

---

## Las redes sociales vistas por los ciudadanos

Marta Bravo Carmona

**H**ace poco, un amigo publicó en su muro la imagen de unas mesas de un restaurante en las que habían colocado unas cestas con un cartel que invitaba a depositar los móviles bajo la amenaza de “el primero que coja el móvil paga la cuenta”.

Es una realidad. Las redes sociales están integradas en nuestros hábitos de comunicación y consumo. Esto, en sí, no es negativo ni positivo siempre y cuando seamos capaces de guardar un sano equilibrio en su uso y consumo para no quedar aislados o, al menos, para no tropezarnos con una farola en la calle.

La educación, el mundo de la empresa, la política, o los medios de comunicación han integrado en su “modo de hacer” a las redes sociales, generalizando su uso por parte de todos los públicos y recreando una realidad, a primera vista, más participativa y accesible.

Pero ¿somos capaces de controlar el consumo de redes sociales?, ¿de digerir toda la información a la que tenemos acceso? Y, no menos importante, ¿sabemos discernir lo que es cierto de lo que no?, ¿somos capaces de mantener una esfera de anonimato y privacidad?

A través de cuatro entrevistas, se pretende reflexionar sobre aspectos como el tiempo que dedicamos a estas redes, las necesidades que pretendemos cubrir, la existencia o no del anonimato o la evolución de la presencia de empresas en estos nuevos espacios con sus ventajas y desventajas.

1. ¿Cuentas con perfiles en distintas redes sociales?, ¿cuáles son las que más utilizas y cuánto tiempo les dedicas?
2. ¿Para qué utilizas las redes sociales?, ¿a qué necesidades crees que responden?
3. ¿Crees que existe anonimato en la red? ¿Cuáles son los riesgos de las redes sociales desde el punto de vista de un usuario particular?
4. Desde la óptica empresarial, ¿cuáles crees que son las principales ventajas y desventajas de estar presentes en las distintas redes? ¿Hacia dónde crees que evolucionará la presencia empresarial en las redes?
5. ¿Hasta qué punto el uso profesional y el personal de las redes sociales son compatibles?





María López

“Si la presencia está bien gestionada, puedes conseguir llegar a tu público objetivo con cierta facilidad y de forma más económica. Eso sí, creo que exige una atención continua por parte de la empresa que aún no está muy conseguida. La evolución creo que va en esa línea. Atención personal en un entorno global pero con una atención real hacia el descontento de los clientes y no sólo que se trate de ocultar las malas opiniones.”

1. Sí que cuento, aunque me he estrenado hace muy poquito. Ya era usuaria de WhatsApp, pero ahora me he hecho un perfil en Facebook y en Twitter. No les dedico mucho tiempo aún, la verdad, pero quizás soy más asidua a Twitter. La veo una red más rápida para estar informada.

2. Pues cuando me dejan un huequito miro los comentarios de Twitter y profundizo si me ha llamado la atención algo. Facebook lo utilizo más con mi familia, aunque sigo prefiriendo el contacto directo. En cuanto a las necesidades, yo creo que puede facilitar información y ocio de forma rápida. Además, para las personas que tienen familia o amigos fuera, es una forma muy fácil y económica de estar en contacto a diario si se quiere.

3. Esa es la parte que menos me atrae de las redes y por eso no me he animado antes. Voy con mucho cuidado a la hora de participar en comunidades o foros y solo acepto como “amigos” a personas a las que sé que conozco. Como todo en la vida, tiene sus puntos buenos y sus puntos malos y, ciertamente, el anonimato, la privacidad de la información que proporciona... es una laguna todavía, en mi opinión.

Otro riesgo latente como usuario particular es el “recuerdo” de la red. Todos hemos sido imprudentes en algún momento de nuestra vida y hemos hecho comentarios que, si se hubieran registrado por escrito... más de una vez nos hubieran sacado los colores. Pues eso es lo que está ocurriendo ahora, que sí que se quedan grabados y a más de uno le pueden dar un disgusto.

