

Estudios de la Cátedra de Seguridad Salmantina



VNIVERSIDAD
D SALAMANCA

INFORME SOBRE LAS PERCEPCIONES DE SEGURIDAD E INSEGURIDAD DERIVADAS DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Investigadores: JOSÉ IGNACIO ANTÓN PRIETO, PEDRO
CALDERÓN (ÁGORA ESTUDIOS DE MERCADO S.L.)
ENCARNA PÉREZ ÁLVAREZ

Dirección: FERNANDO PÉREZ ÁLVAREZ

Número 1. Diciembre, 2011. Actualizado, 2012.

Cátedra de Seguridad Universidad de Salamanca

Dirección y Coordinación:

Prof. Dr. D. Fernando Pérez Álvarez, Profesor titular Derecho Penal. Director Ciencias de la Seguridad (CISE).

Profa. Dra. Dña. Angélica González Arrieta, Profesora titular Ciencias de la Computación e Inteligencia artificial.

Profa. Dra. Dña. Lina Mariola Díaz Cortés. Profesora Ciencias de la Seguridad (CISE).

Edición

Prof. D. Pablo Calvo de Castro

Despacho:

291 Facultad de Derecho, Campus Miguel de Unamuno.

Teléfono:

923294400 Ext. 1622

Correo electrónico:

catedratelefonica@usal.es

Tabla de contenidos:

1. PRESENTACIÓN. Seguridad y Tecnologías de la Información y Comunicación

2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO
 - 2.1. A modo de introducción
 - 2.2. Qué son las TIC
 - 2.3. Las TIC y la seguridad
 - 2.4. Algunos datos sobre la población española

3. ESTUDIO CUALITATIVO
 - 3.1. Objetivos
 - 3.2. Metodología y perfil de la muestra
 - 3.3. Análisis de datos
 - 3.3.1 TIC presentes en la vida diaria y hábitos de uso
 - 3.3.2 Concepciones sobre la seguridad
 - 3.3.3 Principales dimensiones de la relación entre seguridad y nuevas tecnologías de la Información
 - Las TIC y la privacidad-intimidad
 - Las TIC y el trabajo
 - Las TIC y el patrimonio
 - Las TIC y las relaciones sociales
 - Las TIC y la salud
 - Las TIC y el conocimiento-información del entorno
 - 3.3.4 Factores condicionantes del uso de las TIC
 - 3.4. Conclusiones

1. PRESENTACIÓN.

SEGURIDAD Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Uno de los retos que las Tecnologías de la Información y la Comunicación plantean es el referido a la seguridad. Los recursos que posibilita la tecnología para comunicar e informar, facilitan y satisfacen seguridad y libertades pero, a la par, comprometen expectativas y vulneran auténticos bienes jurídicos o derechos, que se conforman como valiosos para la convivencia social. La presencia de tales contextos define la (in) seguridad ante las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Tal inevitable relación define los presupuestos del presente estudio, en el que queremos ahondar en las preocupaciones de seguridad presentes en los usuarios de las TIC para imaginar soluciones posteriores, porque el impacto de las tecnologías en la comunicación e información va a seguir presidiendo las relaciones humanas, dado su extenso predicamento y capacidad de adaptación.

El presente estudio se enmarca dentro de las actividades de la Cátedra de Seguridad Telefónica de la Universidad de Salamanca y pretende acometer parte de esta empresa. Se trata de un estudio cualitativo dirigido a definir percepciones, creencias, actitudes y comportamientos relativos a la seguridad que dichas tecnologías limitan o fomentan.

Los análisis y resultados, que representan el discurso de distintos sectores de la población general, nos permiten la reflexión y la definición de estrategias, en sintonía con el conjunto de estudios que han documentado la seguridad y las tecnologías de la comunicación e información. Respecto de aquéllos, el presente trabajo tiene el valor añadido de profundizar en los factores y actualizar los presupuestos, siempre cambiantes en el contexto de las tecnologías de la información y comunicación.

FERNANDO PÉREZ ÁLVAREZ
Director Cátedra Seguridad
Universidad de Salamanca

2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO

A modo de introducción

Según publica *Wikipedia. La enciclopedia libre*¹: los orígenes de Internet se remontan a los inicios de la década de 1960, como respuesta a los intentos en la agencia estadounidense ARPA / DARPA (Defense / Advanced Research Projects Agency)² por mejorar el uso de las computadoras de entonces y, sobre todo, por posibilitar el intercambio de información científica entre centros universitarios y de investigación. Afinan un poco más los *Maestros del Web*³, cuando aclaran que la primera descripción documentada acerca de la posibilidad de interactuar a través del trabajo en red (networking) aparece en los memoranda redactados por J. C. R. LICKLIDER, prominente investigador del MIT (Massachusetts Institute of Technology), allá por agosto de 1962. Siempre según los Maestros del Web, LICKLIDER, en dichos informes, “propone y discute sobre su concepto de Red Galáctica (Galactic Network)”.

Podemos ahondar un poco más en los comienzos de la tecnología que se convertiría con el tiempo en la TIC (Tecnología de la Información y la Comunicación) por excelencia. Tal y como señalan *Microsiervos*⁴ -trasladando a su Web las informaciones aparecidas en diciembre de 1996 en el periódico *El Ideal Gallego*- aunque financiada por el Ministerio de Defensa, entonces comandado por EINSEHOWER, la red no tiene un origen militar –como tantos rumores aseguran-, sino de ‘sana’ competición tecnológica, sustentada en la idea de lograr un Estados Unidos líder mundial en tecnología, especialmente ante la Unión Soviética. Versión distinta de esa intencionalidad primaria recoge el reconocido sociólogo Manuel CASTELLS, para quien “como es sabido, Internet se originó en un audaz plan ideado en la década de los sesenta por los guerreros tecnológicos del Servicio de Proyectos de Investigación Avanzada del Departamento de Defensa estadounidense, el mítico DARPA, para evitar la toma o destrucción soviética de las comunicaciones estadounidenses en caso de guerra nuclear”⁵.

Por lo que se desprende de las fuentes consultadas, todos estuvieron encantados con el proyecto, se pusieron manos a la obra y el 29 de octubre de 1969 transmiten ya el primer mensaje en la red informática Arpanet⁶ (que así se llamó en principio lo que luego sería Internet). Cuatro décadas más tarde, año arriba, año abajo, Internet alcanza en 2006, según Discovery Channel, la extraordinaria cifra de 1100

¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Historia_de_Internet .

² Desde su fundación en 1958 las denominaciones ARPA/DARPA (esta última denominación utilizada de nuevo desde 1996) se han ido turnando.

³ <http://www.maestrosdelweb.com/editorial/internethis/> Véase mas sobre LICKLIDER en [http://en.wikipedia.org/wiki/J. C. R. Licklider](http://en.wikipedia.org/wiki/J._C._R._Licklider) .

⁴ <http://www.microsiervos.com/archivo/internet/el-verdadero-origen-de-internet.html> .

⁵ CASTELLS OLIVÁN, Manuel *La era de la información Vol. 1 La sociedad red* ed. Alianza. Madrid, 2005; p. 36. Se puede acceder a esta parte de su tratado desde www.hipersociologia.org.ar .

⁶ <http://es.wikipedia.org/wiki/ARPANET> .

millones de usuarios en todo el planeta⁷; esto es, sirviéndonos como referencia de los datos poblacionales del Banco Mundial⁸, casi uno de cada seis habitantes del planeta.

La tabla siguiente nos muestra las estadísticas de uso mundial de Internet. Como vemos, en términos absolutos, los asiáticos son la población mayoritaria, esto es, a fecha de hoy, si nos conectásemos al azar con otro usuario de la red tendríamos un 44% de posibilidades de que habitara en Asia y sólo un 1% de que lo hiciera en Australia/Oceanía. Sin embargo, en este último continente el 60% de la población es usuaria, frente al 24% de la población asiática o al 11% de la africana. Porcentajes de lo que significa en cifras la 'brecha digital'.

Pero son los incrementos de utilización en los últimos diez años el dato que deseamos destacar ahora. En una década, la media mundial de uso se ha cuadruplicado. De hecho, según Internet World Stats, ya hay casi dos mil cien millones de internautas⁹ en el mundo (2 de cada 7); cifra que, según Discovery Channel, se alcanzaría hacia 2016¹⁰.

POBLACIÓN MUNDIAL Y USO DE INTERNET ¹¹						
Región del mundo	Población 2011	Usuarios de Internet 31-XII-2000	Usuarios de Internet Marzo 2011	Penetración (%Población)	Incremento 2000-2010	% usuarios
África	1,037,524,058	4,514,400	118,609,620	11.4 %	2,527.4 %	5.7 %
Asia	3,879,740,877	114,304,000	922,329,554	23.8 %	706.9 %	44.0 %
Europa	816,426,346	105,096,093	476,213,935	58.3 %	353.1 %	22.7 %
Medio Oriente	216,258,843	3,284,800	68,553,666	31.7 %	1,987.0 %	3.3 %
América del Norte	347,394,870	108,096,800	272,066,000	78.3 %	151.7 %	13.0 %
A. Latina y Caribe	597,283,165	18,068,919	215,939,400	36.2 %	1,037.4 %	10.3 %
Oceanía /Australia	35,426,995	7,620,480	21,293,830	60.1 %	179.4 %	1.0 %
TOTAL MUNDIAL	6,930,055,154	360,985,492	2,095,006,005	30.2 %	480.4 %	100.0

Para el ámbito europeo, EUROSTAT nos muestra los desarrollos de uso de la banda ancha en los hogares pertenecientes a la UE (27). Hemos seleccionado los países del entorno mediterráneo junto a algunos otros que nos puedan servir de referencia, para hacernos una idea de la situación de España en la UE respecto del uso de Internet.

