importantes las diferentes presiones ejercidas por mediadores e intermediarios; estos últimos... aportan predictibilidad al conjunto, mientras que los primeros podrían hacer que éste bifurque repentinamente de maneras inesperadas”. (p. 287)

Finalmente, el tercer movimiento tiene como objetivo conectar sitios; a pesar de que el autor señala que es difícil desempaquetar a la sociedad porque cada vez se le agregan más elementos sugiere tres cuestiones nuevas en la discusión: la primera es “detectar el tipo de conectores que hacen posible el transporte de agencias a gran distancia y comprender por qué son tan eficientes” (p. 314); la segunda es “preguntar cuál es la naturaleza de las agencias así transportadas y dar un significado más preciso a la noción de mediador” y por último “deberías ser posible entender una consecuencia lógica que debe haber hecho dudar a los lectores” (p. 314).

La teoría del Actor-Red, como se mencionó anteriormente, es una herramienta que ayuda a describir un fenómeno social y entender que todo se encuentra conectado; la sociedad es como una torre de naipes en donde cada carta es un elemento y si es retirada ésta se derrumbaría sin embargo debemos recordar que gracias a todas estas conexiones es el resultado de una sociedad. En nuestro objeto de estudio la interacción con Alexa es un elemento importante de este fenómeno, el cual hace que funcione la relación que existe entre el usuario con el dispositivo.

Computación Afectiva: una cualidad “humana” de la tecnología

El término *computación afectiva* es importante por la relación que tiene con en el enfoque de esta investigación ya que explica cómo la tecnología y las emociones no trabajan de manera aislada, sino que en conjunto hacen que la interacción sea fructífera. Este término fue introducido por la ingeniera Rosalind Picard en su libro *Affective Computing* (1997), pero este se ha seguido desarrollando en las últimas décadas. La autora mencionaba que en ese tiempo había surgido “la necesidad de tomar en cuenta los estados emocionales de los usuarios a la hora de desarrollar software” (Picard citado en Bosquez, 2018, p. 96).

Para comprender este término debemos tomar en cuenta que las emociones son una parte elemental en la interacción entre individuos ya que a partir de ellas las personas van estableciendo una relación. Como señala Romero Herrera (2006):

El impacto social que ha tenido la llamada inteligencia emocional nos permite afirmar que los sentimientos no son un lujo, ni un capricho de la naturaleza y que constituyen un elemento sustancial de la inteligencia y de nuestra capacidad para tener éxito en las relaciones e interrelaciones sociales. (p. 3)

Los estudios sobre la computación afectiva apuntan en diseñar tecnología que pueda reconocer las emociones de sus receptores: “podemos medir las respuestas fisiológicas (expresión facial y más) que a menudo surgen durante la expresión de la emoción” (Picard, 1995, p. 4). Se entiende que las máquinas puedan reconocer, identificar e interpretar las emociones, pero éstas aún no puedan reaccionar con emociones o expresiones.

Cabe señalar que la saturación de información en las máquinas provoca que la interpretación de emociones pueda tergiversarse. “Las computadoras actuales tienen un alto grado de complejidad, pues almacenan una gran cantidad de conocimientos... pero no son lo

bastante inteligentes para tomar decisiones. No son capaces de asociar con juicios de valor”. (2006, p. 3)

El término “computación afectiva”, el cual surgió en 1997, ha sido estudiado desde diferentes campos, los más destacables son la ciencia, la psicología y la ciencia cognitiva de la computación. Como señala el profesor Ahmed Banafa (2016):

La computación afectiva es el estudio y el desarrollo de sistemas y dispositivos que pueden reconocer, interpretar, procesar y estimular las emociones humanas. Es un campo interdisciplinario que abarca la ciencia, la psicología y la ciencia cognitiva de la computación. (párr. 1)

También agrega que uno de los propósitos de la computación afectiva es “la capacidad de simular la empatía” (párr. 1) pues a partir de ella las máquinas hacen lectura de las emociones y dan paso a una respuesta *ad hoc*.

Para concluir, la computación afectiva es aprovechada para diferentes tareas, como Robinson y el Kaliouby (2009) señalan: “las tecnologías de detección y expresión de afectos pueden avanzar en la inteligencia socioemocional de las máquinas incluyendo agentes conversacionales y robots sociables para mejorar la experiencia de las personas con la tecnología”.⁷ (p. 3444); es decir, que si a las tecnologías se desarrollan o se les añade esta habilidad la interacción puede sobrepasar el límite para alcanzar una relación donde se despierten emociones en los humanos. En nuestro trabajo retomamos este concepto ya que la intención de interactuar con tecnología del tipo de Alexa su intención es hacer sentir mejor la vida del usuario.

Afectividad como vínculo con el usuario

Como se ha señalado uno de los ejes centrales de esta investigación es la afectividad; este concepto por lo tanto es arduo de definir y relacionarlo con los Asistentes Virtuales Inteligentes ya que, si bien existen autores como Serrano-Puche (2016) quien lo trabaja asociándolo a las redes sociodigitales, no hemos ubicado autores que lo aborden en relación con las AVI. Sin embargo, la propuesta de Serrano-Puche (2016) puede tener implicaciones para el estudio de los AVI.

⁷ Original: *affect-sensing and affect-expressing technologies can advance social –emotional intelligence in machines including conversational agents and sociable robots to improve people’s experience with technology.*

Serrano-Puche (2016) menciona que las personas se relacionan tanto en ambientes *online* (en línea) como *offline* (fuera de línea) y que es muy difícil que en la actualidad solo se de este fenómeno en el segundo entorno. Las relaciones cara a cara se mudaron a dispositivos tecnológicos en donde se desarrollan de manera fugaz, donde existe una confianza para mostrarse como realmente es la persona y aquí es cuando el papel de las emociones se hace presente. Hace hincapié de que “el régimen emocional tecnológico es... un régimen de intensidades emocionales, en el que importa la cantidad de emoción”. (p. 20)

El autor menciona el *affective computing* recuperando a Picard donde señala que las ciencias computacionales, la psicología y la ciencia cognitiva convergen para investigar y “diseñar ordenadores capaces de reconocer, interpretar e incluso simular emociones con el fin de mejorar las interacciones entre personas y ordenadores” (Picard citado en Serrano-Puche, 2016, p. 22) .La tecnología está avanzando con la finalidad de que se considere que está siendo empática con los seres humanos y que se les considera al momento de diseñarla.

Alexa, a pesar de ser un dispositivo nuevo, no ha dejado de sorprender a sus usuarios por lo rápido que llega a responder, lo ágil que es al momento de escuchar las peticiones, la forma en cómo se comunica, pero todavía falta un largo recorrido para que Alexa llegue a ser querida y considerada indispensable en la vida de las personas como lo es hoy en día los teléfonos celulares.

Este recorrido teórico fue necesario para conocer los tipos de interacción que viven los usuarios con el asistente virtual inteligente Alexa y entender cómo este tipo de tecnología ha llegado a involucrarse con las personas a un nivel tan profundo en el que, incluso, las emociones llegan a estar presentes. La organización de este marco teórico fue diseñada de manera en que se interprete que la raíz de todo esto es la inteligencia artificial y se fue escalando hasta lo más complejo que es la afectividad. Una vez expuestos los conceptos que permiten comprender de forma teórica los Asistentes Virtuales Inteligentes, la interacción con el usuario y su afectividad, pasaremos a revisar un recorrido histórico para saber cómo surgió Alexa.

Capítulo 2

De la máquina de Turing a ¿Alexa, qué hora es?

El propósito de este capítulo es presentar un recorrido socio-histórico que contextualice el desarrollo de nuestro objeto de estudio a través del tiempo. A continuación, se exponen los antecedentes que se consideran más importantes de los diferentes tipos de Inteligencia Artificial, desde su origen hasta la actualidad y sus usos sociales. Posteriormente, se aborda la evolución de la Inteligencia Artificial y cómo llega a los Asistentes Virtuales Inteligentes; se presentan los datos más importantes en la historia y evolución de estos dispositivos. Asimismo, se explica la historia del Asistente Virtual Inteligente “Alexa” que constituye nuestro objeto de estudio, sus antecedentes, sus principales funciones, características, etc. Por último, se muestra una breve contextualización de la presencia de Alexa en nuestro país, datos que van desde su llegada a México en el año 2018 hasta la actualidad.

Inteligencia Artificial: antecedentes

En lo que se refiere al término Inteligencia Artificial, el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades de España (2019), define a este campo de estudio como: “la Ciencia e Ingeniería que permite diseñar y programar máquinas capaces de llevar a cabo tareas que requieren inteligencia para ser realizadas”. (p.13)

La Inteligencia Artificial ha ido evolucionando con el paso de los años. De acuerdo con un artículo de la *National Geographic* sus inicios datan en el siglo XIX con el postulado del matemático George Boole donde menciona que el razonamiento lógico podía estructurarse de la misma forma en cómo se resuelven problemas matemáticos (Redacción, 27 de agosto de 2019, párr. 1). Cabe señalar que, para esa época, el término Inteligencia Artificial aún no se encontraba en la conversación entre científicos.

Ramón Rull ha estudiado los primeros registros de la IA que apuntan al año de 1300 d.C., teniendo como punto de referencia la calculadora mecánica (*calculus ratiocinator*). Esta tecnología sería un antecedente de la máquina de Turing, cuya finalidad era realizar operaciones complejas y no solo con números. (Pérez, 2018, p.2)

En la década de 1940 surgen los primeros estudios sobre los usos y aplicaciones de la IA siendo los precursores Warren McCulloch y Walter Pitts dado que son considerados como los autores del primer trabajo de IA. Sin embargo, es Alan Turing al que se considera como padre de la Inteligencia Artificial, ya que en 1950 fue el primero en dar una visión de dicha tecnología, en su artículo *Computing Machinery and Intelligence*. Es aquí donde introduce el Test de Turing, mediante el cual se prueba la capacidad de una máquina para razonar de manera similar a un ser humano. Esto es explicado por Russell y Norving de la siguiente manera: “El computador supera la prueba si un evaluador humano no es capaz de distinguir si las respuestas, a una serie de preguntas planteadas, son de una persona o no”.(1996, p.3)

Sin embargo, cabe señalar que muchos investigadores consideran que realmente el nacimiento de la IA moderna surge en 1956, pues es el momento en que John McCarthy, Marvin Minsky y Claude Shannon acuñan oficialmente el término de Inteligencia Artificial durante la Conferencia de Dartmouth. En dicho evento se plantearon los objetivos de las IA: "Este estudio procederá sobre la base de la conjetura de que todos los aspectos del aprendizaje o cualquier otro rasgo de la inteligencia pueden, en principio, ser descritos de una forma tan precisa que se puede crear una máquina que los simule". (Alandete, 2011, párr. 3) Según Russell & Norvig (1996), la IA se convierte en una ciencia en el año 1987, de tal forma que se redefine tanto el contenido como la metodología de trabajo en el campo de la Inteligencia Artificial.

Entre 1990 y 2000 la IA comienza a adquirir relevancia en la sociedad debido a la gran cantidad de inversiones que realizaron las empresas tecnológicas en esta tecnología y se comenzó a tomar conciencia de su trascendencia en el desarrollo de la sociedad. Es importante señalar una de las aplicaciones de la IA que marcó dicha etapa en el año 1997, cuando IBM demostró que el supercomputador Deep Blue era capaz de ganar al campeón mundial de ajedrez Garri Kaspárov. Este suceso es considerado como el parteaguas del uso de la Inteligencia Artificial ya que empezó a tener presencia fuera de los ámbitos académicos y de investigación (Berzal, 2017). Otro ejemplo que llevó a aumentar la popularidad de la IA es la computadora cognitiva Watson, también de IBM, capaz de entender las preguntas y razonarlas. En 2011 llegó a ganar, de la misma manera que el Deep Blue, ¡a los dos mejores concursantes del programa Jeopardy!, en el que se realizaban preguntas de cultura general. Posteriormente, entre 2011 y 2014, se llevaron a cabo los lanzamientos de los asistentes

virtuales Siri, Google Now y Cortana, marcando el comienzo a las primeras experiencias de aprendizaje automático y los primeros indicios de aprendizaje profundo (Berzal, 2017; Iglesias, 2016).

Según Garrell y Guilera (2019), actualmente nos encontramos en la llamada Industria 4.0 o la cuarta revolución industrial, marcada por avances tecnológicos como los robots autónomos, el Internet de las cosas, mejor procesamiento del Big Data, la realidad aumentada, etc., donde la Inteligencia Artificial tiene un papel trascendental. La implementación de esta Industria 4.0 afecta a todo el sistema de producción, desde el diseño inicial hasta el bien o servicio ofrecido, estos autores comentan que:

Nos encontramos en un período de profunda transformación que ha revolucionado la manera en que los comercios venden y las personas usuarias compran. En la sociedad digitalizada, quienes consumen están muy bien informados; en algunas ocasiones incluso podríamos afirmar que están sobre informados. (p.93)

La IA ha sido aprovechada en diferentes campos como la Ingeniería, la Robótica, la Computación y otras disciplinas afines para el beneficio de la humanidad. Su avance ha permitido que no solo sea exclusiva del ámbito de la ciencia, pues, a través de nuestros celulares, tabletas, computadoras, altavoces inteligentes, etcétera, podemos acceder a ella.

Tras este recorrido para poder comprender esta tecnología consideramos importante señalar los cuatro tipos de IA definidos por Arend Hintze (2016). Primero, se encuentran las llamadas máquinas reactivas que datan en la década de los años 90, siendo esta el tipo de IA más básica, pues este IA no pueden formar recuerdos ni utilizar estos, así como tampoco utilizar experiencias pasadas para tomar decisiones, es decir, no pueden funcionar más allá de las tareas para las que le fueron diseñadas, un ejemplo clásico de máquinas de Inteligencia Artificial Reactiva son las computadoras de ajedrez.

El segundo tipo de IA es el de “memoria limitada”, a diferencia del primero, es capaz de adquirir información de interacciones pasadas. Aunque su memoria es temporal no es capaz de utilizar estas experiencias para futuras acciones, como lo son los vehículos autónomos. En tercer lugar, encontramos las máquinas con una “Teoría de la mente”, las cuales son capaces de formar representaciones del mundo y sobre otros agentes o entidades con los que interactúa. Esto puede incluir la capacidad de trabajar en equipo con personas e implementar

estrategias para imitar procesos mentales basados en percepciones obtenidas como resultado de comportamientos, patrones y normas sociales en sus objetivos de interacción y de misión. A este tipo de máquinas se les denomina robots sociales, pues se les concede una apariencia antropomórfica que incluye habilidades de inteligencia social, de razonamiento y emocionales que emulan diferentes procesos mentales.

El cuarto y último tipo de IA es la autoconciencia. Se trata de una extensión de la “Teoría de la mente”, se trata de construir sistemas que sean capaces de crear representaciones sobre sí mismas. Sin embargo, los esfuerzos se enfocan hacia la comprensión de la memoria, el aprendizaje y la capacidad de basar las decisiones en experiencias pasadas como lo pueden ser los AVI como los conocemos en la actualidad; sin embargo, de acuerdo con Hintze (2016. Parr.24), aún queda un largo camino para conseguir la IA autoconsciente

En sus primeras versiones la inteligencia artificial permitía a las PC contar con juegos como el ajedrez entre equipo y humano, pero ahora, la inteligencia artificial forma parte de nuestra vida cotidiana. Tenemos soluciones de IA para control de calidad, análisis de video, voz a texto (procesamiento de lenguaje natural) y conducción autónoma, como también soluciones en sanidad, servicios financieros de fabricación y entretenimiento⁸.

La Inteligencia Artificial se ha ido transformando con el paso del tiempo para revolucionar la manera de cómo el ser humano se relaciona con la tecnología, esto ha sido aprovechado en diferentes campos como el área de la salud, la automotriz, el entretenimiento, el servicio de atención al cliente por mencionar algunas.

⁸ https://www.hpe.com/mx/es/what-is/artificial-intelligence.html?jumpid=ps_sgywi7pztj_aid-520061736&ef_id=Cj0KCQjwrs2XBhDjARIsAHVymmT9XFE2CGQ16zL0L49z73Sj78xM7avl10--x2MXEneg5ucHqoAiSsaAitTEALw_wcB:G:s&s_kwid=AL!13472!3!594978471576!p!!g!!historia%20de%20la%20ia!17064354181!141281653572&

Usos o aplicaciones de la IA

Ligdimar González, una ingeniera en electrónica, se ha dedicado a la investigación de los usos de la IA a partir de la carencia de información de este tema en español. De los terrenos en donde es aprovechada la IA (2021) que menciona esta investigadora que se consideran más relevantes: industria de la salud, el mundo móvil, servicios de recomendación de música y películas y la atención de cliente online. A continuación, presentamos algunos de esos usos.

La industria de la salud

Primeramente, en la industria de la salud, la Inteligencia Artificial ha tenido un gran avance en sus usos, todo a raíz de la pandemia, al respecto, Ligdi González (2021) refiere lo siguiente:

Utilizando la Inteligencia Artificial, en donde la máquina pueda responder las preguntas básicas y frecuentes que formulan los pacientes. Esto permite que la tecnología ayude a los médicos y liberando sus horarios y reduciendo los costes agilizando los procesos. (parr.3).

También, con la Inteligencia Artificial, se ayuda a respaldar la toma de decisiones y la investigación, integrar las actividades de la medicina, software y las ciencias cognitivas y ayuda a ofrecer una disciplina rica en contenidos para las futuras comunidades médicas científicas. (párr. 4)

La IA en el mundo móvil

Uno de los usos mas cotidianos de la Inteligencia Artificial es el de esta en los telefonos celulares. Los teléfonos móviles hoy en día ya no se consideran solo un medio de comunicación, se les puede llamar una “billetera digital”, pero es mucho más, porque se han convertido en un asistente personal, por ejemplo, a través de Siri. Este es uno de los mejores ejemplos del uso e la inteligencia artificial. Dependiendo de sus hábitos e intereses, el asistente virtual podrá responder a todas las preguntas del usuario y brindarle valiosas sugerencias.

Recomendación de música y películas

Quizá este sea el uso más común que el usuario le da a un Asistente Virtual Inteligente; la Inteligencia Artificial, ha aprendido tus gustos en películas y música, además de quizá ser el uso más común que se le da a la inteligencia Artificial, Lidgi Gozalez (2021) lo destaca:

Esto ha sido un éxito masivo en los últimos años. Pero no solamente se queda allí, también los anuncios que has visto en tus navegadores también se basan en tus actividades anteriores. Se analizan todas tus actividades y se ofrece una cadena de recomendaciones. Este tipo de tecnología te ayuda a explorar nuevas opciones que seguramente por tu cuenta no hubieses llegado. (Párr. 11).

La inteligencia Artificial en la industria en México

De acuerdo con una investigación de mercado realizada por IBM en el año 2021, actualmente más de 57% de las empresas en México ya se encuentran explorando la adopción de la IA para llevar a cabo diferentes procesos productivos. Así mismo, la mitad de los profesionales mexicanos ha señalado que durante la pandemia del coronavirus ha aumentado en gran medida el enfoque en la automatización de procesos dentro de sus lugares de trabajo.

Gracias a esta explotación se han mejorado las cadenas de producción en diferentes ámbitos, como la industria del armado, la implementación de procesos de alto valor, sin mencionar que puede ayudar a resaltar las habilidades humanas, como lo son la creatividad y la resolución de problemas.

La Inteligencia Artificial en la atención al cliente online

Este uso se podría considerar como el inicio de los AVI, pues los considerados “Chatbots” son el inicio de lo que después serían los asistentes virtuales. Para mantener el negocio vivo y activo las 24 horas del día, las empresas optan por bots automatizados que realmente pueden actuar como humanos. Las respuestas se basan en el contenido disponible en el sitio web y se entregan al cliente de acuerdo con su solicitud. Este proceso está ganando más aceptación y pasa por la transformación de la imagen, lo que le permite brindar información más precisa sin parecer una máquina. Todo esto se ha logrado debido al rápido desarrollo del procesamiento del lenguaje natural.

De Inteligencia Artificial a Asistente Virtual

Uno de los dispositivos en donde se puede interactuar con la Inteligencia Artificial (IA) son los Asistentes Virtuales Inteligentes (AVI). Esta tecnología es un tipo de IA joven, por lo cual actualmente no existe una terminología común para poder señalar lo que es lo que es una AVI. Autores como Castelfranchi (1998) emplea el término Agentes de IA, Martín y Allende (2015) utilizan el concepto asistente virtuales, y Kiseleva et al. (2016) usan Asistentes Inteligentes. Todos estos apuntan a lo mismo: asistentes virtuales activados por voz. Bajo esta perspectiva hemos decidido retomar el concepto de Asistente Virtual Inteligente⁹ (AVI).

Para explicar este apartado iniciaremos con la explicación de los AVI: su funcionalidad es diferente, ya que en la relación que se da a partir de la mayor y más íntima interacción con el usuario, ya que bajo la propuesta aportada por Hintze (2016) sobre los tipos de IA los Asistentes Virtuales Inteligentes pertenecen al cuarto tipo de Inteligencia Artificial: el de autoconciencia. Siguiendo esta línea de pensamiento tanto Alexa como los demás AVI tienen su propia identidad, así como también llegan a utilizar experiencias pasadas para resolver tareas a futuro.

En el desarrollo de los AVI está considerado el interés por la llamada computación afectiva, siendo ésta la rama de la Inteligencia Artificial que persigue el entendimiento de las emociones de las personas.

Como se menciona anteriormente los AVI, como los conocemos hoy en día tienen sus orígenes en los llamados “Chatbots”; la empresa Oracle, dedicada a soluciones de nube y redes locales define a esta inteligencia artificial conversacional como:

Un chatbot es un programa informático que simula y procesa conversaciones humanas (ya sea escritas o habladas), permitiendo a los humanos interactuar con dispositivos digitales como si se estuvieran comunicando con una persona real. Los chatbots pueden ser tan sencillos como programas rudimentarios que responden a consultas sencillas con una respuesta de una sola línea o tan sofisticados como los asistentes digitales que pueden

⁹ Cabe señalar que si bien en varios textos utilizan el término en femenino, es decir, la asistente virtual, nosotros consideramos a este tipo de tecnología como un software que realmente no es muy diferente a una IA, desde la perspectiva de Hintze.

aprender y evolucionar para ofrecer niveles de personalización cada vez mayores a medida que reúnen y procesan información¹⁰

El dispositivo Alexa

Alexa es un *software*¹¹ y al mismo tiempo un Asistente de Voz Inteligente que funciona a través de la bocina Echo Dot lanzado en el año 2014. Está disponible en inglés, francés, alemán, italiano, japonés y castellano. Puede controlar diferentes dispositivos que estén vinculados al mismo tiempo y *softwares* mediante Wi-Fi, por ejemplo, un ventilador, televisión, cerraduras, enchufes inteligentes, focos, cámara, termostato, bocina etc. El nombre fue elegido por tener una consonante fuerte al principio e incluir la letra “x”, de esta manera sería más fácil que el asistente reconociera su nombre, también se consideró este nombre en honor a la biblioteca de Alejandría¹².

También cuenta con los llamados *skills* que son habilidades dentro del *software* de Alexa que permiten tener una mayor interacción con el dispositivo o realización de tareas específicas, este avance tecnológico se da gracias a que Amazon ha invertido capital con el propósito de que este AVI llegue a tener interacciones más personales con el usuario.

Otro ejemplo, es la nueva función de Alexa y los altavoces Echo es hacer llamadas a números de teléfono desde altavoces Echo o la app de Alexa, y simulan ser telefónicas ya que la app de Alexa se vincula con el número del usuario, y por eso se ve la llamada con su número, pero en realidad se realizan por medio de internet, ya sea wifi o por datos móviles, gratis e incluso a números en Estados Unidos y Canadá.

La ciencia ha investigado cómo se relacionan los seres humanos con su entorno, pero poco se ha indagado sobre cómo nos relacionamos con las máquinas, en concreto, con los AVI. La información que está disponible proviene de revistas en línea o sitios web de marcas por lo que hay poca existencia de fundamentos teóricos o hipótesis sólidas sobre este fenómeno. (Pérez, 2018, p. 2).

¹⁰ <https://www.oracle.com/mx/chatbots/what-is-a-chatbot/>

¹¹ Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas. Su etimología proviene del préstamo del inglés *software*, compuesto por *soft* ‘blando’ y *ware* ‘utensilios, objetos’. Término creado por los ingenieros informáticos americanos por analogía a *hardware*.

¹² https://alexaanswers.amazon.com.mx/question/6WDpclOrBeylD5TXFTAdlu/ref=cbqa_pqd_sim_q

Alexa comparte muchas características con sus principales competidores en el mercado, como las diferentes tareas que los asistentes pueden realizar, precios similares, etc. Sin embargo, también existen algunas diferencias, las cuales

Tabla 1: Cantidad de accesorios compatible se presentan en las siguientes tablas

	 HomeKit	 alexa	 Google Home
Luces on/off	✓	✓	✓
Luces regulables	✓	✓	✓
Luces color RGB	✓	✓	✓
Interruptores	✓	✓	✓
Enchufes	✓	✓	✓
Termostatos	✓	✓	✓
Altavoces	✓	✓	✓
Aspiradoras	✓	✓	✓
Televisores	✓	✓	✓
Cámaras	✓	✓	✓
Cerraduras	✓	✓	✓
Persianas	✓	✓*	✓*
Sensores temperatura	✓	✓*	
Electroválvulas	✓		
Sensores humedad	✓		
Contactos magnéticos	✓		
Sensores de humo	✓		
Sensores de CO2	✓		
Sensores de inundación	✓		

* solo control por voz.

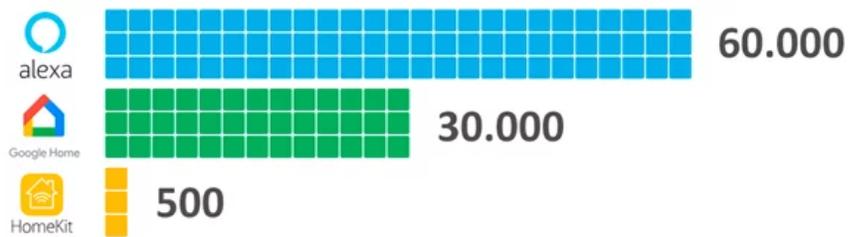
Fuente: <https://pentadom.com/google-assistant-alexa-o-siri-que-asistente-de-voz-elegir-para-mi-vivienda-domotica/>

Tabla 2: Compatibilidad de accesorios

	 HomeKit	 alexa	 Google Home
TIPO DE ACCESORIOS PERMITIDOS			
CANTIDAD DE ACCESORIOS COMPATIBLES			
INTELIGENCIA DEL ASISTENTE DE VOZ			
CALIDAD SONORA			
COMPATIBILIDAD CON PLATAFORMAS DE STREAMING			
PRIVACIDAD Y SEGURIDAD			

Fuente: <https://pentadom.com/google-assistant-alexa-o-siri-que-asistente-de-voz-elegir-para-mi-vivienda-domotica/>

Tabla 3: Resumen Comparativo de ventas



Fuente: <https://pentadom.com/google-assistant-alexa-o-siri-que-asistente-de-voz-elegir-para-mi-vivienda-domotica/>

Como se puede observar en las anteriores tablas, Alexa no es el AVI definitivo, sin embargo, las ventajas y los puntos en donde destacan ayudan a que sea el Asistente más valorado por el mercado, tanto por su precio o su mayor compatibilidad con accesorios de marcas genéricas; esto hace que sea el asistente más vendido como se ve en la tabla 3.

Incorporación de la Inteligencia Artificial en la domesticación en México

Gracias a la explotación de la Inteligencia Artificial se han mejorado las cadenas de producción en diferentes ámbitos, como la industria del armado, la implementación de procesos de alto valor, sin mencionar que puede ayudar a resaltar las habilidades humanas, como lo son la creatividad y la resolución de problemas.

El gran crecimiento del consumo de este tipo de tecnología ha propiciado que la Inteligencia Artificial sea domesticada y usada en el hogar; un claro ejemplo lo tenemos con Alexa y los diferentes AVI disponibles en el mercado. Hoy en día el mercado con mayor uso de Asistentes Virtuales Inteligentes es el asiático; se prevé que en México se usarán 8,000 millones de AVI para el año 2023; un relevante crecimiento a los 2,500 dispositivos que se reportaban en el año 2018 antes de la llegada de Alexa al país, esto de acuerdo con la firma de investigación Juniper Research. (Ferguson, 2022, párr. 3)

Por otro lado, Statista indica que los asistentes que dominan el mercado son Amazon con Alexa y Google con Google Assistant, seguidos de Siri de Apple. Cada uno tiene un aproximado de 500 millones dispositivos instalados en el mundo, mientras que Cortana de Microsoft está presente en 400 millones de equipos.

Alexa en México

Como se señaló anteriormente, Alexa fue introducida al mercado en noviembre del año 2014, pero solo en el mercado estadounidense; no fue hasta el año 2018 que Alexa llegó a México bajo una nueva propuesta de asistente virtual, pues en nuestro país ya se contaba con otros asistentes como Siri. Sin embargo, Alexa fue el primer Asistente Virtual incluido en una bocina.

El retraso del asistente virtual en nuestro país se debió a que se trabajó para que Alexa entendiera el español de México, así como acentos, modismos y parte de la cultura local para lograr que la interacción con el usuario fuera más empática y fluida.

De acuerdo con Carlos Pérez, country manager de Alexa para México, para entrevista con Forbes en 2019: “La voz es difícil. Los seres humanos usamos modismos y jerga; tenemos acentos evolucionamos y cambiamos; Tenemos matices en nuestro discurso que hacen que nuestro lenguaje natural sea difícil de procesar. El desafío fue lograr que Alexa realmente entendiera el lenguaje en México”.

Para el año 2020 Amazon México publicó una serie de datos sobre las solicitudes más populares hechas al asistente Virtual, siendo los más populares favores básicos, como los son la hora, chistes y datos curiosos. En un lapso de dos años Alexa recibió más de 200,000 propuestas de matrimonio y más de un millón de “Te amo”. También cantó más de 300,000 veces las mañanitas lo que demuestra que a lo largo de casi cuatro años en el mercado mexicano Alexa ha ofrecido una experiencia diseñada para el público mexicano, pues es capaz de entender el contexto social mexicano, frases típicas, acentos, piropos, así como también memes en tendencia. (Larrea, 2020)

La aceptación en el mercado mexicano ha sido tan buena al grado que algunas tres o preguntas han sido repetidas de manera constante por los usuarios; en el año 2021 Amazon lanzó una lista de las peticiones más populares durante esos tres años de Alexa en el mercado mexicano.

Como asistente virtual que te escucha cada vez que se inicia un comando de voz, además de dar una respuesta diferente o que hace reír, hay algunos comandos que son curiosos, estos son los más comunes:

- Traducciones más pedidas: cómo se dice “feliz cumpleaños” en inglés, cómo se dice “gracias en alemán”, di hola en inglés, japones o coreano.
- Información: más de 55 millones de veces se hizo la petición “Alexa, apaga la luz”
- Productividad: más de 22 millones de peticiones se centraron en agregar un temporizador o programar una alarma
- Personalidad: “Alexa, cuéntame un chiste” fue una de las cosas que se realizaron más de 10 millones de veces, al mismo tiempo que cerca de 6 millones de personas dijeron “gracias” (aunque, no había comando, ¿eso quiere decir que nos escucha después de esto? *breath intensifies*)

- Comunicación: para los despistados, cerca de un millón de personas, le pidieron a Alexa, encontrar su celular
- Música: algunos de los géneros más solicitados en México a través de Alexa, fueron la banda, pop, música clásica, así como las mañanitas, estas últimas como las más usadas. (Palleres, 2021, párr. 6)

La inteligencia artificial y los asistentes virtuales han llegado para quedarse, ya que ayudan a facilitar tareas en algo más sencillo, punto que se desarrollará más adelante en el capítulo 4. La gran variedad de accesorios externos que Alexa maneja, propicia que este tipo de dispositivos sean cada vez más comunes en los hogares, no solo se México, sino del mundo.