4. Yo le veo más ventajas que desventajas. Si la presencia está bien gestionada, puedes conseguir llegar a tu público objetivo con cierta facilidad y de forma más económica. Eso sí, creo que exige una atención continua por parte de la empresa que aún no está muy conseguida.

La evolución creo que va en esa línea. Atención personal en un entorno global pero con una atención real hacia el descontento de los clientes y no sólo que se trate de ocultar las malas opiniones.

5. No me gusta que se mezcle lo personal con lo profesional pero es cierto que se trabaja un número de horas en la empresa y el resto del tiempo nos expresamos dentro de una “esfera personal”. Pueden darse contradicciones y originarse conflictos.

Como todo en esta vida es cuestión de sentido común en su uso, tanto desde el punto de vista personal como el profesional.



Nuria Carmona

“Para mí supone una forma más fácil de comunicación gracias a la inmediatez en la respuesta, una característica que ha hecho que casi se me olvide que hubo una época en la que desesperaba cuando las líneas telefónicas comunicaban eternamente a partir de las diez de la noche”

1. Me conecto con asiduidad a Facebook, YouTube y últimamente también a Google+ en mi tiempo de ocio, que suele ser por la noche, unos 20 minutos diarios. Sin embargo, WhatsApp es una aplicación que uso, tanto para los asuntos profesionales como personales y estoy acostumbrada a consultar esta red para leer o mandar mensajes una o dos veces a la hora, por lo que puedo estar conectada un total de unos treinta minutos para asuntos profesionales y

---

dependiendo de si mantengo o no alguna conversación personal al final del día, podría sumar otros veinte minutos más. He utilizado algunas veces aplicaciones como Line, Telegram o Skype pero siempre he vuelto a utilizar Whatsapp por estar más extendida entre mis contactos.

Por último, en este último año he usado una o dos veces por semana, durante cinco o diez minutos, una red social llamada Geokeda para participar en eventos deportivos o culturales organizados por particulares por toda la provincia de Málaga.

2. Empecé con Facebook en 2010 para compartir cosas con amigos como contar experiencias o compartir fotos. Pensé que sería muy útil para sentirme más cerca de mi familia o aquellos amigos que iba dejando en otras ciudades ya que vivo en Málaga pero no nací aquí. Ha sido como una evolución desde mantener correspondencia a utilizar el correo electrónico, para más tarde pasar de forma natural a la mensajería por móvil y Facebook. Para mí supone una forma más fácil de comunicación gracias a la inmediatez en la respuesta, una característica que ha hecho que casi se me olvide que hubo una época en la que desesperaba cuando las líneas telefónicas comunicaban eternamente a partir de las diez de la noche.

No soy una “nativa tecnológica” por lo que puedo contrastar el uso del correo tradicional con las redes sociales para mantener el contacto con los seres queridos en casos como el mío, personas que decidimos aventurarnos a vivir en distintos lugares desde jóvenes. Puedo afirmar que aunque para los familiares es emocionante el hecho de recibir y leer cartas, sin embargo, es una nimiedad comparada con la sensación de tranquilidad al ver un *selfie* que se ha subido a la red hace unos minutos. En mi opinión, las redes ayudan a dar respuesta a la necesidad de saber que las personas que están más lejos se encuentran bien.

En cuanto a mi trabajo, me he dado cuenta de que he pasado de utilizar masivamente el correo electrónico a utilizar los mensajes de Whatsapp, gracias a la facilidad para adjuntar archivos.

3. Hay anonimato cuando se utilizan perfiles falsos y entiendo que cada vez se deben emplear más medios para perseguir y localizar a las personas que se sirven de esos perfiles para chantajear, acosar o simplemente insultar a otros usuarios. Creo que es una prioridad perseguir a quienes cometen estos ciberdelitos para proteger sobre todo a los más vulnerables: niños y adolescentes. El mal uso de las redes sociales es origen de muchos conflictos y disruptividad en nuestras aulas hoy en día y es necesaria mucha más información sobre dónde están nuestros derechos y deberes como usuarios para poder denunciar estos hechos.

