

*Research Paper*

## **Construcción de Tipologías y Clusters, sobre Seguridad y Privacidad en Redes Sociales**

*Construction of typologies and clusters, on security and privacy in social networks*

**Luis Eduardo Ruano Ibarra\***

**Ernesto León Congote Ordóñez\*\***

### **RESUMEN**

El artículo reflexiona en torno a la percepción y manejo de la seguridad y privacidad en redes sociales virtuales como Facebook, Instagram y WhatsApp. Presenta un caso de investigación, a partir de la triangulación metodológica y la obtención e interpretación secuencial de datos cualitativos y cuantitativos. Se describe el proceso de obtención de información y análisis cualitativo, partiendo de los lineamientos del discurso de la semiótica estructural sobre un corpus compuesto por grupos de discusión, que posteriormente, derivan en un instrumento de medición cuantitativa, que da origen a la construcción de clusters. Partiendo de una perspectiva general sobre el manejo de la información online, se identifican posiciones estructurales, migraciones discursivas, y perfiles actitudinales específicos, relativos a cada usuario. Finalmente, se cuantifican en un escenario determinado.

**Palabras clave:** redes sociales virtuales, privacidad, seguridad, tipología de usuarios de redes sociales, perfiles actitudinales.

\* Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. E-mail: [luiseruano@gmail.com](mailto:luiseruano@gmail.com)

\*\* Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia. E-mail: [ernesto.congote@gmail.com](mailto:ernesto.congote@gmail.com)

## ABSTRACT

The article reflects on the perception and management of security and privacy in virtual social networks such as Facebook, Instagram and WhatsApp. It presents a case of investigation, from the methodological triangulation and the obtaining and sequential interpretation of qualitative and quantitative data. It describes the process of obtaining information and qualitative analysis, starting from the guidelines of the Discourse of structural semiotics on a corpus composed of group of discussion, That later, they derive in a quantitative measuring instrument, which gives rise to the construction of clusters. Based on a general perspective on online information management, structural positions, discursive migrations, and specific attitudinal profiles relating to each user are identified. Finally, they are quantified in a given scenario.

**Key words:** virtual social networks, privacy, security, typology of social network users, attitudinal profiles.

**Received on:** 2017.09.10

**Approved on:** 2018.03.03

Evaluated by a double blind review system

## 1. INTRODUCCIÓN

Las redes sociales virtuales y sus contenidos asumen progresivamente mayor relevancia, dentro del objeto de análisis de las ciencias sociales (Borgatti, 2009 y Ruano, Congote y Torres, 2016). Su operación en espacios profesionales, lúdicos y educativos es cada día más constante y su integración con sitios web y dispositivos tecnológicos que se adecúan a sus requerimientos, las hacen prácticas para la comunicación y un objetivo deseado para el márketing y el minado de datos (Castells, 2006, 2009).

Desde las redes sociales, grandes compañías y hasta gobiernos pretenden impulsar la economía, generar interrelación y dinamizar la participación política, es por ello, que, en su ejercicio, se hace necesario que las mismas repiensen constantemente los conceptos de seguridad y privacidad, que permitan mayor comodidad para sus usuarios. Surgen así,

conceptos como la “e-confianza”, que no es más que “la actitud de aceptación, familiaridad y seguridad que los ciudadanos muestran hacia el uso de servicios a través de medios electrónicos” (San José, 2012, p. 41). Es importante reflexionar al respecto, pues “la seguridad representa una limitación importante de cara a la utilización de nuevos servicios online” (San José, 2012, p. 40).

La carencia de privacidad e intimidad, unida a posibles suplantaciones de identidad, aparecen entre los temas más preocupantes para los usuarios. Aunque las Redes sociales, se preocupan por blindarse, “no están exentas de riesgos, especialmente aquellos relacionados con la seguridad de la información, la privacidad, la intimidad, la protección de sectores vulnerables de la población o la propiedad intelectual” (García, 2011, p. 98).

En el marco de una sociedad que se comunica ampliamente a partir de la internet, la sencillez para acceder a datos personales, aumenta. Información profesional y personal antes privada, ahora es fácilmente determinable, gracias a procesadores de información, bases de datos y motores de búsqueda. Esto se apoya en “la dificultad para desaparecer información de la red, la viralidad de difusión de noticias o imágenes y la credibilidad que tanto los ciudadanos como los medios otorgan a esta información (positiva o negativa) y su efecto en la opinión pública” (San José, 2012, p. 44).

Entre tanto, aunque parecieran positivos los flujos de información, las redes afectan de manera violenta valores como – el honor, intimidad, propia imagen o a la protección de datos – de millones de usuarios, pues las redes sociales, no se comunican de manera directa con las legislaciones particulares de los países, o la información de la web resulta confusa, dificultando la comprensión de amplios sectores de la población, que no disponen de conocimientos jurídicos y tecnológicos.

De esta manera, derechos antes considerados como fundamentales y de difícil vulneración (privacidad e intimidad), se supeditan ante la necesidad de registrarse en las diferentes redes sociales, las mismas como requisito de acceso, tal como lo afirma San José (2012) se pide a los nuevos usuarios que además de sus datos sociodemográficos

voluntariamente consignen su ideología política, su orientación sexual o sus preferencias religiosas. Toda esta información no solo será visible para todos los amigos o contactos del usuario, sino que, dependiendo de la configuración del perfil (más o menos pública), incluso sería accesible para todos los usuarios de la plataforma.