Capítulo 3

Estrategia metodológica para el estudio de la relación usuario/Alexa

En el presente capítulo presentamos los pasos metodológicos que se siguieron para la realización de esta investigación. La metodología tiene como objetivo guiar a los investigadores en la aproximación al objeto de estudio de lo que se está investigando, además, ayuda a marcar el camino para el logro de los objetivos que se tengan planteados.

Para cada marco metodológico es importante particularizar el tipo de enfoque adoptado. Es por lo que a continuación se explica el acercamiento metodológico de esta investigación, así como a justificación del enfoque que se ha elegido el cual consideramos adecuado para estudiar y conocer mejor la relación de los usuarios con el dispositivo Alexa. Después, se especifican las herramientas y técnicas de recolección de información que se seleccionaron, posteriormente, el tipo de análisis que se realizó con la información copiada por medio de los instrumentos de recolección. Para finalizar este capítulo se describe el producto comunicativo que es parte de esta investigación.

Metodología cualitativa

Existen dos tipos de acercamientos metodológicos para la investigación en ciencias sociales: el cuantitativo y el cualitativo. De acuerdo con Orozco y González (2011) la metodología cuantitativa se basa en números estadísticos para buscar el establecimiento de generalidades y regularidades en la realidad, mientras que la metodología cualitativa busca particularidades que nos permitan entender cómo el sujeto interpreta e interactúa con el mundo. Para comprender mejor las diferencias entre estos dos tipos de metodología véase la tabla (1).

Tabla 1. Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa

Investigación cualitativa	Investigación cuantitativa
Centrada en la fenomenología y comprensión	Basada en la inducción probabilística del positivismo lógico
Observación naturista sin control	Medición penetrante y controlada
Subjetiva	Objetiva
Inferencias de sus datos	Inferencias más allá de los datos
Exploratoria, inductiva y descriptiva	Confirmatoria, inferencial, deductiva
Orientada al proceso	Orientada al resultado
Datos "ricos y profundos"	Datos "sólidos y repetibles"
No generalizable	Generalizable
Contexto	Números
Realidad dinámica	Realidad estática

Fuente: Elaboración propia con datos de Fernández, 2000.

Dado que en esta investigación nos interesa saber cómo se desarrolla la relación afectiva, así como también sus usos domesticación al igual que la apropiación entre Alexa y sus usuarios, a través del uso con el dispositivo, dado que no todas las personas interactúan con Alexa de la misma manera, hemos elegido un enfoque mixto, para obtener datos cuantitativos con los cualitativos, pero integrados de manera cualitativa.

En el caso de la metodología cuantitativa, hemos optado por realizar un sondeo para obtener datos concretos sobre los principales usos que los usuarios asignan al dispositivo, así como también conocer cómo se sienten al interactuar con Alexa.

Por otra parte, consideramos que el enfoque cualitativo nos permite obtener ciertos datos necesarios para nuestra investigación, como lo es el entendimiento de la relación que los usuarios establecen con Alexa. Por lo tanto, para fines de este estudio adoptamos un posicionamiento epistemológico cualitativo para obtener un estudio minucioso, descriptivo

y contextualizado, propósito que no podríamos lograr solamente a partir del método cuantitativo ya que este proporciona datos más generalizados y estadísticos.

Tomando en cuenta que existen muy pocas investigaciones en las que se aborda la interacción entre los asistentes virtuales con el usuario, el tipo de estudio que se realizó es exploratorio, ya que como se mencionó anteriormente, Alexa es un objeto de estudio poco estudiado al ser un dispositivo relativamente nuevo. A la par, es explicativo-descriptivo, ya que se estudia los vínculos que se establecen entre el dispositivo y sus seguidores conforme a los usos de cada usuario le asigna.

De la etnografía tradicional a la etnografía digital

La etnografía es un método de recolección de información que fundamentalmente se dedica a la observación y descripción de costumbres, prácticas, creencias, espacios, lugares y formas de vida de las sociedades de las que se busca obtener información (Peralta, 2009). Para tener una mejor explicación sobre lo que es la observación etnográfica recurriremos a la siguiente explicación:

..., en la observación etnográfica se utiliza la bitácora o diario de campo, que, como sus nombres lo indican, son diarios en los que el investigador consigna minuciosamente cada detalle observado, para de este modo poder dar cuenta de los detalles importantes y los cambios de significados que va percibiendo, sin perder el hilo de los hechos. (Orozco y González, 2011, p. 151).

Es importante tomar en cuenta que este tipo de análisis se realizaba de manera presencial, pero con el paso del tiempo y gracias a las nuevas tecnologías, este método ha ido cambiando y adaptándose a la era digital.

Debido a que el entorno de interacción de las personas ha cambiado hasta llegar a la digitalización, esto gracias a los espacios virtuales como lo son las redes socio digitales, actualmente ha surgido un nuevo acercamiento etnográfico denominado: “etnografía digital”. Se trata de un enfoque que ayuda a observar los fenómenos que se llevan a cabo en estos espacios virtuales. Para explicar este enfoque destacamos la perspectiva de Ruiz y Aguirre (2015):

Un método nuevo de investigación de los espacios virtuales que se encuentra en proceso de expansión y formulación teórica y metodológica; que constituye una particularización de la aplicación de la etnografía en los estudios de las vivencias en Internet; que su orientación mayoritaria se decanta por el lado del estudio de los hábitos y preferencias de consumo de los productos y servicios que las comunidades virtuales demandan en sus relaciones de interacción. (Turpo, citado en Ruiz y Aguirre, 2015, p. 79)

Los autores concluyen que la etnografía virtual o digital:

Favorece(n) el estudio de fenómenos emergentes que se están observando en la virtualidad; los estudios sobre Internet desde la antropología sociocultural encuentran parte de su objeto de estudio en las comunidades virtuales, las cuales tienen formas de comunicación, de interactividad y de estructuras de participación en constante dinámica. (Ruíz y Aguirre, 2015, p. 80)

En vista que la relación de Alexa y el usuario se desarrollan en el ámbito de lo virtual la etnografía digital es necesaria. Este tipo de etnografía nos permite estudiar la relación antes mencionada, por medio de los usos e interacciones entre los usuarios y Alexa, a través de la obtención de información desde el propio entorno digital.

Además, la etnografía digital sirve como una técnica para estudiar los ambientes de interacción que favorece internet y la virtualidad, pues permite analizar “las interrelaciones entre las tecnologías y la vida cotidiana de las personas en cualquier escenario” (Ruiz y Aguirre, 2015, p.82), dado que lo que se pretende investigar en este trabajo, es el papel que juegan los usuarios de Alexa al interactuar con el dispositivo, generando vínculos con esta fuera de lo online, nos interesa indagar este vínculo entre lo online y offline, es decir lo onlife.

El trabajo de campo online

El trabajo de campo constituye un paso esencial de la etnografía; se trata de un método que se vale de la observación y recolección de información en la cotidianidad, el trabajo de campo en lo online no es ajeno. Asimismo, se planteó entrevistar usuarios para identificar los usos, y el tipo de relación con el dispositivo, pues siendo nosotros mismos usuarios de Alexa

podemos identificar ciertas actitudes y formas de actuar con el dispositivo, por ejemplo, algunas formulas sociales como gracias, por favor, te amo Alexa, etc, ya que estas expresiones pueden jugar un papel clave en la construcción de la relación afectiva con Alexa.

El sondeo como herramienta para adquirir datos duros

El sondeo es una técnica que se utiliza, en primera instancia, para conocer el contexto de un fenómeno en un cierto espacio geográfico, como lo puede ser una ciudad o un espacio en específico, al igual que un cierto grupo de personas que compartes actitudes o gustos en común. Para la recuperación de información acerca del uso de Alexa en la población mexicana se lanzó una encuesta a través de la plataforma Formularios de Google para que fuera contestada en línea y difundida en diferentes redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp para que tuviera más alcance. El objetivo de la encuesta fue conocer cómo era la interacción de Alexa con las personas, qué tanto tiempo la utilizan, para qué, en qué momento del día, etc. El cuestionario está basado en el estudio “Todo el mundo habla de los asistentes virtuales, pero ¿cómo los utilizan realmente los usuarios?” realizada por la empresa española *Telefónica* en el 2018, pero adaptada al contexto mexicano.

El sondeo tiene el propósito de conocer el uso cotidiano de Alexa y el contexto actual de esta IA, es decir, cómo la gente ha introducido este dispositivo tecnológico en sus vidas. Las respuestas nos ayudaron a formular las preguntas¹³ para las entrevistas realizadas a los informantes seleccionados para esta investigación.

En este sondeo de carácter académico se presentan una serie de preguntas que tienen el objetivo de recabar información puntual sobre algunos aspectos en el uso del Asistente Virtual Inteligente Alexa de la empresa Amazon para conocer el contexto actual de su interacción con las personas usuarias.

¹³ Para conocer las preguntas ver apartado de anexos

La entrevista: recuperación de usos y apropiaciones de Alexa

La entrevista es una de las técnicas cualitativas más importantes, que se da mediante una conversación profesional, esta es llevada por dos o más personas; durante este proceso, el entrevistado, así como el entrevistador pueden ser influidos mutuamente. Desde esta perspectiva Denzin (1994) afirma que la entrevista: “Es la herramienta metodológica favorita del investigador cualitativo, la entrevista es fundamentalmente una conversación en la que se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas”. (p.353)

Existen varios tipos de entrevistas, cada una con diferentes propósitos y usadas en diferentes ocasiones, ya que pueden obtener una serie interminable de formas, desde la más común, hasta la entrevista en grupo; es por esto que Ruiz (2003) diferencia las entrevistas dadas tres características principales (p.168):

- Las entrevistas sostenidas con un solo individuo (individual) o con un grupo de personas (de grupo). La entrevista en profundidad a grupos, utilizada con frecuencia en el marketing.
- Las entrevistas que cubren un amplio espectro de temas suelen conocerse como entrevista enfocada
- Las entrevistas dirigidas(estructurada) en las que el actor lleva la iniciativa de la conversación o aquellas en las que el actor sigue un esquema general y flexible, en cuanto a orden, contenido y formulación de las mismas (no estructuras o semiestructurada).

Dicho lo anterior, para esta investigación se decidió aplicar la entrevista semiestructurada o focalizada dado que esta permite centrarse en ciertos temas que se consideren relevantes y además el orden en que se van formulando las preguntas depende de cómo se desarrolla la entrevista; el orden de las preguntas se puede cambiar o tomar otros caminos, pero siempre de acuerdo con ciertos temas que el investigador ya haya seleccionado. Durante la conversación también se pueden destacar otras cuestiones que tal vez no se habían considerado, pero siempre siguiendo el objetivo principal de la entrevista; por lo tanto, es flexible y a partir de esta es como se lograrán recopilar datos cualitativos.

Gracias al análisis de la información obtenida por medio de la encuesta que se lanzó en el mes de abril en la plataforma de Google Forms, en donde las personas aceptaban tener

una entrevista más profunda sobre su interacción con Alexa, se pudo contactar a varios de los usuarios; por otro lado, se buscaron informantes por medio de grupos de Facebook enfocados al uso de Alexa.

A partir de la información obtenida por medio del sondeo que se aplicó a personas usuarias del EchoDot y su interacción con Alexa, se redactó la guía de entrevista en las que se formularon preguntas abiertas que conforman una entrevista del tipo semi-estructurada con la finalidad de aplicarla a los informantes seleccionados y conocer con mayor profundidad su interacción con el AVI.

Guía de entrevista

El diseño de la guía de entrevista contemplo la inclusión de algunas preguntas para captar la perspectiva socioeconómica de los usuarios, esto para conocer el tiempo de interacción con Alexa, con cuántos dispositivos cuentan, cómo están distribuidas en su hogar. Por último, se realizaron preguntas con relación a las emociones que evoca al utilizar Alexa, el cuál es uno de los objetivos centrales de esta investigación.

Tabla 2. Guía de entrevista: Asistente virtual Alexa en la vida cotidiana de sus usuarios

Tema/Concepto	Eje de análisis	Preguntas detonadoras
Identificación informante	Nombre del informante Edad del informante Ocupación del informante	¿Cuál es tu nombre? ¿Cuántos años tienes? ¿A qué te dedicas?
Prácticas culturales	Relación con la tecnología	¿Qué tecnologías facilitan tu vida cotidiana?
Dispositivo tecnológico	Conocimiento sobre los Asistentes Virtuales Inteligentes	Si alguien te pregunta qué es Alexa qué responderías
Asistente Virtual Inteligente	Primer acercamiento e interacción con el Asistente Virtual Inteligente Alexa	Háblanos de tu primera interacción con Alexa ¿Cómo conociste a Alexa? ¿Cuáles fueron tus primeras impresiones? ¿Cómo aprendiste a utilizar a Alexa?

		<p>¿En qué lugar de tu hogar se encuentra Alexa y por qué elegiste ubicar a Alexa en ese sitio?</p> <p>¿En qué situaciones utilizas más Alexa y para qué?</p> <p>¿En qué momento del día la utilizas?</p> <p>¿Qué es lo que Alexa facilita en tu vida cotidiana?</p> <p>Algunos usuarios nos han comentado que cuando interactúan con Alexa olvidan que es un dispositivo ¿tú qué opinas?</p> <p>Alexa está diseñada para utilizarla ya sea de manera individual o con más personas compártenos tu experiencia en ambos casos</p> <p>Cuando llegas a utilizar a Alexa en alguna reunión social de qué forma se integra el AVI en dicha situación</p> <p>¿Estás satisfecho con el servicio que proporciona Alexa? ¿Por qué?</p>
<p>Afectividad</p>	<p>Cómo ha sido la relación entre el usuario y Alexa</p>	<p>¿Cómo se ha desarrollado tu relación con Alexa?</p> <p>¿Cómo te sientes cuando interactúas con Alexa?</p> <p>¿Algunas personas nos han comentado que Alexa les sirve de compañía ¿tú qué opinas?</p> <p>¿Cuál es el lenguaje social que utilizas para comunicarte con Alexa?</p> <p>La tecnología está siendo más indispensable en nuestras vidas ¿cuál crees que sea el futuro de Alexa?</p> <p>¿piensas que llegará a ser indispensable en un futuro?</p> <p>¿Cómo visualizas en el futuro las relaciones con Alexa? ¿crees que llegue a ser considerada una compañía?</p> <p>¿Alexa ha llegado a fortalecer la convivencia entre conocidos?</p> <p>Cuéntenos de alguna anécdota que haya tenido con Alexa</p>

Esta guía fue utilizada para entrevistar a los usuarios/as que accedieron concedernos una entrevista. En total se entrevistaron a diez personas, diferentes edades, género y ocupación. A continuación, se presentan los datos básicos de nuestros informantes.

Tabla 3. datos básicos de los entrevistados

Nombre	Edad (años)	Ocupación
Julio Cesar Gutiérrez López	45	Trabajador del sector educativo
Diego Jiménez	27	Recursos humanos
Liliana Trejo Cruz	22	Estudiante
Vinicio Jarquín	57	empresario
Daniel Gallardo	45	Profesor
Maggie Best	75	retirada
Gerardo Flores	41	empleado
Otelo Paz	36	abogado
Pablo Herrera	27	Ingeniero en sistemas
Paulina Gutiérrez	28	Recursos humanos

Fuente: Elaboración propia

Categorías de análisis

Una vez realizada la encuesta se codificó la información y se presentó a manera de gráficas; se realizó una gráfica para las respuestas de cada una de las preguntas de esta manera se comprendió y codifico de mejor manera para tener mejor estructuradas las preguntas de la guida de entrevistas, presentadas anteriormente. En el análisis de los resultados, como se muestra en el siguiente capítulo, se agruparon por categorías los diferentes gráficos y se presenta una interpretación de éstos.

En el caso del análisis de la información arrojada por medio de las entrevistas una vez transcritas y revisadas se prosiguió de diseñar las categorías de análisis. Para presentar el

análisis se agruparon los testimonios en las siguientes categorías: Usos de Alexa, Apropiación tecnológica, Domesticación de la tecnología y, por último, Interacción y Apego.

Descripción del producto comunicativo

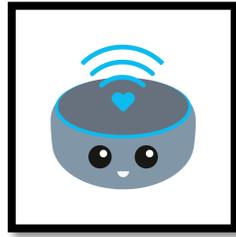
Como parte complementaria de la presente investigación se realizó una página en la red social Instagram en donde se publicó información acerca de esta investigación; en específico se subieron publicaciones en donde se destaca las utilidades del AVI Alexa, así como datos de la investigación, como los son sus principales usos, datos curiosos y una breve semblanza del dispositivo, esto con el fin de divulgar la información de manera visual y tener mejor alcance e interacción con los seguidores. La página en la red social “Instagram” tiene como nombre “AVIEXA” y puede ser ubicada en el siguiente enlace:

<https://www.instagram.com/we.are.aviexa/>

De igual manera, esta página se complementa con un podcast, el cual es de carácter informativo, ya que, a diferencia de la página de Instagram, en este podcast se retoman temas plenamente relacionados con la investigación teórica y a los resultados de las entrevistas realizadas. Este podcast puede ser escuchado en la plataforma Spotify y cuenta con tres episodios donde se abarcan los temas que se consideran más importantes de la investigación, como lo son: la historia de Alexa y sus usos, una de las entrevistas realizadas, y por último Alexa y la afectividad con el usuario dentro del género de la ficción, puesto que fue una inspiración para esta investigación, pues al ver la película “Her” del año 2006, salió la idea de investigar a los asistentes virtuales y el vínculo afectivo con el usuario

Respecto a la identidad de la página se realizó un personaje de nombre “Dotsito”, haciendo referencia a la bocina “Echo Dot”. Dado que este es el único elemento visual, se decidió que tuviera un aspecto un tanto amigable para no dejar de lado la afectividad que tanto se destaca en la investigación, se utilizaron los colores característicos de la empresa Amazon y la bocina inteligente, como lo son el azul, naranja, negro y gris.

El logo consiste en una versión animada de la bocina. antes mencionada. con ciertos elementos que denotan afectividad y conectividad, características de esta investigación.



En cuanto a la descripción del perfil de Instagram se puede apreciar de primera mano, la foto de perfil, la cual se presenta arriba, posteriormente se pueden visitar las diferentes publicaciones realizadas.

En cuanto a las publicaciones informativas se decidió diseñarlas en formato de carrusel ya que de esta manera se pueden aprovechar las facilidades de la red social, estas publicaciones fueron diseñadas y creadas en el software Adobe Photoshop, cada publicación respeta la paleta de colores seleccionada y explicada con anterioridad



Como nodo complementario del producto comunicativo, este podcast tiene un carácter informativo, donde a través de capsulas informativas se dan a conocer resultados de las entrevistas, así como información adicional como la que se publica en Instagram, al igual que información teórica rescatada de la misma investigación.



Este Podcast consta de 4 episodios, con una breve duración de entre tres y cinco minutos, los cuales se editaron en el software Adobe Audition. La duración aproximada y temática de cada capsula informativa se desarrolló de la siguiente manera:

- **Primer episodio:** en esta primer capsula se explica que es un AVI, así como un recorrido histórico y breve de Alexa.
- **Segundo episodio:** durante este capsula se habla de los principales usos de Alexa, de igual manera se retoma uno de los testimonios más particulares de las entrevistas realizadas.
- **Tercer episodio:** en este episodio se toca el tema de la relación afectiva del AVI con el usuario, así como los testimonios de algunos entrevistados, respondiendo a la siguiente pregunta: “¿Cuándo interactúas con Alexa, olvidas que estás hablando con un dispositivo?”
- **Cuarto episodio:** En este último episodio se retoma el tema de la afectividad, pero con los asistentes virtuales en el cine de ficción, donde se tiene como invitado a un fanático del cine que plática con Brenda sobre el papel que juegan los asistentes virtuales en este género cinematográfico, así como la interacción con los usuarios dentro del mismo género.

La realización de la página y el podcast ha sido nutrida con información de la propia investigación y las entrevistas realizadas e incluidas en esta investigación, importantes para

entender el uso de Alexa y su relación con el usuario. Para conocer más al respecto, pueden visitar el enlace que se proporcionó anteriormente.

Capítulo 4

Alexa: un asistente virtual en la vida de las personas

El propósito de este capítulo es presentar el análisis del corpus de estudio obtenido para poder llegar al logro de los objetivos de nuestra investigación los cuales se orientan en la indagación de si Alexa llega a despertar emociones en los usuarios hacia el mismo dispositivo.

El análisis se presenta en dos partes. En la primera se presenta los resultados arrojados por la encuesta que fue lanzada por medio de la plataforma Google Forms. Se organizan los datos en categorías y se hace una interpretación de estos. En la segunda parte se presenta el análisis de las entrevistas realizadas a diferentes usuarios por medio de Zoom. Para ello se diseñaron ciertas categorías que son: Usos de Alexa, Apropiación tecnológica, Domesticación de la tecnología e Interacción y apego. Éstas permiten obtener un análisis de tipo cualitativo para entender el fenómeno a estudiar.

Parte 1

Interacción con Alexa: lo que dicen los encuestados

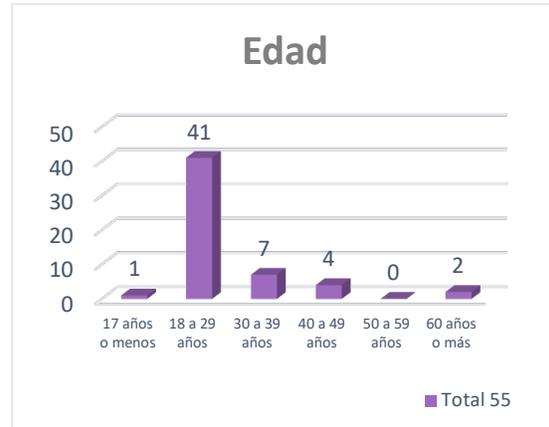
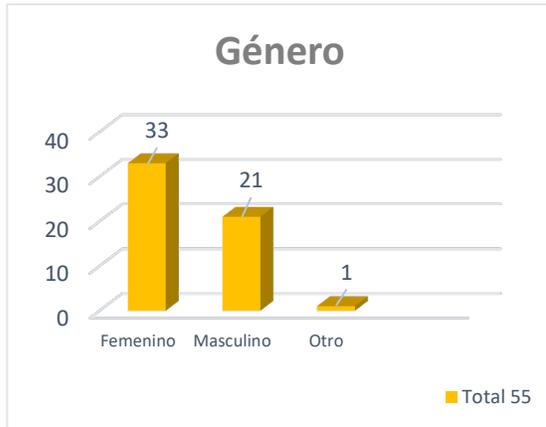
Con el propósito de conocer la relación que tienen los usuarios con este dispositivo, como ya se mencionó en el marco metodológico, se lanzó la encuesta “Interacción de usuarios con el asistente virtual Alexa (EchoDot) de la empresa Amazon” la cual se subió a la plataforma de Formularios de Google y fue contestada en el periodo del 29 de abril al 9 de mayo. La invitación se envió a conocidos y se le hizo difusión en redes sociales como Facebook, Instagram y Whatsapp.

La encuesta fue creada por el equipo de investigación y se compone de preguntas de opción múltiple, así como algunas abiertas respecto a temas como conocimiento y uso de AVI, frecuencia de uso, tipo de tareas y lugares de uso, entre otros. Se recibieron un total de 55 cuestionarios.

A continuación, se analizan las respuestas destacando los datos más relevantes que permiten conocer las características, usos, interacción y relación de los usuarios con Alexa.

Tipos de usuarios

En esta categoría se presenta el género, la edad y la ocupación de las 55 personas que respondieron la encuesta para tener una aproximación del perfil que tienen los usuarios que interactúan con Alexa.

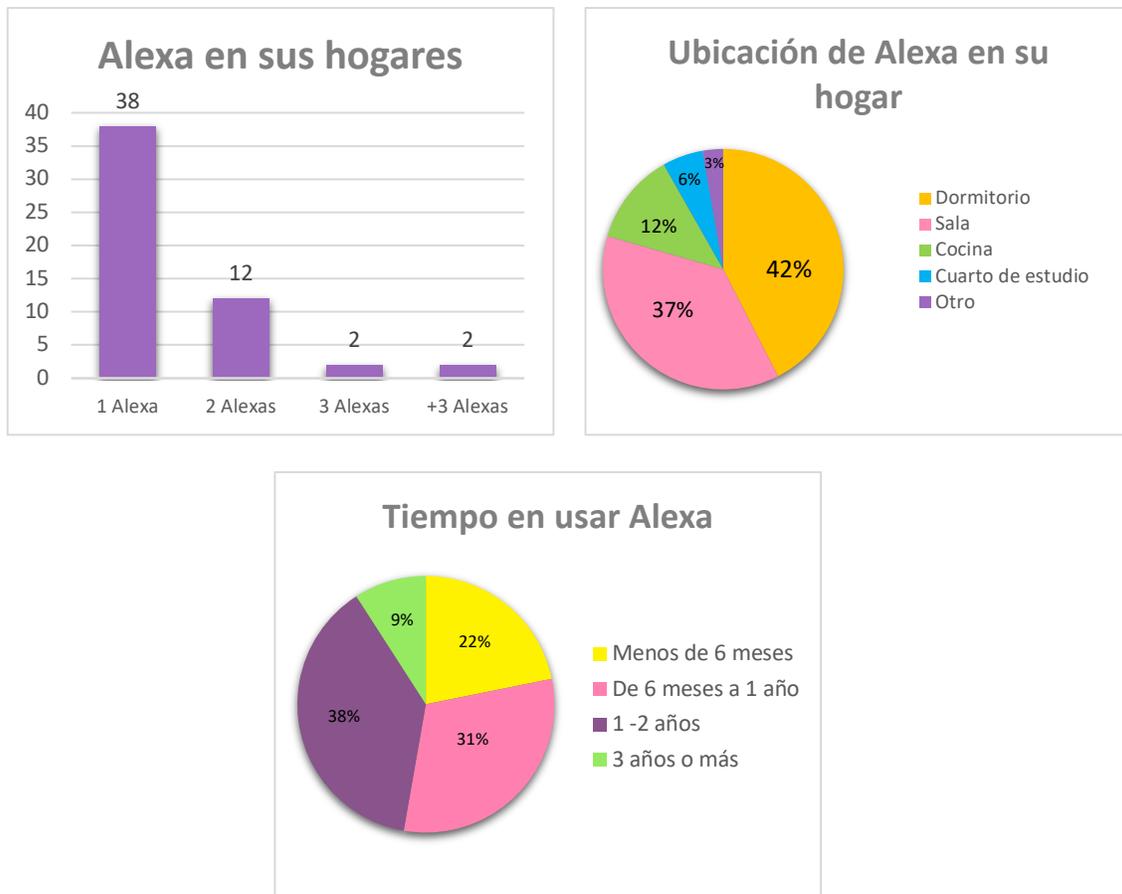


De las 55 personas encuestadas 33 de ellas pertenecen al género femenino mientras que 21 al masculino, solo 1 contestó Otro, este dato podría indicarnos que las mujeres son las personas que más tiempo pasan en casa y que, por lo tanto, son las que más utilizan este dispositivo. El rango de edad con más personas es el de 18 a 29 años, esto coincide con la ocupación que más sobresale la cual es Estudiante con el 50.9%; también con el grado de estudios superiores con 37 respuestas.

Con estos resultados nos damos cuenta de que las mujeres estudiantes encuestadas de entre 18 y 29 años son las que cuentan con al menos una Alexa y por lo tanto, las que más la usan.

Ubicación del dispositivo y tiempo de uso

En esta categoría se presentan los resultados obtenidos a las preguntas ¿Cuántas Alexas tienes en tu hogar?, ¿En cuál lugar de tu hogar se encuentra Alexa? y ¿Cuánto tiempo llevas utilizando a Alexa? Estas fueron diseñadas con el objetivo de conocer la distribución espacial de este dispositivo dentro de los hogares y también su tiempo de uso.

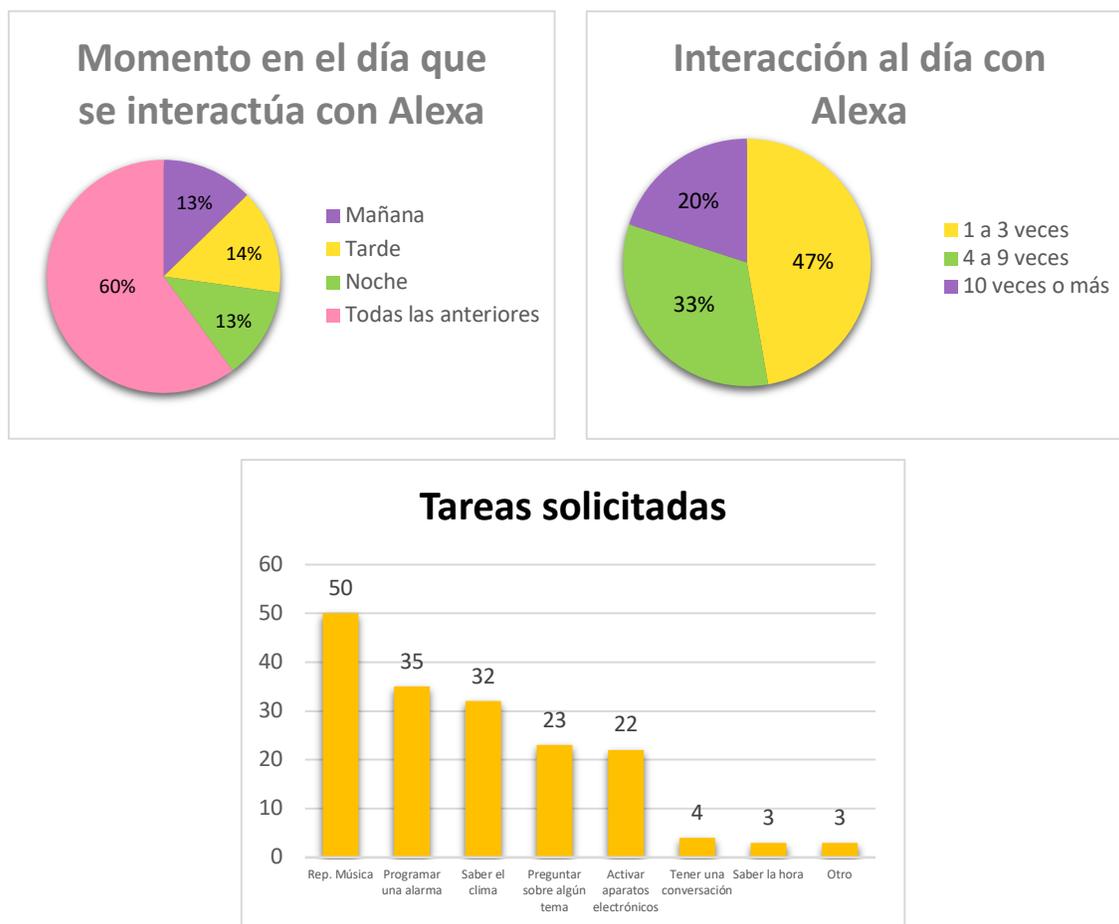


Los resultados arrojaron que 38 personas cuentan por lo menos con una Alexa en sus hogares y que el lugar del hogar donde generalmente está ubicada es en el dormitorio, esto podría indicar que su uso es más personal e íntimo. El segundo lugar, con el 37%, es la sala: lo que podría reflejar que su uso es compartido con otras personas. Por otro lado, el 38% de los

encuestados indicaron que llevan de 1 a 2 años en usar Alexa mientras que el 9% ya tienen 3 años o más interactuando con esta tecnología. Esto podría indicarnos que a partir del 2020 las personas encuestadas comenzaron a utilizar a Alexa fecha que coincide con el inicio del confinamiento ocasionado por la COVID-19 lo que orilló a las personas a permanecer en casa y adquirir un dispositivo Alexa con la finalidad de hacer ameno el aislamiento.