⁷ http://es.wikipedia.org/wiki/Internet#cite_note-4 .

⁸ http://www.google.com/publicdata?ds=wbwdi&met_y=sp_pop_totl&tdim=true&dl=es&hl=es&q=poblacion+mundial

⁹ <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> .

¹⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Internet#cite_note-4 .

¹¹ <http://www.internetworldstats.com/> .

% DE HOGARES CON CONEXIÓN A BANDA ANCHA EN LA UE ¹²										
Región/país	Año	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Unión Europea (27 países)	:		15	23	30	42	49	56	61	68
Dinamarca		25	36	51	63	70	74	76	80	84
Alemania (incluye el Este)		9	18	23	34	50	55	65	75	78
Estonia	:		20	30	37	48	54	62	64	66
Irlanda		1	3	7	13	31	43	54	58	65
Grecia		1	0	1	4	7	22	33	41	45
España	:		15	21	29	39	45	51	57	62
Francia	:		:	:	30	43	57	57	67	70
Italia	:		:	13	16	25	31	39	49	52
Portugal		8	12	20	24	30	39	46	50	57
Reino Unido		11	16	32	44	57	62	69	:	83

A fecha de 2011, nuestro país se ubica 6 puntos por debajo de la media continental. 16 puntos por encima de Grecia, 8 sobre Italia y 7 sobre Portugal. Aunque 8 por debajo de Francia, 16 por debajo de Alemania y a 22 de Dinamarca. Si en 2004 estábamos en la media europea, 2008, 2009, 2010 y 2011 suponen años de descenso, ya iniciado en 2007. Aunque el crecimiento haya sido continuo, observamos cómo disminuye su intensidad desde 2007, menos de los 6 puntos que creció entre 2004 y 2005. Entre 2005 y 2006 el incremento es de 8 puntos y entre 2006 y 2007 de 10, por lo que cabría esperar una subida entre 2007 y 2008 de aproximadamente 12 puntos, aumento que finalmente se redujo a menos de la mitad, retrayéndose el ritmo de crecimiento por debajo de las cifras de 2005. Esto es, en los años de crisis económica (2007-actualidad) el uso de Internet sigue aumentando, aunque a un ritmo significativamente inferior al de los años inmediatamente anteriores.

De lo expuesto hasta el momento, podemos extraer algunas consideraciones que nos ayuden a situarnos en el nuevo escenario tecnológico. Hemos elegido intencionadamente Internet como eje de la reflexión, porque se trata de una tecnología verdaderamente novedosa respecto de las ya existentes (por ejemplo, el móvil añade portabilidad al fijo, pero el invento de la telefonía data del SXIX). Pero, sobre todo, Internet permite, a nuestro juicio como ninguna otra TIC, la comprensión inmediata de los grandes procesos que impulsan el cambio de era que estamos viviendo: la globalización; la realidad virtual; las nuevas formas de relación, denominadas redes sociales; la democratización de la comunicación; la piratería y otros tipos delictivos; el descenso de la influencia de los medios de comunicación y los poderes tradicionales; y la emergencia discursiva de colectivos cuyas voces quedaban estructuralmente confinadas al ámbito minoritario. La trascendencia de todo lo que decimos y hacemos adquiere una enorme potencialidad, consecuencia de las posibilidades de difusión que aportan las TIC.

¹² http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-11-066/EN/KS-SF-11-066-EN.PDF.

Detengámonos unos instantes ante los datos presentados líneas arriba. En ellos se combinan fuentes oficiales (Eurostat); fuentes más o menos institucionalizadas (Internet World Stats); medios de comunicación tradicionales (Discovery Chanel); páginas de cultura abierta en las que todos podemos ser autores y lectores (Wikipedia); páginas privadas gente interesada en cuestiones específicas (Maestros de Web, Microsiervos); y el cualificado trabajo de un sociólogo de fama global. El receptor puede ¡y debe! contrastar esa información, pero, sobre todo, puede acceder a ella; le basta con una conexión, saber leer y estar dotado de una comprensión intelectual básica, para alcanzar desde su casa una cantidad ingente de información y de comunicación, porque la gran virtud de las nuevas redes es justamente que son interactivas, no sólo incluyen la recepción de datos, permiten emitirlos: transmitir noticias, emociones, valores, creencias...; más aún, posibilitan emprender, mantener y recuperar relaciones.

El cambio de era no es sólo cualitativo es también, necesariamente, cuantitativo. Dos de cada siete personas de este planeta son usuarias de Internet, casi el 30% de la población mundial. Como veremos a continuación para el caso español, el uso es, además, continuo: la inmensa mayoría utiliza Internet a diario. Sobre todo para los más jóvenes, la televisión, el medio hasta hoy por excelencia, queda relegada a un papel secundario. Así se pronuncian los participantes en los grupos de discusión a cuyo análisis sirve de contextualización este artículo, cuando comparan la TV con un póster: un medio lento, una imagen fija, comparado con la dinámica Internet. Hoy la TV es para muchos un ruido de fondo, un cuadro; la información, la comunicación, la vida se desarrollan ya en otros foros. Lo que nos sucede como sociedad y como cultura cada vez gira menos entorno a 'lo que sale en la tele', incluso a lo que ocurre en la calle.

Finalmente, además de cualitativo y cuantitativo, el cambio es irrevocable. Las predicciones de TOFFLER¹³ sobre el hogar electrónico se van cumpliendo, a pesar de ser esta todavía una realidad para muchos lejana e innecesaria (véanse los grupos de discusión). En fin, podríamos volver a un mundo sin TIC como podríamos regresar a la humanidad antes de la rueda o la electricidad; es posible, pero, 'nos tememos', poco viable.

Qué son las TIC

Muy brevemente, definiremos las Tecnologías de la Información y la Comunicación, por su acrónimo, TIC, como todas aquellas tecnologías en sentido amplio, esto es, mecanismos, soportes, redes, dispositivos y servicios, que operan con información y posibilitan la comunicación.

¹³ TOFFLER, Alvin (1980) *La tercera ola* Ed. Plaza & Janés, Barcelona, 1980.

Las hay antiguas y obsoletas como el papiro, nuevas como Internet y tan novísimas que aún no se han hecho posibles, como el computador cuántico. Incluyen el teléfono en todas sus modalidades, pero también la robótica en todas sus escalas; aparatos como el ordenador, el video juego o el panel informativo; y servicios como el correo electrónico, la banca on-line o el GPS. Se incluyen, además, formas de relación cuyo soporte son estas nuevas tecnologías: redes sociales, comunidades virtuales, blogs, etc. Su característica común es, como hemos dicho, que trabajan con información, a partir de la cual se constituye su función primordial: la comunicación. No tratan alimentos, ni minerales, ni personas, operan con datos (bits).

Su capacidad de gestión de la información es tal que han transformado nuestra forma de vida como especie, de manera que hoy quienes no pueden acceder a las TIC más importantes forman parte de una nueva categoría de excluidos social y culturalmente.

Las TIC y la seguridad

Aunque finalmente y por razones obvias, nos quedemos con la experta versión de CASTELLS, transmitíamos al inicio de este trabajo el desmentido de una ‘oscura mano militar’ tras la invención de Internet. En cualquier caso, como ya advirtiera el genial escritor de ciencia ficción H. G. WELLS, si un invento puede tener aplicaciones militares, las tendrá. Las nuevas tecnologías, independientemente de las versiones sobre su origen, entrañan un gran potencial bélico y securitario. Aviones teledirigidos o el famoso Sistema Integrado de Interceptación telefónica (SITEL) del Ministerio del Interior español, constituyen ejemplos del inmenso potencial bélico y de control de las TIC.

Este hecho plantea nuevos retos al viejo dilema entre seguridad a cambio de libertad, y nos faculta para, dados los avances técnicos, hablar de sociedades panópticas. De momento, los españoles no parecen muy preocupados por estas eventualidades. En términos generales, entienden que se hace un buen uso de estas tecnologías y, entre la libertad y la seguridad, apuestan decididamente por la segunda, tal y como queda reflejado en la encuesta del CIS, cuyos resultados más relevantes anotaremos luego.

Pero las nuevas tecnologías propician también la libertad, individual y colectiva, y favorecen la democratización de usos y costumbres. Se erigen como herramientas de contrapoder, ahora que los medios de comunicación de masas tradicionales han dejado en buena medida de ejercerlo y han pasado a ser simplemente el cuarto poder, según la expresión de T. B. MACAULAY¹⁴.