Un riesgo relacionado con lo anterior es el hecho de que existan programas que pueden *hackear* las contraseñas de perfiles ya creados con fines poco o nada lícitos. Este es uno de los riesgos que más inquietud me genera sobre la seguridad en la red, ya que sospecho que las pruebas del delito pueden ser borradas rápidamente.

Otro de los riesgos a los que estamos expuestos es el uso inapropiado que los demás puedan hacer de los archivos personales que voluntariamente se suben a la red: no se puede controlar lo que los contactos de tus contactos puedan hacer con tus fotos y vídeos familiares o personales. Por otra parte es tranquilizador saber que el Código Penal se va actualizando y da respuesta a estas nuevas formas de delinquir.

4. En los dos últimos años he contratado viajes y cursos de idiomas de empresas que se publicaban en Facebook; para mí es más cómodo poder leer las ofertas de una página web de una agencia de viajes a las once de la noche que personarme en la oficina física. Pienso que la publicidad en Facebook va teniendo cada vez más impacto que en otros medios, al menos en mi caso así está siendo.

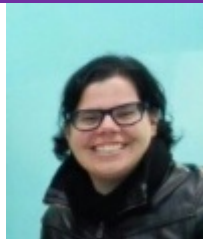
Yo diría que una de las desventajas para las empresas puede ser la gran difusión que alcanza *colgar un post* con críticas negativas; en el preciso momento en que algo sale mal, los comentarios se publican inmediatamente y esa publicación va a permanecer visible en el tiempo en los foros. Ser impecables en la forma de llevar los negocios es una exigencia para estar presente en las redes, la mayoría de los usuarios no perdonan los fallos. Supongo que el lado positivo es que las empresas que trabajan para este tipo de clientes revisan constantemente sus procesos y eso siempre redundará en una mayor calidad en sus servicios.

Estoy convencida de que cada vez más utilizaré las redes sociales para hacer compras. Hace unos días me sorprendieron en una tienda de ropa infantil que visitaba por primera vez al pedirme el número de teléfono para avisarme por Whatsapp del día exacto en que la ropa de nueva temporada estará disponible. El siguiente paso será contestar a ese mensaje pidiendo que me reserven el modelo y talla que me haya gustado. Todo esto supone ahorrarse gastos en publicidad y para mí una relación comercial más cercana porque utilizo mi móvil personal, no la frialdad de una página web. Supongo que el contacto directo con el usuario final es el futuro de las transacciones online.

---

5. Opino que los filtros y opciones de privacidad de las redes sociales hacen que se pueda compatibilizar ambos usos desde un mismo perfil. Si decido publicar fotos con mis hijos en Facebook tendría mucho cuidado de hacerlo sólo en el grupo de mi familia. Si por el contrario decido compartir una página de contenido especializado relacionado con mi profesión, no me importará publicarlo para todos mis contactos.

Por otra parte está la cuestión de cuánto tiempo se dedica a temas personales dentro del horario laboral. Pienso que utilizar las redes para resolver algún asunto personal o familiar es mucho más rápido y hay menos interferencia en las tareas laborales que si se hace una llamada utilizando el teléfono de la empresa ya que enviar mensajes de WhatsApp lleva segundos y se hacen preguntas concretas con respuestas rápidas, al contrario que una llamada telefónica que suele extenderse en tiempo.



Dolores Poyato

“Las opiniones y maneras de interactuar en las redes sociales pueden ser reflejo de su persona y, por tanto, puede verse afectada, de manera positiva o negativa, la parte profesional. Es decir, si desde un perfil profesional leo una opinión personal de tinte ideológica con la que no estoy de acuerdo, es posible que esa empresa deje de llamar mi atención y su producto pueda dejar de interesarme”

1. Sí que tengo redes sociales, y las que más utilizo son Facebook, Twitter e Instagram.

2. Utilizo las redes sociales para comunicarme con mis amigos y familiares (que están fuera), así como para mantenerme informada de noticias de mi interés (desde el plano político-social a eventos culturales). Creo que es más una necesidad de inmediatez lo que me hace recurrir a las redes sociales, tanto para la interacción con amigos y familiares como para tener un primer contacto con la información, luego ampliada a través de diferentes medios.