Interacción, frecuencia de uso y tareas solicitadas

En este apartado se muestran los resultados sobre la interacción del usuario con Alexa; los datos tienen que ver con en qué momento y las veces al día interactúan con ella y las tareas más solicitadas, estos nos permiten conocer de qué manera los usuarios aprovechan esta tecnología y en qué momento de su día la utilizan.

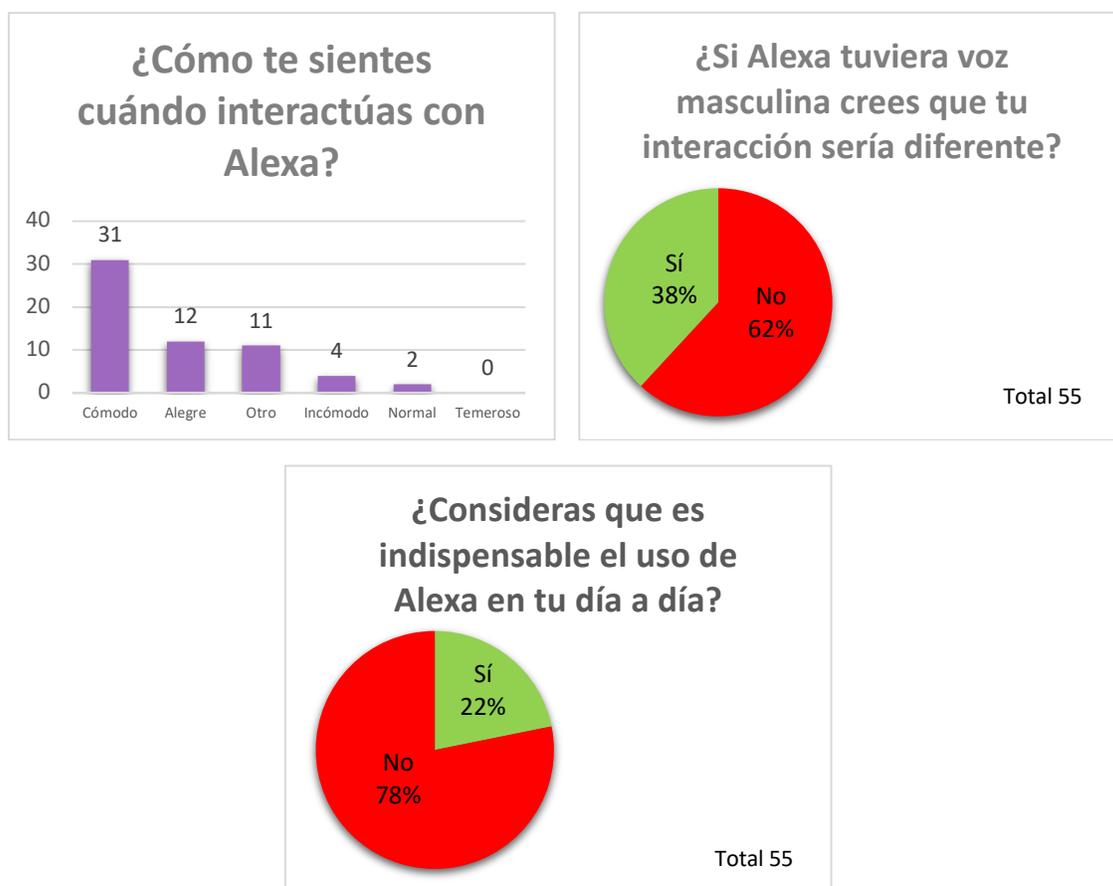


El 60% contestó que activan a Alexa tanto en la mañana como en la tarde y noche, pero si nos fijamos en las otras respuestas un 14% indicó que la tarde es el momento en el que interactúan más con ella; por otro lado el 47% comentó que interactúan con Alexa de 1 a 3

veces al día y la tarea más popular entre los encuestados es reproducir música, seguido por programar y saber el clima; solo 4 personas mencionaron que llegan a tener un conversación con este dispositivo de inteligencia artificial, lo que puede indicar que algunas personas llegan a considerar a Alexa como una compañía.

Relación con Alexa

Esta categoría está más enfocada en la relación que tiene el usuario con Alexa, esto con el fin de conocer cómo se siente el usuario al interactuar con ella, si tuviera otra voz su interacción fuera diferente y si esta es indispensable para su día a día.



El sentimiento que más pulula entre los encuestados al momento de interactuar con Alexa fue el de sentirse cómodos, seguido de alegre y solo 4 personas indicaron que se sienten incómodas. Esto nos indica que la interacción con Alexa no altera o modifica el estado de ánimo de las personas, sino que es un detonador de estas sensaciones. Se realizó la pregunta

“¿Si Alexa tuviera voz masculina crees que tu interacción sería diferente?”, esto basado en un estudio en el que se argumentaba qué tanto el nombre como la voz tenía que ver que generalmente con la idea de que el sexo femenino es más servicial y el tono de voz femenino evoca tranquilidad. Sin embargo, los resultados arrojan que el 62% respondió que *No* y el 38%. indicó que *Sí*.

Por otro lado, se formuló la pregunta “¿Consideras que es indispensable el uso de Alexa en tu día a día?” al respecto del total de los/las entrevistados/as el 78% mencionó que *No* y el 22% dijo que *Sí* señalando que facilita actividades, hace compañía mientras se está en familia y que ayuda al día a día; por otro lado. las personas que respondieron que *No* comentan que las tareas que hace Alexa las puede realzar uno mismo y solo es por comodidad, no más.

Interpretación de los resultados

En primer lugar, queremos mencionar que dado el número de personas que contestaron la encuesta (55) no podemos generalizar que eso es lo que acontece con todos los usuarios, pero si afirmar que esto es lo que la mayoría de los usuarios de Alexa encuestados opinan. Sin embargo, consideramos que aún con esta limitación los resultados nos dejan observar cuestiones interesantes.

A través de los resultados de la encuesta realizada podemos deducir de manera general que las mujeres son el grupo de personas que más interactúan con Alexa. Sin embargo, como mostraremos en el análisis de las entrevistas las personas que estuvieron dispuestas a ser entrevistadas, fueron en su mayoría hombres. Este dato lo podemos contrastar con las entrevistas que se realizaron a 10 personas en donde 3 de ellas fueron mujeres. En relación con el rango de edad de los encuestados es de 18 a 29 años. Con esto podemos hacer la lectura de que las mujeres son el grupo que más tiempo pasan en sus hogares dato que podemos relacionarlo con el tiempo que llevan utilizando este dispositivo que oscila de 1 a 2 años hecho que coincide con el inicio del confinamiento ocasionado por el COVID-19. Debido al encierro las personas tuvieron que permanecer en casa para evitar más contagios y ocasionó que la gente comenzara a ver videos de Alexa en las redes sociales lo que influiría en que las personas adquirieran este dispositivo con el fin de mitigar el aislamiento en casa. Sin embargo, en las entrevistas se tienen otros datos, al momento de contactar a los informantes

por medio de grupos de Facebook los hombres fueron los que más se hicieron presentes al momento de acceder a las entrevistas.

La mayoría de las personas cuentan con un solo dispositivo lo cual se relaciona con el hecho de que muchos no la consideran indispensable en su día a día, pues solo la llegan a utilizar para tareas básicas como escuchar música, saber la hora o programar una alarma. No obstante, en las entrevistas encontramos que algunos usuarios llegan a tener más de 10 dispositivos Alexa con la finalidad de crear un ecosistema en toda la casa debido a que conviven con niños pequeños y les permite vigilar su seguridad y poder comunicarse entre ellos.

Por último y no menos importante, las usuarias y los usuarios se sienten cómodos al momento de interactuar con Alexa, pero todavía no mantienen una relación afectiva con el dispositivo o ésta aún no se construye de manera sólida; de estos datos se infiere que Alexa tiene un largo camino por recorrer para ser considerada una tecnología indispensable como lo son los teléfonos celulares, fortalecer su *machine learning* para mejorar la interacción y experiencia con el usuario.

Parte 2

Usos, apropiación y domesticación de los AVI: Alexa en los hogares de sus usuarios

En este capítulo presentamos el análisis de las entrevistas que se realizaron a los informantes por medio de la plataforma Zoom. En estas se indagaron diferentes aspectos de su interacción con Alexa, tales como su acercamiento a Alexa, es decir cómo la conocieron, cómo aprendieron a utilizarla, sus primeras interacciones, en qué situaciones la ocupan más y cómo se ha ido desarrollando su relación con este dispositivo a lo largo del tiempo en que lo han usado.

Una vez transcritas y revisadas las entrevistas se procedió a organizar las respuestas de los informantes en cuatro categorías y sus respectivas subcategorías las cuales se presentan a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 1. Categorías y subcategorías de análisis

Categorías	Subcategorías
Usos de Alexa	<p>Usos básicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eschar música • Encender luces • Programar alarmas <p>Nuevos usos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación con otros miembros por medio del <i>drop in</i> • Realización de llamadas telefónicas • Encendido de parillas de inducción
Apropiación tecnológica	<p>Relación usuario/tecnología (Alexa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la AVI • Aprendizaje uso de Alexa • Integración a la vida cotidiana <p>Diferencias con otras AVI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventajas y desventajas de Alexa
Domesticación de la tecnología	<p>Casa inteligente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de sistemas de seguridad, • Sistemas energéticos • Sistemas de Comunicaciones
Interacción y Apego	<p>Conciencia de que es un dispositivo</p> <p>Interacción mecánica (pregunta/respuesta)</p>

A continuación, se presenta el análisis realizado con el fin de mostrar de qué manera los usos, prácticas y apropiaciones de Alexa han influido en el desarrollo de la relación entre el usuario y el dispositivo, como también el contexto familiar que ha intervenido en esta interacción.

Usos de Alexa

En esta categoría recuperamos aquellos fragmentos en que los entrevistados hablan tanto de los usos básicos como nuevos que le han asignado a Alexa para las rutinas de su día a día. Antes de presentar los testimonios, consideramos importante retomar la siguiente definición

de Paula Roldán respecto a los usos de la tecnología: “el hombre la utiliza para satisfacer sus necesidades lo que puede implicar, transformar su medio, resolver problemas, aumentar la eficiencia, mejorar la estética, etc.”. (2017, párr. 3)

En este estudio, por usos de Alexa nos referimos a las diferentes empleos que los usuarios le han asignado a este dispositivo para la realización de diferentes tareas, desde las más básicas como escuchar música, encender luces (siempre y cuando el usuario cuente con un foco que pueda conectarse por medio de red *Wifi* o *Bluetooth*), programar alarmas, hasta nuevas o peculiares, como comunicarse por medio del *drop in*, realización de llamadas telefónicas y el encendido de parrillas de inducción.

Una vez explicado este concepto damos paso a la presentación de análisis de las subcategorías *Usos básicos* y *Nuevos usos* en donde se dan a conocer los testimonios de varios entrevistados.

Usos básicos

Algunos de los usos básicos por los cuales los usuarios comienzan a interactuar con Alexa son escuchar música, encender luces y programar alarmas. En los siguientes testimonios tenemos que el común denominador es escuchar música, pero encontramos que la diferencia que existe entre ellos es el contexto, es decir, la situación y el momento en la que escuchan música:

normalmente siempre es para conectarla con Spotify y poner como alguna música (Diego, 28 años)

para música en las noches cuando pinto *ntons* pongo música en el piso en el que estoy, si estoy en el segundo piso *ntons* pongo música en el segundo piso (Vinicio, 57 años)

como a veces me cuesta trabajo dormir entons pensé Alexa, mejor Alexa en música, emh... antes de dormir (Maggie, 75 años)

Podemos observar que cada usuario escucha música a través de Alexa mientras realiza alguna actividad o inclusive para poder dormir, lo que hace que el uso sea general, pero la causa diferente.

También hay personas que no solo hacen uso de estas funciones pues también utilizan otras que Alexa es capaz de realizar; al contar con más dispositivos comparten su aplicación para diferentes tareas con otras personas.

...en la recámara pues también como herramienta de despertadores, para ver la hora, de repente pon algo de música y en las áreas más comunes cómo puede ser la sala solamente lo utilizo cuando hay visitas o viene gente y ponemos música o hay alguna reunión, en la cocina también de repente lo utilizamos para recordatorios de un *timer* de 10 minutos para apagar la olla (Juan Pablo, 27 años)

En este fragmento Juan Pablo menciona varios usos básicos de Alexa que realiza del diario, como despertador, reloj, temporizador y escuchar música ya sea en solitario o cuando hay alguna reunión en su hogar.

Hasta ahorita es lo que hemos empezado a aplicar, son usos muy básicos más allá de “pónme música, “ponme un audio libro”, que son como los usos más comunes... los más básicos, controlar las luces, estamos pensando en comprar controles para unas persianas..., algunos controles para *Wi-Fi*, para ventilador de techo, cosas así para seguirla como aprovechando (Gerardo, 41 años)

En el anterior testimonio encontramos un nuevo uso básico que es escuchar un audio libro, pero, también, el usuario ha considerado aumentar las funciones como controlar las persianas y ventiladores del techo.

Cada usuario se apropia de Alexa de manera distinta dependiendo del entorno en que se desenvuelve y de sus necesidades o incluso deseos, pero esto lo retomamos en detalle más adelante en la categoría **Apropiación de la tecnología**.

Nuevos usos

Con el paso del tiempo los usuarios han descubierto nuevos usos del dispositivo y han sabido cómo aprovecharlos. Cada persona tiene necesidades diferentes y es el contexto el que influye en las funciones que más van a usar los usuarios. Daniel es padre de tres niñas y un niño, él se comunica a través del *dropping* con ellos. Esta aplicación funciona dejando un mensaje al dispositivo EchoDot por medio de la APP de Alexa en el teléfono.

por la cámara de repente luego nos enlazamos ¿no? este... haciendo dropeo, *dropping* y eso ha hecho una integración con el dispositivo de que ya sabemos que tenemos una comunicación muy... muy rápida y efectiva ¿no? (ríe) También, para despertarlos [a sus hijos], a veces (ríe) este... como tienen en sus habitaciones me comunica ¿no? o sea, no es tanto que les ponga la alarma, me comunico en *dropping* y los despierto y ya, contestan y bajan y he evitado estar gritando ¿no? (Daniel, 45 años)

Dado que Daniel vive con sus cuatro hijos y su esposa él ha adaptado a Alexa a un ambiente familiar en el que todos los integrantes de su familia puedan interactuar con ella. El dispositivo es un canal de comunicación con sus seres queridos, en una comunicación general en la que todos forman parte de esta interacción.

Vinicio es un costarricense de 57 años que vive con su madre, él utiliza a Alexa todo el día para diferentes tareas, estos son los principales usos que le da.

la máquina de café..., las luces, el... los tapones que van a la corriente, el portón de uno de los *garages*..., en cuanto aparatos básicamente esos (Vinicio, 57 años)

También comenta que si su madre llega a tener alguna emergencia ella acude a Alexa.

Con las rutinas, con lo que hace durante el día que enciende las luces de un lugar a cierta hora y las de otro a otra hora y las apaga, el café... Como medida de seguridad sí mi mamá, que dije que vive conmigo, si tiene alguna emergencia entonces ella pide ayuda por Alexa y se desencadena una rutina muy extensa e importante (Vinicio, 57 años)

Gerardo tiene 41 años, es empleado de una empresa de manufactura y vive con su esposa. Él comenta que Alexa la ha ayudado mucho, pues ella padece de artritis reumatoide y de cataratas lo que genera una movilidad condicionada y no puede comunicarse con él de manera rápida sin tener que desplazarse.

Descubrimos que ella [su esposa] puede pedirle Alexa que me marque a mí, ya sea a mi teléfono personal o al de lugar de trabajo entonces ya le enseñé, "... dile a la bocina que me marque" y ella me marca. Igual... descubrimos cómo es que ella puede incluso mandarme mensajes de voz a través de la bocina, entonces de repente, a veces, en lugar de marcarme tenemos una conversación rápida o me manda un recordatorio de 'Oye no olvides pasar por una medicina, no olvides pasar por una compra' y ya me manda los audios (Gerardo, 41 años)

Es evidente que Alexa ha ayudado mucho a esta pareja a poder tener una mejor interacción y comunicación a pesar de la condición de la esposa. Las funciones que tiene el dispositivo las han sabido aprovechar acorde a las necesidades de ella para que en el desenvolvimiento en su hogar pueda ser, de alguna manera, autosuficiente.

Como mencionamos anteriormente, cada usuario tiene necesidades diferentes lo que despliega una gama de usos en donde encontramos que Alexa es utilizada desde diferentes circunstancias, contextos y maneras; así como la manera en la que está distribuida estratégicamente en sus hogares. Incluso dependiendo de con quiénes vivan y su tipo de relación se establece la interacción con este dispositivo. Sin duda, el haber adquirido una Alexa no es nada gratuito, aunque algunos la llegan a utilizar poco y otros mucho al final todos y cada uno de ellos interactúan con ella desde sus propias necesidades, contextos y deseos.

Apropiación tecnológica

La apropiación tecnológica es un concepto utilizado para explorar la relación entre la tecnología y el individuo y describir el proceso mediante el cual una tecnología pasa de ser desconocida a ser parte de la vida diaria de un agente. Cristóbal Quezada y Martín Pérez Comisso señalan que la apropiación tecnológica “busca explicar cómo los individuos, comunidades y organizaciones incorporan tecnologías emergentes” (2016, p. 105) Es importante recalcar que la tecnología es un elemento significativo en la organización, hábitos, prácticas sociales de las personas, es decir forma parte de nuestra cultura. Como lo señalan los autores:

El modelo racional de apropiación tecnológica comprende tres elementos indispensables para su estudio: la sociedad, las personas y la tecnología. La importancia del componente cultural de la tecnología, expuesto en profundidad por diversos autores, propone una relación simbiótica entre la sociedad, las personas y la tecnología, donde éstas se configuran e influyen recíprocamente (2016, p. 107)

Como sociedad hemos ido integrando la tecnología a nuestras vidas con la finalidad de ejecutar tareas sin un mayor esfuerzo y con eficacia, pero como individuos, hemos apropiado esta herramienta a nuestras circunstancias haciendo que cada práctica sea distintiva entre cada usuario.

Relación usuario/tecnología

En esta categoría se analiza la relación que tienen los usuarios con la tecnología, cómo fueron adoptándola y qué les facilita en su vida diaria.

Yo estoy muy a favor de implementar la tecnología para hacer la casa inteligente... porque mi esposa padece una enfermedad que es artritis reumatoide entonces ella muchas veces tiene su movilidad comprometida. (Gerardo, 41 años)

En el caso de Gerardo, las tecnologías han ayudado a su esposa, quien padece de artritis reumatoide, a poder desenvolverse en su hogar de una manera independiente ya que su esposo a veces tiene que salir en las noches a trabajar; gracias a Alexa ella puede encender la luz o cambiarle el color con solo solicitarlo por medio de su voz o realizar cualquier tarea que pareciera sencilla pero que debido a su limitación motriz es difícil para ella.

Los celulares, por supuesto y me di cuenta cuánto cuando me robaron uno ¿no? entonces, así como “¡Oh my God!” toda mi vida está en el celular. (Maggie, 75 años)

Maggie cuenta que para ella el celular es el dispositivo más importante pues considera que “toda su vida” está en este aparato y se percató de esto cuando le hurtaron su teléfono.

Las personas consideran a ciertos dispositivos tecnológicos como indispensables dependiendo a lo que se dedican, sus capacidades e incapacidades, cuánto tiempo están en casa, la edad, y algo muy interesante es qué tan cercanos están, es decir, en contacto con la tecnología. Por supuesto vemos una diferencia entre Gerardo y Maggie ya que al ser personas que se sitúan en diferentes contextos y tienen necesidades distintas utilizan la tecnología que les es útil y eficaz.

Acceso a la AVI Alexa

En esta subcategoría se presentan aquellos fragmentos de las entrevistas en donde los usuarios expresan cómo se adentraron al universo de Alexa; tomamos las respuestas de usuarios de distintas edades para saber si la edad es un factor considerable en cuanto a su acceso.

A continuación, se presentan los testimonios de los informantes los cuales hemos dividido en dos grupos: los que conocieron a Alexa a través de publicidad, internet, etc. y los que la conocieron por alguna recomendación o interactuaron con ella en persona.

Ya conocía un poco de Alexa desde que se estaba desarrollando en Estados Unidos, entonces... cuando vi que le iban a introducir al país, aquí en México, por la misma tienda me enteré y en cuanto la anunciaron traté de conseguir una. (Pablo, 27 años)

Yo conocí a Alexa por mercadotecnia... ahora sí que anuncios y videos de internet de YouTube. (Otelo, 36 años)

Un día Amazon me recomendó tener una Alexa y yo no tenía ni idea de lo que era. Tenía un amigo muy tecnológico y le pregunté, me explicó cómo era y para que servía, yo pensé que era algo carísimo, o sea, de alto costo y entonces empecé a investigar y compré la primera. (Vinicio, 57 años)

En los testimonios anteriores, a pesar de que los entrevistados tienen diferentes edades, comentan que conocieron a Alexa por medio de la publicidad. Si bien, en el caso de Pablo, quien es ingeniero y está más sumergido en el mundo de las novedades tecnológicas, eso no lo exenta de que esta información no la haya conocido por internet. Con Vinicio, la situación es particular ya que él aún no estaba totalmente seguro de adquirir un dispositivo hasta que lo consultó con un conocido que ya contaba con una Alexa.

Ya la había visto anteriormente y recientemente hubo ofertas en el Amazon, Amazon Prime, ¿no? que fueron estos tres días de... bueno dos días de ofertas y una amiga fue la que me dijo “oye ámate a comprarla, está a un buen precio” y yo “no, no, no, mucho gasto, para que la voy a ocupar” y pues la termina comprando, justamente (Diego, 28 años)

Conocí Alexa porque igual un familiar, bueno es mi conuño, él compró una... porque él una vez fue a visitar a alguien y vio que tenían una Alexa y le dio curiosidad, pero realmente ellos la ocupan... para música, nada más, entonces ya empecé yo como ‘ah se ve bonita la bocina’, o sea para *fresear* y pedirle las canciones, la verdad, porque desconocía todas las cualidades que el asistente tienes o todas las funciones que se le pueden pedir (Gerardo, 41 años)

La conocí a partir de mi hija mediana..., le hicieron un regalo de una Alexa, esto tiene prácticamente tres años sino mal recuerdo... y... bueno, en un principio no le daba importancia, no la sabía utilizar, pero después fui viendo que podía tener una aplicación. (Daniel, 45 años)

La primera vez que vi en persona a Alexa fue en casa de mi cuñado... me quedé muy impresionada... que así... cenando y nada más “Alexa esto, Alexa el otro” casi siempre ellos

usaban para... para música... entonces eso me impresionó mucho y regresando a casa pues me hice... también de Alexa. (Maggie, 75 años)

Las personas que conocieron a Alexa a través de conocidos estaban más seguras de adquirir una a pesar de que no sabían cómo utilizarla en un principio, En la siguiente subcategoría se detalla cómo, a través del conocimiento empírico aprendieron a utilizarla.

Aprendizaje del uso de Alexa

Aprender a utilizar a Alexa fue una tarea que para algunos usuarios fue sencilla, pues el mismo dispositivo los iba guiando; también, ellos mismos optaron por utilizar otros recursos para extender su conocimiento. En esta subcategoría los entrevistados explican cómo aprendieron a utilizar a Alexa.

La aprendí a usar como todo, con el uso... lo primero que hice fue como conectarla, ver si funcionaba bien. La vinculé a mi Spotify, para saber cómo vincularlo ahí si ocupé ayuda de Alexa. También, le pregunté que cómo lo podía vincular y ya me dio como las introducciones, me mandó como una guía a mi teléfono, en la misma aplicación me iba guiando. (Diego, 27 años)

Empecé cómo investigar, cuando estaba como por comprarla. Tik tok nos ha abierto como un panorama distinto de cómo acercarte a las marcas, como los mismos usuarios graban videos y te dicen 'ah mira'. He visto gente que llega saluda a la bocina y no manches, les prende la computadora, les pone luces de colores, les hace, o sea, toda una ambientación, ya después vi, 'ah es con rutinas'..., fui aprendiendo eso 'ah es con rutinas. (Gerardo, 41 años)

Por tutoriales, por grupos en donde me empezaron a decir... algunas dudas. Echándole ahí de los tutoriales y algunas instrucciones te digo que me he metido [a] la aplicación de Alexa. (Daniel, 45 años)

Como expresan nuestros informantes, aprender a utilizar a Alexa no fue difícil, pues el mismo dispositivo iba instruyendo al usuario a través de la bocina o en la aplicación, y no solo eso, pues existe mucha información en plataformas como YouTube, Tik Tok, grupos de Facebook y páginas en internet de cómo usarla, sin embargo, descubrir las diferentes funciones o usos que tiene Alexa es algo que las personas no terminan lograr ~~por descubrir~~ en las primeras interacciones.

Integración a la vida cotidiana

Los usuarios fueron integrando a Alexa en sus vidas gradualmente hasta el punto de interactuar mucho más de lo planeado y en su caso con más miembros del hogar, para que esto fuera posible hubo un proceso de adopción hacia el dispositivo.

Mi esposa padece una enfermedad que es artritis reumatoide entonces ella muchas veces tiene su movilidad comprometida..., yo le decía que para mí es preferible que tú enciendas las luces, controles ciertos aspectos de la casa con la voz, o sea que ya no tengas que esforzarte en caminar, ¿por qué? porque a veces yo trabajo de noche y ella se queda solita..., que no tengas que caminar hasta la sala encender el foco y luego de ahí ir al baño, entonces lo que hacemos es que puedes pedir que una de las luces la deje en rojo durante la noche y puedes caminar sin que te afecte y desvíe (Gerardo, 41 años)

Para que sea de uso compartido de toda la familia... si la tuviera en mi cuarto, pues lo ocuparía solo yo, pero pues de repente igual cuando vienen visitas, o demás quieren poner música o algo por el estilo, pues están interactuando con ella (Diego, 27 años)

La integración surge a partir de las personas con las que se convive y que también llegan a utilizar a Alexa, como también las necesidades que tiene cada miembro del hogar; de alguna manera esto afecta la forma en cómo el dispositivo se va integrando en la vida de los usuarios. Por supuesto hay tareas que tienen más peso que otras, por ejemplo, Diego utiliza a Alexa para escuchar música y, por otro lado, Gerardo la ha integrado como un medio por el cual puede activar ciertos aparatos de la casa.

Diferencias con otras AVI: ventajas y desventajas

Algunos usuarios nos compartieron los motivos por los cuales consideran que Alexa tiene ventajas como Asistente Virtual Inteligente sobre otras opciones como Google Assistant o Siri.

Alexa es más amigable. Google Home es más delicado, para que uno le pida las cosas tiene... que ser más específico, si uno quiere apagar la televisión le tienes que decir a Home 'apaga la televisión fulanita de tal', en cambio con Alexa solo le dices 'Alexa apaga la televisión' te apaga la televisión y no tienes que decir el nombre completo de la pantalla. (Otelo, 36 años)

Siri me sirve para hacer llamadas telefónicas y para el despertador, nada más Porque además le pregunto algo “He encontrado esto en la red” y entonces ¡ándale! No, no, no yo no quiero que me lo lea en cambio Alexa me lo dice. (Vinicio, 57 años)

A Alexa no la perciben como una amiga o un ser humano, pero lo que sí destacan es la manera no robotizada en cómo habla el dispositivo, la forma en cómo busca información y la comunica al usuario y la habilidad que tiene de identificar palabras y dispositivos; esto la posiciona sobre otras opciones.

He comprado mis dispositivos de Alexa a muy bajos precios, he aprovechado cuando hay promociones. La primer bocina creo que sí la compré como en \$800 y después, cuando se vinieron el Hotsale, aproveché y compré la otra creo que \$300 la pagué en efectivo en Oxxo, o sea, fue como promociones y es así como las he ido comprando y de hecho de Google no es visto como esas promociones..., es más desconozco, ni siquiera sé cómo se llama en si el dispositivo”. (Gerardo, 41 años)

La ventaja que se encontró en la opinión de los usuarios es su precio, las ofertas, la vía en cómo adquirirla y pagarla, pues consideran que las ofertas que llegan a haber durante el año hacen que los usuarios estén tentados en comprar un EchoDot. También el precio es un factor muy importante para los usuarios pues eso ha permitido que puedan conseguir más dispositivos y así acondicionar su hogar y hacerlo ‘inteligente’.

Si bien, en los fragmentos anteriores se habla de las ventajas de Alexa, también es importante ubicar algunas desventajas de Alexa sobre otros AVI que los informantes ubican.

Despiértame a las ocho de la mañana’ y entonces las dos ponen... el despertador en una y la otra en otra, pero lo hago con Siri porque si se fuera la electricidad en la noche, casi nunca sucede, pero si se fuera Alexa va a estar apagada y no me va a despertar y sí es importante entonces Siri sí lo va a hacer. (Vinicio, 57 años)

Una dificultad que encuentran los usuarios en Alexa es que es necesario que esté conectada a la corriente eléctrica y al Wi-Fi para que pueda cumplir con todas sus funciones a comparación de otros AVI que, si bien igual funciones para una red Wi-Fi, pero al tenerlos en el celular solo es cuestión de activarlos por el comando de voz.

Domesticación de Alexa

En esta categoría revisamos cómo los usuarios comenzaron a adaptar a Alexa para que su casa fuera ‘inteligente’, las funciones que emplearon son desde las más básicas hasta usos particulares que fueron descubriendo conforme a las necesidades que iban presentando.

Un término que descubrimos durante la recopilación de datos fue el de domótica; para entenderlo mejor recurriremos a la definición de José Manuel Huidobro

Domótica es un término que se emplea para denominar la parte de la tecnología (electrónica e informática), que integra el control y supervisión (automatización) de los elementos existentes en un edificio de oficinas o en uno de viviendas o simplemente en cualquier hogar. (2004, p. 89)

La domótica es el conjunto de sistemas y tecnologías que se emplean para hacer “inteligente” un hogar, es decir ‘casa inteligente’; en este caso Alexa solo es una vía por la cual se operan varios aparatos, ente los más comunes son encender luces, reproducir música y programar alarmas.

Casa inteligente: control de sistemas de seguridad, sistemas energéticos y sistemas de comunicación

A continuación, presentamos algunos testimonios sobre sus vivencias con Alexa respecto a cómo fueran convirtiendo a su casa en una casa inteligente, gracias a Alexa.

En una ocasión salí de viaje y la dejé acomodada [al EchoShow] de tal manera que estábamos monitoreando la casa... Por eso después con el sistema de circuito cerrado trataba de interactuar, no lo he logrado pero la cámara de la Echo 8 este... sí la estuve utilizando para monitoreo de la casa... En las mañanas que yo tenía, ahí, teníamos un horario difícil..., por los niños, porque tengo que llevar al trabajo a mi mujer y regreso y me los llevo a la escuela, en ese inter, este... nos comunica... se comunicaban los niños con nosotros por medio de la Echo 8” (Daniel, 45 años)

Una vez se me olvidó dejar... una parrilla, la dejé conectada ¿no? entonces los niños se comunicaron conmigo y este... me ... me dijeron que si la desconectaba... (Daniel, 45 años)

La distribución de Alexa en el hogar tiene un objetivo estratégico para que pueda ser utilizada en todos los rincones de la casa.