¹⁴ La expresión “cuarto poder”, referida a los medios de comunicación de masas, se atribuye

Las concentraciones de 'indignados' con el sistema democrático en diversas plazas españolas, autodenominados *Movimiento 15M*, constituyen un ejemplo de ese contrapoder que prende en las redes sociales y se formaliza en acciones colectivas reales.

La libertad está íntimamente ligada a la información y la ingente cantidad contenida en Internet desde luego propaga libertad, no sólo de expresión como hemos visto, sino de acceso. Como se relata en los grupos de discusión, son muchos los que acuden a Internet a contrastar una noticia o para optimizar las acciones que emprenden. Un ejemplo de información-eficacia lo ilustran las adquisiciones que realizamos. Hasta el momento, antes de emprender una compra disponíamos de la información publicitaria, la del fabricante y la del vendedor. Las suspicacias que levanta la primera y la tradicional ilegibilidad de la segunda dejaban la transacción en manos del vendedor. Según el tratamiento de esa información se diferenciaba a un buen de un mal vendedor, también así se distinguía, generalmente demasiado tarde, entre 'el que te engañaba' y 'el que te desengañaba'. Finalmente, si había suerte, el comprador accedía a una fuente 'infalible', el conocido: pariente, amigo o convecino, que ya estaba en posesión o conocimiento ese producto o similar y asesoraba, según experiencia propia o de segunda mano, sobre la calidad y el buen o mal resultado del artículo. Hoy Internet demuestra una eficacia muy superior incluso a la de las Organizaciones de Consumidores. Si decidimos comprar una bicicleta o una nevera o alquilar una habitación de hotel, seguro que encontramos comentarios que nos orienten sobre el producto. Internet proporciona una macrocomunidad inmediata, donde uno puede sentirse más libre y también más seguro, pues accede a más información desinteresada. Podemos encontrar opiniones contradictorias, que a su vez deberemos contrastar, pero todos esos comentarios orientan nuestras decisiones. Los fabricantes harán muy bien teniendo en consideración lo que de sus productos se dice en la Red.

Las TIC diluyen la asociación clásica entre información, secreto y poder, tan brillantemente descrita por Baltasar GRACIÁN en el S XVII. Dos célebres ejemplos; uno, *Wikileaks*, organización no lucrativa, creada por Julian ASSANGE y gestionada por *The Sunshine Press* que publica desde diciembre de 2006 en su Web "informes anónimos filtrados, con contenido sensible en materia de interés público, preservando el anonimato de sus fuentes"¹⁵. Otro, *Facebook*, la red social mundial donde se vierten datos personales de 500 millones de personas y entidades de todo el mundo.

habitualmente al filósofo inglés Edmund BURKE http://es.wikipedia.org/wiki/Cuarto_poder, sin embargo Bernardino HERNANDO, profesor titular de periodismo de la UCM, aclara que, aunque son muchos los que lo creen, ciertamente el filósofo inglés del SXVIII nunca se expresó en esos términos, aunque advirtió que, tal y como se sucedían los acontecimientos, la prensa pronto sería "tan importante como el parlamento" (HERNANDO, p. 44). La repetida expresión fue acuñada, según este experto, ya en el SXIX, por el parlamentario y periodista inglés Thomas Babington MACAULAY (1800-1859). Véase HERNANDO, B. M "El mito del cuarto poder en los tiempos de las torres gemelas" Rev. *Estudios sobre el mensaje periodístico* Vol. 8. Ed. UCM. Madrid, 2002. Pp. 43-62.

¹⁵ <http://wikileaks.org/wiki/Wikileaks/es> .

Se ha generado una sociedad virtual, a veces adjunta a veces paralela a la real; abundante en oportunidades, también en riesgos. Estos peligros son asimismo reales. No se apagan con el ordenador, traspasan la Red y afectan a la vida cotidiana.

El diario *El País*, publicaba en su edición de 20 de noviembre de 2008 una noticia que titulaba, refiriéndose a Internet: Una ventana al delito, donde aseguraba: “La criminalidad en la Red es tan real como lo son los infractores o sus víctimas”. Afirmación que justifica en el caso de un hombre, “un tipo normal”, estudiante y miembro de una familia estructurada, que mediante un virus informático “*esclavizaba* ordenadores de chicas, accediendo a sus cuentas de correo electrónico y al control total de sus equipos, entre los que se encontraba la cámara de vídeo acoplada (*webcam*)”.

La capacidad de impulso de las TIC sobre la acción humana es ambivalente en sus consecuencias. Las TIC aportan estabilidad y seguridad a la vez que inseguridad e inestabilidad. El cuantioso volumen de datos vertidos en la Red puede tornarse en hándicap: genera sobrecargas de información, imposible de asumir, y favorece decisiones erróneas. Tampoco conocemos en muchas ocasiones la verdadera calidad de la información ni de la fuente emisora. Se trata de un ejercicio sustentado en la fiabilidad -que ya no se deriva de las personas sino de las estadísticas (casos como el noticiado por el País ‘pasan poco’, nos decimos)- de los mecanismos técnicos de protección (programas anti-virus, anti-spam, anti-espía, anti-bloqueo, etc.) y de estrategias preventivas personales (no entrar en ciertas páginas, educar-vigilar a los menores, no aceptar invitaciones de desconocidos, etc.).

Es evidente la conexión entre las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y las nuevas formas de (in)seguridad. Todos sabemos más, aunque no siempre mejor; vigilamos más, pero también somos más controlables, experimentamos más independencia y más dependencia al mismo tiempo. El móvil que nos salva la vida en un accidente, posibilita un fraude telefónico; nos hace libres al tiempo que nos ‘engancha’; ofrece independencia y movilidad junto a la sensación de estar continuamente controlados. Al fin y al cabo, eso significa la modernidad tardía, la conciencia de que todo y nada son lo que parecen, la reflexión de que no existe progreso exento de tragedia; la certeza de que nada hay ya seguro para siempre.

Algunos datos sobre la sociedad española

Con el fin de contextualizar nuestro estudio cualitativo, utilizaremos dos encuestas elaboradas recientemente desde organismos oficiales: el Barómetro de septiembre de 2009 efectuado por el Centro de Investigaciones Sociológicas¹⁶, donde se tratan los posibles y más comunes problemas de seguridad asociados al uso cotidiano de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información. Y el último

¹⁶ CIS; Estudio 2818. Barómetro de Septiembre. Madrid, 2009. Encuesta de ámbito nacional realizada entre el 4 y el 14 de septiembre de 2009.

sondeo sobre 'seguridad de la información y la e-confianza' realizado por el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación¹⁷, donde se examinan las principales estrategias securitarias explícitas, implementadas por usuarios españoles de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Según el barómetro del CIS:

A) Los españoles, en general:

- ✓ Están preocupados por el uso que de sus datos (personales o patrimoniales) se haga en la Red (el 75% se manifiesta en ese sentido); no sucede así con los ajenos, sólo el 21% se muestra muy o bastante preocupado por la piratería.
- ✓ La inquietud sobre la privacidad de sus datos se dirige sobre todo hacia
 - Internet (un escaso 11% valora la seguridad en la privacidad alta o muy alta),
 - las compañías de telefonía, agua, gas, etc. y
 - los comercios (en ambos casos, sólo un 35% se siente seguro). Su tranquilidad crece considerablemente cuando proporcionan sus datos a entidades bancarias (el 61% cree que aseguran la privacidad), a la Administración Pública (67%) y al Sistema de Salud (68%). De hecho, aunque el 47% proclama no haber dado nunca su consentimiento al rellenar formularios para que posteriormente se use con fines comerciales y publicitarios (el 25%, lo habría hecho sólo en algunas ocasiones), el 70% ha recibido llamadas con estos fines, desde compañías y entidades a las que no había cedido información personal.
- ✓ La inseguridad de los españoles se concentra en las transacciones realizadas desde Internet con entidades privadas: [financieras (al 61%, la banca on-line les ofrece poca o ninguna seguridad) y comerciales (introducir el número de tarjeta por Internet resulta poco o nada fiable para el 77%)]. Pero también aparece en las gestiones con organismos públicos (casi el 40% de los encuestados se siente poco seguro realizando la declaración de la renta por Internet).
- ✓ Se destaca como positivo de Internet: el acceso a la información (81%), la comunicación (81%) y la resolución de problemas cotidianos (64%); frente a la intromisión en la vida privada que supone su uso (así lo cree el 70%).
- ✓ De ahí que el 81% de los encuestados considere que deberían existir controles en Internet para los menores (Un, 60% opina que debiera haber bastantes controles y un 21% optaría por un acceso completamente restringido). Dichas limitaciones deberían, a juicio de los entrevistados, estar en manos de los padres (en primer lugar) y de la escuela (en segundo lugar); las Administraciones públicas y los propios proveedores de Internet (3º y 4º lugar, respectivamente).

¹⁷ INTECO; Observatorio de la Seguridad de la Información. Gobierno de España. 2º Trimestre de 2011.

http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/Estudios/Estudio_hogares_2C2011 .