Pareciera que más que de la Red, depende de los usuarios, su propio manejo de la seguridad, los mismos están en la obligación de decidir que tanto revelan, con los demás, lo anterior debido a que

El perfil de un usuario en una red social suele contener información personal, comentarios, fotografías y cualquier otro contenido que desee compartir. Dependiendo de quién tenga acceso a estos datos, su exposición a riesgo y la posibilidad de que su privacidad esté comprometida será mayor. (Monsalve & Granada, 2013, p. 134)

Este trabajo profundiza desde una triangulación metodológica, algunos elementos del ejercicio cualitativo “Seguridad y privacidad en redes sociales virtuales: tipologías y perfiles actitudinales de los usuarios”, presentado en el Congreso Iberoamericano de Investigación Cualitativa (CIAIQ) 2007, desarrollado en Salamanca España. Basado fundamentalmente en la Red Social Facebook, se puede observar “que el perfil del usuario está configurado por defecto como totalmente abierto al público, lo que obliga al usuario a tener que reconfigurarlo para limitar la visibilidad de sus datos” (San José, 2012), este proceso resulta incierto si atendemos que en su mayoría, los usuarios de la actualidad militan en tipologías de usuarios que migraron al uso de redes sociales con posterioridad a su aparición, tuvieron que redefinir su identidad y prácticas al uso de las mismas, como un fenómeno que no les es natural y que por lo tanto no comprenden de manera integral (Ruano, Congote & Torres. 2016). Así, abundan en las redes, perfiles de fácil acceso para otros, que pueden estar o no entre los contactos del usuario.

Favorece la inestabilidad de la privacidad, los cambios y actualizaciones en el software, condiciones de uso y el hecho de que tras cada actualización haya que volver a configurar las opciones de privacidad y a la dificultad para frenar la difusión de datos que se registran. Lo que pone en peligro a los usuarios, especialmente en manos de personas malintencionadas (Rheingold, 2002). Además, la mayoría de redes, permite la identificación automática de perfiles por medio de buscadores, “recogiéndose como mínimo los datos básicos del usuario y su lista de contactos, cuando no imágenes y comentarios, permitiendo que cualquiera pueda acceder a ellos, pertenezca o no a la red social” (Asís, 2010, p.78).

Son muchas las formas de exponer la privacidad y seguridad, los datos no solo son usados con fines criminales. Para Christakis & Fowler (2010)

Entre las formas más habituales de recopilación de direcciones para

posteriormente realizar envíos masivos destacan: la creación de un perfil falso de algún personaje famoso para atraer la atención de otros miembros, la creación de grupos o comunidades sobre determinada temática, o el desarrollo de aplicaciones que acceden a la libreta de contactos del perfil del usuario o incluso a la de su cuenta de correo electrónico o al listín telefónico de su móvil. (p.18)

Las consecuencias de los problemas de seguridad pueden ser variadas, van desde la creación de mensajes Spam, que los ciberdelincuentes estructuran a partir de información recogida en los perfiles (edad, sexo, escolaridad), la suplantación de personas, el *phishing* y el *pharming*, suplantaciones de personas jurídicas (Mitjans, 2009), para obtener datos personales y claves de acceso al perfil del usuario, así como números de tarjetas de crédito, contraseñas, código PIN, etc (Martínez & García, 2013). Las situaciones que han sido descritas no definen una realidad estática; de hecho, es previsible que las amenazas evolucionen empujadas por las nuevas posibilidades técnicas que surgen constantemente.

## 2. METODOLOGÍA

Para este trabajo, desde una lógica de la triangulación metodológica (Denzin, 1970), se implementan técnicas y herramientas de dos enfoques diferentes (Cualitativo – Cuantitativo). Se inicia con un abordaje, desde la metodología cualitativa, más explícitamente la técnica del Grupo de discusión (Ibáñez, 1979 y Valles, 2003). Concretamente, se desarrollaron dos grupos en un primer momento que sirvieron como muestra de partida (casilleros tipológicos diferentes).

En el inicio, del ejercicio, se desarrolló una primera revisión teórica, la cual contribuyó de manera directa a un primer abordaje del tema y la construcción de guiones metodológicos para los grupos de discusión– protocolo – y se definen las formas de moderación. Los temas a tocar giran sobre la percepción que tienen los participantes sobre las redes sociales (frecuencia de uso, acción e interacción en diferentes plataformas). No obstante, se buscó en todos los momentos del análisis, la constante aparición de nuevos escenarios discursivos no contemplados, que entenderemos como códigos inductivos (Corbin y Strauss, 2001).

Así, luego de la realización de los primeros tres grupos, se implementaron agregados temáticos en la guía de pautas (definición y redefinición de la identidad a partir de los

usos, percepción de seguridad y prioridad de la intimidad, control sobre la información), con la cual se coordinaron los tres grupos de discusión restantes. Abajo se presentan los casilleros tipológicos planeados y ejecutados.

Sexo	Rango etéreo	Perfil	No. de Grupos
Mixto	16-18	<b>Usuarios</b> de redes sociales, con representación de las diferentes tipologías de redes.	1
Mixto	19-25	<b>Usuarios</b> de redes sociales, con representación de las diferentes tipologías de redes.	1
Mixto	26-45	<b>Usuarios</b> de redes sociales, con representación de las diferentes tipologías de redes.	1
Mixto	16-45	<b>Abandonistas:</b> migrados de una a otra red y abandonistas totales.	1
Mixto	16-45	<b>Abandonistas y Usuarios</b>	1

**Tabla 1.** Segmentación grupos de enfoque

Fuente: Elaboración propia.

Los discursos extraídos en los ejercicios, fueron registrados en audio y video. Después de efectuar la transcripción literal de los grupos, se realizó la lectura y codificación de cada uno haciendo uso del software cualitativo Atlas.ti 7. Así, cada cita se vincula en el texto con uno o varios códigos deductivos. Seguido a la codificación abierta, se planteó la codificación axial que enlaza categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones (Corbin & Strauss, 2002), de este modo, se busca que los datos obtenidos en la codificación inicial, puedan ser reagrupados, analizados, en busca de la relación entre categorías (percepción, usos, administración de la información, comunicación, identidad virtual).