Tengo una en mi oficina, una en la sala principal, una en las terrazas donde hago fiestas, tengo una en las gradas entre el segundo y el tercer piso para que cubra más áreas, tengo una en mi cuarto, uno en el cuarto de visitas, en mi baño, en el cuarto de mi mamá que vive conmigo, tengo los... las Alexas de... los oídos, la Alexa del reloj y en el carro (Vinicio, 57 años)

En el estudio por lo general lo utilizo más como herramienta porque... trabajo aquí desde casa de repente me sirve para una recordatorios este fecha de calendario, de repente este mensaje o incluso vigilar que por medio de la de la cámara... quién está viniendo a la casa cosas así, en la recámara pues también como herramienta de despertadores para ver la hora, de repente pon algo de música y en las áreas más comunes cómo puede ser la sala solamente lo utilizo cuando hay visitas o viene gente y ponemos música o hay alguna reunión, en la cocina también de repente lo utilizamos para recordatorios de un *timer* de 10 minutos para apagar la olla). (Pablo, 27 años)

Son once..., tengo tres en la recámara..., tengo dos bocinas de cuarta generación que van conectadas con... Fire tv. Ahí en la recámara en el baño tengo una también que es un Echo Flex se llama y eso siempre viene a gusto bañarse escuchando música entonces pues por eso lo puse. En el cuarto de mis hijos una más, es un Echo Kids, también de cuarta generación y bueno es para ellos. Luego en el estudio, tengo ahí otro, es una Echo Show cinco. Luego en la sala está la pantalla y hay otros, otro Fire tv, nada más que hay es el cubo, ese tiene la función de cómo el de la recámara que se conecta a la televisión, pero este aparte tiene la función de ser como una bocina de Alexa, o sea, tiene las dos funciones integradas. En la cocina tengo otro Echo Flex, también como el del baño. Tengo en el carro, un Echo auto, tengo un reloj, que es el Amazfit y traer la Alexa integrada y audífonos, también son los Echos Buds y este también son Alexa. (Julio, 45 años)

Desde luego, la cantidad de dispositivos de Amazon, y no solamente de Alexa, está condicionado por las personas que viven en el mismo hogar y también por la cantidad de miembros de la familia. En los testimonios anteriores podemos observar que las personas que tienen más aparatos son las que viven con su familia y su objetivo es poder tener una relación en donde todos puedan interactuar.

Interacción y apego

En esta cuarta y última categoría analizamos si el dispositivo Alexa ha llegado a despertar algunas emociones en el usuario y, también, si ha surgido un apego hacia el dispositivo. En el marco teórico se habla del concepto de interacción por lo tanto no lo desarrollaremos en este apartado. Sin embargo, explicaremos el segundo concepto a partir de la Teoría del Apego de John Bowlby, en palabras del psicoanalista: “como teoría del apego es un modo de concebir la propensión que muestran los seres humanos a establecer sólidos vínculos afectivos con otras personas determinadas...” (1979, p. 154)

Además, explica que:

el comportamiento de apego es concebido como toda forma de conducta que consiste en que un individuo consigue o mantiene proximidad a otra persona diferenciada y preferentemente individual y que es considerada, en general, como más fuerte y/o más sabia. El comportamiento de apego se considera que es propio de los seres humanos desde la cuna, hasta la sepultura (1979, p. 157)

En el párrafo anterior Bowlby señala que una relación de apego existe cuando uno de los individuos es proveedor de afecto, situación que se ve más entre padres y madres con sus hijos, pero ¿qué pasa entre los adultos?

En adultos resultan evidentes cuando una persona está angustiada, enferma o asustada. Los patrones particulares de comportamiento de apego mostrados por un individuo dependen, en parte, de su edad, sexo y circunstancias presentes y, en parte también, de sus experiencias en etapas anteriores de su vida, con figuras a las que tenía apego. (1979, p. 157)

El psicoanalista recalca que el concepto de apego no debe confundirse con el de dependencia pues “la dependencia no se halla relacionada específicamente con el mantenimiento de proximidad, no está dirigida a un individuo específico, no implica un vínculo duradero, ni va necesariamente asociado a un sentimiento intenso. No se le atribuye ninguna función biológica”, (1979, p. 159)

A pesar de que la teoría tiene un enfoque psicológico la recuperaremos para estudiar el apego que tienen los usuarios con Alexa, pero retomando algunos planteamientos de Bruno Latour, antes expuestos en los que los dispositivos también juegan un papel importante en la

vida de las personas al considerarlos útiles y la relación se desarrolla a tal manera que el apego hacia esta tecnología llega a presentarse por lo importante que es.

Conciencia de que es un dispositivo

Para identificar si los informantes han llegado a considerar a Alexa como algo más que un asistente inteligente se les hizo la pregunta de si al interactuar con Alexa olvidaban que estaban hablando con un dispositivo a lo que respondieron lo siguiente.

Sigo consciente que es un dispositivo, sin embargo, a lo mejor donde puedes tocar y justamente esta parte que olvidamos que es un dispositivo es que de repente tienes que dar instrucciones muy específicas para lo que quieres ¿no? Me ha pasado mucho que le pregunto algo y no lo busca, o no lo hace y se lo digo de otra forma y es cuando ya lo hace, vaya, donde supongo que a lo mejor ahí es cuando se pierde un poquito él o creemos más bien que puede entendernos a todos, todo tipo de lenguaje y la realidad es que a lo mejor necesita cosas muy específicas. (Diego, 28 años)

No me genera ninguna emoción hacia el dispositivo más allá de apreciar la utilidad que tiene, pero no me siento Iron Man con JARVIS, jamás va haber una relación de amistad por mucho que el dispositivo me puede entender y conocer y reconocer mis hábitos, ya sea de las rutinas o qué programe yo las rutinas para que sean todas automáticas a partir de ciertos horarios, o que ejecute que apague que haga, o sea es algo que yo estoy programando. (Gerardo, 41 años)

Los niños... como que de repente empezaron a pensar que había otra persona más ahí (ríe) apoyando a estas... a estos comandos. (Daniel, 45 años)

Los usuarios se apropian de Alexa y la utilizan de manera distinta y particular de acuerdo con sus necesidades, contextos, situaciones y problemas que llegan a tener, pero lo que no es excepcional de su uso es que al final del día la perciben como un asistente y no una compañía o alguien cercano en donde las emociones estén presentes. Los testimonios afirman que este tipo de tecnología está muy lejos de llegar a evocar emociones o incluso considerarla un amigo más.

Sin embargo, la gratitud está presente y es reconocida por uno de los testimonios que ha ayudado a su pareja quien sufre de artritis reumatoide y cataratas a poder desenvolverse en su hogar y que el padecimiento que tiene no complique un estilo de vida más llevadero y pasadero. Este mismo testimonio llega a hacer una analogía con la ficción del mundo del cine mencionando que Alexa no es capaz de conocer al usuario de una manera tan específica y profunda y que es uno el que tiene que comenzar la interacción para que Alexa se haga presente.

Interpretación general

Con los resultados obtenidos tanto en el sondeo y las entrevistas y el análisis realizado con perspectiva cualitativa nos damos cuenta de que aún falta mucho para que los usuarios lleguen a tener emociones hacia Alexa, pues esta tecnología no está del todo desarrollada para que el dispositivo realmente conozca los gustos y preferencias del usuario. Sin embargo, este dispositivo es un canal que hace que la interacción entre miembros de una familia funcione y puedan sentirse seguros y cómodos en sus hogares.

A pesar de que existen otras opciones en el mercado el asistente virtual inteligente de la empresa Amazon sigue estando por encima de otros por diferentes razones: por la publicidad que se le da por medio de internet, el precio asequible y ofertas que en ocasiones llegan a haber. Otras de las razones son lo fácil que es aprender a utilizarla, lo compatible que es con otros aparatos, los *skills* o juegos con los que cuenta y el tono de voz amigable con el que cuenta. No es gratuito que hoy en día la misma empresa esté considerando en desarrollar un software en el que Alexa sea capaz de producir la voz de algún familiar incluso fallecido para tener más inclusión en los “atributos humanos de empatía y afecto”¹⁴.

Aún estamos lejos de que los seres humanos lleguemos a querer a nuestros asistentes virtuales inteligentes como a una persona con la cual tenemos un vínculo afectivo. Sin embargo, nos hemos acostumbrado tanto a la tecnología que un día sin ella se siente diferente e incluso vacío. El primer día sin Alexa se puede sentir más, pero, así como la gente se fue acostumbrando poco a poco a ella es el mismo proceso por el cual se tiene que atravesar para desacostumbrarse a ella.

¹⁴ <https://www.latimes.com/espanol/entretenimiento/articulo/2022-06-23/amazon-alexa-podra-imitar-la-voz-de-familiares-fallecidos>

Conclusiones

En esta investigación nos propusimos investigar y conocer cómo la domesticación y apropiación de Alexa puede desarrollar una relación particular entre los usuarios con este dispositivo a partir de su uso, domesticación y apropiación para establecer el papel que juega en la vida cotidiana. Una vez realizado el análisis tanto de las encuestas como de las entrevistas hallamos que cada usuario tiene una relación particular con Alexa dependiendo de su contexto, necesidades y exigencias. Es importante señalar que esta relación no es afectiva pues su particularidad nace en el momento en que el usuario comienza a domesticar a Alexa para adaptarla a su entorno.

Cuando mencionamos que el usuario tiene necesidades y exigencias diferentes nos referimos a que cada uno tiene una historia diferente, pues tanto en las entrevistas como en las encuestas encontramos que algunos utilizan a Alexa en un ambiente familiar en donde puedan tener vigilada la seguridad de sus hijos, otros, en cambio, adaptan a Alexa para ambientar su hogar con focos inteligentes, la distribución de varios dispositivos para poder escuchar música por todos los rincones y otros simplemente la usan para funciones básicas como escuchar música. Queda claro que la edad no determina el uso que se le da a Alexa ni la cantidad de dispositivos sino más bien las necesidades que el usuario tenga.

Al recuperar la teoría del actor-red de Bruno Latour, en donde todos los elementos, materiales como inmateriales, forman parte de una organización dentro de la sociedad y hace que todo, de alguna manera, funcione, pudimos ubicar que la tríada que compone este fenómeno es Alexa, las personas y los usos que se atribuyen al dispositivo. Por otra parte, las circunstancias y necesidades de cada usuario condicionan el tipo de uso, domesticación y apropiación que se le da a Alexa y esto propicia una relación que puede ser estrecha o débil.

La inclusión del concepto computación afectiva y del crecimiento de la inteligencia artificial al trabajo contribuyó a identificar que Alexa pertenece a una categoría en donde la IA retiene cierta información y ésta es capaz de utilizar este aprendizaje para futuras tareas. Alexa ha sido capaz de aprender y usar los conocimientos previos para mejorar su interacción con el usuario y así mismo, a partir de los usos crear rutinas en donde en cierto momento del día el dispositivo realice una tarea específica como encender o apagar luces.

En el fondo, Alexa no deja de ser una inteligencia artificial la cual no llega a tener sentimientos y los cuales podrá aparentar, pero jamás nacerán de manera natural como sucede

con una interacción entre humanos; Alexa no presenta emociones ya que está programada para decir ciertas frases con la intención hacer sentir mejor al usuario, pero realmente no hay una empatía de por medio.

Por otro lado, su apropiación influye en el tipo de relación que surge, pues a partir de las necesidades del usuario es cómo éste llega a interactuar con el dispositivo, también las circunstancias por las cuales se hace uso de sus funciones pues como vimos en el análisis, no existe una emoción per se hacia Alexa, pero sí un agradecimiento por lo útil que ha sido en la vida de los usuarios.

Al inicio de esta investigación se propuso investigar de qué forma Alexa despertaba ciertas emociones en los usuarios y si había un cierto apego a nivel emocional, esto derivado de algunos videos encontrados en redes sociales en donde personas adultas al interactuar con Alexa se emocionaban, lloraban, o reaccionaban de manera particular., a través de las encuestas y entrevistas que se realizaron a los usuarios de Alexa se pudo comprobar que los usuarios no presentan un vínculo afectivo con el dispositivo, pues al percibirlo como un asistente virtual inteligente ven lejana la posibilidad de llegar a considerar a Alexa como una compañera.

En conclusión, no existe un apego emocional hacia Alexa pero sí llega a despertar emociones al momento de responder a las tareas que se le solicitan y, por ser un canal de comunicación abre puertas a un nuevo tipo de interacción en el que ya no es necesario sacar un dispositivo y escribir un mensaje, pues al ser un dispositivo que se activa por comandos de voz permite que la interacción sea fluida y que la manipulación de los aparatos a los que llega a estar conectada pueda ser al momento sin necesidad de desplazarse.

Gracias a los análisis nos dimos cuenta de que no existe un lazo afectivo con Alexa, pues consideramos que su finalidad no es suplir una persona a nivel emocional sino más bien mejorar y optimizar la forma en cómo las personas viven en sus hogares.

Alexa llegó a la vida de los usuarios para cambiar la manera en cómo el usuario se desenvuelve en su entorno, es decir, cómo interactúan en su hogar y tal vez esto sea el inicio de una nueva forma de relacionarse con la inteligencia artificial de una manera más personal.

Por otro lado, pudimos observar en las encuestas que las mujeres con una edad entre 18 y 29 años interactúan con Alexa puesto que el formulario se difundió tanto en Facebook como Instagram, pero tuvo un alcance mayor en la segunda red social, la cual es más utilizada

por personas de estas edades. Sin embargo, en las entrevistas se registró una mayor participación por parte de los hombres ya que se localizaron por medio de un grupo enfocado a Alexa en la red social Facebook, la cual es la más usada por personas mayores.

Las limitaciones de este trabajo fue que en la posibilidad de entrevistar a más usuarios pues con esta información el análisis hubiera sido más amplio sin la intención de generalizar y de igual forma, hubiera sido ideal que más gente contestara la encuesta. Esta investigación podría realizarse en un futuro, cuando, posiblemente más personas hayan tenido la oportunidad de adquirir una Alexa y que los usuarios hayan interactuado más con el dispositivo.

De esta forma, este trabajo abre muchas líneas de investigación, pues se ha investigado la afectividad en la computación o tecnología, pero no, de manera profunda, en asistentes virtuales inteligentes como Alexa ya que este dispositivo tiene apenas cuatro años circulando en México. Con esta investigación nos dimos cuenta de que no existe un lazo afectivo con Alexa, pues consideramos que su finalidad no es suplir una persona a nivel emocional sino más bien mejorar y optimizar la forma en cómo las personas viven en sus hogares.

Bibliografía

- Alandete, D. (2011). John McCarthy, el arranque de la inteligencia artificial. *El País*.
- Arganza Salcedo, R., & Arroyo López, M. (2019). Posicionamiento del futuro. Un cambio de paradigma gracias a las implicaciones del “voice search”. *Revista de Marketing y Publicidad*, 5–34. <https://doi.org/10.51302/marketing.2019.698>
- Banafa, A. (2016, junio 6). *¿Qué es la computación afectiva?* OpenMind. <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia/mundo-digital/que-es-la-computacion-afectiva/>
- Basu T.(10 de septiembre de 2019)*¿Por qué Alexa se ha convertido en el mejor amigo de la tercera edad?*.MIT Technology Review.
- Berzal, F. (2016). *Breve historia de la inteligencia artificial: el camino hacia la empresa*. Agosto 2016.Cesce No. 479, pp. 46-73
- Bosquez, V. (2018). La computación afectiva: emociones, tecnologías y su relación con la educación virtual. En *Revista de Investigación Talentos V* (pp. 95–104).
- Bowlby, J. (1979). *Vínculos afectivos: Formación y desarrollo*. Tavistock Publications.
- De Los Santos Domínguez, •. (2005). *Análisis del discurso en educación media*. Facultad de Filosofía y Letras.
- Ferguson, I. (12 de enero de 2022). Alexa para todos. *Expansión*.

- Fernández-González, M., & Torres-Gil, A. J. (2014). Los dispositivos tecnológicos cotidianos en libros de texto. Presencia y análisis de las exposiciones. *Revista eureka sobre enseñanza y divulgación de las ciencias*, 11(3), 290–302.
https://doi.org/10.25267/rev_eureka_ensen_divulg_cienc.2014.v11.i3.02
- García, A. (2012). *Inteligencia artificial. Fundamentos prácticas y aplicaciones*.
- Garrell, A., & Guilera, L. (2019). *La Industria 4.0 en la sociedad digital*. Marge Books.
- González, L. (20 de diciembre de 2021). Usos de la inteligencia artificial en la vida cotidiana. *Aprende IA*.
- Goralski, M. A., & Tan, T. K. (2020). Artificial intelligence and sustainable development. *The International Journal of Management Education*, 18(1), 100330. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2019.100330>
- Herrera, R. (2006). ¿Máquinas inteligentes? *Revista Digital Universitaria*. ISSN: 1607-6079
- Hintze, A. (2016). *Understanding the four types of AI, from reactive robots to self-aware beings*. Michigan State University Press.
<https://aprendeia.com/usos-de-la-inteligencia-artificial-en-la-vida-cotidiana/>
<https://www.technologyreview.es/s/11417/por-que-alex-se-ha-convertido-en-el-mejor-amigo-de-la-tercera-edad>
<https://www.unocero.com/gadgets/aniversario-amazon-alex-mexico/>
- Huidobro, J. M. (2004). *La domótica entra en nuestras casas. Manual Formativo*.

- Iglesias, A. (2016). *La historia de la inteligencia artificial: desde los orígenes hasta hoy*. Agosto 2016. *Cesce* .No. 479, pp. 46-73
- Kiseleva, J., Williams, K., Hassan Awadallah, A., Crook, A. C., Zitouni, I., & Anastasakos, T. (2016). Predicting User Satisfaction with Intelligent Assistants. *Proceedings of the 39th International ACM SIGIR conference on Research and Development in Information Retrieval*.
- Larrea, J. (6 de noviembre de 2020). Alexa cumple 2 años en México y así es como ha evolucionado. *UNOCERO*, 6.
- Latour, B. (2008). Reensamblar lo social. Una introducción a la teoría del actor-red. *Manantial*.
- Lincoln, Y., & Denzin, N. (1994). The Fith Moment. En N. En (Ed.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 575–586).
- López, J. C., & Gamboa, P. (2015). *Jóvenes, gadgets y redes sociales. Entre Textos*.
- Martín, P. J., & Allende, J. S. (2015). *De Eliza a Siri: La evolución*.
- Martínez, C. P. (2009). Etnografía y métodos etnográficos. *Análisis*, 74, 33. <https://doi.org/10.15332/s0120-8454.2009.0074.03>
- *Merriam Webster Dictionary*. (2022).
- Monterroza Ríos, Álvaro (2017). Una revisión crítica a la teoría del actor-red para el estudio de los artefactos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 9(17),49-62. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=534367006001>
- Murphy, K. P. (2012). *Machine Learning: A Probabilistic Perspective*. MIT Press.

- Palleres, J. (3 de noviembre de 2021). Tres años de Alexa en México. UNOCERO
- Paula Nicole Roldán, 21 de agosto, 2017 *Tecnología*. Economipedia.com
- Pérez García, D. M., Saffon López, S., & Donis, H. (2018). Everybody is talking about Virtual Assistants, but how are people really using them? *HCI*.
- Quezada Herrera, Cristóbal & Perez Comisso, Martin. (2016). De telegrafía sin hilos a radiodifusión: Apropiación tecnológica de la radio en Chile, 1901-1931. *Revista de Historia Iberoamericana*. 9. 23. 10.3232/RHI.2016.
- Reyes, G. O. G. Y. (2011). *Una coartada metodológica Una coartada metodológica Abordajes cualitativos en la investigación en comunicación, medios y audiencias*. Productora de Contenidos Culturales.
- Rizo, M. (2006). La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. En *Breve exploración teórica. Anàlisi: Quaderns De Comunicació I Cultura* (pp. 45–62).
- Robinson, P., & el Kaliouby, R. (2009). Computation of emotions in man and machines. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B, Biological Sciences*, 364(1535), 3441–3447. <https://doi.org/10.1098/rstb.2009.0198>
- Robinson, P., & el Kaliouby, R. (2009). Computation of emotions in man and machines. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series B, Biological Sciences*, 364(1535), 3441–3447. <https://doi.org/10.1098/rstb.2009.0198>
- Rouhiainen, L. (2018). *Inteligencia Artificial. 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro*. Createspace Independent Publishing Platform.
- Ruiz Méndez, M. del R., & Aguirre Aguilar, G. (2015). Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones. *Estudios sobre las culturas*

contemporáneas, XXI(41),67–96.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31639397004>

- Ruiz Olabuenaga, J. I. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto. Bilbao, España.
- Rusell, S., & Norvig, P. (2004). *Inteligencia Artificial. Un enfoque moderno*. Pearson Educación.
- Serrano-Puche, Javier. (2016). Internet y emociones: nuevas tendencias en un campo de investigación emergente. *Comunicar*, 46. 19-26.
- Tornero, J. M. P. (2015, Febrero 24). ¿Por qué está de moda la teoría del actor-red? *José Manuel Pérez Tornero. Perspectivas*. <http://www.jmpereztornero.eu/2015/02/24/por-que-esta-de-moda-la-teoria-del-actor-red/>

Anexos

Entrevista Vinicio Jarquín

Brenda: Bueno, eh, yo le voy a hacer las preguntas. Vamos a comenzar... bueno, eh.. con sus datos como ¿cuál es su nombre? ¿cuántos años tiene? ¿a qué se dedica y en dónde reside?

Vinicio: Ok... Vinicio Jarquín. 57. Soy de Costa Rica, eh... soy empresario, escritor, acuarelista, fotógrafo y coach de vida.

B: Oh, gracias. Eh... bueno, para empezar a hablar acerca de Alexa nos puede contar cómo fue su primera interacción, es decir, cómo la conoció, cuáles fueron sus primeras impresiones y cómo aprendió a utilizarla.

V: Un día Amazon me recomendó tener una Alexa y yo no tenía ni idea de lo que era. Eh... tenía un amigo muy tecnológico y le pregunté, me explicó cómo era y para que servía, yo pensé que era algo carísimo, o sea, de alto costo y entonces empecé a investigar y compré la primera y me gustó y compré la segunda y empecé a comprar cosas y a investigar en Youtube y a aprender y bueno... ya estoy donde estoy.

B: ¿Y cuánto tiempo lleva utilizándola?

V: Como dos años y medio... casi tres años, tal vez.

B: Ok... y ¿cuántos Alexas tiene y cómo están distribuidas en su hogar?

V: Vamos a ver: una, dos, tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho, nueve, ¡diez! Tal vez

B: Ok

V: Eh... ¿cómo están distribuidas? Tengo una en mi oficina, una en la sala principal, una en las terrazas donde hago fiestas, tengo una en las gradas entre el segundo y el tercer piso para que cubra más áreas, tengo una en mi cuarto, uno en el cuarto de visitas, en mi baño, en el cuarto de mi mamá que vive conmigo, tengo los... las Alexas de... los oídos, la Alexa del reloj y en el carro.

B: ¿Y en qué situaciones la llega a utilizar más?

V: Con las rutinas, con lo que hace durante el día que enciende las luces de un lugar a cierta hora y las de otro a otra hora y las apaga, el café. Emm, como medida de seguridad sí mi mamá, que dije que vive conmigo, si tiene alguna emergencia entonces ella pide ayuda por Alexa y se desencadena una rutina muy extensa e importante. Em... para música en las

noches cuando pinto *ntons* pongo música en el piso en el que estoy, si estoy en el segundo piso *ntons* pongo música en el segundo piso, eh... para abrir portones, cosas así.

B: Entonces la... ¿la utiliza todo el día?

V: Todo el día

B: Okey y qué es lo que Alexa ¿facilita en su vida cotidiana?

V: Las luces, principalmente.

B: Las luces. Y a... más o menos ¿a cuántos aparatos lo tiene conectado? Porque dice que, al café, que las luces, que... ¿qué aparatos?

V: ¿Las... aparatos o cantidad de aparatos?

B: Los aparatos

V: Okey, el... café, la máquina de café, el *coffemaker*, las luces, el... los tapones que van a la corriente, el portón de uno de los garages, em... en cuanto aparatos básicamente esos.

B: Okey. Y bueno, ya... adentrándonos a la relación eh... algunos usuarios nos han comentado que cuando llegan a interactuar con... con Alexa olvidan, por un momento, que es un dispositivo ¿usted qué piensa al respecto?

V: (Ríe) No, como olvidar que es un dispositivo no pero ratos juego de que la olvido entonces no me escucha bien y la regaño pero siempre consciente de que... de que es un dispositivo.

B: Ok. ¿Y... está satisfecho con el servicio que brinda Alexa?

V: Absolutamente.

B: Ok. Y bueno ¿cómo se ha ido desarrollando su relación con Alexa?

V: A ver, explícame.

B: Eh... sí, o sea, eh... ¿cómo fue desenvolviéndose usted con Alexa si fue... o sea, si al principio fue difícil, cómo fue que a... le fue, em... se fue adaptando o que ella se fue adaptando a usted... cómo fue esa relación?

V: Pues fue muy sencillo, cuando vi que funcionaba tan bien entonces (inaudible) y después empecé a comprar y después me di cuenta que había áreas que ella no controlaba y yo quería que la controlara hasta que ya la controlara todo eh... al principio hacer cosas para mi mamá enciende una cosa y enciende el otro pues porque tiene ochenta años pero... pero rápidamente ella interactúa em... como nota interesante la relación que yo tengo con Alexa es diferente a la relación que ella tiene, yo tengo que darle las ordenes más claras para que me entienda

pero mi mamá le puede decir cantado o gritado, susurrado y a veces ni termina de explicarle y Alexa le entiende como sí ya supiera más o menos que viene de ella, ¿verdad?

B: Ok. Y, bueno, amh... respecto al lenguaje ¿cuál es el lenguaje social que usted... usted, bueno ha llegado a utilizar como fórmulas sociales como “por favor”, “gracias”, un lenguaje cortés con Alexa o simplemente pues es muy... muy directo?

V: Muy directo pero natural, eh... por ejemplo he, he visto que gente que dice “Alexa, encender luz” usando el verbo en infinitivo ¿no? “encender” o enciende, bueno yo hablo de vos entonces encendé, ¿verdad? A veces le hablo de tú cuando siento que depende no me va a entender entonces “enciende tal cosa” pero normalmente “encendé” o... o “Alexa, cálese” ¿verdad? Eh... normal... normal.

B: Normal. Okey, Y... bueno, ya para más o menos ir terminado ¿cómo visualiza e futuro de Alexa respecto a las relaciones o el futuro de Alexa en general?

V: Yo creo que Alexa va a seguir siendo excelente asistente eh... yo estoy consciente de que lo que tengo ahí es un parlante con micrófono y... siento, estoy consciente de eso, que es una em... lo que es el micrófono me escucho se fue para... no sé a... Silicon Valley, yo no sé dónde estarán las... los servidores de Alexa, ahí ella disque dicen que por favor que enciendes la luz y entonces ahí la enciende y ahí vienen corriendo ya la encendieron, entonces de alguna forma, en mi cabeza siempre está el pensamiento de que Alexa es como el mensajero, o sea, es como... como el asistente que se va a hacer, a decir las cosas para que alguien las haga y viene a decírmelo, emh... pero no había pensado en eso y estoy excavando un poco porque... porque sí podría tener algo que ver con un tema de administración de empresas lo que me está pasando, tendría que ver un poco con la administración de empresas japonesa ¿verdad? Que es la instrucción de varios ya hagan, digan y venga y me dice que dijeron y hasta ahora que me haces esta pregunta siento que esa... esa es mi pensar con Alexa. Entonces, yo no necesito que mi Alexa, mi *device*, el aparato que yo tengo ahí necesita actualización o necesite ser más inteligente o aparezca una más inteligente porque la que venga solo va a ser otro mensajero más eh... yo lo que necesito es que haya, no sé dónde están, voy a volver a decir Silicon Valley, lo que necesito es que allá en el servidor trabajen con esas cosas para que mis mensajeritas puedan ir y venir, estoy seguro que ahorita dirán que hay una Alexa mucho más rápida y que en lugar de ir y venir en la décima parte de un segundo lo va hacer en la mitad del tiempo lo que me tiene sin cuidado ¿verdad? Como cuando tenés el explorador

que abre una página en dos segundos y te dicen que si pagas un poco más te dan más internet y te va a abrir en la mitad del tiempo eso es imperceptible, da lo mismo ¿respondí tu pregunta o me perdí?

B: Bueno, sí. Sí no, claro. ¿Y usted cree que en algún momento Alexa llegue ser indispensable en la vida de las personas?

V: Parece que el internet se pegó pero no se me pegó el cerebro, espérense

B: (ríe) Sí, no se preocupe

V: ¿Que si va a ser indispensable? No, no la palabra indispensable que fue la que escogiste. No creo que llegue a ser indispensable porque la verdad es que si me pidieras una lista de las cosas que yo creo que son indispensables, pero la veo humanas es el agua, el oxígeno y... un par de repollos, o sea, indispensable como tal no pero que la vida es mucho, mucho más bonita con Alexa porque además hasta encender las luces es entretenido, yo me imagino, bueno, en ese sentido yo creo que sí va a ser lindísimo tenerla pero no indispensable. Supongo que mis sobrinos jóvenes, eh... ni si quiera se cuestionan en Alexa simplemente funcionan, pero yo todavía me... todavía disfruto de lo que hace ¿verdad? Porque... porque soy más grandecito y para mí es más emocionante ver todo lo que hace. En todo caso, eh... yo tengo Alexa y tengo Siri y tengo el cable inteli... el coche, el auto ¿ustedes están en México, verdad?

B: Sí, sí.

V: Mi coche... mi coche es inteligente entonces a mí toda esa cuestión de la tecnología me gusta, pero, pero... pero sí es... es... sí me llama la atención ver todo lo que hace con facilidad.

B: Con facilidad. Y bueno me comenta que usted tiene Siri también, bueno lo utiliza ¿qué... o que, bueno no sé si decir mejor, pero desde su experiencia cuál de las dos es la que más le ha resultado amigable?

V: ¡Ah no! Por supuesto que Alexa, o sea, Siri... Siri me sirve para hacer llamadas telefónicas y para el despertador nada más ¿verdad? Porque además le pregunto algo “He encontrado esto en la red” y entonces ¡ándale! No, no, no yo no quiero que me lo lea en cambio Alexa me lo dice. Y... y no, o sea, definitivamente Alexa y en el carro para bueno, en el coche para pedir una llamada telefónica sí Siri es la que lo hace y en las noches cuando, bueno, de hecho, juego con eso porque en las noches es cuando quiero poner el despertador a las ocho de la

mañana, entonces voy a pagar esto porque ya me van a contestar. Entonces eh... digo, "Oye Siri" "Alexa" y entonces les doy tiempo y contestan las dos a la misma vez entonces "Despiértame a las ocho de la mañana" y entonces las dos ponen la agen... la... el despertador en una y la otra en otra pero lo hago con Siri porque si se fuera la electricidad en la noche, casi nunca sucede, pero si se fuera Alexa va a estar apagada y no me va a despertar y sí es importante entonces Siri sí lo va a hacer.

B: Sí lo va a hacer. Okey, bueno, pues, creo sería todo por nuestra parte, eh, muchas gracias por aceptar esta entrevista y ayudarnos a... a... a nutrir más a esta investigación y tener otro enfoque y pues sí, eso sería todo.

V: Pues yo pensé que era como una hora

B: Ah bueno, es que ahora sí que es dependiendo del... del entrevistado lo que se quiera expandir, o sea es, es... es libre la respuesta

Entrevista Daniel Galindo

Brenda: Ok. Bueno, eh nos podría decir ¿cuál es su nombre? ¿cuántos años tiene? ¿a qué se dedica? ¿y en dónde reside?

Daniel: Yo soy Daniel Gallardo, este... me dedico a dar clases, soy profesor de la UNAM, y este... soy de aquí de la Ciudad de México.

B: ¿Cuántos años tiene?

D: ¡Ah! 45 años

B: Ah, okay. Gracias. Mmm... bueno, acerca de Alexa cuéntenos acerca, eh bueno, de su primera interacción ¿cómo la conoció y cuáles fueron sus primeras impresiones?