- ✓ El 80% de los entrevistados con hijos menores establece algún tipo de control de uso, sobre todo de limitación de tiempo y del tipo de páginas. Según el barómetro, el 24% acompaña a sus hijos mientras utilizan Internet.

B) Los usuarios (y los no usuarios), en particular:

- ✓ El 56% de los entrevistados había usado Internet durante el último año, siendo el nivel de uso muy alto: el 63%, lo hace todos los días o entre 3 y 5 días por semana, 13%).
- ✓ Distribución de los principales usos que se da a Internet:

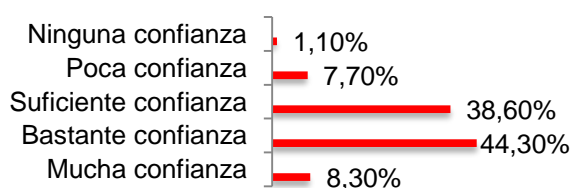
SÓLO A QUIENES UTILIZAN INTERNET: ¿Cuáles son los principales usos que le da?	. %	. (N)
TOTAL	100.0	(1381)
Búsqueda de información o documentación	91.2	(1259)
Correo electrónico	78.8	(1088)
Navegar por Internet sin un objetivo concreto	53.3	(736)
Foros, chats, mensajería (Messenger)	42.7	(590)
Descarga de música, vídeos, películas, etc.	42.2	(583)
Gestiones con organismos de la Administración (Padrón, Seguridad social, Agencia tributaria, ayuntamientos)	35.6	(491)
Realizar gestiones bancarias	34.7	(479)
Redes sociales (Facebook, Tuenti, Myspace)	31.5	(435)
Comprar algún producto o servicio <i>on line</i> (viajes, libros, entradas)	31.4	(434)
Buscar empleo	30.7	(424)
Mantener su propio blog o página web, colgar fotos o vídeos	14.3	(198)
Llamadas telefónicas por Internet (Telefonía IP)	8.3	(114)
No contesta	0.1	(1)

- ✓ Entre los usuarios, la confianza en la seguridad de sus datos personales al ponerlos en la red también es baja, aunque mayor que para el conjunto de la población (usuarios + no usuarios). Así, el 29 % considera esta seguridad alta o muy alta, un 21% ni alta ni baja y un 47% baja o muy baja.
- ✓ Para los usuarios, las acciones más seguras en Internet son: la realización de gestiones con las Administraciones y el correo electrónico (a pesar de que el 83% ha recibido alguna vez spam o correos electrónicos no deseados); ambas reciben una confianza alta o muy alta, por encima del 60%. Realizar operaciones bancarias y compras on-line (por encima del 45%). Por su parte, las acciones más riesgosas serían la descarga de archivos, la participación en foros, chats o sistemas de mensajería instantánea y, más aún, en redes sociales.
- ✓ La mayoría de los internautas cree que su navegación deja rastros (45%, frente al 8% que no lo cree así). Un muy significativo 42% no

- ✓ sabe si queda o no rastro de sus entradas en Internet.
- ✓ Quienes no usan Internet lo hacen bien porque no les interesa/gusta (36%), bien porque no saben usarla (30%), bien porque no tienen ordenador (12%). Sólo un 1,5% admite no hacerlo porque no confía en las nuevas tecnologías o porque le preocupa la falta de privacidad (0,7%).
- ✓ Casi el 50% de los españoles desconoce si existe alguna ley que les proteja contra los abusos hacia los datos personales o sabe de la existencia de la Agencia Española de Protección de Datos
- ✓ Respecto de la videovigilancia, casi el 70% se muestra a favor: los motivos que mencionan son: ↘ proporciona seguridad/disminuye el miedo (66%), ↘ permite la identificación (18%), ↘ evita delitos/disuade su comisión (15%). Sin embargo, piensan, la presencia de cámaras de seguridad no desincentiva el vandalismo ni disminuye los robos.
- ✓ El 10% que se manifiesta en contra de la videovigilancia lo hace fundamentalmente por considerarla una pérdida de intimidad-privacidad.
- ✓ En cualquier caso, aunque el 87% está a favor de la videovigilancia en lugares públicos, el 72% considera que deben controlarse las imágenes de videocámaras que se emiten por TV o en Internet, al entenderse como una intromisión en la intimidad y privacidad personales (73%).

Principales conclusiones del último estudio realizado por el observatorio INTECO, publicado el 27 de diciembre de 2011 (también se toma en consideración el divulgado en el último trimestre de 2010), sobre las conductas de seguridad adoptadas por los usuarios de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación:

❖ En general, ¿Cuánta confianza genera Internet?



Grado de confianza de los usuarios españoles sobre Internet. Fuente INTECO

- ❖ Las herramientas de seguridad más usadas en los hogares españoles son los programas antivirus (92%), seguidos de cortafuegos y actualizaciones de programas y sistema operativo (76%). En el apartado de herramientas no automatizables, el 75,7% de los usuarios elimina los archivos temporales, utiliza contraseñas (74,8%), se informa sobre seguridad de la información (54,6%) y la realiza copias de seguridad (51,7%).
- ❖ Quienes no usan alguna de estas herramientas alegan mayoritariamente el desconocimiento, pero también abunda la

sensación de que 'no se necesitan'. Argumento aplicado especialmente a la realización de copias de seguridad, el uso de contraseñas y limitaciones de acceso.

- ❖ Las redes sociales tienen cada vez más adeptos. Según INTECO, 9 de cada 10 se declara usuario de esta TIC, el 80,6% ejerce un uso habitual y el 9,5%, ocasional. En su mayoría son usuarios conscientes de su privacidad; de hecho, sólo un 10,5% permite conscientemente (un 6,1% no sabe) ver su perfil a cualquier usuario de la red social.
- ❖ INTECO constataba en 2010 un descenso en los últimos meses en la circulación de correos basura: del 90% de todos los correos que circulan por Internet al 77%, en agosto de 2011 el spam real detectado es del 62,4% (frente a un 76,5% que dice haberlo recibido, esto es el usuario percibe por encima de la realidad). Este decremento se debe a la persecución de mafias especializadas en estos envíos, especialmente las ligadas a productos farmacéuticos como Viagra o Xanax.
- ❖ El 45,8% de los usuarios aloja malware (software cuyo objetivo es infiltrarse o dañar un ordenador sin el consentimiento de su propietario). De hecho, uno de cada tres equipos domésticos en España aloja malware de alto riesgo, si bien se observa un ligero descenso respecto de sondeos anteriores.
- ❖ La mayoría de los usuarios (84,5%) demanda una mayor implicación de las Administraciones Públicas en la vigilancia y supervisión de la Red. También ofrecer herramientas de seguridad gratuitas y actualizar la legislación para incluir los nuevos delitos que aparecen.

En la siguiente parte de este informe se exponen los principales resultados de los grupos de discusión realizados desde la Cátedra en Seguridad TELEFÓNICA-USAL, los discursos de sus participantes nos ilustran y ayudan a comprender mejor algunos de los datos ofrecidos hasta ahora.

3. ESTUDIO CUALITATIVO¹⁸

3.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Definir las percepciones de seguridad e inseguridad derivadas de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

2. Conocer hasta qué punto la sensación de (in) seguridad depende de la adaptación (consciente o inconsciente) de los individuos y la sociedad al nuevo espacio social generado por las TIC.

3. Averiguar en qué medida se ha modificado la sensación de (in) seguridad con la irrupción de las TIC en la cotidianidad.

4. Saber si los individuos se sienten más o menos seguros en un ambiente acompañado/ influido/ regido por las TIC.

Los objetivos del estudio hacen referencia tanto al espacio privado como al público, partiendo de las siguientes de **definiciones**:

Esfera privada: Actividades privadas o efectuadas en el ámbito privado. Círculos cercanos, familia, amistades, vecindarios y comunidades pequeñas; entornos separados del espacio público. Predominan los afectos y las relaciones primarias.

Esfera pública: Actividades públicas o realizadas en espacios públicos. Dominan los aspectos políticos y las relaciones secundarias. Tradicionalmente separada del espacio privado.

Y premisas:

↪ Antes de la llegada de las TIC a nuestras vidas, lo privado estaba prácticamente blindado, aislado y protegido de lo público.

↪ La generalización de las TIC se ha generado una mayor permeabilidad, difuminándose la frontera entre ambas esferas.

3.2 METODOLOGÍA Y PERFIL DE LA MUESTRA

Se ha utilizado una **metodología cualitativa**, esto es, se produce, mediante grupos de discusión (GD) establecidos a tal fin, un discurso abierto entre los

¹⁸ Los discursos que sirven como base para este análisis fueron recogidos entre mayo y junio de 2011.

participantes sobre los objetivos arriba señalados, para posteriormente analizar los contenidos de las opiniones e informaciones surgidas en ese proceso conversacional.

Se han realizado **ocho Grupos de Discusión en Barcelona, Bilbao, Madrid, Sevilla, Valencia y Valladolid (GD1, GD2, GD3..., GD8).**

Perfil de los grupos, características generales:

- ❖ Composición por sexo y edad: **Grupos mixtos** (50% hombres, 50% mujeres) entre los **16 y los 60 años**.
- ❖ Estudios: Dos categorías, **hasta secundaria y más de secundaria**.
- ❖ Condiciones: Todos los participantes realizan al menos 3 tareas con el **móvil**. Todos son usuarios, aunque a distintos niveles, de **Internet**.