Aplicando el microanálisis o técnica de análisis línea por línea propuesto por Corbin y Strauss (2002), se generaron categorías iniciales (con sus propiedades y dimensiones) para identificar relaciones entre códigos (deductivos e inductivos); estas relaciones, se estructuraron a través de Atlas.ti, como redes semánticas de sentido, para ser sustentadas teóricamente como categorías tipológicas. La identificación de tipologías que responden a perfiles actitudinales de usuarios de redes sociales virtuales, posibilita la obtención de una muestra de tipo estructural que representa posiciones discursivas

asociadas a cada tipo.

Considerando que este análisis despega desde unos niveles más básicos de interpretación hasta unos niveles más complejos de reconstrucción del sentido de los discursos (Ruano, 2015), se parte de un modelo central que considera ejes y perfiles, continuando con un análisis semiótico-estructuralista, que luego se complementa en una dimensión más bien pragmática o interpretativa del contexto, condensada en una matriz de relaciones estructurantes.

Con la información obtenida, se procedió a la Fase de estudio cuantitativo, donde se intenta medir el comportamiento de ciertas variables de interés, ya descritas en la fase cualitativa. En nuestro caso, y a fin de posibilitar su posterior cuantificación, se identificaron dentro de un instrumento que consideraba otros aspectos generales del proyecto (cuestionario estructurado), solo las variables (reactivos) que permitieran medir (actitudes y comportamientos, relacionados con la seguridad y privacidad en el uso de redes sociales). El modelo de cuestionario está compuesto por reactivos, que surgen de frases literales de los participantes de los grupos y con opción de respuesta cerrada dicotómica (Afirmación –Negación) (Loudon & Della Bitta, 1995) que permite la obtención de perfiles actitudinales de los sujetos encuestados.

La técnica de recolección de información para esta etapa del estudio, consistió en la encuesta cara a cara (Cea De Ancona, 2005) y aplicada a un total de 380 personas, durante el mes de marzo de 2017. Se optó por la misma en función de que las escalas actitudinales requieren de la participación de un encuestador que formule las afirmaciones – reactivos actitudinales (Malhotra, 2004) y registre las respuestas dadas por los encuestados. Se optó por un criterio de selección de muestra probabilístico, lo cual permitió, a nuestro entender, generar inferencias sobre el total de la población de interés.

El universo de estudio se definió como usuarios de internet, hombres y mujeres de 16 a 45 años, nivel socioeconómico (medio alto, medio típico y bajo superior), radicados en la ciudad de Popayán. El tipo específico de muestreo desarrollado fue el conglomerado por áreas. Esto es, por selección aleatoria de unidades de muestreo primarias (vecindarios/zonas de residencia) y de unidades de muestreo secundarias (manzanas). La selección de unidades últimas (individuos) se realizará por rutas aleatorias y cuotas de sexo homogéneas.

Para el total de la muestra y bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple, el nivel de

confianza establecido para la muestra fue de 95,5% y el error muestral, sobre la base de dicho nivel de confianza, 4,71%. Una vez obtenidos los datos cuantitativos, se procedió a analizarlos, utilizando la plataforma del software SPSS.

Más allá de las indispensables distribuciones de frecuencia de las respuestas dadas por los encuestados y de los índices actitudinales obtenidos, se juzgará necesaria la implementación de alguna técnica de análisis que permitiese la identificación y cuantificación de segmentos. En orden a ello, se utilizó la técnica de análisis multivariado denominada por conglomerados (Two-step-cluster-analysis). Esta es una técnica que permite identificar grupos de sujetos que responden de manera similar al conjunto de variables medidas. De este modo, quedan definidos grupos de sujetos que se caracterizan por: La presencia de características similares intra-grupo (valores de respuestas a categorías de variables específicas) y la diferencia de características inter-grupo.

Finalmente, se procederá al análisis conjunto – triangulación de datos (Denzin 1970) – que posibilite llegar a resultados y conclusiones a los que no hubiese sido factible arribar por una sola vía metodológica.

### **3. HIPÓTESIS**

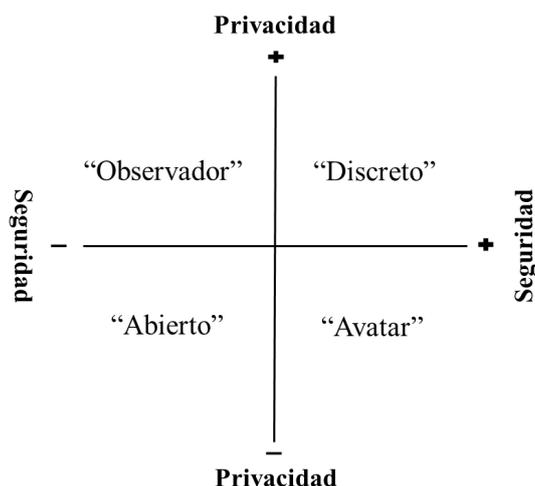
De la revisión de los conceptos de privacidad y seguridad, se desprenden algunas hipótesis importantes que podrían aportar una base para el estudio de la interacción en redes sociales virtuales, esto en términos de supuestos y no en el sentido estadístico de aceptar o rechazar una prueba. Al respecto se plantean cuatro supuestos:

- i. Los usuarios observadores, comparten su privacidad con personas desconocidas que les inspiran confianza.
- ii. Los usuarios discretos, siempre controlan la información que comparten con otros, aun cuando su lista de contactos se compone sólo de personas que conoce fuera de la red.
- iii. Los usuarios abiertos, sacrifican su privacidad por incrementar su lista de contactos.
- iv. Los usuarios avatar, asumen la identidad de otros para proteger su privacidad mientras navegan.