D: Sí, este... la conocí a partir de mi hija este... mediana, ella este... comenzó con eh... le... le hicieron un regalo de una Alexa, esto tiene prácticamente tres años sino mal recuerdo... y este, bueno, en un principio no le... no le daba importancia, no la sabía utilizar, pero después fui eh... viendo este... pues que podía tener una aplicación ¿no? con... con ya en casa. Eh... pues posteriormente, a través de una oferta en Amazon me, me hice de un primer Alexa, un EchoDot generación 3 y este... el que ella tiene no mal recuerdo si es generación uno o dos, pero bueno yo ya compré el tres y... este, bueno ya después empecé a ver esto de casa inteligente y este... y empecé a aplicarlo de esa manera eh... digo, ahorita estoy por los costos (ríe) han sido un poco ahí eh... lento digamos que la... la aplicación de estos dispositivos pero por lo menos ahorita tengo varias luces ¿no? Y bueno, este... varios cuartos... estoy estudiando y he estado viendo para poner ambientes ¿no? Ya empezamos a utilizar más aplicaciones de Alexa como por ejemplo la lista del supermercado o de compas ahí en... en Alexa, nos ha servido bastante ¿no? Digo, nos ha ayudado para no estar haciendo algunas otras este ... eh... digo para no utilizar otras herramientas. Y bueno, creo que ha generado un poquito de... de ahorros en otras cosas en papel, somos un poquito pensando a veces en lo ecologista, tratamos en eso de ahorrar en el papel ¿no? Y te decía, bueno, por el otro lado eh... también eh.. pusimos aquí en casa un circuito de cámaras, un circuito cerrado y este... he estado viendo la... para poder aplicarlo con Alexa dado que después eh... adquirí un Echo 8 este... el que trae la pantallita, bueno la pantalla más grande, bueno no es la más grande es la de en medio, creo. Creo que la más grande es 12, algo así, eh bueno pero el que tengo es el mediano, y este aparte de eso bueno, me empezó a generar más interés, y no he

encontrado bien y por tiempo he visto por ahí eh... que estoy, bueno en los grupos precisamente y este... tutoriales, me he metido a Amazon, no he tenido mucho tiempo, pero sí mi interés es pues poder manejar con esta Echo 8 este... un poquito más, de más aplicaciones de casa inteligente. También por ahí tenemos eh... un zaguán eléctrico y he estado viendo para... para, pero bueno hay que adquirir también varios este... artículos complementarios a Alexa para poder ya este... operar esta casa inteligente ¿no? Entonces esto es lo principalmente lo que... lo que comencé o por lo que comencé a adquirir estos dispositivos Alexa.

B: Oh y ¿cómo aprendió a utilizarla?

D: Eh... por tutoriales, eh... por grupos en donde me empezaron a decir ¿no? algunas dudas, precisamente ahí creo que fue eh... comentaste ¿no? de esta investigación

B: Sí

D: Y este... de esa manera y bueno, este... echándole ahí de los tutoriales y algunas instrucciones te digo que me he metido dentro de la... de la esta página de Alexa, bueno, la aplicación de Alexa este... ves que tiene un apartado como para, para este... creo que es *leonesh* o algo así, este... la otra vez lo vi y ahí vienen algunas... algunas cuestiones de Alexa, entonces, y después de esto ya adquirimos otros dos, otros dos dispositivos de Alexa y este... bueno pues los tienen mis hijos en sus cuartos y bueno nos han permitido en esta parte, por ejemplo en el caso de... de uno de mis hijos ¿no? Que le gu... se duerme con la luz encendida porque pues de repente tiene miedo, está chico y este, bueno yo ahí desde mi cuarto apago su luz ¿no? O sea, hacemos esa, esa función entonces este... fui buscando en internet información y ya comencé a ver estas... las rutinas, empecé a ver lo de las rutinas ahí mismo en la aplicación de Alexa, este... la ayuda es como he ido buscando eh... aprender a utilizarla, mhm.

B: Entonces ¿cuánto tiempo lleva con... con Alexa?

D: Eh, yo llevo, o sea, te digo, yo la conocí hace tres años más o menos por mi hija pero no le di importancia y cuando yo empecé ya con las Alexas tiene dos años más o menos.

B: Ok. Y ¿qué lugar, bueno dice que está en los cuartos de sus hijos pero en qué otros lugares están distribui... cuántas Alexas tiene y en dónde las tiene distribuidas?

D: Tenemos... a ver, 'perame, una, dos, tres, cuatro, cinco, cinco Echo 3, bueno con la primera ... la primera de mi hija este, una de ellas y... emh, y la sexta es la de la pantalla es Echo 8.

B: Ok

D: Pues ahí tenemos seis Alexas. ¡Ah! Y eh... cuatro en los... tenemos cuatro cuartos, cuatro habitaciones ahí están cuatro, una en la cocina y una en la, la parte de... que es sala comedor.

B: Ok. Y ¿en qué situaciones las llega a utilizar más? ¿para qué tareas?

D: Este... te digo la principal tarea es el control de la, de las luces. Con este... con esta idea hacer, este como se llama, como tipo escenarios, por ejemplo, en el cuarto de mi hijo ya compré y estamos aplicando las luces de colores y este... pero bueno, en los otros cuartos, bueno, todavía no he comprado las de colores porque están más caras este... pero bueno esa es la idea de ir comprando los... las luces de colores e ir generando ambientes. Propiamente como luces, como sonido este... digo para concentrarse, para dormirse ¿no? para despertarse sobre todo ahorita mi... mi esposa que no le agarraba mucho cariño, bueno ahorita ya... ya se está adaptando

B: Familiarizando

D: Ya este... ya este... usa la arma, te decía la lista de compras ¿no? y este... eh... los niños el Echo 8 utilizan algunas veces para entretenimiento más que nada pero muchas veces para resolver dudas o hacer algunas tareas, este... le piden información a Alexa y bueno ya se las contesta o en este caso la Echo 8 este... pues pueden ver videos ¿no? tutoriales, no sé etcétera para y... apoyarse en las labores escolares.

B: Y ¿en qué momento del día la utilizan más?

D: Este... por la tarde y en la noche que es cuando hay que encender luces, apagar luces, ¿no? por ejemplo, este... me ha pasado mucho mucho este... nos dormimos, tiene dos pisos la casa, entons ya nos dormimos y dejamos prendidas las de abajo, las luces de abajo, y bueno, ya este... le mandamos desde la habitación master que tenemos control, todas las tengo enlazada a una sola cuenta que es la master y este, ya de ahí vamos controlando ¿no? A veces en la noche nos damos cuenta que quedaron las luces encendidas pues ya damos la orden de que apague todas las luces y ya se apagan todas.

B: Y bueno, por otro lado, algunos usuarios nos han comentado que cuando interactúan con Alexa olvidan, por algún momento, que están interactuando con un dispositivo ¿usted qué piensa al respecto?

D: Ah...¿cómo si fuera parte de... una persona o?

B: Ajá sí, como si fuera parte de... un integrante más o que sí es un asistente, pero no... no es solo la bocina sino ya... como algo etéreo... no sé.

D: Sí... este... eh... digo lo hemos experimentado (ríe) ¿no? O sea, de repente, eh... por ejemplo en una ocasión, bueno, para mi hijo, por ejemplo, le cambié el... la voz de mando, este... es Echo en lugar de Alexa, entonces, este... de repente desde ahí empezaron... empiezan los... o mi esposa entra a su cuarto y habla con Alexa no con Echo y a veces, este... en una ocasión salimos de viaje y bueno, pues en el hotel evidentemente no hay Alexa (ríe) y así como... y el pensar ¿no? que... que no estás en una... en una... en un ambiente controlado por el dispositivo ¿no? más que nada no como tanto un dispositivo, sino como una herramienta que... que ya ha sustituido funciones... este de nosotros ¿no? como el encender la luz, por ejemplo lo tenemos aplicado en la... en la cocina, yo tengo todavía por... por cuestiones técnicas, no lo aplico en la estufa y todo, en horno de microondas que esa es la idea ¿no? pero este... eh... hay... nos apoya para encender la campana de la estufa cuando estamos cocinando entonces sí ya se ha hecho como algo... como una... como una asistente realmente ¿no? creo que esa es la idea de Alexa y sí lo hemos más que como un aparato que como un asistente ¿no? también lo tenemos conectado en la parte de la pecera, tenemos una pecera y nos ayuda ¿no? nos recuerda, nos abre ahí... digo, todavía no le he programado rutinas porque sé que puedo programar rutinas para que se encienda sola por la mañana... pero eh... sí ósea ya es parte de, inclusive como lo comentaba por ahí alguna vez eh... los niños ¿no? como que de repente empezaron a pensar que había otra persona más ahí (ríe) apoyando a estas... a estos comandos ¿no?

B: Ah, ya ya ya, o sea que había una personita dentro ¿no?

D: Ajá, exactamente.

B: Oh ya. Y bueno ¿usted está satisfecho con el servicio que brinda Alexa?

D: Eh... sí, o sea sí nos ha dado bastante utilidad, eh te decía ¿no? esto de a veces no desplazarte o tener que desplazarte para apagar una luz olvidada, eh... o el hecho de que vas entrando con tu mando de voz tienes que esperarte hasta llegar al... al apagador, ya das la

orden y se prenden las...las este... las luces por eso te decía se usa más en la noche y este... aparte, eh... la parte del entretenimiento ¿no? y la parte del apoyo de las actividades de en las que bueno, en lugar de estar encendiendo el radio y buscandole ahí la... la estación este, pues es mucho más fácil ¿no? la hemos tenido muy bien pero la única queja es que de repente eh... empezó una temporada en la que tenía muchas fallas, muchas fallas de conexión, este... yo creo que fue a finales del año pasado y a principios de este... este... en el que bueno pues inclusive yo empecé a... este... clausurar para que se habilite, por ejemplo con los apagadores con Diurex, entonces cuando nos enfrentamos a estos problemas pues este... tuve que quitar los Diurex y eso ha hecho que de repente no se quede... o sea, algunas personas pues se les olvidan y apagan ¿no? por ejemplo las luces, pues estás grítele y grítele exacto no... no este... enciende la luz, desenchufa el enchufe inteligente, o sea, han sido ciertas cosas operativas pero sobre todo se sufre eh... o sea, hemos sufrido en esos momentos en los que el... la conexión... yo revisaba conexión o sea todos mis demás positivos... dispositivos, el teléfono, la laptop estaban bien conectados y Alexa era la única que tenía problemas. Entonces sí, sí estamos satisfechos con la parte operativa pero esta parte técnica que ha mostrado problemas pues sí nos ha dejado ahí con ese... esta... pequeña reserva ¿no? de decir “estoy contento al cien por ciento”. Si vamos a calificar digamos que un ochenta y cinco, ochenta y seis por ciento estamos satisfechos.

B: Bien. Y respecto a su relación ¿cómo se ha desarrollado este... su relación... su relación con Alexa?

D: Eh... pues...

B: En lo... en lo... afectivo, ajá

D: Sí sí, es lo que te iba. Este pues... Digamos que, digo, creo que por mi perfil profesional (ríe) como soy el maestro no me pierdo tanto pero sí ha habido esta parte con mi familia ¿no? por ejemplo tengo ahí una rutina en la que este... le puse datos míos ¿no? y le pregunto a Alexa y los niños así como que “¡Ahhh!” Yo aparezco como el más inteligente de la familia y eso ha hecho una relación este... bonita y te digo no en lo personal porque yo todavía tengo es consciencia pero en lo familiar sí porque les ha ayudado a ellos... son muy dados a tomar como pasatiempo entonces juegan este... todos los juegos de “quineitor” o... el... que adivina los personajes, entonces ya ellos se sienten mucho más cómodos, de hecho también, por ejemplo en la pantalla del 8, Echo 8, este... mis hijos pues ya generaron esa relación de

“Ay, ya es hora de poder ver videos” y se sientan a ver videos y ya de repente están ahí tranquilos, generalmente nos apoya mucho, este... la parte sentimental digo en la hora de la comida ponemos comida de... digo música para comer ¿no? entonces eso nos va generando bastantes cosas. Me agrada mucho, por ejemplo la alarma ¿no? que la rutina que puse de alarma me dice la... el clima, la hora y este... eh... y me recuerda algunas, le puse ahí que me ponga los recordatorios especiales para esas fechas y este... pues ya me acuerda de algunas cosas ¿no? eso es algo que me... me ha dado una relación así como personal de que ya... Por ejemplo, deje ya las alarmas del celular, las alarmas de relojes y estoy muy a gusto ¿no? entonces ya... es así. Lo que por ejemplo nosotros tuvimos una amistad, una visita que... una niña de esa visi... de esas visitas se llamaba Alexa (ríe) se llama Alexa y entonces era un... un cotorreo ¿no? o sea muy... muy bonito en cierto momento porque estábamos así como ¿”A quién le hablas, a la niña (ríe) o Alexa, al dispositivo?” Eh... pero sí, ha sido una situación divertida.

B: Divertida

D: Sí.

B: Y na... bueno, nada más para saber como ¿qué edad tienen sus hijos, bueno de qué a qué edad tienen sus hijos? Nada más para tener como dato

D: Eh... tengo cuatro, eh... la mayor tiene 21, la otra tiene 18, el otro... la otra tiene 10 y el último tiene 8... 7, perdón. Siente

B: Entonces, los que interactúan más con Alexa para el entretenimiento ¿son las últimas dos?

D: Sí, el de... la de

B: La de 10 y la de 7

D: Ajá, exactamente.

B: Ah... vale. Eh... y bueno, ¿usted ha llegado a utilizar como fórmulas sociales, es decir, como palabras como “por favor”, “gracias” a Alexa?

D: No. No, no las hemos... este... hemos platicado, pero no las hemos este... utilizado o bueno, no sé, no se están utilizando

B: ¿Y las pláticas de qué son?

D: ¿Con Alexa?

B: Ajá

D: Eh... este, bueno principalmente es ponerla para la música. Perdón por la interrupción, el sonido (ríe)

B: Sí

D: La basura. Este... principalmente pues, son... música, juegos, como *Akinator*, creo que habla de que es presidente, algo así, otro como de Simón Dice, algo así, este... además este, te digo, buscar eh... algún dato curioso ¿no? datos curiosos, o este... datos científicos, ¿sí? A veces sí le preguntamos, por ejemplo, cuando mis hijos, este... me llegan a preguntar “¿Oye, no sé, capital de Francia?” Ah, pues pregúntale a Alexa, o sea, ya vi esa relación de decirle “Bueno, no lo sé yo, pregúntalo con Alexa” y ellos ya se están habituando a preguntar, entonces es más o menos simple la interacción, te digo, la que le pregunta. O sea, no hay... sé que hay, ahí *skills* y este... eh... pues esta aparte de interacción en la que le puedes decir “Me siento triste”... ¡ah, sí es cierto! Alguna vez, cuando empezamos ya a... adecuarnos eh... empezaron a pedir chistes, ¿no? Se le pedían chistes eh... mi... mi hija la de 17, 18 años, este... comenzaba a decir como a decirle “te quiero Alexa”, o sea, hacer esas expresiones como de sentimientos y veíamos que era lo que contestaba Alexa. Digo... últimas veces, como que, y entramos a la escuela, el trabajo y todo eso entonces hemos perdido eso pero cuando estábamos aquí por la pandemia era mucho esas pláticas, por así decirlo. Sentimientos y reacciones

B: Ok. Y... ya para ir terminando ¿usted cómo visualiza el futuro de Alexa? En el tema de las relaciones o el futuro de Alexa en general

D: Eh... pues, lo veo limitado hoy. Lo veo limitado porque sí he visto la par... en el Facebook, en otras páginas pues que queremos hacer muchas cosas ¿no? Por ahí vi un comentario de que este... si conocíamos algún *skill* o si se conocía alguna *skill* de... para que Alexa lleve mi diario ¿no? mi diario personal y creo que todavía no existe, este... bueno hasta donde he visto creo que aún no existe un *skill* como tal pero la veo muy eh... en un futuro muy integral, vaya, o de integrarla mucho a la vida ¿no? porque también estuve... he estado, ahí sí no he tenido suerte eh... pero he tratado de meterla para que encienda las computadoras, obviamente para que las apague y todas estas rutinas pues creo que... que en el futuro van a ser muy importantes para la vida humana, para nosotros va a poder recordar muchas cosas ¿no? o, sea en vez de estar teniendo recaditos eh... los dispositivos de Alexa creo que nos van a dar mucha... mucha información oportuna ¿no? este... bueno, por ejemplo, también

mucho sobre las noticias ¿no? este... eso también lo ocupo eso de pedirle que en las mañanas nos lea las noticias ¿no? las noticias, los titulares más... más importantes y este... te digo, yo veo un futuro bastante bueno en el sentido que como herramienta de vida este... nos va ayudar mucho a las relaciones porque pues nos va a evitar muchos contratiempos ¿no? (ríe) Este... y... además, ah, ese... esa... esa parte sí te la quiero comentar, este... con la pantalla ves que tiene integrada la cámara entonces me ha servido, o en una ocasión salí de viaje y este... y... la dejé acomodada de tal manera que estábamos monitoreando la casa ¿no? este... por eso después con el sistema de circuito cerrado trataba de interactuar, no lo he logrado pero la cámara de la Echo 8 este... sí al estuve utilizando para... para monitoreo de la casa y eh... por ejemplo en las mañanas que yo tenía, ahí, teníamos un horario difícil, este... por los niños porque tengo que llevar al trabajo a mi mujer y regreso y me los llevo a la escuela, en ese inter, este... nos comunica... se comunicaban los niños con nosotros por medio de la Echo 8, este... a mi celular porque lo tengo en todos los celulares, o sea cada quien tiene a un... APP de Alexa y encantos los niños, este, cualquier... una vez se me olvidó dejar... dejé ahí el horno, perdón en una parrilla, la dejé conectada ¿no? entonces los niños se comunicaron conmigo y este... me ... me dijeron que si la desconectaba y pues... o sea, por seguridad y como ambiente de seguridad familiar, este...creo que ahí... le veo mucha... mucha oportunidad de integración a la parte de la vida humana ¿no? este, te digo por la cámara de repente luego nos enlazamos ¿no? este... haciendo *dropeo*, *dropping* y eso ha hecho una integración con el dispositivo de que ya sabemos que tenemos una comunicación muy... muy rápida y efectiva ¿no? (ríe) También, para despertarlos, a veces (ríe) este... como tienen en sus habitaciones me comunica ¿no? o sea, no es tanto que les ponga la alarma, me comunico en *dropping* y los despierto y ya, contestan y bajan y no ha evitado estar gritando ¿no? y este... te digo, yo le veo un futuro muy prometedor en esta relación familiar, individual... digo, yo creo que la generación que soy todavía no le doy ese sentimiento pero mis hijos sí veo que tienen ese sentimiento ya de apego, su vida se vaya encaminando a una relación directa con este dispositivo ¿no?

B: Ok. Vale, pues muchísimas gracias.

D: No, de que.

Entrevista a Diego Jimenez.

-Ok vamos a empezar, con que nos digas cuál es tu nombre, cuántos años tienes, a qué te dedicas y en donde resides.

-Vale, mi nombre es Diego, Diego Jimenez, vivo en el Estado de México, en Chalco, bueno Valle de Chalco y me dedico... Soy egresado de comunicación y actualmente estoy en el área de recursos humanos, en una empresa, en el área de... bueno, en el cargo de capacitación y desarrollo organizacional.

-Okay, ¿nos puedes hablar acerca de tu primera interacción con Alexa? es decir cómo la conociste, cuáles fueron tus impresiones y cómo aprendiste a utilizarla.

-Sí, pues normalmente ya la había visto anteriormente y recientemente hubo ofertas en el Amazon, Amazon Prime, ¿no? que fueron estos tres días de... bueno dos días de ofertas y una amiga fue la que me dijo “oye animate a comprarla, está a un buen precio” y yo “no, no, no, mucho gasto, para que la voy a ocupar” y pues la termina comprando, justamente ¿no? y ya cuando la recibí, pues prácticamente, la aprendí a usar como todo, con el uso, ¿no? lo primero que hice fue como conectarla, ver si funcionaba bien, todo el rollo y es además la... la vincule a mi spotify, que efectivamente, bueno, para saber cómo vincularlo ahí si ocupé ayuda de Alexa, también, le pregunté que cómo lo podía vincular y ya me dio como las introducciones, me mandó como una una guía a mi teléfono en la misma aplicación me iba guiando.

-Okay, y ¿cuántas Alexas tienes?

-Solamente una.

- ¿y en donde la tienen?

-Está en la cocina en tu cocina.

-En tú cocina. Okay, ¿y por qué decidiste ponerla en ese lugar?

-Porque... para que sea de uso compartido de toda la familia. ¿no? digo, si la tuviera en mi cuarto, pues lo ocuparía solo yo, pero pues de repente igual cuando vienen visitas, o demás quieren poner música o algo por el estilo, pues están interactuando con ella.

-Okay, ¿En qué situaciones utilizas más Alexa y en qué momento del día?

-Normalmente siempre lo ocupo, bueno, yo en las noches, que cuando llego de trabajar o los fines de semana no estoy en casa normalmente siempre es para conectarla con spotify y poner como alguna música y demás o también le he preguntado últimamente sobre noticias, si hay alguna tendencia actualmente, más que nada para eso,

-¿Entonces la utilizas más para música?

-Sí, si, si, y sobre todo digo, es una función de bocina, ahorita, más que nada, sin embargo lo que quiero comprar es como los focos inteligentes y ver, conectarlo. Ese tipo de cosillas.

-Okay, bueno, algunos usuarios nos han comentado que cuando interactúan con Alexa olvidan que es un dispositivo del todo ¿Qué opinas al respecto?.

-No yo, no, yo pensaría como, bueno, hasta ahorita sigo consciente que es un dispositivo sin embargo, a lo mejor donde puedes tocar y justamente esta parte que olvidamos que es un dispositivo es que de repente tienes que le tienes que dar instrucciones muy específicas para lo que quieres ¿no? me ha pasado mucho que le pregunto algo y no lo busca, o no lo hace y se lo digo de otra forma y es cuando ya lo hace, vaya, donde supongo que a lo mejor ahí es cuando se pierde un poquito él o creemos más bien que puede entendernos a todos, todo tipo de lenguaje y la realidad es que a lo mejor necesita cosas muy específicas.

-Entonces ¿cuánto tiempo llevas utilizando Alexa?

-Ahorita, dos meses, no, sí, no, un mes, un mes.

-¿Un mes? ah, bien, entonces es muy nueva tu relación con Alexa.

-Sí, anteriormente la había ocupado como en casa de un familiar, pues si era lo mismo ¿no? lo único que me desespera del dispositivo es que justo eso, de repente no no te hace caso, le tienes que hablar como dos o tres veces para que te escuche, porque según no entiende.

-Y bueno, en este caso, ¿Tú llegas a utilizar fórmulas sociales? es decir como palabras como por favor, gracias, como que te hablan de tener una relación cordial, o un lenguaje cordial con ella.

-No, no, nunca lo he hecho.

-O sea, nada más la relación o el lenguaje es la indicación y hasta ahí.

-Exactamente, a veces como muy chistoso porque cuando no me hace caso, cosas así es como “Ah, ya, bye Alexa, ya cállate” y empieza a escucharte ya ¿no? a lo mejor como en el son de broma, ¿no? una interacción como... justo como si fuera una persona ¿no?

-Okay, ¿y está satisfecho con el servicio que brinda Alexa?

-Hasta ahora sí, digo, lo único que no me gusta es eso que no te hace caso o también, bueno, no sé si pasa muy seguido pero comentaba con un compañero del trabajo

que como la voz femenina de repente también hace menos caso a que a una voz más gruesa, bueno a lo mejor no tanto que sea una voz femenina, sino una voz más como aguda, más delgada, como que y a una voz más gruesa ya le hace un poco más de caso, porque él me comentaba que su esposa de repente le habla es igual como que la ignora, y ya es hasta que

mi compañero le dice haz esto y hace enseguida, entonces no sé a qué se deba, si es como el volumen de voz y es como tan bien es algo por ahí que esté fallando ¿no?

-¿Entonces las voces más gruesas son las que Alexa identifica más rápido que las...?

-Sí, yo siento que sí, porque por ejemplo también en mi voz es muy delgada muy, muy aguda, entonces de repente estando en la cocina estoy con mi hermano y le hablo como que también me ignora, pero justo no sé si es también por mi voz, porque hablo muy bajo de repente, ya cuando mi hermano le habla en seguida pone la canción o reproduce lo que le estamos pidiendo

-Eso es algo interesante, y bueno, ¿hasta ahora cómo se ha desarrollado tu relación con Alexa y cómo te sientes cuando interactúas con ella?

-Pues se me hace muy padre que por el comando de puedes hacer muchas cosas, que ya lo veíamos desde el dispositivos ¿no? cualquier tablet o smartphone, hay más, creo que es muy práctico hacerlo por voz a tener que estar como picándole, que digo tampoco es gran ciencia pero si te hace más... de repente hay ciertas tareas que las hacen más sencillas ¿no? como el hecho de decir “oye Alexa, ponme 2 minutos de cronómetro” ¿no? o estoy preparando algo y me cuenta los minutos.

-Y bueno ¿tú consideras que Alexa pueda sustituir una compañía?

-No, yo creo que no.

-¿No? ¿Por qué?

-Porque no es lo mismo un dispositivo o algo electrónico a algo pues más tangible ¿no? o sea, entiendo la parte que puedes interactuar con ella, preguntarle cosas, lo que este diciendo, pero creo que al final siempre hace falta esta parte tangible ¿no? es parte del contacto humano físico, ya lo veíamos en la pandemia, que al estar encerrados y alejados de todos y aunque

estábamos conectados por Zoom, realmente no sé sustituya al final tampoco la... la compañía.

-¿Entonces tú piensas que Alexa es muy difícil que llegue a fortalecer una convivencia? o sea, por ejemplo; cuando tú la utilizas en colectivo con demás personas pues simplemente no se integra a la conversación sino que nada más ambiental el espacio?

-Exacto sí, o sea, creo que es justamente es una parte que puede ser un factor, para justamente ambientar un momento agradable con las demás personas, pero te cuento; cuando viene a familia es como que le están hablando ¿no? “pon tal canción” “y haz esto” o “Alexa cuentanos un chiste” ¿no? y entonces cuando lo empieza a contar es como de jaja ja, jiji ji, pero justo, si uno no le habla ella no es parte de o si está desconectada realmente tampoco es que influya mucho en que sea una buena compañía o no.

-Si, o sea, ella pues se activa pues hasta que uno la busque ¿no? Bueno, ya para ir cerrando ¿cómo visualizas el futuro de Alexa respecto a las relaciones o el futuro de Alexa en general, pues creo que es esta tomando mucha importancia la parte de los hogares inteligentes ¿no? y creo que no tardamos tanto tiempo en realmente esto también sea parte del día a día, que con cualquier indicación o orden podamos encender la canción ¿no? o sea, que a lo mejor dejen de existir ciertas cosas para ir evolucionando a más ¿no? como todo y siento que su futuro va más enfocado a crear lugares inteligentes y que justamente se vayan adaptando a la vida y necesidades de nuestras personas futuras, en vez de las que estamos aquí ¿verdad? pero...

-Entonces tú ves muy lejano que Alexa llegue a ser tan indispensable como los teléfonos? los celulares.

-Sí, es que yo creo que más que llegue a ser indispensable como justo lo comentas, los teléfonos, creo que más bien ya depende de cada uno de nosotros el uso que le demos y cuán indispensable hagamos que sea parte de nuestra vida ¿no? porque hay gente que no la tiene y es muy feliz o hay gente que no tiene el smartphone más actual y aún así es muy feliz porque nada más para hablar ¿no? o para enviar mensajes, entonces creo que más bien va

enfocado a nosotros mismos, cuánto usó cuando le queremos dar, lo que queremos que haga nosotros, porque digo el hecho de que prenda la televisión, que prenda un foco, que haga alguna otra actividad, lo podemos hacer desde otros dispositivos y tampoco no lo puedes hacer manual, entonces creo Amazon queda más enfocado al hecho de que ya tenga un mejor control de televisión en el que ya no haya interruptores para los focos ¿no? pues que a lo mejor si se vuelve de un gran uso y quiere hacer justamente ya indispensable para vender.

-Entonces ¿para ti Alexa hasta estos momentos no es indispensable osea, si llegases mañana amanece sin Alexa no sentirías un vacío, todo normal?

-Sí, no porque te digo, hasta ahorita lo que hace ella lo puedo hacer con cualquier dispositivo ¿no? puede ser con mi celular, lo puedo hacer con la tablet, con la computadora incluso ¿no? o incluso sin la tecnología si quiero saber las noticias voy y compró el periódico y me entero de las noticias, al final, justo creo que hasta el momento en el que deje de existir ciertas cosas, que yo creo que vamos para largo, es cuando a lo mejor realmente esto va a ser un dispositivo indispensable, pero mí pues, hasta ahora no, no lo creo.

-Okay, bueno eso sería todo, muchas gracias Diego, gracias por tu tiempo.

Entrevista Gerardo Flores

Cuál es su nombre cuántos años tiene a qué se dedica?

Mi nombre es Gerardo Flores Álvarez. Tengo 41 años y soy empleado en una empresa de manufactura.

¿En dónde vive en qué Estado?

Yo vivo en el municipio de Oztolotepec En el Valle de Toluca en el Estado de México

Bueno respecto ya a la tecnología y todos los dispositivos ¿qué tecnologías facilitan su vida cotidiana?

Casualmente yo estoy muy a favor de implementar la tecnología para hacer la casa inteligente. Realmente empezamos a comprar los dispositivos en mayo más o menos, compré una dot 3, luego como a los 15 días compré una dot 4 y las tuve así como 15 días, después empecé a comprar los focos inteligentes, también hubo por ahí una promoción y compré tres focos, un enchufe y un socket, principalmente porque mi esposa padece una enfermedad que es artritis reumatoide entonces ella muchas veces tiene su movilidad comprometida, entonces muchas veces yo le decía que para mí es preferible que tú enciendas las luces, controles ciertos aspectos de la casa con la voz, o sea que ya no tengas que esforzarte en caminar, ¿por qué? porque a veces yo trabajo de noche y ella se queda solita, que no tengas que caminar hasta la pago encender el foco y luego de ahí ir al baño, entonces lo que hacemos es que puedes pedir que una de las luces la deje en rojo durante la noche y puedes caminar sin que te afecte y desvíe, no es una luz que te deslumbra en las noches porque a veces muchas veces te despiertas te levantas y el hecho de ir caminando así te deslumbran, te cuesta trabajo adaptarte a la completa oscuridad, a de repente una luz brillante.

Otra cosa que hacemos ahorita es que yo estoy en otra ubicación entonces ella tiene, desgraciadamente por temas de salud tiene otra condición se le desarrolló cataratas en los ojos, entonces ella me explica cómo yo veo como cuando se empaña el vidrio del carro, distingo colores pero no distingo a detalle, entonces qué es lo que pasa no puede escribir, no me puede mandar un whats, recientemente digo yo la verdad no soy muy experto en el ambiente de Alexa qué es todo lo que me puede permitir, recientemente descubrimos que ella puede pedirle Alexa que me marque a mí ya sea mi teléfono personal o al de lugar de trabajo entonces ya le enseñé, mira sabes que dile a la bocina que me marque y ella me marca, igual también descubrimos cómo es que ella puede incluso mandarme mensajes de voz a través de

la bocina, entonces de repente a veces en lugar de marcarme tenemos una conversación rápida o me manda un recordatorio de oye no olvides pasar por una medicina no olvides pasar por una compra y ya me manda los audios, yo a veces cuando no puedo mandar audio porque estoy obviamente en un ambiente ruidoso se lo escribo en texto desde la misma aplicación, se lo mando y ya la bocina lee el mensaje, no le reproduce el audio sino le lee el mensaje.