Usos de Internet:

- ➔ Usuario de **Internet Bajo**: Realiza al menos 3 tareas a través de Internet, **2-3 veces al mes**.
- ➔ Usuario de **Internet Medio**: Realiza al menos 3 tareas a través de Internet, **todas las semanas, pero no diariamente**.
- ➔ Usuario de **Internet Alto**: Realiza al menos 3 tareas a través de Internet, diariamente, **al menos 5 días a la semana**.

GRUPO	LUGAR REALIZACIÓN	COMPOSICION GÉNERO-EDAD	NIVEL ESTUDIOS	USO INTERNET
GD1	Madrid	Mixto de 16 A 19 años	Hasta Secundaria	Medio-Bajo
GD 2	Valencia	Mixto de 16 A 19 años	Más de secundaria	Alto
GD 3	Barcelona	Mixto de 20 A 29 años	Hasta Secundaria	Alto
GD 4	Valladolid	Mixto de 20 A 29 años	Más de secundaria	Medio-Bajo
GD 5	Barcelona	Mixto de 30 A 45 años	Hasta Secundaria	Medio-Bajo
GD 6	Bilbao	Mixto de 30 A 45 años	Más de secundaria	Alto
GD 7	Madrid	Mixto de 46 A 60 años	Hasta Secundaria	Bajo
GD 8	Sevilla	Mixto de 46 A 60 años	Más de secundaria	Medio

3.3 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos se vertebra en torno a los siguientes bloques temáticos:

- 3.3.1 TIC presentes en la vida diaria y hábitos de uso.
- 3.3.2 Concepciones sobre la seguridad.
- 3.3.3 Análisis pormenorizado por dimensiones de la seguridad en su relación con las TIC.
 - ❖ Privacidad-Intimidad
 - ❖ Trabajo
 - ❖ Patrimonio
 - ❖ Relaciones sociales
 - ❖ Salud
 - ❖ Conocimiento- información del entorno
- 3.3.4 Factores condicionantes del uso de las TIC.

Dentro de las TIC se incluyen: aparatos electrónicos tales como ordenadores, telefonía, televisión, radio y videojuegos; soportes comunicativos como dinero electrónico; redes telemáticas como Internet; tecnología multimedia (CD-ROM, DVD, MP3, etc.); tecnologías comunicativas como las redes sociales, las compras en tiendas virtuales; el control en espacios públicos (video-cámaras para vigilancia de espacios públicos y privados, etc.); o la domótica (electrónica y robótica aplicadas en la mejora de las funcionalidades del hogar).

3.3.1 TIC PRESENTES EN LA VIDA Y HÁBITOS DE USO

Las **TIC presentes en los hogares** de la mayoría de los participantes son: teléfono (fijo y móvil), ordenador, conexión a Internet, televisión, radio, reproductores (DVD, MP3, MP4), cámaras de fotos, equipos de música y consolas de videojuegos.

Todos son usuarios de la telefonía móvil, el ordenador y la televisión, pero la frecuencia y el tipo de uso está directamente relacionada, como se irá explicitando, con la edad.

El teléfono móvil constituye la TIC por excelencia. Su uso es el que está más generalizado, con independencia de la edad, el género y el nivel de instrucción. Se considera un instrumento básico y central para el desarrollo de la vida diaria.

De hecho, yo bajo a pasear a mi perra y bajo con el móvil siempre. (GD2)

Sales y estás nervioso porque no lo tienes. Si te falta algún día, por lo que sea, estás pensando en que no lo llevas encima. Aunque no lo uses mucho, pero piensas inconscientemente en que no se pueden comunicar contigo. (GD1)

El móvil se ha convertido, por tanto, en un elemento imprescindible, hasta el

punto de llegar a crear “dependencia”.

El móvil es una extensión más de mi mano, porque lo uso hasta de pisapapeles. A lo mejor estás en el sofá tumbado y estás sentado con el móvil en el Facebook. (GD3)

Nos hemos acostumbrado al móvil y ya no sabemos vivir sin él. (GD6)

Yo creo que sí, que tenemos dependencia. (GD8)

Si salgo de casa y a cien metros me he dado cuenta de que no llevaba el móvil, me he vuelto a por él. (GD7)

El **ordenador** ocupa también un lugar central de nuestras actividades, específicamente el ordenador portátil.

Tengo dos, uno portátil y un ordenador de sobremesa, pero el ordenador de sobremesa como hay que levantarse y eso, pues ya no se usa mucho. Ahora con el portátil puedes estar tumbado. (GD5)

El uso de **Internet** se utiliza asimismo de forma mayoritaria, aunque su frecuencia de uso disminuye con la edad. El uso mayoritario es básico: búsquedas de información, comunicación e- mail, lectura de prensa, etc.

A medida que avanza la edad de los participantes, estos presentan mayor temor al usar las TIC. El motivo principal: la falta de conocimiento sobre sus posibilidades de manejo. Esto se aprecia especialmente en la utilización del ordenador y la navegación por Internet. Sin embargo, para los más jóvenes la inseguridad viene más condicionada por diseño de la tecnología que por la falta de conocimiento para su uso.

Yo sí tengo malas experiencias del aparato en sí, porque yo he tenido móviles táctiles y he mandado mensajes solos por ahí, se me han mandado muchísimas veces mensajes en blanco o con ‘jfk’¹⁹. (GD4)

Entre los más jóvenes no se manifiesta ese temor al emplear las TIC, han vivido siempre con ellas y constituyen parte de su normalidad.

¹⁹ Un tipo de virus.

No. Y por utilización menos, porque ahora todos los que venimos de las nuevas generaciones, como que nacemos con ello. (GD1)

La **televisión** ha pasado a ocupar un plano menos central en los hogares. Esto es especialmente manifiesto en la población más joven, para quien Internet resulta un medio mucho más dinámico, que permite la interacción y selección, dada la variedad de lo que quieres hacer en cada momento. En Internet no se depende, como en la TV, de una parrilla programada de contenidos.

Para mí la tele es como un póster, porque hay noticias, series... Sobre todo por Internet. (GD3)

Pues móvil e Internet básicamente. La televisión, ya desde hace tiempo, quedó en segundo plano. (GD4)

Internet y el móvil son las TIC que mejor cumplen con la labor de **entretenimiento**, uno de los objetivos primordiales de los medios tradicionales de comunicación y asumido por las TIC. Es justamente esta cualidad la que más tiempo resta para otras actividades, en especial a los más jóvenes.

No estudias lo suficiente por estar mucho más tiempo en Internet o hablando por el teléfono, que es una mala jugada. (GD4)

Las redes sociales están presentes mayoritariamente en los jóvenes, sobre todo Tuenti.

Estos jóvenes, si tuvieran que **elegir** entre el móvil e Internet, se quedarían con Internet.

Internet es más general que el móvil. El móvil llamas a una persona o como mucho a dos si te vas a algún sitio lejos; y sin embargo, si tienes Internet, puedes hablar un poco y enterarte que ha pasado cuando tú no estás. (GD1)

Viene siendo más divertido, porque te ofrece más posibilidades que simplemente hablar por teléfono. (GD1)

Por su parte, la población adulta va considerando cada vez más Internet como una herramienta básica de su actividad.

Yo creo que no hay día que no mire el ordenador: a ver si he cobrado la nómina, a ver si hay una farmacia de guardia... (GD6)

La conexión a Internet es una maravilla. A mí me parece que es la octava

maravilla del mundo. (GD6)

Podemos decir que estamos ya en un mundo totalmente digitalizado, que está todo digitalizado. Y la verdad es que al principio, sobre todo la gente de nuestra edad, de nuestra generación, somos un poco más reticentes a usarlo; pero cuando le coges el tranquillo, te das cuenta de la cantidad de ventajas que supone comprar este tipo de tecnologías nuevas. (GD8)

A la hora de **elegir y comprar aparatos y dispositivos**, los más jóvenes dependen mayoritariamente para su elección y adquisición de los padres. A medida que se hacen mayores, son ellos mismos quienes deciden la selección y compra; de hecho, la relación se invierte: a medida que los padres tienen más edad, se asesoran por sus hijos, confiando plenamente en su opinión, al igual que a la hora de utilizarlos.

Ellos entienden más que nosotros. (GD7)

En general, consideran que la introducción y el uso de las TIC ha sido tan rápido que resulta vertiginoso.

Ha cambiado mucho la forma de vida. Casi todo lo que antes era más manual, ahora está todo más informatizado. (GD3)

3.3.2 CONCEPCIONES DE SEGURIDAD

La TIC que **más seguridad** genera en todos los participantes es el **teléfono móvil**, porque les otorga la posibilidad de ponerse en contacto ante cualquier situación, especialmente ante una emergencia, y pedir ayuda.