#### 4. MODELO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

El modelo de análisis constituye el componente central que orienta los resultados de la investigación. Se presentan cuatro tipologías de usuarios: observador, discreto, abierto y avatar; estas describen posiciones discursivas y actitudes asociadas con el manejo de la privacidad y la seguridad en redes sociales virtuales.

En la parte superior del esquema se sitúan los usuarios observadores y discretos, caracterizados por verificar la identidad de los usuarios con los que interactúan, controlar el tipo de información que comparten y evitar acciones que pongan en riesgo su privacidad. En la parte inferior del esquema, se ubican los usuarios abiertos y avatar, caracterizados por ser fácilmente accesibles, poseer una lista extensa de contactos y exhibir abiertamente el contenido de su cuenta.



**Fig 1.** Tipología de usuarios de redes sociales virtuales, cada tipo se correlaciona con uno o más ejes.

El eje X representa la seguridad, el eje Y la privacidad. De acuerdo con el esquema de análisis, el usuario observador concede mayor importancia a su seguridad que a su privacidad, el usuario avatar confiere mayor importancia a su seguridad que a su privacidad, el usuario discreto le da mucha importancia a su privacidad y seguridad y el usuario abierto asigna poca importancia a su privacidad y seguridad.

Seguidamente, se plantea una Matriz de Pares sémicos y Ejes estructurantes. Esta parte del análisis, tiene como propósito obtener algunas distinciones claves como base para los análisis que se llevan a cabo más adelante. Las mismas permiten identificar aquellos pares sémicos que incorporen de mejor forma al resto de los códigos de oposición. Se ubicó en la primera parte de la lista a modo de referencia, el Usuario Discreto – Usuario

Abierto, por ser estos perfiles los que se contraponen de forma más tajante en el modelo de análisis, a diferencia de los perfiles Observador y Avatar que pueden ser considerados como de transición.

Ejes	Usuario Discreto	Usuario Abierto
Percepción	Piensa que las redes sociales son inseguras. Desconfía del uso que personas malintencionadas puedan hacer de su información personal.	No le preocupa la seguridad de su cuenta.
Usos	Aprendizaje, comunicación, mantenimiento de relaciones.	Establecimiento de relaciones, difusión, comunicación, ocio.
Administración de la información	Comparte contenidos para sí mismo, como una forma de almacenar en su perfil la información que le parece interesante.	Comparte información privada como estados de ánimo, ubicación, logros, opiniones, así como las relaciones que posee con otros usuarios.
Comunicación	Sólo se comunica por medio del chat. La comunicación privada se reserva para el contacto personal/ cara a cara.	Comunica aspectos privados de su vida a través del muro y el chat.
Identidad virtual	Se representa por medio de imágenes o símbolos que dificultan su identificación fuera de la red.	Se muestra tal como es en las redes sociales.

**Tabla 2.** Pares Sémicos y Ejes Estructurantes

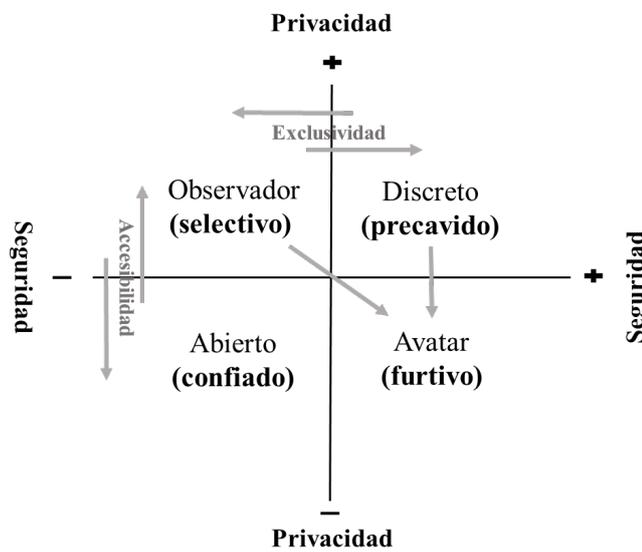
Para dar continuidad, se plantea de manera conjunta un análisis comparativo de las categorías para cada perfil, a través de una Matriz de Oposiciones Estructurantes, allí se extraen aquellas unidades de sentido que representan los discursos predominantes de cada categoría.

<b>Ejes</b>	<b>Observador</b>	<b>Discreto</b>	<b>Abierto</b>	<b>Avatar</b>
Percepción	Considera que tiene el control total de su información en las redes.	Desconfía del uso que personas malintencionadas puedan hacer de su información personal.	No le preocupa la seguridad de su cuenta.	Sólo le preocupa su seguridad ante la posibilidad de ser descubierto.
Usos	Comunicación, difusión, entretenimiento, contacto con usuarios que le parecen interesantes.	Aprendizaje, comunicación, mantenimiento de relaciones.	Establecimiento de relaciones, difusión, comunicación, ocio.	Acceso a perfiles de interés, recolección de información sobre otros usuarios, manipulación de la información para su beneficio.
Administración de la información	Comparte información superficial que no guarda relación con su vida privada.	Comparte contenidos para sí mismo, como una forma de almacenar en su perfil.	Comparte información privada como estados de ánimo, logros, opiniones, así como las relaciones que posee.	Comparte información falsa que resulta atractiva para otros usuarios.
Comunicación	Comunica información general a través del muro e información privada por medio del chat.	Sólo se comunica por medio del chat. La comunicación privada se reserva para el contacto personal/ cara a cara.	Comunica aspectos privados de su vida a través del muro y el chat.	Se comunica abiertamente sin profundizar en los detalles para no caer en la contradicción.
Identidad virtual	Expone algunas características superficiales de su identidad no virtual.	Se representa por medio de imágenes o símbolos que dificultan su identificación fuera de la red.	Se muestra tal como es en las redes sociales.	No representa ninguna de sus características reales en la red.