Hasta ahorita es lo que hemos empezado aplicar, son usos muy básicos más allá de poner música, poner un audio libro, que son como los usos más comunes los más básicos, controlar las luces estamos pensando en comprar controles para unas persianas, este, algunos controles para wi-fi, para ventilador de techo, cosas así para seguirla como aprovechando ¿no? igual en algún momento estoy pensando en cambiar las chapas de las puertas por chapas digitales, por chapas inteligentes y ya vimos que igual a través de la bocina podemos abrir, cerrar, pues diferentes usos ¿no?.

Entonces todo fue a causa de que su condición de salud es importante y tratamos de facilitar las cosas para que ella pueda en cualquier momento estando sola, pueda controlar la casa, realmente yo estoy muy en pro de la tecnología a ella le cuesta trabajo, no es como muy fan, incluso si yo pudiera no tener celular pero sé que por el trabajo debo tenerlo. Empiezo a entender parte de esta tecnología de lo que llamamos remota, empiezo encontrarle un oso muy práctico y que realmente se adapta a mi condición entonces así es como empezamos a meternos en esto realmente compramos los dispositivos en mayo creo que ya tenemos en total cuatro focos inteligentes, un control wi-fi, el socket y un enchufe, es lo que hasta ahorita tengo y con esto pues vamos adaptándonos.

¿Por qué eligió Alexa en no otros asistentes?

Si la otra marca ¿no? Fíjate que no tengo nada en contra de la otra marca, nunca le ha usado la verdad y en cuanto asistentes. En algún momento hace muchos años tuve un Chromecast qué era como para hacer, poder enviar contenido digital del teléfono a una pantalla que no era smart, pero me daba muchos problemas porque, ¿qué pasa si me cambiaba de modem? hay que volverlos a configurar, pero era muy engorroso o de repente estaba reproduciendo algo en mi teléfono y tantito que se estabilizara la red perdía la conexión, o sea cambie otra marca de ese tipo de dispositivo puse un Roku. No creo que haya sido consciente la decisión, así como "ay Google falla", la verdad no, te soy honesto, he comprado mis dispositivos de Alexa a muy bajos precios, he aprovechado cuando hay promociones, realmente la primer

bocina creo que si la compré como en \$800 y después cuando se vinieron el hotsale aproveche y compre la otra creo que \$300 la pague en efectivo en Oxxo, o sea fue como promociones y es así como las he ido comprando y de hecho de Google no es visto como esas promociones, realmente no, es más desconozco, ni siquiera sé cómo se llama en si el dispositivo y cuántos tipos hay de lo que es Alexa pues sí ya me di cuenta que esta la dot 3 la dot 4 está la cuatro qué es una redondita más grande, la estudio o sea las que tienen las pantallas la eco 5 la de 8 la de 10 y hay infinidad, digo desgraciadamente uno quisiera comprar más cosas pero siempre el ir invirtiendo en ese tipo de dispositivos significa un gasto que no siempre está presupuestado, por eso estoy empezando así como aprovechar las promociones, bueno es lo que estoy diciendo, los próximos que compre los voy a comprar en el buen fin hace unos días en Steren había una promoción que no la pude aprovechar eran dos dot 4, ya fueran focos o enchufes estaba en un súper precio como a \$1500 desgraciadamente no la puedo aprovechar, pero siento que con esto me dejé llevar más por el precio que por otra cosa y me ha resultado muy práctico entonces veo muy difícil cambiarme de asistente.

La siguiente pregunta es ¿cómo conoció Alexa? ¿Cuáles fueron sus primeras impresiones y cómo aprendió a utilizarla?

Okay es que conocí Alexa porque igual un familiar, bueno es mi concuño, él compró una y fíjate bien curioso ¿no? porque él una vez fue a visitar a alguien y vio que tenían una Alexa y le dio curiosidad, pero realmente ellos la ocupan tanto la persona como a la que él vio como mi concuño solo la ocupan para música, nada más, entonces ya empecé yo como a se ve bonita la bocina, o sea para fresear y pedirle las canciones, la verdad, porque desconocía todas las cualidades que el asistente tienes o todas las funciones que se le pueden pedir. Empecé cómo investigar, cuando estaba como por comprarla y la verdad te digo suena de risa esto, Tik tok nos ha abierto como un panorama distinto de cómo acercarte a las marcas, cómo los mismos usuarios graban videos y te dicen ah mira, he visto gente que llega saluda a la bocina y no manches, les prende la computadora les pone luces de colores, les hace o sea toda una ambientación ya después vi, a es con rutinas, este fui aprendiendo eso ah es con rutinas okay entonces, este fíjate es muy curioso, digo yo opte por Alexa y opte por Steren en cuanto a los accesorios he visto que muchas marcas tienen pero también se me hizo algo elegir Steren por qué okay no hay internet o la bocina algo le pasó, ya vi que desde el mismo celular con la aplicación de Steren igual los puedo controlar, a la mejor es un poquito más de estarle

picando del teléfono ¿no? pero lo puedes hacer y entonces dije ay qué tal si no puedo si compro otra marca y ya no lo puedo controlar o agregar a la cuenta de este de no algo así, porque digo me pasó y es así como un paso un caso particular, aquí en la zona yo tengo servicio de Telmex entonces aquí en la zona hubo unos días en el que me quedé sin servicio pero como el módem estaba encendido finalmente los focos estaban enlazados wi-fi al módem yo llegaba y me conectaba al módem con el teléfono y por medio de eso yo podía controlar prender y apagar las luces, ajustar los colores la intensidad y todo. Entonces dije ah no pues ya la hice así le sigo con esa marca pero la verdad es que ya después te digo fui viendo hasta los mismos tik Toks de steren en dónde he visto todas las posibilidades que hay que son muy muy amplias y hasta incluso pues moviéndole a la aplicación de Steren hay infinidad de dispositivos, o sea ya ves que también hasta los mismos apagadores se pueden volver inteligentes ¿no?, incluso ya son touch ya ni siquiera ponte botoncito ya están como más estéticos pero así es cómo ha ido aprendiendo la verdad es que también me puse a ver unos videos de YouTube en dónde te enseñan cosas muy básicos, como el radio el chiste poner música y cómo configurar el dispositivo, he Hecho algunas rutinas pequeñas, porque los dispositivos son limitados y son principalmente como iluminación y no como accesorio, pero ya he visto que a lo mejor voy a empezar a conseguir las tiras de led porque ya me ayuda mejor a la ambientación durante la noche o ciertas cosas, pero pues la verdad es que moviéndole un poquito al dispositivo a la aplicación es como también le he ido aprendiendo

En qué lugares de su casa está Alexa?

Tengo una en la estancia en dónde está el mueblecito de la computadora y tengo la dot 4, en cada recámara tengo una dot 3 son todas las que tengo.

Bueno algunos usuarios nos han contado que al momento de interactuar con la misma Alexa olvidan que están interactuando con una con un dispositivo ¿usted qué opina, considera que qué traspaso esa relación ya no es dispositivo si no es otro entró otra cosa?

No bueno digo en mi caso particular y mi esposa que somos los que lo usamos no, estamos muy claros que estas hablándole a un dispositivo, incluso a veces yo sé que es muy fluida la comunicación con el dispositivo y la persona, pero hay ocasiones en las que no te entiende al 100% sabemos qué es autodidacta, qué va aprendiendo de ti y de tus hábitos, eso lo tenemos muy claro, pero siempre siempre hemos sido muy claro que es un dispositivo, no es como que yo le diga a mi esposa oye préstame la luz ¿no?, no yo no lo siento así tan para

humanizar al asistente, o sea si me queda claro que la tecnología o la inteligencia artificial que maneja esta tecnología está muy avanzada porque realmente o sea te entiende si no al 100% un 90% y algo por ciento o sea es muy precisa, a veces es más si no estoy bien direccionadas a la bocina y no me alcanza a escuchar es cuando no ejecuta las acciones o le dicto un mensaje y lo transcribe tal vez mal, pero no, realmente nosotros tenemos muy presente qué es un dispositivo al que le estás hablando, es algo digital vamos no es otra persona como tal.

Y bueno a partir de mayo hasta la fecha ¿cómo se ha desarrollado su relación con Alexa y cómo se ha sentido cuándo interactúa con ella, ha sentido si le evoca emociones?

No, siento que dándole contexto a lo que le decíamos hace un minuto yo sé que es un dispositivo o sea muchas veces la tecnología se vuelve un mal necesario, o sea porque ya es mucha la comunidad, los días que estuve sin servicio de internet yo no le podía pedir la música, no podía así como poner el radio porque yo en las mañanas que estoy acá quiero escuchar las noticias y no le podía pedir que me pusiera las noticias porque no había servicio de internet, tal vez es una de las cosas que yo veo, o sea no hay internet no tienes nada es como no tenerla desgraciadamente, no me genera ninguna emoción hacia el dispositivo más que haya de apreciar la utilidad que tiene, pero no me siento iron man Jarvis jamás va haber una relación de amistad por mucho que el dispositivo me puede entender y conocer y reconocer mis hábitos, ya sea de las rutinas o qué programe yo las rutinas para que sean todas automáticas a partir de ciertos horarios, o que ejecute que apague que haga, o sea es algo que yo estoy programando, es como la computadora la computadora aquí yo la tengo pero esa no hace nada si yo no le indicó que lo haga, a lo mejor si puedes hacer programas, si puedes correr alguna aplicación pero alguien tiene que hacerlo y ya nada más tú le encuentras la utilidad y ella te hace y te ejecuta las acciones pero no definitivamente yo nada más, más allá de apreciar el dispositivo qué es útil no tengo ningún otro sentimiento o afecto hacia el dispositivo o asistente

Dejando de lado respecto la forma de comunicarse con Alexa ¿usted ha llegado a pedirle las cosas con palabras con fórmulas sociales que en este caso serían por favor gracias, ser un poco cortés con ella o simplemente es la indicación y ya?

No creo que es la indicación nada más y ya, tal vez cuando yo empezaba a pedir las cosas de repente cuando ya te dice oye te gustaría que hiciera esto o que dijera lo otro o etcétera,

tal vez al inicio si le contestaba sí por favor, pero después me di cuenta que diciéndole sí o no igual ejecuta, entonces dejas de ser como tan propio en la forma de hablarle al dispositivo porque se entiende qué es el dispositivo, o sea yo creo que por ejemplo en este caso vamos estamos como face tu face por así decirlo porque yo los veo y ustedes a mí pero en el caso de que fuera una conferencia telefónica donde yo voy manejando y no los veo, este si se distingue cuando estás hablando con una persona ¿por qué? porque la persona te responde a la mejor conforme vas hablando y con Alexa no, tú primero le hablas ella te responde y después termina de hablar y esperar tu respuesta y así se hace la interacción es muy mecánica. Con una persona no, es como lo hago ahorita contigo o sea yo te voy dando mi idea te voy expresando lo que siento y tú puedes ir entendiendo y me das la confirmación sí es correcto sí entiendo él porque. Esa es la relación humana de comunicación que ya sea el face to face, estamos en vivo aquí en la misma habitación o estamos haciendo ahora con la videollamada que es también ya como lo que está más actual por los temas de covid que se viven desde hace 2 años, ya fuera una llamada telefónica que eso lo hemos hecho desde 50 años atrás casi, lo entendemos de esa manera ¿no? Entonces con la bocina hubo un momento en el inicio que a lo mejor lo hice, me di cuenta que no es necesario, también me di cuenta que si tú le interrumpes mientras te está diciendo alguna de las sentencias o de alguno de los enunciados, ella se detiene y muchas veces pierde el sentido de lo que se está manteniendo en comunicación y tienes que reiniciarlo, porque como la interrumpiste, es tan mecánica que en el momento en que tú le interrumpes ya no sabe qué hacer entonces ahí es donde te das cuenta que sigues hablando con un robot por muy dulce que pueda ser la voz, por muy inteligente que puede ser sigue siendo un robot entonces es lo que decíamos no es Jarvis finalmente es una película, pero cómo se ve la interacción, el te entiende como si fuera otra persona viviendo dentro de una computadora, Alexa no.

¿Cuál cree usted que va a ser el futuro de Alexa?

Yo creo que va, se va adoptar bien sabes, o sea es de risa lo que te digo porque una vez vi un Tik tok donde una persona llega y le pone a su abuelita, abuelita pide tal canción Alexa y te la pone y la abuelita pide música de Agustín Lara yo creo que es algo que a ella le gustaba y se maravilla de ver como la bocina le empieza a reproducir canciones. Entonces dices porque la gente que es mayor que yo o sea mi generación anterior tiene esa capacidad de asombro ante la bocina... ¿no? Ellos tal vez no vivieron toda esta fase de adaptación a las

nuevas tecnologías si les tocó tal vez la televisión, la televisión a color, el teléfono las telecomunicaciones más rudimentarias ¿no? Cuando el teléfono móvil empezaba ni mensajes tenía, ya después vinieron los mensajes de texto en algún momento vinieron los beepers y esas cosas, ellos se adaptaron en medida de lo que necesitaban, pero si no lo necesitaban jamás tuvieron el acercamiento con esa tecnología, pero he llegado a ver cómo a lo mejor mi papá una persona de 82 años trae una iPad para ¡ah me voy al jardín, me voy al patio y estoy viendo contenidos! o sea ya puse YouTube, o estoy viendo las noticias, o ya me puse Netflix o lo que fuera no pero ya se adaptó al hacer cotidiano el uso de una tableta, usando empezó a tener acercamiento con la bocina, no muy bien le agrado se dice ay qué payasada pues ya me acerco y le prendo, él lo ve así, pero por ejemplo en el caso particular de mi esposa él entiende que es muy útil y dice no ustedes sí lo usan, o sea pero dice pero a mí no me gustaría tener una bocina nada más para decirle que me prenda la luz, él lo ve de esa manera. En mi casa bueno aquí digo nosotros no tenemos niños pero si llegando a ver luego luego cuando tenemos visitas se maravillan de como la bocina les entiende oye pon una canción Infantil tal ¿no? a veces piden cosas que ni yo conozco y la bocina entiende perfectamente que es lo que un niño le está pidiendo, la verdad es que los niños hoy en día se adaptan a la tecnología de una forma impresionante ya lo hacen programado, o sea el niño ya con un celular le mueven yo he visto niños que no hablan, porque tengo una sobrina de tres años que apenas empieza a pronunciar los colores, apenas empieza a soltar su lengüita cómo para decir palabras o sea no puede decir YouTube pero ya se da entender que quiere YouTube me prestas el celular me prestas la tablet y le mueve. Ve la imagen de un video que le gusta y ya sabe que si le gusta le da clic lo pone ya lo está viendo, ya se aburrió y empieza a buscar otro. Entonces una niña de 3 años que le cuesta trabajo todavía interactuar con la familia directa ya le mueve al teléfono ya empieza a buscar cosas que quiere ver realmente yo pienso que este tipo de tecnología se va a adapta muy rápido, te repito se vuelve un mal necesario porque muchas veces es algo que dices si no la tengo no pasa nada, o sea si yo no tuviera la bocina pues no pasa de que yo tenga que prender la luz o que compre un botón un dimmer qué es lo que antes teníamos y lo dejé a la mejor en una intensidad más baja y que se quede toda la noche ¿no? ,esté que ponga la mejor un doble socket que tenga un foco rojo, un foco rojo incandescente porque luego los de LED tenía mucho problema como poderlos dimear, tenía que ser incandescentes porque los ahorrativos ni siquiera se podían, se dañaban,

si lo dejo entonces la verdad es que empiezas a hacerte una necesidad de las cosas o sea empieza generar te la necesidad de tener Alexa a los focos inteligentes ya el control de la cortina, ahora quiero esto, ahora quiero que me haga lo otro, o sea ahora pues ya quiero que me controle la tele, o sea ya me voy a comprar el fire stick para pedir el dispositivo que me prenda la tele, que me ponga un programa específico de dicha plataforma, te empiezas a generar la necesidad de cosas que antes pues ni pensaríamos que podríamos pedirle yo me acuerdo que en algún punto las televisiones podías a través de un control presionando el botón de micrófono pedirle que ejecutará tal acción, acciones sencilla, sube el volumen cambiar canal o sea eran cosas como muy básicas ahora ya con estos dispositivos ya le piden o sea ya puedes llegar y casi casi decirle como antes, como vayamos los programas, cariño llegué a la casa, ahora le hablas Alexa llegué a la casa y en serio nada más hace falta que te acerque la cerveza porque se han adaptado tanto estas tecnologías a la vida cotidiana que nosotros como adultos empezamos a encontrar una necesidad, los niños lo van a hacer como con muchísima más naturalidad, tal vez primero en el tema de entretenimiento personal, o sea el poder, ya no necesito que mi mamá esté buscándome las canciones nuevas, ahora ya le pido la bocina que me las ponga, empieza a volverse tan necesario por así decirlo y tenerlo, yo te digo que y lo hemos visto en muchas otras tecnologías llegaron para quedarse o sea llegaron para quedarse porque poco a poco van teniendo más penetración en la sociedad en el sentido de que alcanzan a lugares en donde antes no estaban se vuelven tan populares las cosas, accesorios, me queda claro que hay cosas de costo elevado vamos a hablar de que un foco un solo foco cuesta \$200, cuando con \$200 puedes comprar focos 3 o 4 focos pero cuando empiezas encontrar la utilidad a esos dispositivos es cuando ya haces como el ahorrito, ah pues ya no me voy a los tacos pero pues ya me compró un kit porque digo ha habido promociones de un kit de 3 focos en \$500, ah no pues sí ya me conviene no ya voy como abarcando más cosas, entonces igual nos pasó con otra tecnología igual nos pasó con los celulares y buenos también paso con el Bluetooth que en algún momento todo dijimos eso va a dejar de trabajar porque fallaba mucho se desconectaba, para que lo usáramos, para transferirnos imagines entre los celulares algún archivillo equis, era muy inestable la versión 1.0 ya ahorita no se en cuál vamos, la 7 no tengo idea y ahora puedes transferir archivos muy pesados, una tasa de transferencia muy elevada, muchas de las tecnologías se van adaptando a lo que los usos cotidianos requieren, igual los teléfonos no los primeros teléfonos smart que

ya eran full touch pues eran súper básicos no en aquel entonces estamos hablando de hace 10 años la aplicación de Facebook ¿cómo era no? era súper básica instagram todas las aplicaciones redes sociales que en ese momento habían eran muy básicas, ahora todas te permiten subir short estilo Tik tok, Youtube, Facebook, todas te permiten hacer eso antes por ejemplo, cuando tú querías hacer una denuncia de algo, era un problema porque tenías que ir en primera ante una instancia llegar levantar tu queja darle seguimiento al caso se quedaba en el tintero en algún momento porque ya no le daban esa importancia ahora es bien fácil agarrar el celular y empezar a transmitir en vivo cualquier situación, o sea el cómo se puede llegar a viralizar un contenido ¿no? bueno o malo porque eso desgraciadamente pues no hay un control como hemos visto por ejemplo a niños golpeando a otros niños en su escuela y eso se vuelve muy viral haciendo le dices c*** deja de grabar y separa ¿no? y también puedes empezar a denunciar abusos de autoridad yo lo he llegado a ver por ejemplo, gente que luego va circulando, me sacó un caso yo creo que es un poco conocido, en donde dos personas interceptan a alguien más en circuito interior, una persona mayor y se empiezan a poner todos locos a quererles hacer algo y ni media semana ya habían dado con quiénes eran. Sí eso hubiera sido hace 15 años nunca los hubieran encontrado, no hubiera pasado ¿no? yo creo que la tecnología al mente nos ayuda si de repente te quedas pensando en qué momento va a ser como las películas que el teléfono me va a controlar a mí ¿por qué? porque avanza muy rápido antes lo soñábamos lo veíamos en televisión que eran los programas y de repente ya es realidad, o sea de repente ya la convivencia con nuestros dispositivos electrónicos se vuelve algo impresionante, a veces pudiéramos llegar a pensar que nos entienden más que personas con las que convivimos constantemente ¿por qué? porque se adaptan a nuestros hábitos tú mismo lo estás indicando qué son las cosas que si quieres que no quieres o sea en alguna conversación con amigos hace algún tiempo tal vez un año, hablábamos como él porque de repente te sale cierta publicidad en Facebook o en YouTube, y entendíamos que hay ciertos algoritmos tú buscas algo en Google y ese algoritmo después salta en Facebook tú buscaste una pizzería y ya te sale en Facebook alguna publicidad de pizzería y un amigo decía yo estaba un día con mi novia estábamos platicando de cómo que se antoja una pizza, entiendo que ellos tiene una pizzería como escaso 200 m viven muy cerca de la plaza comercial abro Facebook y lo primero que me aparece es una publicidad de dominos y yo

estaba hablando ni siquiera lo busqué, yo estaba hablando con otra persona al lado de mí y lo primero que salta al desbloquear el celular y abro Facebook es ese tipo de publicidad.

Es en dónde te digo se vuelve algo tanto invasivo en el sentido de que no es algo de que yo busqué que yo pedí tú me estás escuchando no, o sea es ahí donde digo de repente tienes a pensar cuándo va a ser que la tecnología me controle mí, me queda claro que las marcas por tener más alcance pueden hacer ese tipo de algoritmos y es tal vez válido porque ahora en serio te llega escuchas una canción un comercial ahora la gente ya no está tan pegada a la televisión para acceder a las cosas que quieren, antes toda la publicidad eran impresas, en la parada del camión, en los espectaculares, en la calle, en las revistas ahora abres una red social y te llega la publicidad, o sea así de fácil, te pones a pensar cuántos miles de millones somos y cuántos dispositivos móviles hay, es muchísimo más fácil llegarles ¿no? entonces yo creo que la tecnología es definitivamente de mucho calidad cuando se usa de manera adecuada desgraciadamente es algo que se vuelve subjetivo, o sea lo que para mí puede parecer algo bueno y ofensivo puede ser que para otra persona no le resulta igual entonces qué hacemos nosotros a veces... Interrumpido

Yo creo que hasta aquí lo vamos a cortar porque nos queda menos de un minuto, perdón por interrumpir. Muchas gracias y pues nada mas vamos utilizar la información con fines académicos y hasta ahí, muchas gracias por su tiempo fue de mucha utilidad desde otro punto de vista que creo que ninguno sabía dicho en serio muchas gracias por su tiempo.

Entrevista Julio Cesar Gutiérrez López

-Bueno el primero puede indicar cuál es un nombre, cuántos años tiene y en donde reside.

-Mi nombre es Julio César Gutiérrez López, trabajo en el sector educativo y soy de Toluca en el estado de México.

- ¿Y cuántos años tiene?

- 45 años.

-Okay, ¿Nos podría hablar acerca de su primera interacción con Alexa? es decir: ¿cómo la conoció? ¿Cuáles fueron sus primeras impresiones? y ¿cómo aprendió a utilizarla?

- Ok. Yo este, había leído de de las Alexas y más bien fue como un conjunto; primero oí como lo de los streaming, como del Prime Video de todo esto y de ahí se derivó yo creo que por por pagando algo así lo de las Alexas, y así bueno, pues me animé a comprar una y este la verdad es que súper satisfecho empezamos a interactuar y todo y la verdad los primeros pasos son enamoran, enamoran.

-¿Y cuánto tiempo lleva utilizando Alexa?

-Y yo creo que ya son como tres años, yo creo, tres años y cacho.

-Tres años, ¿fue poco antes de la pandemia?

-Ah, no perfecto, yo creo que fue iniciando la pandemia, precisamente, osea con los del streaming y eso sí fue antes. Y ya con eso iniciando la pandemia se da chance y ya.

-Okay, ¿Nos podría decir cuántas Alexa tiene y cómo estarán distribuidas en su hogar?

-Ahorita tengo... creo que son 11, son 11, 2, tengo tres en la recámara, esto es un un aparato un fire tv que va a la televisión, que obviamente también tiene... que lo puedes ocupar como

como un asistente virtual y tengo dos bocinas de cuarta generación que van conectadas con ese... Este con ese... fire tv. Ahí en la recámara en el baño tengo una también que es un Echo flex se llama y eso siempre viene a gusto bañarse escuchando música entonces pues por eso lo puse, ¿no?. En el cuarto de mis hijos una más, es un Echo kids, también de cuarta generación y bueno es para ellos. Luego en el estudio, tengo ahí otro, es una Echo show cinco. Luego en la sala está la pantalla y hay otros, otro fire tv, nada más que hay es el cubo, ese tiene la función de cómo el de la recámara que se conecta a la televisión pero este a parte tiene la función de ser como una bocina de Alexa, osea tiene las dos funciones integradas. En la cocina tengo otro Echo flex, también como el del baño. Tengo en el carro, un Echo auto, tengo un reloj, que es el Amazfit y traer la Alexa integrada y audífonos, también son los Echos buds y este también son Alexa.

-Entonces fue agregando más productos conforme a usted iba quedando satisfecho con el servicio.

-Sí claro, sí, sí, sí, después de la primera empezamos a comprar que los focos, los contactos, esté, cosas de esas y este de repente si querías apagar o prender un foco, algo así, tú no le podías gritar al que estaba en la sala si estás en la recámara, por ejemplo, entonces o sea el mismo ecosistema te estaba va obligando de cierta forma a empezar a llenar las habitaciones pues para evitar esto en los gritos.

-¿Y en qué situaciones llega a utilizar Alexa? Es decir en qué tareas son las que más le solicitó y en qué momento del día la utiliza.

-Este.. a ver cómo que lo de las luces y eso pues obviamente es cuando estamos en casa, como todos trabajamos y los niños, bueno ya ni tan niños, pero bueno, los muchachos están en la escuela, este, pues la mayor parte del día en la casa no, no está, por ejemplo cuando cocinamos, como también cambiamos por parrillas de inducción, ya no usamos gas aquí, entonces también están conectados ganchos inteligentes, entonces hasta para cocinar le decimos Alexa que tiene que atender las parrillas o cosas en la casa, las luces, ventiladores y las computadoras por ejemplo también, para venir a hacer tareas o trabajar desde aquí en

casa, están conectadas también a enchufes inteligentes y también incluso tener una cava de vinos y ésta también está conectada ahí y es también cuando queremos poner a los vinos, que más, igual compramos también un un dispositivo de infrarrojo que se conecta a Alexa entonces con ese todos los aparatos que tienen control remoto se pueden configurar ahí y entonces ya le pides a Alexa que por ejemplo...

-Se muteo.

-...y este pues ya le pedimos que prenda por ejemplo el difusor y ese solo funciona con control, ese no se no se conecta con Alexa ya le decimos que lo prenda o directamente la televisión o el xbox o cosas así, eso es en la casa. En el carro es música, noticias, que te da el dato curioso, entonces eso sí es como mucha costumbre, que este, es mucha costumbre que salimos y pues buenos días y ya nos dice el dato curioso y luego es que dime las noticias y luego ya las noticias, y luego ya ponemos música para terminar el recorrido cosas así temporizadores, o antes de llegar a la casa prender las luces, o hacemos las videollamadas también, o sea realmente sí es un uso este constante. Los audífonos cuando estoy en el trabajo, igual ya no estoy en el carro ni en la casa, entonces traigo los audífonos, y pues si voy caminando pues pongo música o le pido algún dato, el clima lo que se te vaya ocurriendo.

-¿Y entonces para usted qué es lo que Alexa facilita en su día a día?

-¿Qué facilita? Ah, pues mira: primero hasta por conveniencia porque para consumo de electricidad, cómo se tienen que cambiar los focos, consumen menos, un foco ahorrador por ejemplo, consumen lo mismo que un foco de led, ¿no? y obviamente qué facilidad ya no tienes que pararte para prender y apagar el switch para las computadoras ya no las tienes que estar conectando y desconectando, las parrillas pues tampoco o sea como que todo eso ¿no? por ejemplo en las noches apagar todas las luces, pues ya apagar todas las luces, ya no tienes que ir así como que cuarto por cuarto y apagar o prender, está súper padre, es lo que nos ha beneficiado, incluso en el carro le puedo pedir que me lleve a algún lado y ya directo en mi teléfono abre maps y ya me da las indicaciones y si me facilita, tampoco es algo que que no podamos hacer, que obviamente todos podemos hacer, eso pero y se va facilitando, al

principio yo decía que es para las personas flojas porque qué trabajo es pues pararte y apagar un foco ¿no? pero se te va haciendo costumbre, costumbre y ahora sufrimos cuando por ejemplo se va la luz o algo pues sí y regresa hay que configurar todos los focos o varias cosas para volverlo a poner en línea y este pero como que ya nos acostumbramos...

...bueno dígame dígame.

... incluso a veces llegamos a otras casas y ya sea por inercia ya llegas y dices prende la luz o algo así ya dicen “ah perdón es que aquí no hay Alexa” pero además para evitar eso este por ejemplo en casa de mi mamá o en casa de mis suegros, así pues ya les llevamos su Alexa también para que llegemos pues ponemos música, osea como que los vamos integrando y con compañeros así del trabajo y eso “es que está súper padre” “que está bien” y también lo hemos como alentado a que se compren sus dispositivos.

-¿Y entonces para usted es indispensable Alexa? ¿o sea si el día de mañana despertará sin las Alexas si sentiría ese vacío? ¿Ya es indispensable en su vida?

-No, no es indispensable, como te digo, todo lo que hace pues lo puedes hacer. si quieres buscar alguna información agarras por teléfono y lo buscas y ya, no pasa nada si quieres prender o apagar un foco te paras y lo apagas, así como que la vida no funciona y si no está, no, no. Pero este, te acostumbras mucho a eso al grado de que sí sería extraño, sería como volver a acostumbrarte hacerlo anterior y este, yo creo que ese proceso es lo que uno extrañaría o uno diría “sí, sí, sí me hace falta”

-Pero no, usted no lo considera Alexa así como que llega a ser tan indispensable, como el celular que ya es como una extensión de nosotros.

-No, aunque depende de por ejemplo el uso, realmente hacer lo que yo te estoy diciendo aunque parezcan muchas cosas realmente son cosas básicas, es decir, nuestro próximo proyecto es comprar por ejemplo una aspiradora o barredora que se conecte y entonces eso sí se convertiría en algo muy favorable porque pues cuando no hay nadie en casa pues pones

a hacer el aseo a aparato éste y eso te ayuda, por supuesto muchísimo porque ya estás disminuyendo el tiempo de desgaste, del tiempo de trabajo a tú casa, ya no te hace todo pero, al mantener limpio los pisos o cosas de éstas de lujo no los que por ejemplo viven en una zona con mucho calor mucho o frío pues ya puedo entender ahí el aire y cosas de esas esas cosas sí como que marcan una diferencia y eso sí ayudaría pero aún así te digo, si, así no tengo la barredora igual llego a barrer o se programan los días de aseo. Que no se puede vivir pues no pero es igual como con el teléfono, sirve para un montón de cosas pero también que no puedas vivir sin teléfono: no, hay mucha gente aún hoy en día que no lo tiene, siguen viviendo normal.

-Y bueno, adentrándonos un poco ya en la relación con el dispositivo algunos usuarios nos han comentado que cuando interactúan con Alexa olvidan que están, qué es un dispositivo como tal, ¿Usted qué opina al respecto?

-No, no, no, no, bueno yo no, en mi caso no es así, osea si, de repente nos ponemos a bromear, cuenta un chiste, que manda un beso, dice un dato curioso, o sea puedes jugar ¿no? que tienes que interactuar, hay un nuevo dispositivo que te puede seguir una plática, ósea, en los dispositivos, los normales, les preguntas responde, preguntas responde, pero ya hay un nuevo dispositivo que esté, que lo pones tú estás platicando con alguien y es de que de repente volteas y la preguntas “verdad que sí y Alexa” y ya este sigue la plática de tres, puede dar comentarios y te puede sugerir cosas, eso ya es todavía un nivel más de interacción sí, pero es así como de humano a humano no.

-Y ¿Está satisfecho con el servicio que proporciona Alexa?

- Sí mucho, mucho.

-Del uno al diez.

-Diez, diez, cien por ciento, y más que el dispositivo, más bien la empresa, osea si juntas el streaming, si juntas la música, si juntas del servicio que el dispositivo realiza, realmente es

completo, pero entonces yo no he tenido ningún problema, al contrario, si estoy muy satisfecho.