Se ha convertido en tu guardaespaldas, en determinadas situaciones de la vida diaria a mí me da esa seguridad. Como se me olvide, tengo que volver. (GD8)

Si te quedas tirado por ahí, con el móvil tienes la seguridad de que puedes llamar a cualquiera; tienes una ayuda. (GD7)

Tú estás en cualquier sitio que no conoces y el teléfono te da confianza, porque sabes que, aunque te hayas perdido, puedes llamar a cualquier persona o ayudarte, pedir ayuda de esa manera. (GD1)

Han tenido ya experiencias que han venido a reforzar esa seguridad proporcionada por el teléfono móvil en la resolución de distintas situaciones.

Una vez salí de casa de una amiga y me rompí un dedo de un pie. No podía andar. Tuvo que salir mi madre a por mí. (GD2)

Del teléfono móvil valoran muy especialmente el dispositivo que permite realizar

llamadas de emergencia aún no teniendo cobertura.

El **GPS** es otro aparato que genera un alto nivel de seguridad.

El GPS para los viajes también me parece que da seguridad. (GD7)

Una parte de **la inseguridad** en los **jóvenes** viene determinada por el **desconocimiento** a la hora de utilizar alguna TIC, aunque consideran que un conocimiento básico es suficiente.

Cuando no sabes utilizar una TIC te sientes menos seguro; pero como todo, si no sabes hacer algo, estás inseguro. Siempre como que dices, no me puedo defender de esto. (GD1)

El nivel de **seguridad** **desciende** cuando se refieren a **Internet**, y esta percepción es mayor a medida que aumenta la edad y disminuye el uso, generándose una mayor desconfianza.

Yo sigo diciendo: Internet es muy bueno pero en aspectos de seguridad tiene muchos fallos. (GD7)

La población más **joven muestra más confianza** hacia Internet, espacio cuya seguridad estaría aumentando, según su percepción, con los años.

En el robo de datos por Internet ahora hay muchas más seguridad. Sobre todo en las redes sociales, ahora hay mucha más seguridad. Tú ahora eres el que eliges si quieres que sepan algo de ti o no; es mucho más difícil que puedan conseguir datos tuyos, antes era mucho más fácil. (GD1)

Aun así, la población más joven, pese a mostrar mayor confianza y reconocer su utilidad, juzga que hay que usar las TIC con precaución.

Y yo creo que desde el móvil controlas más tú, pues tu número, ¿quién lo puede tener?, pues gente que sabes que es cercana; pero lo que es Internet yo lo veo más..., no sabes a quién tienes detrás. Es una cosa más de andarte con ojo, por eso. (GD2)

El aspecto de **mayor desconfianza** entre los más jóvenes está estrechamente relacionado con la **exposición de datos personales**.

Por ejemplo, un teléfono móvil, que es también algo de lo que más usamos, si nos llama una persona que no conocemos, pues mira, no te cojo el teléfono y ya está. No nos roban nada. Sin embargo, Internet es como algo más personal. (GD1)

En el momento que comienzas una búsqueda de una persona que hace mogollón de tiempo que no ves, que no tienes ni teléfono, que no tienes nada, y

lo encuentras; eso es que no es seguro. (GD6)

Las redes sociales por su escasa privacidad como YouTube, Facebook, etc., **umentan la inseguridad** en general en todos los participantes, independientemente de su tramo de edad.

A mí me parece muy peligroso porque sólo un teclado, que te esté diciendo ahí información, vete a saber quién esté al otro lado, y realmente cómo es o cómo no es. (GD6)

Yo dejé de poner fotos porque me daba miedo por las niñas, tengo una hija y dos sobrinas pequeñas y ya empezaban los rumores; no pongo ni una más. (GD3)

Uno de los mayores peligros que observan especialmente los jóvenes es la dependencia hacia los distintos dispositivos. Pasar demasiado tiempo delante de aparatos como la consola, el ordenador e incluso la televisión tiene consecuencias negativas: incrementa y favorece el descuido, incluso el abandono, de otros aspectos fundamentales de la vida.

Los estudios los dejas también un poco de lado. (GD2)

Otro de los riesgos subrayados por los más jóvenes es la posible **manipulación de los datos** que vierten en la red, hecho éste que les genera mucha desconfianza, pues desconocen quién puede tener acceso a sus datos personales y cómo los pueden utilizar; por ejemplo, empresas para fines comerciales. O peor aún, que alguien utilice estos datos para hacerse pasar por ellos (suplantación de personalidad).

A mí me preocupa qué harán con mis datos las agencias donde te registras o lo que sea. (GD1)

Inconveniente añadido es el de **no controlar el gasto** propio de las distintas aplicaciones que se incluyen en estos aparatos (móvil, MP3, etc.). Se trata de una inseguridad económica, resultado del desconocimiento del coste final del servicio que utilizas.

Cuando se define la (in) seguridad desde una perspectiva cultural, es la **escala de valores** que se entiende asociada al uso generalizado de las TIC lo que les preocupa, concretamente el hecho de que se sobreestime la apariencia física sobre la personalidad. Un riesgo que correrían sobre todo los adolescentes, cuya autoimagen está poco formada.

Se trata de un peligro grave que requeriría de una atención especial desde el propio sistema educativo. La escuela debe enseñar a utilizar las TIC y a afrontar sus riesgos. Debe destacarse que los jóvenes consideran más seguro el uso de las TIC que hacen los adultos: arriesgan menos y si hay algo que desconocen, les piden

ayuda.

Si no te preguntan, te dice: ¡Oye, tal! o ¡Ayúdame, que no se hacer esto!
(GD2)

3.3.3 DIMENSIONES DE LA SEGURIDAD EN RELACIÓN CON LAS TIC

◆ Las TIC y la privacidad-intimidad

Para los **jóvenes** la privacidad es una dimensión que **se pierde** dentro de las redes sociales.

Si tú quieres tener intimidad, no te hagas un perfil. (GD1)

Ven, incluso, **atacada su intimidad** en las redes sociales, donde cualquier información del ámbito privado puede hacerse pública; por lo que se muestran prudentes a la hora de utilizar este tipo de aplicaciones y sólo agregan a su perfil a amigos, nunca a desconocidos. Con este tipo de medidas procuran mantener cierta privacidad, entendiendo la parte que pierden como un daño menor, comparado con las ventajas relacionales que proporciona la pertenencia a la red. Además, la privacidad también se deriva del uso que cada uno haga.

Yo, en el Messenger y todo eso, si no sabes quién es o que no sé que es él, nunca acepto. (GD2)

Menos privacidad hay, pero quien quiere privacidad también la tiene. Si quieres la tienes. (GD1)

A medida que avanza la edad, la línea que separa lo **público y lo privado** se percibe como más débil. Además lo público avanza en detrimento de lo privado.

Yo sólo veo privacidad en mi casa, cuando cierro la puerta, y a veces ni eso, sin tocar ordenadores ni nada. (GD3)

A mayor edad, más vulnerada se ve la privacidad, no sólo con las conversaciones mantenidas en redes sociales, sino también con toda la información almacenada en el ordenador, ya que consideran que puede ser accedida por terceras personas y hacerse pública a través de Internet.

La privacidad, la hemos perdido por completo en este mundo de las TIC, o sea, la privacidad hoy no existe. Por ejemplo, las redes sociales, yo creo que es una cosa anti-intimidad total. (GD4)

Internet es considerada en los participantes de mayor edad como la tecnología más amenazante en este sentido, especialmente para los adolescentes, pues consideran que exponen su vida, sin establecer límites. Creen que los jóvenes no son

conscientes de lo que hacen ni del peligro al que se exponen.

Para un adolescente Internet es súper peligroso, es una bomba. (GD6)

Claro, la intimidad. La intimidad se pierde en Internet. (GD7)

Esta desconfianza de los usuarios con mayor edad hacia el uso de las TIC les incentiva para intentar controlar y conocer más lo que hacen.

¿Que perdemos la privacidad o la intimidad? Todo depende del conocimiento que tengamos de lo que estamos haciendo. Entonces, si conocemos lo que estamos haciendo, podemos poner barreras para no perder nuestra privacidad, nuestra intimidad. Por eso creo que es el desconocimiento que tenemos sobre lo que estamos utilizando. Lo conocemos a nivel de usuario, pero no profundizamos más. (GD8)

A medida que aumenta la edad, incorporan otros elementos a la falta de privacidad, como el GPS o la video-vigilancia, que no se incorporan en el discurso de los más jóvenes

Puede hacer que te localicen. (GD3)

Sin embargo, para los jóvenes, los dispositivos de control de espacios públicos no vulneran su intimidad, más bien al contrario: la presencia de **cámaras** acrecienta su sensación de seguridad, ya que sirven para denunciar delitos, entre otras cuestiones, y no creen que las imágenes sean utilizadas para otros fines.

La edad introduce divergencias en la percepción de la privacidad respecto de las cámaras de seguridad.

No va a impedir la cámara que el gato se coma al ratón. Yo es que lo veo así, tanta cámara de seguridad... (GD7)

Hombre, yo creo que esto es necesario, por ejemplo, en el metro es una necesidad, porque por la noche por lo menos te sientes vigilada. (GD5)

Para población de mayor edad, las cámaras de seguridad son una tecnología que atenta contra la intimidad, y que sólo en determinados momentos y situaciones puede generar seguridad.