3. Como usuario básico se puede intentar ser “anónimo” en algunas redes sociales, sin embargo, con los cambios legislativos, cualquier comentario puede ser rastreado, localizado e “identificado”. ¿Los riesgos?, pues según el uso que hagas de ellas y según la confianza que ostentes ante otros usuarios. Con un uso responsable las redes sociales siempre serán una buena herramienta de comunicación.

4. Las redes son una buena herramienta para que las empresas se muestren cercanas a los usuarios de su marca. Una manera de ofrecer su producto y sus servicios, de forma directa. Debería seguir en la evolución positiva en la que se encuentra. Ser más interactiva con el usuario y ofrecer sus servicios adaptándose al momento en el que nos encontramos.

5. Son compatibles siempre y cuando la parte personal sea consciente de que sus opiniones y maneras de interactuar en las redes sociales pueden ser reflejo de su persona y, por tanto, puede verse afectada, de manera positiva o negativa, la parte profesional. Es decir, si desde un perfil profesional leo una opinión personal de tinte ideológica con la que no estoy de acuerdo, es posible que esa empresa deje de llamar mi atención y su producto pueda dejar de interesarme.



Jorge S. Rodríguez

“Todavía me siento más cómodo con una conversación “presencial” o una llamada de teléfono. No me interesa estar informado de todo lo que le pasa a todos los que, en algún momento de mi vida, han pasado por ella”

1. La única red social que verdaderamente utilizo es whatsApp, aunque no sé si se puede calificar como una “auténtica” red social. El resto no me interesan mucho, la verdad. Todavía me siento más cómodo con una conversación “presencial” o una llamada de teléfono. No me interesa estar informado de todo lo que le pasa a todos los que, en algún momento de mi vida, han pasado por ella.

2. Pues, a no ser que te ganes la vida con ellas, yo creo que puede esconder cierto sentimiento de soledad. Una cosa es darle una vuelta a la red de forma casual y otra estar totalmente enganchado como veo a la mayor parte de la gente. Yo creo que si se hace un uso puntual, puede cubrir necesidades de información, pero si se abusa... el otro día precisamente me enviaron un mensaje que resume esta idea...”eran tan felices que no lo publicaban en la red”. Pues eso...

3. Yo creo que en los perfiles personales sí puede haber, más que anonimato, cierta privacidad. En las redes, a nivel general, se ha hecho tan mal uso de ese anonimato que, realmente, ya da igual si existe o no. Nadie se lo va a creer.

4. No sé si tiene más ventajas que desventajas pero la realidad es que las empresas tienen que estar. Da igual el sector en el que trabajes, el cliente busca referencias y compara. Si no encuentra esas referencias de tu empresa, sencillamente te cierras la puerta a todo el mercado que no esté situado a pocas manzanas de tu local.

La evolución es difícil de predecir. En las redes todo cambia en muy poco tiempo...formas de hacer punteras se quedan obsoletas en pocos meses. Yo entiendo que se tenderá a facilitar aún más el acceso a los servicios y productos a través de esta vía y se cuidará más el mensaje. Que tengas más visibilidad puede hacer precisamente que pases más inadvertido si no cuidas tu forma de comunicar.

5. Es algo complicado porque, aunque se tengan claramente diferenciados los perfiles personales de los profesionales, las opiniones, comentarios o informaciones que se reflejen pueden tener influencia y contaminarse.

Es complicado por muy definido que se tenga lo que “se debe o no se debe” hacer. No cuentas con una opción de contrarréplica inmediata si algo se malinterpreta...