**Tabla 3.** Oposiciones estructurantes

Finalmente, la Matriz de Relaciones Estructurantes, constituye el esquema que permite dar cuenta en primer lugar, de la capacidad explicativa que tienen las categorías de análisis, las cuales permiten acoplar de forma coherente el sistema de relaciones discursivas observadas.

En la migración discursiva, el sujeto observador que revela un discurso de selectividad, puede tornarse abierto si incrementa su accesibilidad y comienza a compartir su información personal con todo tipo de público, en el sentido opuesto, el sujeto observador puede tornarse discreto si incrementa su exclusividad y comienza a interactuar en redes exclusivamente con personas que conoce fuera de la red; el sujeto discreto que se muestra precavido, puede volverse observador si pierde exclusividad y comienza a compartir su información personal con usuarios desconocidos fuera de la red; el sujeto abierto, que se representa por medio de un discurso de confianza, puede convertirse en sujeto observador si comienza a compartir su información sólo con usuarios conocidos o desconocidos que superan sus filtros de aceptación. Los sujetos observadores y discretos pueden migrar hacia la posición avatar, e incluso asumir esta postura sin dejar de pertenecer a sus respectivas tipologías.



**Fig 2.** Posiciones discrusivas

*El esquema presenta las posiciones discursivas que identifican a los sujetos al interior de las tipologías.*

El análisis parte desde una aproximación o retrato sociológico de cada uno de los perfiles, como una forma de ofrecer los primeros antecedentes contextuales y personales de individuos que representan las tipologías. Los datos que aquí se presentan, corresponden a la información recabada por medio de la técnica de grupos de discusión. El usuario *observador*, controla cuidadosamente la información que publica, la confiabilidad de los contactos con los que interactúa, las herramientas de privacidad y seguridad de las que dispone y los riesgos asociados a sus acciones; se siente cómodo compartiendo su intimidad en las redes, en la medida en que sólo comparte las cosas que desea. Generalmente utiliza su intuición y experiencia personal al momento de entablar nuevas relaciones interpersonales, por lo que su lista de contactos se compone de personas conocidas o desconocidas fuera de la red que generan confianza.

Los fragmentos discursivos que mejor representan la tipología se obtienen del sujeto 7 y sujeto 3, respectivamente, del tercer grupo de discusión. *“Yo soy un poco más privado, la verdad o sea a mí me gusta como clasificar cada red social: lo que es WhatsApp, siento que es como para el vínculo que yo me desenvuelvo diariamente. No tengo personas desconocidas ni nada de eso, ni personas de otras ciudades, bueno de otras ciudades (sólo) si somos conocidos desde antes. Facebook ya está un poquito, un poco más abierto; o sea, busco personas de otras ciudades, sean nacionales (o) internacionales, pero digamos que por una u otra razón ya he tenido como un contacto anteriormente. Ya lo que es Instagram ya es totalmente desconocido, en relación con mis seguidores y con las personas que yo estoy siguiendo, porque en Instagram sólo me guió por lo que a mí más me gusta, nada más; igualmente, siento que las cosas que coloco ahí --o sea aparte de que son personales-- no son como tan que me describan a mí, sino como que es algo muy llano, algo muy superficial” (...)* *“Por experiencia y de cosas malas que pasan uno ya comienza como filtrar a la gente, entonces pues yo que hago ehh entonces, por ejemplo, si me envían una solicitud veo que, más que la imagen sea bonita o algo así, que tenga como congruencia la imagen del perfil como con la descripción que te dicen, por ejemplo si tienen una imagen de una fotografía así espectacular, dice que le gusta la fotografía, dice que estudia en una universidad... pues ya digo “no... este man como que si tiene algo” o sea, no es cualquiera, si tiene congruencia la imagen con lo que dice en su perfil, entonces si es eso lo que uno busca... es que haya congruencia, que uno se puede sentir identificado con algo para ya después poder entablar una amistad”.*

El usuario *discreto*, controla cuidadosamente el tipo de información que comparte, se abstiene de opinar abiertamente sobre temas específicos y abandona la red cuando percibe que vulneran su intimidad o seguridad; le preocupa que utilicen su imagen o información personal sin su consentimiento, desconfía de las intenciones de determinados usuarios y prefiere pasar desapercibido. Su lista de contactos se limita a personas conocidas, con las cuales mantiene algún grado de proximidad fuera de la red. Los fragmentos que mejor representan la tipología se obtienen del sujeto 5, del tercer grupo de discusión y sujeto 6 del segundo grupo de discusión. *“Yo no tengo Facebook hace 3 años, pues a mí no me gustaba que la gente me mirara o me buscara, entonces yo por ejemplo en el chat siempre ponía “desconectado” o simplemente la persona, o la privacidad siempre la tenía para mí; porque yo resultaba viendo el contenido de otras personas o cosas así, entonces eso es lo que no me gusta a mí. Otras personas deberían interesarse al menos en tener su propia privacidad” (...)* *“Tengo redes sociales debido a mi hija, yo nunca me doy cuenta de las cosas que publican en redes, pero entonces ella me dice, “ay mami mira yo publique una cosa y tú ni siquiera me comentas” (risas), le dije “y a mí pa’ que me interesa comentarte (cosas) que todo el mundo lo vea si yo te necesito es aquí, si yo te quiero es aquí”, y las otras personas que veían que ella me comentaba y yo no le respondía nada me decían “¿ve, vos por qué sos tan fría?” “¿es que vos no la quieres?”, entonces me molesta, yo no tengo por qué expresarle a ella mis sentimientos y mis emociones, o decirle que es lo más grande de mi vida a través de una página para que todo el mundo se dé cuenta, eso a mí me parece terrible”.*

El usuario *abierto*, expone su intimidad sin mayor reserva, posee una lista extensa de contactos, que incluyen personas desconocidas fuera de la red o con las que mantiene interacciones pobres al interior de la misma; debido a las pocas restricciones de privacidad, prácticamente cualquier usuario tiene acceso a su información personal, fotografías, publicaciones e incluso números y direcciones de contacto. Considera que el objetivo de las redes sociales es compartir con cualquier persona, por lo que se siente cómodo opinando abiertamente sobre todo tipo de temas, referenciando las actividades que realiza, compartiendo sus estados de ánimo y visualizando los lugares en los que se encuentra.