☛ Las TIC en el trabajo

Todos los participantes consideran que las TIC que más han influido en su trabajo y/o estudios son: **el ordenador, Internet y el teléfono móvil**. Unánimemente reconocen que la llegada de las TIC a estos ámbitos ha sido muy positiva. Según su

opinión, hacen el trabajo más útil, más cómodo y más rápido. Es por ello que, a su juicio, las personas que actualmente no saben utilizar estas tecnologías o poseen un conocimiento menor, tienen más problemas a la hora de encontrar trabajo.

Hoy en día, lo que te piden es saber manejar un ordenador y un idioma o dos. (GD1)

Los más jóvenes lo utilizan diariamente para obtener apuntes, acceder a páginas especializadas, descargar libros, etc. Además, les permite estar en contacto con profesores y alumnos.

En clase utilizamos el portátil bastante para dibujar y todo eso. (GD2)

En la universidad es que casi todo lo sacas de Internet, apuntes también. (GD2)

La optimización del esfuerzo y la inmediatez lograda mediante las TIC es uno de los aspectos más positivos de su incorporación al ámbito laboral.

Yo creo que optimizan bastante el trabajo. Antes tenías que enviar una carta, ahora puedes enviar un e-mail. Es todo mucho más rápido. Creo que se ha optimizado mucho la forma de trabajar, es todo más funcional. (GD3)

Destacan asimismo los beneficios de Internet en la **búsqueda de empleo**.

Pero también es necesario apuntar algunos aspectos **menos positivos** en la utilización de las TIC en este entorno, puestos de manifiesto en los grupos. Hablan aquí de la pérdida de puestos de trabajo y de la excesiva confianza depositada en las nuevas tecnologías.

Sí, porque, por ejemplo, antes trabajaban veinte personas, cuatro estaban en el archivo, cuatro estaban aquí, cuatro estaban pasando informes, otro tal; ahora hay tres personas y con estas tres lo hacen todo y lo hacen mejor. (GD5)

Uno se siente más inseguro, puesto que lo que realizas, en muchas ocasiones, no depende de ti, sino de una tecnología. (GD1)

La influencia de las nuevas tecnologías en el trabajo incorpora paralelamente una sensación de **pérdida de privacidad**.

En mi trabajo, mi jefa me ha confesado que se ha creado un Facebook con nombre falso, sólo para ver qué hacemos nosotros en nuestra vida privada. (GD3)

La pérdida de privacidad producida por las TIC también se deriva de la dificultad para desconectar del trabajo una vez termina la jornada laboral, ya que el trabajador está localizable en todo momento, más allá de su horario de trabajo.

Más que un móvil, es un localizador. (GD6)

Entre las preocupaciones de los participantes de mayor edad se encuentra la pérdida de **hábitos de escritura y lectura** en los soportes tradicionales.

El **teletrabajo**, sin embargo, es visto de forma muy favorable por la población más adulta, dada la flexibilidad que proporciona. Sin duda, este tipo de trabajo no sería posible sin teléfono o conexión a Internet.

Lo que lo veo es muy favorable eso, porque puedes estar en casa trabajando con el ordenador, conectado con la empresa y puedes estar en tu casa trabajando. (GD7)

Por su parte, los más jóvenes ven esta manera de trabajar más positiva para la empresa, pero más perjudicial para el trabajador, entienden que es más estresante, puesto que es más difícil desconectar. Es decir, se vuelve más complicado separar la vida personal de la laboral, con lo que disminuye el ámbito privado frente a la esfera pública.

Siempre ha sido la casa como descanso y el trabajo ponerse a trabajar, y ahora se mezclan las dos cosas. (GD1)

☛ Las TIC y el Patrimonio

Las TIC han modificado el modo de gestionar los recursos económicos, hecho que ha generado **ventajas**, pero también algunos **inconvenientes**.

Los jóvenes, en general, se sienten inseguros con las TIC cuando se trata del patrimonio personal. No confían en las compras por Internet, ya que al no ver el producto físicamente, consideran que están más expuestos al engaño y al robo.

En una tienda física, tú ves el producto antes de comprarlo, pero en

Internet no. (GD1)

Cuando tú compras por Internet, tienes miedo a te cojan la tarjeta de crédito y te roben todo el dinero. (GD1)

Sin embargo, la mayoría compra **habitualmente en Internet** y tiene una amplia experiencia. Adquieren todo tipo de bienes y servicios: ropa, complementos, revistas, viajes, hoteles, etc.

Una de las ventajas que valoran de Internet es que pueden encontrar artículos no disponibles en tiendas.

Pero, a pesar de hacerlo con frecuencia, no les genera una confianza plena, ya que conocen a amigos a quienes ha llegado la mercancía defectuosa o no la han recibido, por lo que en ocasiones realizan la operación de compra contra reembolso.

Yo, nada. Sobre todo gente que no les llega nunca; que luego el tío desaparece; que viene todo superdefectuoso y no lo pueden devolver. (GD2)

Para salvar esta situación, proponen una página de Internet donde se puedan realizar las compras, y cuyos encargados siempre confirmen los datos de las personas y los productos que se venden, para evitar los problemas apuntados. Esto les daría más seguridad y les proporcionaría más confianza. Algunos apuntan a PayPal como un sistema más seguro, ya que cuenta con un sistema de aseguradora, es decir, vela por la seguridad de la operación que se está realizando.

Las compras por Internet generan más inseguridad en las **edades más avanzadas**, limitándose más a viajes o entradas para conciertos, y evitando otro tipo de compras. A medida que avanza la edad se reducen las compras por Internet.

Pides algo, y resulta que, cuando te llega, ves que no es como tú esperabas; y por eso no suelo pedir por Internet. (GD5)

Acceder a **la oficina bancaria** a través de la red, es algo que se plantean a

medida que avanza la edad y se dispone de cierto patrimonio; lo consideran **ventajoso**, aunque algunos prefieren seguir yendo en persona al banco.

Sí, viene bien para hacer transferencias, recibos bancarios, extractos; eso está bastante bien, no tienes que ir a la oficina. (GD3)

Te facilita al fin y al cabo operaciones que a lo mejor anteriormente te llevaban mucho más tiempo. (GD4)

La banca electrónica y el uso de tarjetas proporcionan confianza a los participantes por diferentes razones: consideran que pedir el código de acceso a la banca electrónica o realizar un pago con tarjeta es bastante seguro. Además estiman positivo el hecho de que a partir de una cierta cantidad envíen un SMS al móvil informando de la operación, pues les produce tranquilidad.

Los más jóvenes y los de mediana edad se sienten más seguros llevando tarjetas de crédito que dinero en efectivo.

Los de mayor edad desconfían más que el resto del uso de tarjetas de crédito, muestran más reparos a la hora de comprar por Internet y su uso es más puntual. Utilizan la tarjeta para compras en establecimientos conocidos y, en menor medida, para sacar dinero efectivo.

Yo pago con tarjeta en los sitios de confianza, pero no pago en ningún otro lado que no conozca. (GD8)

Yo para echar gasóleo, para nada más, sólo para eso. (GD7)

Eso de dar el número de tarjeta por Internet, yo no lo veo. (GD7)

Respecto del **DNI electrónico**, consideran en general que puede ser cómodo y ofrecer ventajas en su utilización. Aunque algunos lo tienen, no lo han utilizado. Más que un problema de confianza o de seguridad es un tema de desconocimiento de uso, y creen que no se ha explicado suficientemente qué es y para qué sirve. Algunos ni

siquiera lo conocen.

En este sentido estamos mal informados, por que la gente todavía no sabemos al cien por cien en qué puedes utilizar el DNle; y verdaderamente hay un montón de cosas. (GD6)

Yo, es la primera vez que lo escucho. (GD2)

Yo creo que hay muchas ventajas. Lo único que ¡hay que saber utilizarlo! (GD8)

Son justamente los más jóvenes quienes más información poseen sobre su uso, y también quienes consideran que el hecho de no necesitar estar físicamente presente para su utilización puede entrañar el riesgo de suplantación.

El mal rollo de que alguien pueda hacer un uso nocivo, malo, con tu DNle. (GD1)

La Domótica es la TIC más desconocida por los grupos, al no estar muy introducida aún en la vida cotidiana. Se percibe como algo del futuro. En cualquier caso, consideran que sí puede ofrecer comodidades, pero que no es una tecnología necesaria a día de hoy. Se ve más como un capricho, que no está al alcance de todas las economías.

Ya existe. Lo que pasa es que para nosotros no es asequible y tampoco les interesa que lo sepamos. Pero los famosos, en programas de casas de ricos, que entran y ya se enciende la música, se le encienden las velas; todo. (GD3)

No se quién me ha comentado algo así. Sobre todo en pleno invierno. Por ejemplo, tienes una casa fuera. Él llamaba y se encendía, y cuando llegaba la casa ya estaba caliente. (GD5)

A algunos, la utilización de la domótica les produce incluso miedo.

☛ Las TIC y las relaciones sociales

Son los más jóvenes quienes utilizan con mayor frecuencia las TIC para mantener relaciones sociales y sentirse parte de un grupo. Juegan un papel importante en su vida social. Las más utilizadas, las **redes sociales virtuales** (iRedes) y los **chats**.