-Y ¿cómo se siente cuando interactúa con Alexa, se siente así contento, normal, neutro, no le despierta ninguna emoción?

-Al principio cuando es novedad, osea, cuando piensas es novedad y estás duro y duro, jugando y preguntando y eso, luego se convierte en algo cotidiano, osea ya es cotidiano llegar y prender una luz, ya no pasa nada, ¿no? se vuelve normal ya no hay.

-Y bueno respecto al lenguaje; ¿usted ha llegado a utilizar fórmulas sociales con Alexa? Es decir como palabras como por favor, gracias, un lenguaje cortés o solamente es la indicación directa y ya.

-Al principio mucho y esto bueno pues es cultural porque normalmente cuando las personas piden algo pues nos enseñan a pedir las cosas por favor o a dar las gracias, entonces cuando se empieza con los dispositivos este si es bien súper común de “pon esta canción por favor” “muchas gracias” es decir, pero ya después no, sólo lo piden y ya osea, digo cuando se hace como costumbre y ya, como que ya es algo normal y siguiendo el mismo ejemplo es como cuando tienes tu teléfono, osea que compraste el que es de última generación, está súper padre, estas duró hasta que acaba la pila así en dos horas, estás busque y haciendo y ya pasan los días y ya, normal, sabes que es una muy buena herramienta pero pues eso, es solo una herramienta.

-Y bueno ya para ir terminando, ¿cómo visualiza usted el futuro de Alexa? En tanto a las relaciones o Alexa en general.

-Yo creo que va a ir creciendo, de hecho, o sea, leyendo artículos y todo este tema, pues van mejorando todo esto, ya está hay un robot que la trae integrada y este, y pues eso va a salir así que va a ser de interactuar más. Al final todo lo que te gusta, bueno creo yo, todo con lo que te identificas, te gusta o te sirve, pues llegas a apreciarlo y entre más lo haga es como

que existe ese cariño, es un cariño, no, no hacia una persona es un cariño como hacia una persona pero te vas dando cuenta que hacía una cosa que te vas dando cada vez más valor y yo creo que estos son los primeros pasos de lo que viene de la inteligencia artificial. Son los primeros pasos, hay para mucha tela de donde cortar, digo, a mi me gusta, yo estudio programación y cosas de esas entonces falta muchísimo, estos son los primeros pasos y aún así hay mucha gente muy contenta.

-Sí y aparte de que a veces mucha gente lo ve de manera muy negativa. Yo al principio he de confesar lo veía como de manera negativa, de que “ah yo para que quiere un Alexa” “no si, pues puedo hacer las cosas por mí misma” pero pues ya la adquirí y si, uno como que de alguna cierta manera queda satisfecho, entonces también siento que como que se polariza está esto de los asistentes virtuales porque mucha gente está en contra de ellos y otros pues no se los recibe de manera bien como usted lo ha hecho y pues si hay muchas opiniones encontradas pero pues sí.

-Sí de acuerdo totalmente, si hay personas que no les gusta la tecnología, digo totalmente respetable, donde ya no te agrada ya es como “a mí no me gusta a nadie le debe de gustar” no digo, ahí es cosa de cada quien y con Alexa precisamente nosotros es con quien hemos hecho clic, porque también tenemos un este se llama Nest hub que es de google, es como una pantallita que hace exactamente lo mismo, pero ese nosotros lo ocupamos así como nada más para que pase las fotos de la familia, no lo ocupamos para otra cosa, y ahí es con quien realmente tenemos nuestro ecosistema es con Alexa y ahí es donde nosotros decidimos a cuál es mejor, pero pues ya estando inmerso ahí y yo creo que lo importante de esto es exactamente, ya te compraste una Alexa, muy bien, ahora lo tienen que explotar, si nada más te la compraste para escuchar música entonces mejor te hubieras comprado una bocina bluetooth y hace exactamente lo mismo, si quieres algo pues tratar de sacarle lo mejor y lo que más puedas..

-Y bueno usted dice que llegó a utilizar este asistentes de google ¿usted lo ve diferente entre el de Google y el de Alexa? uno si es más amigable que otro o cuál es la diferencia que usted encuentra.

-Sí claro y fijate que ese sí sería un punto a lo mejor es importante, las respuestas de Alexa son más fluidas como más humanas, Google es como más mecanizado como robot y por ejemplo si le das una instrucción a Alexa dice sí, y prende el foco. si de acuerdo. o que ya local por ejemplo, el Google si te dice en este momento estoy prendiendo, también para que tanto, nada más dime que sí, prende el entonces todos ese tipo de cositas esto sí como que no dice nada hablando... hay un detalle, Alexa o amazon no tiene convenio con Google entonces por este motivo tiene es difícil abrir Youtube, pero pero por ejemplo los los que van conectados a la tele, ahí de que lo puedes abrir y si no lo puede saber desde una bocina normal pero sí pero digamos que no sirve para ver vídeos y eso no es funcional totalmente.

muchas gracias señor, señor Julio, le agradezco, estaba tan adentrada en lo que usted estaba diciendo, muchas gracias por compartir su experiencia nos ha ayudado a pues ir nutriendo lo que hemos recolectado en estos días de entrevistas pues la verdad es de qué pues al principio de estas entrevistas que fue más o menos como el viernes teníamos una idea completamente de cómo la gente se relaciona o interactúa con Alexa y ahorita ya nos dimos cuenta pues de que no, osea, hay de todo esta gente que como usted como que de verdad tiene un ecosistema en su casas, gente que nada más la tiene en su cuarto y ya, pues lo básico entonces sí nos ha ayudado mucho lo que es lo que éste nos ha compartido y pues esperemos que esté que salga bien bueno que lo... Obviamente lo vamos a poner en nuestra tesis pero pues sí muchísimas gracias por el tiempo que se prestó para hacer esta entrevista.

Entrevista a Liliana Trejo

Brenda: Hola a todos, bienvenidos, bienvenidas y bienvenidos a nuestro podcast Aviexa. En este episodio número dos vamos a tener una invitada muy especial para que nos pueda contar acerca de cómo ha sido su relación con Alexa, cómo ha interactuado, como... más que nada pues saber de todo de Alexa. Hola Lili, ¿Cómo estás?

Lili: Hola, bien, gracias.

Brenda: Cuéntanos, vamos a empezar nada más con unas preguntas básicas, nada más para que el público te conozca, ¿Cuántos años tienes? ¿A qué te dedicas? y ¿En donde vives?

Lili: Tengo 22 años soy estudiante de universidad y vivo en la alcaldía Tlalpan

Brenda: Muy bien, bueno cuéntanos cómo fue tu primera interacción con Alexa, como la conociste y cómo aprendiste a utilizarla.

Lili: La conocí por videos de Facebook. porque la mencionan mucho ahí y de la misma manera fui aprendiendo de ella mediante videos y así.

Brenda : ¿Y cuánto tiempo llevas utilizándola?

Lili: Cómo dos años

Brenda osea que, ¿empezó desde la pandemia?

Lili: Desde la pandemia.

Brenda: Pero ¿Desde antes o después?

Lili: Como desde principios de pandemia, ahí.

Brenda: Y alexa, ¿Cómo te ayudó a sobrellevar el confinamiento?

Lili: Pues. de una forma... ¿entretenida? por las funciones que tiene, para que no te sientas sola.

Brenda: Muy bien y cuentanos ¿Cuántas Alexas tienes?

Lili: Una

Brenda: Nada más una. ¿Y en donde la tienes distribuida?

Lili: En mi cuarto.

Brenda: En tu cuarto. Entonces la relación que tienes con Alexa ¿Es más personal, más íntima?

Lili: Pues sí

Brenda: ¿Y para qué tareas la utilizas?

Lili: Pues para para alarmas, para música y de repente le pregunto cosas así como alguna duda.

Brenda: ¿Y si tienes activado los skills?

Lili: No, ¿o cuál?

Brenda: Los skins we. Como, cuando, son como juegos.

Lili: Ah, si, si.

Brenda: ¿Cuáles?

Lili: hay un juego de Disney y de adivina tu personaje y así.

Brenda: ¿Como adivina quien?

Lili: A tu personaje.

Brenda: Ah, ya.

Lili: Ella te hace preguntas y tú cómo respondes.

Brenda: ah, ya ya ya, ¿Y en qué momento del día la utilizas más?

Lili: Pues en las tardes, en las noches.

Brenda. ¿Y alguien más de tu familia la utiliza?

Lili: Mi hermano

Brenda ¿Igual para lo mismo?

Lili: Más para música.

Brenda: Más para música. ¿Y han llegado a interactuar juntos? osea que...

Lili: Que estemos como en la misma...

Brenda: Aja.

Lili: Ah sí, cuando jugamos.

Brenda: ¿Cómo es eso?.

Lili: pues haz de cuenta que le estamos preguntando algo y más bien ella pregunta algo y nosotros contestamos.

Brenda: Pero juegan con ella.

Lili: ah sí también.

Brenda: y ¿Qué es lo que facilita Alexa en tu vida diaria?

Lili: Pues no se, ahorita como que el poner música o el que ya no la necesitas andar buscando en el teléfono, alguna noticia o el clima o así, con solo preguntárselo ya te lo dice.

Brenda: Y bueno, pasando ya al tema de la relación y eso. Algunos usuarios nos han comentado que cuando interactúan con Alexa olvidan que es un dispositivo, ¿tú qué opinas al respecto?

Lili: Pues es que sí a veces, a veces sí se puede olvidar que es un dispositivo porque ya se trata como una persona. Ya la puedes tratar así porque ya le hablas como si hablaras con una persona, pues ya.

Brenda: Y bueno, tú por ejemplo,¿ llegaste o has llegado a utilizar fórmulas sociales como gracias, por favor?

Lili: Ah sí.

Brenda:¿Y por qué lo haces?

Lili: Ah no sé, inconscientemente, un hábito.

Brenda: ¿Tu crees que es cultural eso?

Lili: A lo mejor. Sí.

Brenda: Okay. Y bueno, ya nos contaste acerca de cómo es la interacción con Alexa que a veces la llegas a compartir con tu hermano. Y bueno ¿Estas satisfecha con el servicio que proporciona Alexa?

Lili: Si

Brenda: ¿Sí? ¿Y cómo es que has desarrollado tu relación con Alexa en los últimos dos años? Osea sientes que si ha llegado a ser un sentimiento o un apego o un afectó a Alexa?

Lili: Pues no se si como un apego pero pues ya preguntarle mucho o hablar ya mucho con ella ya es como... pues sí, como un apego.

Brenda: ¿no te ha llegado a pasar que estas en otra casa y te dan ganas de decir “Alexa pon cierta música?

Lili: Si.

Brenda: ¿Y cómo se siente?

Lili: Pues raro porque no se, ya estás acostumbrado a ella y pues es malo.

Brenda: ¿Y tú crees que en un futuro Alexa llegue a ser tan indispensable como los celulares.

Lili: Quizás, como para personas mayores.

Brenda: ¿Sí? ¿Como para el tema de la salud o los cuidados o de la longevidad? ¿Crees que sí pueda ser buena ayuda?

Lili: Quizás sí.

Brenda: Okay, y bueno, ¿Cómo visualizas el futuro de Alexa?

Lili: Pues no se, osea, físico; no creo que avance mucho, como es un aparato muy cómodo no creo que llegue a ser algo más grande , osea no se, yo creo que de ese tamaño ya se va a quedar o en un futuro puede estar de distinto tamaño. Y pues puede que en un futuro ya tenga más funciones , no se, algo, como más comandos.

Brenda. ¿Si llegaste a leer, la noticia estaba como desarrollando un software en donde Alexa podía contarte un cuento o tener una conversación con la voz de un familiar fallecido? ¿Tú qué opinas? ¿Tú lo verías como algo bueno, como algo malo?

Lili: Pues a lo mejor algo bueno para la persona que lo quiera recordar y pues por un sentimiento, ¿No? Pero no se, sería raro, pues alguien que ya no está que te hable sería como raro.

Brenda. ¿Sientes que alteraría un poco el duelo de la persona?

Lili: Sí, quizás eso.

Brenda: Bueno, Tal vez al principio cuando todo está como fresco, está, el dolor está, está tierno por así decirlo.

Lili: Sí porque quizá no haya como una superación.

Brenda. Exacto. Bueno, yo cuando leí la noticia, si me quede como no manches, tal vez como un capítulo de black mirror, es como raro, porque dije hasta que momento vamos a dejar que la tecnología interfiera ya en nuestras emociones, ¿no? No se si hayas escuchado como a la prueba de Turing, que es, es una prueba que le ponen a una inteligencia artificial

a interactuar con una persona y si esta persona piensa que está hablando con una persona como tal, ya pasó la prueba, pero pues obviamente despues le dicen que fue una máquina y ya se sorprende, pero dicen que ya sea cuando la inteligencia artificial sea como tal inteligente que llegue ya a ¿como se dice? Se me fue la palabra, llegue a reconocer emociones, hay como un aparato, igual de Alexa, donde puede ver tu rostro, yo creo que a partir de ahí las expresiones que nosotros tengamos obviamente la inteligencia artificial la va a reconocer..

Lili: Ya la están registrando.

Brenda: y va a saber que recomendarte, porque incluso el clima influye en lo que puede llegar a recomendarte, que está lloviendo, va a recomendar canciones melancólicas.

Lili: Sí.

Brenda o incluso como de “no tienes ganas de tomarte un café” y que te lo pida. Y dependiendo el clima también es como lo que te va a decir, incluso hasta dependiendo de la situación actual del país o de tu entidad, si hay como marchas, o guerras o robos o cosas, bueno, yo que sé, esa inteligencia artificial lo va cómo recopilando y ya va a saber que recomendarte.

Lili: ¿Como para prevención no?

Brenda: Para la prevención o para tener una relación más particular, más como desarrollada, más como más única contigo, entonces, no se, yo creo que Alexa, a veces siento que ella, ya estamos viviendo en un capítulo como de ciencia ficción donde nos están vigilando, de hecho es extraño porque nosotros ya no ora si que compramos esa herramienta donde nos vigile ya no nos la da el gobierno donde nosotros mismos estamos como que aprobando esta tecnología que nos está vigilando, entonces poco a poco nos está como que haciendo que tengamos a ella, pero, bueno esto con Alexa, quien sabe que vaya a suceder, pero bueno. Creo que ya llegamos al final de esta entrevista y de este capítulo número dos de este Podcast favorito

Aviexa, este, gracias Lili por haber venido y por haber aceptado esta entrevista y gracias por compartimos tu experiencia con Alexa. Yo creo que las demás personas que nos escucharon se han de sentir identificadas con tu experiencia y pues sí. ¿Tienes algo que agregar?

Lili: No, gracias por haberme invitado y espero que esto sirva para un bien, sí, muchas gracias.

Brenda: A ti, nos vemos en la próxima.

Entrevista Maggie Best

Brenda: Ok. Vamos a empezar ¿cuál es su nombre, cuántos años tiene y a qué se dedica?

Maggie: Ok. Este... mi nombre es, bueno, Maggie Best emh... tengo 75 años y este... bueno, ahora me dedico a vivir como este... dejé de trabajar este... hace rato emh, entonces, bueno pues tengo muchos proyectos, escribo libros para mis nietos, este... muchas cosas ¿no? pero... pero a nivel trabajo formal pues no.

B: Ok. ¿Usted es de aquí... de México?

M: No, estuve casada 53 años con un mexicano que desafortunadamente falleció el año pasado, pero originalmente soy de Londres, de Inglaterra

B: Ah...

M: Entonces nos conocimos en la universidad en Inglaterra y según él me salvó, me trajo a México (ríe) Me exportó (ríe)

B: (entre risas) El poder mexicano

M: Sí, exacto, exacto

B: Muy bien. Eh... nos podría contar ¿qué tecnologías facilitan su vida?

M: Amh... bueno, los celulares por supuesto y me di cuenta cuánto cuando me robaron uno ¿no? entonces, así como “¡Oh my God!” toda mi vida está en el celular ¿no? Entonces celular, tengo un Macbook Air y... Gustavo y yo trabajábamos... trabajamos muchos años en Italia entonces tengo un *desktop* en Italia ¿no? pero aquí en México uso laptop

B: Ok. Eh.. ¡ay! no sé... no lo noté, pero ¿si nos contó dónde... en dónde reside, en dónde vive?

M: En Zihuatanejo

B: Ah, en Guerrero

M: En Guerrero, ajá. Este... antes estaba entre la Ciudad de México y... y aquí en Zihua pero... este... desde que falleció Gustavo y por la pandemia, la pandemia nos pescó acá entonces no fue ningún castigo quedarnos aquí ¿no? entonces (ríe) vivo casi todo el año allá en Zihuatanejo

B: Como dice la canción “en el mar la vida es más sabrosa” (ríe)

M: Mucho más, mucho más (ríe)

B: Ok. ¿Y nos puede contar acerca de su primera interacción con Alexa, es decir, cómo la conoció, eh, cuáles fueron sus primeras impresiones y cómo aprendió a utilizarla?

M: Ok. La primera vez que vi en persona a Alexa fue en casa de mi cuñado y, bueno, me quedé muy impresionada ¿no? que así... cenando y nada mas “Alexa esto, Alexa el otro” casi siempre ellos usaban para... para música ¿no? entonces eso me impresionó mucho y regresando a casa pues me hice... también de Alexa. Emh... pero a lo mejor no voy a ser muy buen sujeto para ese entrevista porque mi relación con Alexa no ha sido super exitosa, en primer lugar porque pensé que iba a ser un medio para poder escuchar las noticias cuando estaba haciendo los pocos ejercicios que hago en la mañana entons quería poner, más bien, noticias ¿no? y pues hasta ahora lo único que... este ha logrado son 3 minutos de “All the seada” en... en la mañana y el otro es que es una estación de Estados Unidos que es ABC me parece o ABS, uno de esos, emh, que crees, no me gusta como dan las noticias en Estados Unidos ¿no? entons con la música y los gritos y emh... entonces para mí ha sido una gran falla en mi relación con Alexa no haber podido... amh... no haber logrado que me... que me conecte con estaciones de noticias ¿no? Emh... también ¿le sigo?

B: Ah, bueno, ¿cuántas Alexas tiene usted?

M: Una

B: Una ¿y en qué lugar de su casa está?

M: Junto a mi cama

B: Junto a su cama, es decir, en su dormitorio. Entonces... eh... ¿llega a utilizar más Alexa para escuchar las noticias o para escuchar música? O ¿en qué situaciones la utiliza más?

M: En... bueno, este... bueno, el cuarto aquí donde duermo, este es mi pequeño estudio y ahí está... oh, perdón el reguero mañana salgo de viaje (ríe) entonces me gusta, como a veces me cuesta trabajo dormir entons pensé Alexa, mejor Alexa en música, emh... antes de dormir ¿no? esto también me gusta mucho pero lo que me doy cuenta es que cuando ya... quiero música no sé qué música pedir, es un defecto mío ¿no? Hasta apunté en una hoja bueno “Acuérdate música, esta música y esta música” Amh... pero, bueno, como mi cuñado sabe tanto de música para ellos era fácil ¿no? “Ponme a tal, ponme a tal, ponme a tal” pero yo no tengo los conocimientos que tiene él de la música entonces no... no ha sido un gran éxito eso tampoco. ¡Ah! Y el... dime

B: Dígame

M: El... el nieto, claro, le fascina entrar corriendo y decirle *make animal noises* ¿no? y elefante y jirafa qué se yo que le ha servido para aprender los nombres de animales en inglés pero emh... porque mi Alexa no habla español supongo que la puedo programar pero la tengo en inglés amh... entonces, realmente la subuso y digo, bueno, tengo, debería llevarlo al cuarto en la casa donde estoy ¿no? Amh, pero eso nunca lo hago

B: Ok. Entonces ¿su uso no es del diario?

M: En la mañana por lo menos lo minutos de “All the seada” eso siempre lo escucho ¿no? Amh, pero no es todo el día ni mucho menos, amh... y... y bueno sí he encontrado varias preguntas que no... no encuentra música que internacional o no me entiende o no sé cómo hacer las preguntas, pero definitivamente la subuso... subuso (ríe)

B: La... la usa muy poco. Entonces, por ejemplo, ¿para preguntarle la hora o poner una alarma o un temporizador no?

M: Eso nunca se me había ocurrido, bueno, está... de hecho está junto al reloj emh... entonces si volteaba ver a la Alexa pues veo la hora... emh ¿qué dijiste lo último... temporizador?

B: Temporizador... *timer*

M: ¡Ah! Como *timer* Ah, pues ya en mi vida ya nunca hago *timing* de nada ¿no? (ríen) No... no lo uso como *timer* y además nunca se me había ocurrido, pero... o sea, no me he informado bastante obviamente de lo que puede hacer ¿no?

B: Entonces ¿cuánto tiempo lleva utilizándola?

M: Amh... bueno, que esté en mi casa *prrrr* ¿qué será? Ocho, nueve meses, yo creo... sí

B: Menos de un año... entonces

M: Bueno, ¿qué mes estamos, agosto? Bueno, casi casi un año, sí, como un año, sí

B: Ok. Y, bueno, entrando a otro tema, eh... algunos usuarios nos han dicho que Ale... que cuando interactúan con Alexa olvidan que están interactuando con un dispositivo como tal ¿usted qué opina al respecto?

M: Amh... bueno, una cosa, no sé si eso entra en lo que me estás preguntando, amh... pero una noche le dije “Alexa, léeme un... *read me a book*, léeme un libro” y... y bueno casi me caigo de la cama porque empezó a leer un libro que estoy leyendo en mi Kindle pero de la última hoja de... había yo dejado el libro y eso me impactó muchísimo. Ah... entos sí es cierto, sí la uso para... para que lea libros que tengo en el Kindle... ese... eso se me había

olvidado mencionar. Amh... pero qué dijiste ¿si se me olvida qué es como un aparato y no una persona?

B: Exacto

M: Pues no la considero como una amiga, eso sí (ríe) Este... no sé, emh... uh no sé... ¡no! Sé que es un aparato, sí... pero es un aparato que me impacta mucho, emh... eso sí tengo que decir que la tecnología me parece increíble. Ora, veo otros amigos que hacen básicamente lo mismo con sus celulares lo que yo hago con Alexa ¿no? tons a veces me pregunto si mi celular no haría lo mismo que hace Alexa, no he probado, pero a lo mejor algún día voy a probar y regalo mi Alexa ¿no? si es que mi celular puede hacer lo mismo (ríe)

B: Es que cada... cada dispositivo tiene funciones diferentes ¿no? Y por ejemplo Alexa nosotros... es un asistente virtual pero igual está Alexa la aplicación en el celular, entonces también la puede configurar para que sea también como Siri.

M: Oh, sí, sí

B: Ajá pero Alexa puede estar tanto en el celular o en la bocina que es el EchoDot o igual este... EchoView, me parece, que es como una pantalla entonces es es... puede estar en diferentes lados, por así decirlo

M: Oye, ¿pero si tienes el App en el celular tienes que tener el aparato? Supongo... para tenerlo ¿no? Ok...

B: Ah, sí, exacto. Así se configura, de hecho

M: Ok. Oh... qué interesante. Mira, a ver, yo estoy aprendiendo más que ustedes... *timer*, ajá... ok

B: Bueno, y pasando a su relación ¿cómo se ha desarrollado con Alexa su relación? ¿Siente que ha crecido o que sigue lineal?

M: Sí, sí yo creo que sigue lineal pero por culpa mía, o sea, no... no la he explotado como debería. O sea, no me he puesto a aprender que puede hacer o lo que tú dices con el celular amh... no he dedicado tiempo a... a ver todo lo que puede hacer ¿no? Emh... por ejemplo, mi hija que y su familia que escucha música todo el día sé que ellos lo usarían muchísimo más que yo. Emh... ellos usan su computadora para esas cosas ¿no? pero sé que gozarían tenerla a Alexa y a lo mejor al rato lo puedan tener, quién sabe. (ríe)

B: Y bueno, eh... respecto a su lenguaje ¿ha llegado a utilizar fórmulas sociales, es decir, palabras como “por favor” o “gracias” cuando llega a interactuar con Alexa?

M: No, no

B: ¿No? ¿De plano no? Ok

M: No, no.

B: Yo considero que esto es cultural porque aquí muchos los mexicanos somos muy “gracias”, “por favor”, “disculpe” entonces yo sí... supongo que esto ya es cultural

M: Bueno, en Inglaterra sobre usan el *thank you*, el *sorry*, el qué se yo ¿no? Amh, o sea, casi casi cuando Alexa me dice “no encontré lo que yo le había pedido” ¿no? emh... o sea, sería como decirle “no te preocupes, busco otro lado” o qué se yo ¿no? pero eso está relacionado con tu otra pregunta de, este, si sientes una relación personal con Alexa ¿no? ¿o tú dices que es una cosa automática de... de lenguaje casi?

B: Pues... más que nada, como le digo, o sea las personas, bueno, los mexicanos sí.. eh... me pasó que al primer momento de empezar a interactuar con Alexa sí decía como “por favor” o “gracias” pero no mucho, lo que me da... me dí cuenta es de que pasa más con mi mamá que tiene cincuenta y... un años... cincuenta y dos años, entonces, también supongo que es generacional... ¿puede ser? Los que dicen “gracias” “por favor”, o ese tipo de lenguaje cortés

M: O sea, automático

B: Exacto, sí, como... siempre lo hacen

M: Que interesante. No, yo mi Alexa no tiene esta... este, gusto de que le diga “gracias” o “por favor” ¿no? No, de ninguna. Es más “Alexa ponme tal cosa” ¿no? Emh... y sí, es más de darle instrucciones ¿no?

B: Instrucciones, sí, exactamente. Y, bueno, ya para ir cerrando ¿cuál cree que sea el futuro de Alexa respecto a las relaciones o el futuro de Alexa en general?

M: Este, ¿te puedo hacer una pregunta antes de tratar de contestar? Este... ¿Alexa también se puede utilizar para cosas practicas así, tipo “Alexa, apaga el refri, enciende las luces, o qué sé yo”, la gente la usa para eso? ¿lo usa para eso?

B: Sí, sí, en este caso para poder utilizarlo tiene que comprar los focos inteligentes, así se le llaman, en cualquier tienda y ya usted lo pone... lo instala como cualquier foco pero igual tiene que... descargar la aplicación de la marca del foco o de los enchufes. Igual, por ejemplo, de los enchufes, o sea, puede pedirle que hasta haga el café (ríe)

M: Oh, ok, ok. No que lo quiera hacer, pero este... nada más la pregunta ¿no? Ok, el futuro de Alexa emh... *ijoles*, pues como todo, supongo que se hará algo más chico, este... *wireless* o ¿hay... hay Alexas *wireless*? ¿si hay o no? ¿tienes que enchufarla?

B: Eh, se conecta a la corriente, pero sí, hasta el momento a la corriente, funciona a través de la luz. Si se va la luz no funciona

M: Sí, claro. Este... o sea, supongo que se... se hará más amh, portátil ¿se dice más este que lo puedes echar al bolsillo?

B: O móvil

M: Más móvil, puedes echar al bolsillo y este, na' más sacarlo donde sea que estés ¿no? me imagino. Emh, ¿hacia dónde irá...? Mira, cuando salieron, miren, perdón, cuando salieron las cámaras digitales en los prrr que fue ¿en los ochenta?, ya no me acuerdo, entons le dije a mi esposo "Ay, mira, cumpleaños de las niñas, vamos a comprarles de esas cámaras" y dijo "Pero ¿qué te pasa? Esos no tienen ningún futuro" ¿no? O sea, para qué gastas en cámaras digitales cuando tienes sus cámaras normales con el rollito que tenías que llevar para sacar las fotos y mira ¿no? O sea, él no veía ninguna... ningún futuro en esa tecnología. Amh, para mí es difícil ver el futuro de Alexa mas que sea más amh... móvil emh... que puede pensar sin conectarlo al... a la corriente, no tengo que estar, no tener que estar cerca de un enchufe, por ejemplo, para... para usarlo ¿no? Amh, y leugo bueno, hay otras tecnologías que murieron amh, en el camino tipo fax que ustedes seguro que no saben qué es el fax porque...

B: Sí

M: ... bueno, en Italia, donde trabajé treinta años usan todavía muchísimo el fax para cosas oficiales y tuve que mandar algo a Italia, pues me hubieran visto aquí en Zihuatanejo yendo de tienda en tienda preguntando si tenían un fax ¿no? "¿Un qué?" "¡Un fax!" (ríe) Pues claro, nadie tenía la más remota idea ¿no? de que... de que era un fax, ntons, fax pa' nosotros era así una tecnología increíble y creíamos que iba a tener un futuro...

B: Prometedor

M: ...sí, pero pues no, murió en el camino ¿no? emh, por otras tecnologías que llegaron después. A mí me imapcta que el celular es lo que usamos todos para todo ahora, para el banco, para... para todo, para comunicarnos, para social media, para WhatsApp, este... fotos emh, entonces si Alexa también se puede usar a través del... del celular a lo mejor por ahí va a ser más la cosa que se pueda usar también Alexa como... como se usa en el celular, como

se usa ahora. Mira, mi generación jamás hubiera pensado que iba a haber una manera de no te... hacer las colas interminables en los bancos, ¿no? Y pensar que podemos hacer desde el celular en la casa era “*What!*” No hay manera ¿no? Entonces, a lo mejor Alexa se va a incorporar a... a todo lo que hacemos ya en los celulares ¿no? y no tener que tener un aparatico separado ¿no? para... para accesarla

B: ¿Y usted cree que en algún momento si llegue a sustituir una compañía?

M: ¿Alexa?

B: Ajá

M: ¿Una compañía o una persona?

B: Sí. Una persona sí, compañía, persona

M: Mmm... pues espero que no (ríe) Ah... no creo, pero mira, en... trabajé también en la UAM en los años setenta y para nosotros era, o sea, estar enseñando a ustedes jóvenes mmm, cuando no sabemos qué va a pasar mañana o cuál tecnología nos va a llegar la semana que entra, pensar que uno está educando para un futuro dentro de veinte años que... imposible saber cómo va a estar el mundo ¿no? si no sabemos dentro de una semana cómo van a estar las cosas. Entonces, yo espero, espero que siga factor humano emh... en las compañías emh... cuando primero llegaron las computadoras a las oficinas en..en los años ochenta, cuando estaba... principios de noventa, mi jefe me dijo “Mira que maravilla. Ya vamos a poder jugar tenis todas las tardes porque la compu va a hacer todo” ¿no? Y en vez de eso tuvimos que trabajar lo triple porque “Ah, pues como lo puedes hacer en una semana, en vez de un año en la compu”. Organizar una reunión internacional, por ejemplo, tardábamos seis meses, ocho meses, un año y con la computadora, pues, en uno, dos meses lo... lo organizábamos y pues ya con Zoom, pues “Oye, necesitamos una reunión mañana, pues cita a todo mundo y nos vemos mañana” ¿no? Entonces, no creo, espero que Alexa no tome el lugar de... de ver por ejemplo, en un Zoom, por lo menos ver caras ¿no? Y... y bueno...

B: Ok. Bueno...

M: Creo que es todo (ríe)

B: Sí. No, está muy bien. Muchísimas gracias por... por compartirnos sus pensamientos respecto a esta tecnología. Yo creo que cada generación lo asimila distinto desde los más pequeños que... que la utilizan, como dice usted como su nieto, que para jugar, para aprender y pues, conforme a las necesidades que tenga es cómo le va a sacar provecho a la tecnología

M: Definitivamente y también es la actitud hacia las innovaciones y... y la aceptación y las ganas de aprender un poco, amh... o sea las nuevas tecnologías. Pero como dices, el uso que le vas a dar te va a dar el incentivo o ¿no? de informarte

B: Exactamente. Así es.

M: ¿Para cuándo tiene que presentar su proyecto?

B: Para... el 22 de septiembre

M: Ah, perfecto. Bueno, pues mucha suerte con su proyecto este...