Los fragmentos que mejor representan la tipología se obtienen del sujeto 1 y sujeto 5

respectivamente, del tercer grupo de discusión. *“Siempre me ha gustado lo que es la libertad y las relaciones libres, nunca bloqueo a nadie, nunca dejo de seguir, es más, si (alguien) le da “seguir” sigue así, nunca lo cambio, porque manejo la libertad en cada uno de los vínculos que yo manejo con las personas; es más, no tengo que ocultar nada, soy lo que soy y lo muestro tal y como es en mi Facebook; y al igual en ninguna parte del Facebook dice que si tú no eres así y así no puedes abrir tu página” (...)* *“No manejo filtros para bloquear nada, porque la idea de mantener las redes sociales es como digamos estar uno abierto a todo el mundo; si yo comparto una publicación en mi muro y yo bloqueo que cualquier otra persona lo pueda ver, entonces básicamente no estoy cumpliendo con el fin que es compartir con quien sea”*.

El usuario *avatar*, adecúa la información de su cuenta de acuerdo a sus intereses y objetivos particulares, diseña una imagen idealizada o atractiva de sí mismo, interactúa con muchos usuarios y se preocupa por parecer auténtico. Puede adoptar la imagen de alguien distinto para expresar características de sí mismo que se sentiría incomodo expresando desde su cuenta personal, asumir identidades completamente diferentes a la suya, o utilizar varias cuentas para lograr diferentes propósitos, como observar sin ser observado y recolectar información de su interés; generalmente posee un gran número de contactos y controla su seguridad evitando situaciones que lo pongan en descubierto. Los fragmentos que mejor representan las tipologías se obtienen del sujeto 3 del quinto grupo de discusión, el sujeto 1 del quinto grupo de discusión, el sujeto 5 del grupo piloto y el sujeto 5 del cuarto grupo de discusión, respectivamente. *“La mayoría de redes sociales de la red son muy vulnerables ya que piden un email y password los cuales son muy inseguros, por ejemplo, el Outlook actual es muy vulnerable, uno se puede meter y ya tiene la contraseña de todas las redes sociales” (...)* *“Yo hackeo Face (refiriéndose al Facebook), desde varias cuentas y monitores para hackear, lo que pasa es que lo descubren rápido” (...)* *“Yo diseñé un scribd y hay gente, amigos que se conectan, se despiertan y leen Facebook y se acuestan, y antes de dormir revisan sus últimas actualizaciones; pude ver los patrones de sueño de las personas, obviamente eso es ilegal ¿no? pero uno emplea rutas hasta llegar a eso” (...)* *“Yo tengo dos Facebook; uno como más privado que es para estar en comunicación con la familia, los amigos, mirar cosas, pasar el tiempo (y) otro, que es más general, como para que las personas te miren”*.

Por un fenómeno de deseabilidad social y censura, los usuarios *avatar* en los grupos de

discusión evitaron profundizar en la descripción de sus actividades.

## 5. CONSTRUCCIÓN DE CLAUSTERS CUANTITATIVOS

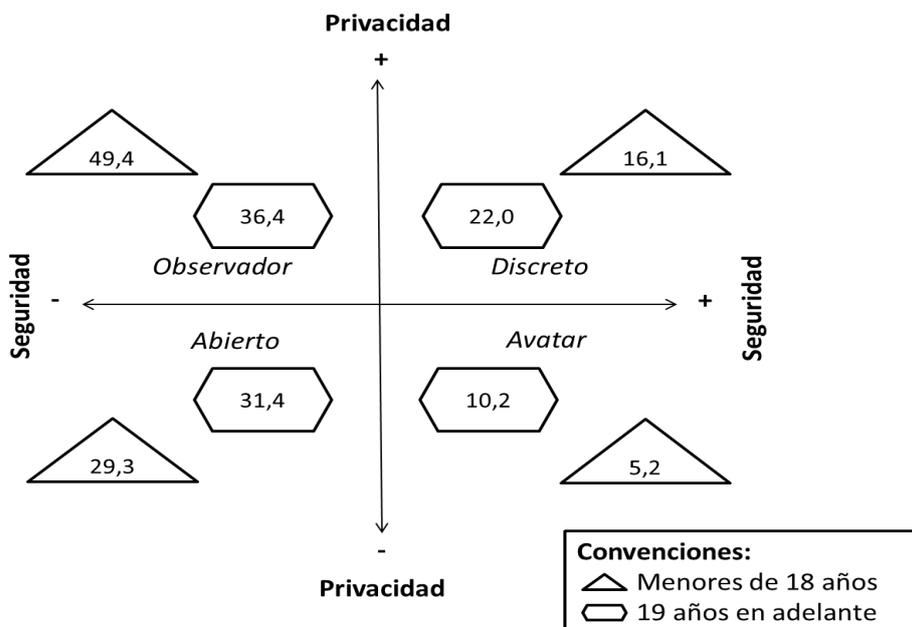
La identificación de las categorías de análisis en la ciudad de Popayán para dos tipos de población, constituye un elemento de estudio, pues por una parte se pretende identificar las frecuencias de las categorías descritas en la población menor de 18 años y por otra parte a la población de 19 años en adelante, obedeciendo a connotaciones sociológicas diferentes, importantes de caracterizar. En ese sentido, se han establecido una serie de condicionantes para cada categoría y en cada grupo poblacional, tal y como se muestra a continuación:

	Menor de 18 años	19 años en adelante
Observador	Se caracterizan por ser personas que consideran que las redes sociales facilitan algunos aspectos de su vida cotidiana (6) y además, piensan que las redes sociales no son un medio confiable para conocer personas (4).	Se caracterizan por ser personas que no les preocupa pasar mucho tiempo usando las redes sociales (26) y a su vez, es feliz utilizando las redes sociales sin interactuar mucho en ellas (19).
Discreto	Se caracterizan por ser personas que usan las redes sociales con fines productivos, como trabajar o aprender (2) y además, conocen personalmente a todos sus contactos en redes sociales (5).	Se caracterizan por ser personas que utilizan las redes sociales para actividades productivas, como trabajar o aprender (17), que conocen personalmente a todos sus contactos en redes sociales (20) y además, se preocupan por comprobar que la información que encuentre sea verdadera (28).
Abierto	Se caracterizan por ser personas que se muestran tal y como son en las redes sociales (1) y además, no se preocupan por comprobar que la información que encuentren sea verdadera (13).	Se caracterizan por ser personas que piensan que las redes sociales facilitan algunos aspectos de su vida cotidiana (21), además de que no conocen personalmente a todos sus contactos de redes sociales (20) y no se preocupan por comprobar que la información que encuentren sea verdadera (28).

Avatar	Se caracterizan por ser personas que no se muestran tal y como son en las redes sociales (1) y además, afirman que su vida en redes sociales es más entretenida que fuera de ella (3).	Se caracterizan por ser personas que no conocen personalmente a todos sus contactos en redes sociales (20), además de que se han registrado en más redes de las que realmente utilizan (25) y no se preocupan por la veracidad de la información encontrada en redes (28).
--------	--	--

**Tabla 4.** Características identitarias

De este para el total de las personas encuestadas en la ciudad de Popayán, aproximadamente el 44% se ubica en la categoría de observador, es decir, personas que les brindan un gran uso a las redes sociales y piensan que estas les facilita su vida, sin embargo, consideran que no son un medio confiable. Los tipos de usuario ubicados en la categoría de abiertos, hacen referencia a aproximadamente el 30% de las personas de la ciudad de Popayán, es decir, personas con gran uso de las redes sociales y que se muestran tal y como son en estas; a su vez, las categorías avatar y discreto son aproximadamente el 26% de los usuarios en la ciudad de Popayán, con mucha confidencialidad en la información brindada.



**Fig 3.** Porcentajes de iedntidades en Popayán, 2017

Entre las personas menores de 18 años pertenecientes a la ciudad de Popayán, se ubica aproximadamente el 49% en la categoría de observador, seguido por los tipos de usuarios abiertos con aproximadamente el 29% de estos, dando muestra de que el uso de redes ha adquirido un gran componente social, en el cual no existe gran interés de los usuarios por comprobar la veracidad de los datos obtenidos; a su vez lo menores porcentajes de tipos de usuario se han identificado en la categoría discreto, con el 16% de estos y finalmente la categoría avatar con aproximadamente el 5%, evidenciando un menor porcentaje de usuarios que se interesan por mantener su privacidad y/o brindarle fines productivos al uso de las redes en los menores de 18 años.

A su vez, la población mayor de 19 años registra resultados similares, aunque con mínimas diferencias, pues los tipos de usuarios observadores y discretos evidencian los porcentaje más altos con aproximadamente el 36% y 31% respectivamente, sin embargo las categorías discreto y avatar presentan porcentajes más altos en las personas mayores de 19 años con relación a los menores de 18 años, pues ocupan aproximadamente el 32% de las personas mayores de 19 años, mostrando una mayor confidencialidad de los datos en el uso de las redes, que conocen personalmente a todos sus contactos en redes sociales y mayor uso a fines académicos y/o productivos.

## **6. CONSIDERACIONES FINALES**

Las redes sociales virtuales, representan un escenario de interacción, caracterizado por la inmediatez, la multipresencia, el gigantesco flujo de información, el anonimato y la posibilidad de establecer contacto prácticamente con cualquier otro usuario en la red. Debido a esto, en el escenario virtual, conviven diferentes tipos de usuarios, con posiciones discursivas y perfiles actitudinales estructuralmente distintos entre sí, lo que genera dinámicas y flujos particulares, donde la única regulación posible es la que cada usuario realiza desde su cuenta.

Los usuarios observadores, son selectivos, tienen filtros subjetivos para evaluar a las personas que intentan contactarlos, sustentados en sus conocimientos y experiencias previas; de este modo, identifican y evitan a los usuarios indeseados (incluido el avatar). Algunos de estos filtros incluyen hablar a través del chat o mensajería interna/privada, solicitar identificación por videollamada, recurrir a los amigos en común para indagar

sobre la identidad de la persona o simplemente mirar el contenido de la cuenta para decidir si el usuario que envía una solicitud de amistad o contacto es lo suficientemente interesante como para aceptarlo. Aunque son exclusivos, su lista de contactos no se limita a personas conocidas, sino también a aquellos desconocidos que se ganan su confianza o le parecen interesantes.

Los usuarios abiertos, son accesibles y tienden a ser exhibicionistas. Los perfiles abiertos corresponden a modelos, artistas o personas reconocidas que se benefician económica (accediendo a nuevas ofertas laborales) o psicológicamente (alcanzando reconocimiento social), de la visualización y difusión de los contenidos de su cuenta, sin que esto signifique desconocer la existencia de perfiles de personas comunes que exponen su vida privada para alcanzar popularidad entre los usuarios o mantener un nivel elevado de interactividad (representado en alcanzar gran número de seguidores, Likes, comentarios y solicitudes de amistad). Otro tipo de usuarios abiertos, son aquellos que comparten públicamente el contenido de su cuenta, porque desconocen cómo configurar la privacidad y seguridad de la misma.

Los usuarios discretos, son desconfiados y su interacción se limita a revisar y compartir contenidos sin involucrar su vida offline. Generalmente, el miedo a que suplanten su identidad, utilicen su información personal para cometer actos delictivos o puedan ser contactados por delincuentes, conlleva a que no suban fotos de sí mismos o de entorno social; en lugar de ello, emplean imágenes que los representan o fotografías en las que se dificulta su reconocimiento, de manera similar, no escriben su nombre completo, colocan un seudónimo o las iniciales del mismo. Desconfían de los sitios que solicitan información personal (como su número telefónico, lugar de residencia o trabajo) para registrarse.

Finalmente, los usuarios avatar, diseñan perfiles con contenido llamativo (imágenes de mujeres u hombres físicamente atractivos, personas famosas, e incluso un perfil de fans o seguidores). El avatar nunca expone su privacidad, porque asume la identidad de otros; evita dar demasiados detalles sobre sí mismo para no caer en la contradicción, inventa excusas para no ser contactado por videollamada, dilata la posibilidad de un encuentro cara a cara y abandona la interacción cuando se siente inseguro.

Discursivamente, se evidencia que los sujetos son conscientes de las posibilidades y riesgos asociados al uso de las redes, y asumen diferentes actitudes de acuerdo con su percepción, conocimiento y experiencias previas; sin embargo, cada usuario maneja

distintos niveles de privacidad y seguridad, por lo que la accesibilidad o exclusividad a cada uno de ellos es diferente. En este sentido, el artículo representa un reconocimiento de la singularidad discursiva de las tipologías, que posibilita la identificación de los usuarios de redes sociales virtuales, para la comprensión de su comportamiento y el análisis de sus implicaciones en el escenario no virtual.

**Agradecimiento:** A la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Popayán, en particular al programa de Psicología, Grupo de Investigación PSIEDU, por la colaboración y gestión para la presentación de este trabajo.

## REFERENCIAS

- Alonso, L. E. (2001): *Trabajo y posmodernidad*. El empleo débil, Madrid, Fundamentos.
- Alonso, L. E. (2005): *La era del consumo*, Madrid, Siglo XXI.
- Asís, Agustín (2010). '*Redes sociales y protección de datos. Redes Sociales e interpretación en Red: una perspectiva técnica-jurídica*', curso de verano, 26 al 30 de julio, Santander, Universidad de Cantabria.
- Borgatti, S. (2009). *Network Analysis in the Social Sciences*. Boyd, D. y Ellison, N. (2008). Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship.
- Castells, M. (2006). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. La sociedad red. México: Siglo XXI.
- Cea D'Ancona, M<sup>a</sup> A. (2005/2010) *Métodos de encuesta. Teoría y práctica, errores y mejora*. Madrid. Síntesis.
- Denzin, N. K. (1970): *Sociological Methods: a Source Book*. Aldine Publishing Company. Chicago.
- Castells, M. (2008). *The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance*. The Annals of the American Academy of Political and Social Science.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Christakis, Nicholas A. y James H. Fowler (2010). *Conectados. El sorprendente poder de las redes sociales y cómo nos afectan*. Madrid, Taurus.
- García Jiménez, A. (2011). *Una perspectiva sobre los riesgos y usos de internet en la adolescencia*. *Icono 14*, 9(3), 396-411. doi: 10.7195/ri14.v9i3.62.
- Ibáñez, J. (1979). *Más allá de la sociología*. Madrid. Siglo XXI.
- Loudon, D.L. y Della Bitta, A.J. (1995): *Comportamiento del consumidor: conceptos y aplicaciones*. McGraw-Hill. México.
- Martínez Pastor, E., Sendín Gutiérrez, J.C., y García Jiménez, A. (2013). *Percepción de los riesgos en la red por los adolescentes en España: usos problemáticos y formas de control*.

*Anàlisi: Quaderns de comunicació i cultura*, (48), 111-130.

Monsalve, J., Granada, L. (2013). *Redes sociales: aproximación a un estado del arte*. *Revista Digital Lámpsakos*, (9), 34-41.

Rheingold, H. (2002). *Smart Mobs: the Next Social Revolution*. Cambridge, Massachusetts: Perseus San José, Pablo. Seguridad y privacidad en Redes Sociales. Investigación y marketin. Aedemo N. 124.

Ruano, Congote y Torres. (2016). *Comunicación e interacción por el uso de dispositivos tecnológicos y redes sociales virtuales en estudiantes universitarios*. *Revista Ibérica de sistemas y tecnologías de la información*. RISTI, N.º 19, 09.

Ruano, L., Congote, E. (2017). *Seguridad y privacidad en redes sociales virtuales: tipologías y perfiles actitudinales*. *Atas do 6º Congresso Ibero-Americano em Investigação Qualitativa*. España: Ludomedia, (3), 1992-2001. ISBN: 978-972-8914-77-6.

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquía: Colombia.

Wassermann, S., Faust, K. (1995). *Social Network Analysis*. New York: Cambridge University

Press Mitjans Perelló, E. (2009). Impacto de las redes sociales en el Derecho a la protección de datos personales. *Anuario de la Facultad de Derecho (Universidad de Alcalá)*, (2), 107-129.

### **How to cite this article:**

Ibarra, L. E. R. & Ordóñez, E. L. C. (2018). Construcción de tipologías y clusters, sobre seguridad y privacidad en Redes Sociales. *International Journal of Marketing, Communication and New Media*. *Special Number 3 – QRMCMN*, 43-63, Available at <http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/ijmcmn>.