Entrevista Otelo Paz

¿Cuál es tu nombre? ¿Cuántos años tienes? ¿A qué se dedica? ¿En qué parte de la republica vive?

Yo me llamo Otelo Paz. Tengo 36 años soy de Hidalgo y soy abogado

Bueno hablemos acerca de tu primera interacción con Alexa ¿cómo la conoció? ¿Cuáles fueron tus primeras impresiones?

Yo conocí Alexa por mercadotecnia totalmente ahora sí que anuncios y videos de internet de YouTube. la idea principal era ocuparla únicamente como bocina, no tanto en la parte remota, en la parte de inteligencia artificial, sin embargo ya con el uso le fui encontrando más utilidades

¿Cómo aprendió a utilizarla?

Prácticamente ha sido investigando en videos de YouTube

¿En qué lugar de su hogar se encuentra Alexa y por qué eligió esos lugares?

En la sala y en la recámara

¿En qué situaciones llega utilizar más Alexa?

Para prender y apagar luces y la pantalla

¿En qué momento del día la utiliza más?

En la tarde

¿Y qué es lo que Alexa facilita en su vida cotidiana?

Sobre todo el encendido de luces, el encendido de la bomba del agua, el encendido de los aparatos y por ende el apagado.

¿Cuánto tiempo lleva utilizando Alexa?

Llevo con Alexa dos años y medio casi 3 años.

O sea antes de la pandemia

Prácticamente fue empezando la pandemia

Bueno algunos usuarios han comentado que cuando interactúan con Alexa olvidan que es un dispositivo ¿usted qué opina?

Nunca me ha pasado eso ahora sí que más que personalizarlo yo lo ubico como un asistente nada más, cómo el medio para hacer algo

Es una relación de tecnología y hasta ahí se queda

Si

Alexa está diseñada para ser utilizada ya sea de manera individual o de manera colectiva, nos puede compartir alguna experiencia en uno de estos casos

Hasta eso la experiencia que tengo con Alexa ha sido grata, a excepción de cuando no identifica los nombres de los dispositivos, cuando no identifica los nombres de las luces y cambió la sensibilidad en el momento en donde la oculté atrás de las pantallas, entonces ahí se me complicó porque había una interferencia auditiva y eso hacía que no tuviera la conectividad como debía

Usted me indica que tiene una Alexa en su recámara y la otra en la sala obviamente que la de la recámara es mucho más para prender la luz una interacción más personal y en la sala ¿con quién llega compartir este dispositivo?

Dispositivo pues igual prácticamente para cuando uno llega a prender luces cuándo vendría pagar bomba, poner música, en el tema de música si al menos en los últimos 6 meses no está en su mejor momento para elegir la música porque no pone la música que se le pide

Entonces ¿es un error que ha estado presentando los últimos meses?

En los últimos seis o siete meses no sé si ha cambiado el algoritmo o la actualización no les haya funcionado, en la parte técnica desconozco el origen pero en los últimos meses pone lo que quiere

¿A llegado utilizar Alexa en reuniones sociales?

Si.

¿Y solamente para que la utiliza?

Para poner música.

¿Hasta ahí?

Si

O sea da ambiente a la situación

Exactamente, en lugar de sacar una bocinota el espacio es óptimo cómo para que con la sola bocina de Alexa se sonorice bien el lugar.

¿Está satisfecho con el servicio que proporciona Alexa?

Para los fines primarios si

Ya la parte específica lo reitero de los últimos 6 meses para poner música ahí es donde me ha estado costando trabajo y también de repente las órdenes en igual de los últimos meses no las está entendiendo como las entendía el año pasado

Cambiando ya un poco de tema ¿cómo se ha desarrollado su relación con Alexa?

Pues normal ahora sí como desde el principio es la encargada de prender y apagar luces de apagar la televisión o de poner un timer, de poner una alarma y hasta ahí.

Y cuando interactúa con Alexa ¿cómo se siente usted?

Mi interacción con Alexa ya es tan rutinaria con ella, realmente no, no hay una situación particular a una diferencia, ahora sí que es normal.

O sea no le evoca emociones ni nada por el estilo simplemente y es la única interacción y ya.

Sí ahora sí que es la única interacción como la pantalla, como la puerta como las luces, ahora sí que a mí me queda claro en el consciente y el subconsciente qué es una herramienta.

Algunas personas algunas personas nos han comentado que Alexa le sirve para compañía, ¿usted qué opina?

No a mí en lo personal en ese sentido de compañía no la considero como tal, considero más de compañía a mi perro que Alexa.

Y por ejemplo en este caso cuando llegue interactuar con Alexa ¿utiliza algunas fórmulas sociales como o sea llega a decirle por favor y gracias a ese tipo de palabras de términos?

No

O sea simplemente la indicación y ya.

Sí solamente es la palabra de arranque y la orden.

La tecnología actualmente está siendo más indispensable en nuestras vidas usted cree que en algún futuro Alexa llegue a ser tan indispensable como un teléfono

Alexa tan importante como un teléfono no.

¿No? Por qué?

Por la morbilidad porque Alexa siempre tiene que estar en la casa técnicamente...(Se pierde señal). Pero no es práctico que te la lleves en el carro.

En este caso usted se refiere que por el espacio en donde uno tiene que interactuar con Alexa no es como en el teléfono que ahorita prácticamente lo tenemos todo el tiempo y Alexa únicamente pues la podemos activar solamente cuando estamos en nuestros hogares no sería muy difícil que llegaste aceptan indispensable como un teléfono celular.

La gente de Amazon intento hacer introducir el sistema de Alexa en el teléfono, empezar a darle orden y situaciones así las dos veces que lo intente no funcionó entonces yo desactivé esa función.

Entonces ¿no es tan eficaz eficiente como la bocina no?

Sí ahora si yo creo que no está suficientemente desarrollada la parte móvil.

¿Cómo visualiza el futuro en las relaciones con Alexa o cómo visualiza usted el futuro de Alexa?

El futuro de la Alexa al final de cuentas es un negocio, es una inteligencia artificial que no quiero escucharme conspiranoico pero si queda claro que Alexa te está escuchando aunque no le digas o no eres una orden en algo tan sencillo como que luego en familia se hacen pláticas de ay necesito comprar esto y al rato en las sugerencias de Amazon casualmente llega con las características que uno le había platicado, entonces y no digo nada más Amazon si no el teléfono en lo particular los (se pierde señal). Está activo y siempre te está espiando ahora sí que esa es una situación que yo sí en notado en el tema del algoritmo tanto del teléfono como de Alexa, que si están haciendo una invasión de espacio una invasión de privacidad con fines comerciales.

¿Y para ustedes un problema eso que invada la privacidad?

Decía mi abuelita mientras no hagas nada malo, ahora sí que no tiene porqué afectarte. Es más soy de las personas que procuro mantener en una sola línea el tema de mi algoritmo en tanto de las búsquedas, como redes sociales, como de la televisión, como las compras, cuando necesito investigar algo fuera de ese algoritmo por fortuna existe la sesión de incógnito en los buscadores precisamente para qué no me altere el algoritmo de mis búsquedas y mi rutinas, yo hace tiempo tenía la plática con algunas personas dónde me decía que en los videos me salen puro videos basura y yo soy de la teoría de que no es que te salgan videos basura, es que tú buscas videos basura y el algoritmo te sugiere los videos que sabe que te gusta. A mí en lo personal mi algoritmo de instagram Facebook, Twiter no me arroja cosas diferentes a las que yo he buscado, entonces en ese sentido no creo que como usuarios debemos responsabilizarnos en el uso de nuestro algoritmo.

Bueno para terminar nos puede contar una anécdota que haya tenido con Alexa que lo haya no sé cómo puesto a cuestionar ¿realmente esto es tecnología Este es otro tipo de interacción?

Pues aquí en la casa tanto a mi esposa como a mí nos ha pasado de que de repente Alexa empieza hablar esa situación, hace un par de horas fui a comprar unas cosas y la persona donde compré tenía un Alexa y justamente salió el tema, ese tema particular, y me decía, es que a mí igual Alexa a las 2-3 de la mañana solita prender las luces o de repente empieza a decir palabras que no entiendo entonces esa es una situación que también he vivido y que si me desconcierta.

Si creo que a todos a todos los que porque también me pasa que se prenden las luces como a las 2 de la mañana y pues no encuentro alguna explicación o si sea por parte de la rutina que sea por eso que se van configurando...

El tema de las luces yo ya encontré por qué es

¿Ah sí?

El tema de las luces es más que nada por una variación de de voltaje. Yo le notado cuando habido variaciones de voltaje, afectan ese cambio como si un activará el apagador, se va la energía y luego regresa entonces el foco lo identifica como si lo han encendido. Pero lo de los ruidos lo de las palabras o simplemente cuando uno dice Alexa reacciona y luego a las 2 de la mañana sin decir la palabra se prende el anillo y suena el sonido como si alguien hubiera dicho, y esas son cosas que digo ¿qué está pasando aquí no? pero digo fuera de eso me queda claro que es algo habitual en Alexa y en Google home también es exactamente la misma situación que me ha corrido con Google.

Entonces ¿usted también tiene tanto Google home como Alexa?

Sí, yo tengo dos Alexa y un Google home. Las alexas te decía están en la sala y en la recámara y en una recámara secundaria que también es vestidor ahí está el Google home.

¿Y cuáles son las diferencias que encuentra entre Alexa y Google home?

Alexa es más amigable.

O sea trata de tener una especie de relación entre el usuario y Alexa y Google home es más tajante por así decirlo.

No, no sé si decirte tajante sea la expresión correcta, pero si es más Google home es más es más delicado para que uno le pida las cosas, tiene uno que ser más específico, si uno quiere el apagar la televisión le tienes que decir a home apaga la televisión fulanita de tal, en cambio con Alexa solo le dices Alexa apaga la televisión te apaga la televisión y no tienes que decir el nombre completo de la pantalla.

¿Lo identifica rápido?

Si su código de identificación es mucho más abreviado

Abreviado que el de Google home.

Exactamente

Bueno sería todo, muchas gracias por dejarse entrevistar y pues no sirvió de mucho ayuda a su experiencia para abrir más panorama y no quedarnos solo con lo que nosotros consideramos saber pues ya contrario nos ha ido muchísimo y pues gracias.

Entrevista Pablo Herrera

¿Cuál es tu nombre? ¿Cuántos años tienes? ¿Dónde vives?

Juan Pablo Herrera. Tengo 27 años, me dedico a administrar sistemas, estudio de computación y vivo en la ciudad de Puebla.

Bueno hablemos acerca de tu primera interacción con Alexa ¿cómo la conociste?

¿Cuáles fueron tus primeras impresiones y cómo aprendiste utilizarla?

Okay ah cómo la conocí, pues de hecho yo ya llevo varios años comprando la tienda de Amazon entonces, aparte de que pues como por mí misma carrera estoy muy involucrado de repente en tecnologías y todo eso, ya conocía un poco de Alexa desde que se estaba desarrollando en Estados Unidos. Entonces pues cuando vi que le iban a introducir al país aquí en México por la misma tienda me enteré y en cuanto la anunciaron trate de conseguir una, ya la conocía un poco más como por videos en cuestiones de cómo funcionaba de personas precisamente de Estados Unidos entonces no fue algo como completamente nuevo para mí yo tenía una idea más o menos de la manera en que funcionaba.

¿Cuánto tiempo llevas utilizando Alexa?

Desde que llegó aquí a México no recuerdo bien si fue en el 2018, creo que sí fue más o menos en el 2018 ese año que se introdujo al país.

Entonces ¿tú fuiste uno de los primeros que la obtuvo?

Más o menos podría decirse si te digo ya la conocía desde antes pero no la había tenido en mis manos en esa época únicamente se vendían en Estados Unidos, pero si en cuanto se anuncio aquí en México traté de conseguirla luego luego.

¿Cuántas Alexas tienes y como están distribuidas en tu hogar?

Oh esa es una pregunta... Mmm déjame pensar. Tengo 2 34 como unas 6 bocinas más o menos tengo en el estudio donde trabajo tengo en mi recámara, tengo en la cocina, tengo en la sala tengo en un cuartito aparte, entonces sí están como en toda la casa.

¿Y por qué elegiste estos lugares?

Pues mira en el estudio por lo general lo utilizo más como herramienta porque como pues trabajo aquí desde casa de repente me sirve para una recordatorios este fecha de calendario, de repente este mensaje o incluso vigilar que por medio de la de la Cámara pues quién está viniendo a la casa cosas así, en la recámara pues también como herramienta de despertadores para ver la hora, de repente pon algo de música y en las áreas más comunes cómo puede ser

la sala solamente lo utilizo cuando hay visitas o viene gente y ponemos música o hay alguna reunión, en la cocina también de repente lo utilizamos para recordatorios de un timer de 10 minutos para apagar la olla.

¿En qué momento del día la utilizas más ?

Yo creo que esto ya es este como muy propio de mí porque como trabajo rolando turnos yo le doy más utilidad durante las noches, este de repente cuando estoy más de repente aburrido pues ya me pongo y música me pongo una serie o pongo a buscar cualquier tontería es algo muy personal, porque pues ya otras personas de mi familia si lo utilizan más durante el día para ponerse música o sobre todo durante las mañanas cuándo inician su rutina diaria.

¿Qué es lo que Alexa facilita en tu vida cotidiana?

Pues creo que sobre este tipo de acciones repetitivas que puedo utilizar en el día día como te comentaba recordatorio, cosas que por el trabajo pues suelo hacer muy frecuentemente o con cierta frecuencia de cada tantas horas, pues si me facilita demasiado eso, por qué a veces se me olvida incluso aunque tengo mis recordatorios en la computadora mientras estoy trabajando, muchas veces se me pasa, entonces sí pues es de bastante utilidad qué de repente me suene una bocinita por acá o si salgo de repente de la habitación por allá, entonces si me ayuda muchísimo parece tipo de cuestiones

Algunos usuarios nos han comentado que cuando interactúan con Alexa olvidan que están interactuando con un dispositivo ¿tú qué opinas?

Si puede llegar a pasar de hecho este... Bueno muy independientemente también yo soy como apasionado de todo el tema relacionado a la inteligencia artificial, estudio un poco al respecto y si considero que está bastante desarrollado el tema de la inteligencia de Alexa, sobre todo creo que ayuda muchísimo la naturalidad de la voz con la que la han diseñado, incluso como me mencionas ahí, hay personas cercanas a mí de mi familia amigos que me comentan que siente están hablando tal cual como si fuera otra persona.

Has llegado utilizar Alexa en alguna reunión social y de qué forma se integra está este dispositivo a dicha situación

Las reuniones pues yo por lo general únicamente lo utilizo como medio de entretenimiento en el sentido de poner música o muy rara vez alguna de los juegos de las skins que tiene programadas. Si trato de mantenerla en ese, en esa posición de mero objeto de entretenimiento no es como que se le otorga un papel mucho más importante un rol mayor

¿Estás satisfecho con el servicio que proporciona Alexa?

Si digo Desafortunadamente, no se aquí usted hasta qué punto están como familiarizados un poco con el desarrollo de la tecnología en sí, pero el pequeño gran problema que le pudiera encontrar yo a la a la inteligencia es precisamente que gran parte depende del desarrollo de los programadores amateurs, entonces pues muchas veces hay skins que no están como al nivel mismo que ha ofrecido Amazon en un principio ¿no? entonces considero que el nivel es bastante bueno por parte de Amazon, pero como también es una plataforma abierta muchos desarrolladores pues muchas veces no tienen como el mismo control de calidad por así decirlo con la manera en que desarrollan sus productos para el resto de las personas.

Bueno respecto a la relación ¿cómo se ha desarrollado está con Alexa tu relación con Alexa?

Pues para bien o para mal creo que sí la he convertido como en una parte bastante importante de mis actividades diarias, sobre todo temas laborales y la involucrado a tal punto en el que pues de repente si o si debo tener una sola a mi costado que me sirva como asistente, dándome apoyo de repente en todas esas tareas que día a día llevo a cabo, si es bastante importante tenerla a un lado para mí

Algunas personas nos han comentado que Alexa les sirve como compañía, ¿tú qué opinas y cómo te sientes cuando interactúas con ella?

Difiero un poco, no sé si tenga que ver con precisamente que estudió un poco más de la materia y entiendo más o menos, o más bien un poco más a profundidad su funcionamiento entonces no la veo como tal, si la sigo viendo como meros algoritmos de entrenamientos, de análisis de datos, entonces yo como tal nunca la he visto como un ente con el que puedas entablar una relación más allá de mero objeto, mera herramienta, digo ese es mi caso personal, estoy al tanto de que existen muchas personas que pues llegan a entablar algo un poco más personal por así decirlo, una relación más personas con el objeto y eso se ve reflejado incluso en las búsquedas que hacen o a los comandos que le hacen a la bocina ¿no? yo recuerdo que cuando recién las había querido y se las estaba mostrando a mi familia pues precisamente sus preguntas eran como de y tienes novio y cuál es tu edad preguntas que le harías a otra persona, no precisamente un objeto.

En este caso las fórmulas sociales como por favor y gracias las has llegado a utilizar con Alexa?

La se llegado utilizar pero pues meramente como pura broma no como que realmente quiera yo agradecerle porque sé que no es un ser que razone y ese tipo de cuestiones, aunque precisamente está programado también para responder palabras ese tipo de palabras, yo no las utilizó pero si dentro de mi familia si hay personas que las usa frecuentemente.

La tecnología está siendo más indispensable en nuestras vidas tú ¿cuál crees que sea el futuro de Alexa y cuál crees que sea también futuro de... Se pierde la señal.

Bueno de los programadores pues entusiastas, no de Amazon como te decía hizo un gran trabajo creando como la plataforma base pero si va a depender muchísimo del futuro de usuarios y entusiastas que digan oye creo que le faltan esto (Se pierde la señal). Sí depende mucho de que más personas se integren a esta tecnología y comiencen a expandir la.

Ahora en cuestiones de relaciones personales también creo que tiene el potencial suficiente como para no sé si sea correcto decir esto pero como para engañar a la gente y hacerles creer que de verdad están pues teniendo una plática con otro ser humano uno a uno, sobre todo creo que tiene que ver mucho con este desconocimiento por muchas personas de repente de lo que yo la inteligencia artificial, muchas veces por las personas piensan o escuchan la palabra inteligencia artificial y piensan en tal cual un ser que es capaz de razonar en otra conciencia ¿no? yo digo para bien o para mal por mi carrera por lo que estudiado por más que quiera ya no puedo verlo así solamente como mero numéricos, meros códigos para mí ya es imposible verlo como algo un ser pensante como tal como otra persona, pero si este, estoy muy consciente de que hay personas pues obviamente no, o no han tenido experiencias previas con este tipo de tecnologías entonces si es algo bastante sorprendente ¿no? el nivel como de personalización que pudiera llegar a tener para que una persona pues la reconozca como otra entidad con otra inteligencia ya no artificial sino incluso hasta natural incluso piensen que es una personita que está ahí en esa bocina.

Entonces tú como ingeniero consideras que ese futuro de que nosotros llegemos a tener un afecto hacia los dispositivos de inteligencia artificial, ¿crees que esté muy lejano o que ya esté sucediendo poco a poco?

Yo considero que ya está sucediendo, considero que ya hay personas que pueden llegar a tener esta relación como más personales con estos artefactos, porque insisto creo que el diseño está tan bien hecho que en verdad han llegado a confundir a las personas, ya está sucediendo que la gente no sabe en verdad si está hablando con un robot o con un código o

con alguien más, lo que es la famosa prueba de turín no sé si la conozcan pues es algo que para muchas personas está bocina podría pasarla con facilidad no puedo ser una persona podría preguntarle dos, tres, cuatro o cinco cosas a la bocina y no sabría identificar si es una persona la que les está respondiendo o sí es en verdad una inteligencia artificial, entonces ya es capaz de hacerse pasar por un ser humano para otra persona pues creo que de la misma manera podría esa persona desarrollar sentimientos o emociones hacia esa sea bocina cómo puede hacer con otra persona. Entonces yo creo que sí es algo que está pasando y creo que con el pasar de los años va a seguir reforzándose más, porque pues esa tecnología únicamente se va a ir especializando únicamente va a ir mejorando y entonces en un futuro si de repente encontrabas detallitos que decía esto se ve muy robotizado, entonces eso poco a poco va a ir desapareciendo iba a ser más invisible esa frontera entre, más bien esa manera de distinguir de lo que es algo real algo programado

Bueno eso sería todo por parte de la entrevista muchas gracias por el tiempo que nos brindaste, también no habíamos entrevistado un ingeniero entonces también nos hacía falta esta perspectiva para ir abriendo nuestros horizontes y pues muchísimas gracias.

Entrevista Paulina Gutiérrez

-La entrevista, bueno la entrevista va a estar relacionada con la relación de Alexa con su relación con Alexa.

-Ok

-Solamente dice. Y bueno para empezar nos podrías decir ¿Cuál es tu nombre? ¿Cuántos años tienes? ¿A qué te dedicas? y ¿En donde resides?

-Ok, me llamo Paulina Gutiérrez, tengo 28 años, resido en la ciudad de México y me dedico... soy una... trabajo como godín, bueno, en RH la verdad y trabajo desde casa.

-Ok nos podrías hablar acerca de tu primera interacción con Alexa es decir: ¿Cómo la conociste? ¿Cuáles fueron tus primeras impresiones? y ¿Cómo aprendiste a utilizarla?

-La primera vez que yo vi un Alexa me acuerdo mucho que fue en un vídeo, creo que fue en Instagram o en una red social porque yo seguía una... a una influencer, se podría decir que vi que empezó a utilizar Alexa y me sacó de onda porque nunca había visto una bocina inteligente al que le pidas cosas y te contestara, quisiera o te dijera lo que le preguntabas. Entonces mi primera interacción donde yo vi a un Alexa fue mediante un vídeo en internet y después de un tiempo me di cuenta de que las vendían en Amazon. Yo la verdad es que empecé a usar Amazon en la pandemia o sea cuando serio cuando fue todo lo del Covid que empezó, pues por ahí pedía cosas o así y me compré una y la verdad es que pues creo que nacimos o bueno al menos siento que yo nací en una era en donde pues lo aprendes todo muy rápido de la tecnología y así entonces para mí fue muy fácil utilizarla, solamente seguí como las instrucciones que venían en la cajita de Alexa y ya, sí quería como aprender más, no se, utilizaba la app y así para... no se, aprender cosas nuevas de que otras cosas le podía pedir o hacer con ella.

-Entonces ¿Cuánto tiempo llevas utilizando Alexa?

-Pues según yo hace dos años ¿Cuándo fue la pandemia? dos, tres años, dos tres años, más o menos.

-¿Entonces fue a inicios? o un poquito antes.

-Fue justo, tal vez un poquito antes, ósea, unos meses antes, pero bien bien, o sea que ya la utilice como mucho si fue... o sea como que primero la compré en Amazon, nada más para tenerla de bocina y luego ya la empecé a utilizar como por todas las skills que ofrece, pero si me acuerdo mucho que fue como Noviembre antes de la pandemia o sea 2019

-Ok, ¿En qué lugar de tu hogar está Alexa? bueno ¿Cuántas tienen? ¿Tienes una?

-Tengo 2

-¿En qué lugar están distribuidas?

-Actualmente sólo utilizó una fija porque me cambié de casa pero antes lo tenía en mi cocina y otra la tenía en el baño, y ahora solamente la tengo en la sala porque como ya está más reducido mi espacio pues nada más uso una y la otra la tenemos desconectada y la utilizamos de repente para... no sé, si tenemos que ir a algún lado o así nos podemos conectar con wifi, por ejemplo: me la llevo con mi novio y mi novio lo usa para trabajar, por ejemplo.

-Ok, ¿Y en qué situaciones utilizas las Alexa?

-La verdad es que lo usamos para reproducir música, o sea, como abre Spotify o conéctate a mi teléfono y ponemos música ahí, también lo utilizamos mucho para poner temporizadores cuando cocinamos y recordatorios, nos gusta que nos recuerde cosas o nos ponga alarmas porque como somos muy despistados, pues eso nos ayuda.

-¿Y en qué momento del día lo utilizas más? yo creo que... mira yo, así yo, yo, no la uso tanto, pero la uso durante las horas de comida, usa por ejemplo cuando estoy haciendo de comer, como a las 2, 3 de la tarde es cuando más la uso, porque si necesito como el temporizador y en las tardes como estoy las 5 o 6 de repente ponemos música o así, pero así de que sea algo que yo usé mucho tiempo no, no es, no es tan frecuente, no, pero lo utilizamos te digo como en horarios específicos cuando cocinamos o en la tarde-noche para poner música, o en una reunión por ejemplo: si tenemos una reunión también, no sé, entre 8 de la noche hasta las 12. una de la mañana.

-¿Qué y qué es lo que Alexa facilita en tu vida diaria?

-Los recordatorios son mágicos la verdad, me ayudan mucho, el temporizador también hace que no se me quemen las cosas y pues... no sé, por ejemplo: igual también cuando me voy de mi casa y mis animalitos solos me gusta ponerles música de fondo para que ellos estén tranquilos, entonces como qué me da tranquilidad, Ay, también otra cosa que acabo de comprar que eso me encantó también es que tengo un este... lámpara inteligente que se conecta a mando con la voz de Alexa, dices "Alexa, prende la luz" y te prende la lámpara y pues eso también me alivia para ya no levantarme apagar la luz, como que me ha hecho un poco más... siento que ya no soy tan de levantarme y hacer cosas, sino que de repente me ayuda a que yo no me mueva tanto, ¿no?

-Ok, bueno algunos usuarios nos han comentado que cuando interactúan con Alexa olvidan que están interactuando con un con un dispositivo ¿tú qué opinas al respecto?

-No, o sea, es que yo sí me llevo a enojar con ella luego porque no me... siento que hay algunas cosas que no capta o no entiende, entonces le tengo que gritonear, como: Alexa te dije esto, no esto, entonces como que yo si lo sigo viendo como una máquina, pues sí, una inteligencia artificial de cierta forma que está en un dispositivo, yo no la siento como que sea ahí un humano que está contestándome, ósea sí pero porque yo de repente le pido cosas que no me entiende o me dicen mal las cosas, por ejemplo le pongo un recordatorio y no me dice

bien el recordatorio entonces como: ok me lo recuerdas a la hora, pero no me dijiste todo el recordatorio ¿Sí me explico?

-Y bueno ya entrando más al tema de la relación con Alexa ¿Cómo se ha desarrollado está, con el dispositivo? tu regresión.

-Pues... óseas le digo al principio estoy siendo como de inicio hasta ahora no sé cómo ha sido con ella, pues antes cuando la empecé a utilizar lo usaba bastante porque te digo: pandemia, y me acuerdo mucho que ahí se bajaba con muchas skills de juegos y de cosas y me gustaba mucho había uno que era como de maratón, que te hacían preguntas, también había otro de unos números, entonces como que te adivinaba el número, Akinator, el famoso a Akinator, que es como de adivina al personaje o sea sí la usaba mucho, si jugaba mucho con ella en algún momento de la pandemia, no, después fue como nada más para música y la verdad es que sí me gusta mucho y lo que me gustaría ahorita es como a lo mejor poner más cosas de inteligentes que se conecten o sea más enchufes para prender la licuadora, o el el microondas, o la tele y así, es como esas cosas me gustan, porque la tecnología me gusta mucho y pues si me late como investigando lo nuevo. pero la verdad a mí me gusta mucho porque cuando estoy sola o así le pido cosas y me contesta o me ayuda a prender la luz y si no me quiero parar, me gusta tener un Alexa la verdad, si lo disfruto y de hecho me gusta tanto que me gusta como tener dispositivos nuevos o sea por ejemplo: tenía uno viejo y luego me compré uno más nuevo porque me gustó mucho y sé que en al rato voy a comprar otro más nuevo porque me gusta sabes.

-¿Cómo es y cómo te sientes cuando interactúas con Alexa?

-Pues bien, no, ósea y la verdad es que es uno de los dispositivos que contestan, les pides cosas y te te lo hacen, es la que más me gusta la verdad, uso por ejemplo a Siri que tengo iPhone, nunca le pido nada, tampoco a Google, porque no tengo Google, ok Google, este y me gusta, me gusta el Alexa porque... lo único que no me gusta es como todo eso de que si no tienes contratado Amazon prime no sé que usa como todos los anuncios y eso me desgasta mucho, pero me gusta porque te digo que para mí es como, me soluciona muchas cosas o me

ayuda a hacer cosas sin que yo tenga que conectar mi bluetooth a éste, no sé, para la música, no, como tantos pasos, me ahorra pasos en situaciones y eso me gusta usar como que se me corten las cosas.

-Y bueno ¿has llegado o llegas a utilizar respecto a el lenguaje como fórmulas sociales? es decir palabras como por favor gracias a Alexa.

-Sí, sí le digo, a veces la trato más mal que bien pero si suelo, suelo agradecerle o es raro, no sé con qué también sabes que es un dispositivo que no pues no es una persona como tal para mí, no sé, no es como que le diga "Alexa por favor pone un temporizador" no es así, le vale Alexa, por un temporizador a tal hora pero a veces si le digo gracias y sus contestaciones como que se me hacen chistosas y es como bueno que yo, si le digo, siempre le digo buenos días porque yo no sé si han visto que contesta y te dice cosas, no, "Hoy es el día internacional de la mascota" es como que esas cosas me gustan también, lo que me pueda contar algo que no sé, eso me gusta, pero casi no si no le digo por favor y gracias, la verdad, nunca lo había pensado.

-¿Piensas que en algún momento Alexa llegue a ser una compañía?

-Pues creo que la tecnología está cañona y cada vez van haciendo cosas más cool, y hacen cosas como más cercano a lo que un humano o una reacción humana, ósea la acción, la inteligencia artificial está creciendo más y haciéndose más inteligente, por sonar así rebuscado, no así, mensa, pero siento que... siento que en algún momento si se va a volver un poco más personalizada y va a poder ser como como esta película, no sé si vieron, la película del teléfono este que.. ay Her, creo que se llama, Her, siento que en algún momento va a pasar algo así con Alexa que se va a volver como ya tu compañera de que te va a contar cosas y te va a poder hablar y va a escucharte cuando llegues, o sea porque siento que todo el tiempo te está escuchando, ¿no? pero como que va a poder ser un poco más de hablar contigo y ya ya ya qué bueno que llegaste, va a ser como wow, que creepy ¿no? pero sí creo que en algún momento puede volverse más una compañía que ahora, que ahora que estamos como en pañales, siento todavía, de todo lo que se puede desarrollar.

-Y bueno y ya para ir terminando creo que es esta pregunta es en relación al puente con anterior pero y ¿Cómo visualiza es el futuro de las relaciones con Alexa?

-Pues mira me sorprendió mucho la verdad, como en la actualidad todo lo de los dispositivos que funcionan con la ya que tú lo pides con Alexa ¿no? que son como los inteligentes que se conectan, yo creo que en algún futuro puede que el dispositivo cambie y se vuelva tenga como otra forma, yo creo que eso va a pasar, para que sea como más necesario el uso de Alexa, como que siento que en algún momento Amazon te va a hacer que la Alexa sea tan, te ayude a tantas cosas y tan funcional que te va a ser como dependiente y te va a hacer querer comprar ese dispositivo, ósea yo presiento que eso va a pasar, van a mejorar como todo lo que tiene y van a hacer un modelo así y digas wow, es que aparte esta con cosas de tal y entonces siento que la gente se va volver más dependiente a las Alexas que lo que es ahora.

-Ok, bueno pues creo que ya sería todo, es muy cortita la entrevista pero pues si nos ayuda a actualizar un poco como la gente se relaciona y más que nada verlo desde diferentes generaciones ¿no? porque bueno tú eres de los 90, hemos entrevistado a gente de 50 años, me parece, y si ósea, la manera en cómo visualizan Alexa cómo la ven pues si cambia, más que nada en la forma en cómo le sacan provecho como la tienen conectada ciertos aparatos.