Para ellos, las redes sociales ayudan a relacionarse un poco más y, sobre todo, a saber de gente (amigos, familiares, etc.) que están lejos. Asimismo les posibilita mantener relaciones con personas que poseen intereses afines.

Con las redes sociales, aunque no hables por teléfono con una persona a diario ni lo veas todos los días ni cualquier cosa, que sólo lo ves el fin de semana, sabes un poco más qué es de él. (GD1)

Yo sí. Me gusta mucho la arquitectura, entonces pertenezco a un foro que es sobre arquitectura y se habla sobre temas de arquitectura. Entonces, yo no conozco personalmente a la gente que está en este foro, pero creo que es una forma de poder hablar con gente con un mismo interés. (GD4)

Cuando se habla de sentimientos, algunos jóvenes manifiestan su preferencia por el móvil para expresarse.

De hecho, a mí me gusta más hablar por el móvil que con el ordenador, por que no expresas bien tus sentimientos escribiendo. (GD2)

Reflejan también la posibilidad, mediante las redes sociales, de realizar escenas de la vida cotidiana que normalmente se producen cara a cara.

Yo tengo una amiga que hasta le ha pedido el novio la mano por Internet... Le ha hecho un video súper bonito con música, con no sé qué y abajo pone:

“¿Te quieres casar conmigo?” (GD3)

El uso del **teléfono, móvil o fijo**, para mantener relaciones sociales es mucho más frecuente entre la población adulta. Esta categoría sigue manteniendo relaciones personales donde predomina el encuentro físico. Hacen uso de las redes sociales fundamentalmente para conectar con amigos y familiares que están lejos. Consideran que el uso de las redes sociales como medio explícito de relación es más de jóvenes.

Pese a la doble cara que puede presentar el uso de las TIC, valoran las ventajas:

Las TIC te alejan de los que están más cerca de ti, pero también te acercan a los que están más lejos. (GD7)

En todos los grupos de edad también se manifiesta **la incertidumbre y desconfianza** que les genera la participación en las redes sociales a través de las TIC, independientemente de la frecuencia en su uso.

No es igual hablar con alguien por ordenador, que estar hablando con alguien que está aquí sentado. El tono de las cosas, cómo se dicen, los gestos que se hacen; no es igual que estar hablando por el ordenador. (GD1)

Todos tienen amigos que han iniciado relaciones de amistad, e incluso de pareja, a través de Internet, pero reconocen que mantener conversaciones con desconocidos les genera inseguridad y tienden a desconfiar.

Es que te tienes que fiar mucho de la persona que esta al otro lado. (GD4)

A través de Internet es más difícil distinguir entre las apariencias y cómo es una persona de verdad. En persona siempre tú estás hablando con alguien e intentas sacar a la verdadera persona. Pero cuando estás en el Tuenti, no sabes por dónde va. También se malinterpretan muchas cosas, a lo mejor tú quieres decir algo que no va con esa intención. (GD1)

Yo pienso que nadie dice la verdad. (GD8)

Y, por ejemplo, en el Messenger mis datos son falsos. (GD2)

Consideran que se está perdiendo la relación cara a cara y el contacto personal. Las relaciones se 'deshumanizan'.

Son más frías y superficiales. (GD5)

En mi opinión se ha perdido bastante, incluso también con el teléfono, porque hablar por teléfono no es lo mismo que verte. Ahora ya ni se queda. (GD2)

La inseguridad y el miedo que sienten hacia las redes sociales las personas de más edad es considerado por algunos una consecuencia del desconocimiento que tienen sobre su uso.

Nosotros tenemos miedo a algunas cosas, que desconocemos, y esta tecnología es muy nueva y tampoco la usamos. Y por eso, como tenemos miedo a lo desconocido pues, por defecto, pensamos que es malo. (GD8)

En definitiva, se valora positivamente el uso de las TIC como manera de relacionarse cuando éste es comedido y no interfiere -o incluso inhibe- en las formas de relación social más tradicionales.

Cuando Internet sustituye a una relación. Aquí viene cuando Internet sustituye en vez de complementar, es el problema que tienen las TIC, cuando sustituyen en vez de complementar. (GD4)

☛ Las TIC y la salud

Para todos los participantes, las TIC repercuten de manera negativa en la salud, tanto física como psicológica, ya que en algunos casos se crea una dependencia muy fuerte y se puede abandonar la cobertura de las necesidades básicas de cuerpo y mente. Esta percepción disminuye tímidamente a medida que la edad desciende, por el control que, consideran, pueden ejercer sobre su uso.

Un tiempo que acaba cuando quiero y como quiero. Bueno, que llega un día y digo ¿qué hago?... Voy a jugar con la play. Yo juego un rato y a lo mejor a los cinco minutos la dejo o igual me quedo toda la noche. (GD5)

Las repercusiones negativas de carácter psicológico son las más conocidas y desarrolladas por los participantes. **La dependencia** que pueden provocar las TIC es una constante en todos los grupos.

Te crea dependencia pura y dura, o sea, hay quien está enganchada a los porros o algo, pues yo estoy enganchada al Facebook y al móvil y a Internet. (GD3)

Puede crear adicción. Hay gente que se pasa allí horas, días enteros. Como los juegos esos de Internet. El otro día salían casos de gente que tiene que ir a centros y todo, como un drogadicto, a desintoxicarse de un juego on line de estos de Internet, porque se pasaban la vida en él. (GD5)

Estoy comiendo, estoy delante del Facebook. Aunque parece que es una chorrada, pero bueno; igual comes mal porque estás ahí, con el Facebook. (GD3)

En cuanto a la gestión de **emociones**, consideran que éstas se ven afectadas por la pérdida de habilidades sociales derivada del uso de las TIC, lo que les hace sentirse más inseguros cuando se encuentran en situaciones de interacción cara a cara.

Pierdes habilidades sociales y tampoco te sabes relacionar. Si, al final, haces la compra por Internet, pagas por Internet, con tus contactos por Internet... pues, al final, te encuentras cara a cara con alguien y ya no sabes ni qué hacer. (GD6)

Que luego, emocionalmente, les afecta. Yo sé, por mi hermano pequeño, que por el tema de los videojuegos y tal, un histerismo y una agresividad... (GD2)

Se sienten igualmente preocupados por el grado en que las TIC puedan afectar a su autoestima y al desarrollo de su personalidad, especialmente de la población más joven.

Pues que pierden la personalidad y se fijan sólo más en lo físico, porque hay páginas como el Tuenti, etc., que ponen: "Vota por Pablo" o "Vota mi cuerpo". Te ponen puntuación del 1 al 10, como si no hubiera nada más que tu físico en tu persona. (GD2)

La posibilidad de que en un futuro no muy lejano **la medicina** se pueda ejercer a **distancia** gracias a las nuevas tecnologías es considerado en los grupos de manera optimista, por el amplio abanico de posibilidades que pueden ofrecer las TIC en cuanto a intercambio de información, disposición del historial médico, etc. Y a la colaboración entre sanitarios ubicados físicamente en cualquier parte del mundo.

Si te está operando un médico y hay cuatro monitores dando opinión, pues bueno, son cinco médicos, el que te opera más cuatro que están mirando. Ahí te puedes sentir un poco más seguro. (GD7)

En el lado de los aspectos negativos se hace hincapié en la falta de control sobre los contenidos en Internet, ya que el libre acceso a la información propicia en algunos casos que se pueda hacer un mal uso. También se desconfía de la calidad y exactitud de la información, por lo que prefieren acudir al consejo de un experto real.

Tú ves en Internet algunos vendajes que dices: ¡Por Dios! O sea, te haces un vendaje de estos y te pueden amputar la pierna al mes y medio. No van al médico y cuando llegan tienen una pifia del quince. (GD4)

Las ondas electromagnéticas, consideran, afectan negativamente a la salud y, en consecuencia, toman precauciones, aunque dichas cautelas se sustentan más en las informaciones y comentarios de conocidos que en las instrucciones de uso

incorporadas y adquiridas junto a los aparatos.

Yo, desde que lo oí. Antes ponía a cargar el móvil en la mesilla de noche, pero desde que lo he oído, lo pongo en el salón. (GD7)

En muchas ocasiones dicen que el uso del móvil o llevar cerca el móvil de ciertas partes del cuerpo humano, pues puede afectar de manera perjudicial. (GD4)

Abordan los **cuidados** desde las TIC, como la teleasistencia, valorando positivamente la seguridad y confianza que suponen para el usuario y su entorno. Pero el nivel de confianza aumenta si al cargo de la vigilancia del dispositivo hay una persona y no una máquina.

Que sea la máquina, pero que también haya una persona vigilando, porque puede haber errores. (GD1)

Las máquinas pueden fallar en un momento dado. (GD1)

Puede afectar positivamente en el caso de las personas mayores que tienen el botoncito este, que si les pasa algo, pues pueden comunicarse con otra persona. (GD8)

☛ **Las TIC y el conocimiento-información del entorno**

La utilización de las TIC para acceder al conocimiento o a la información del entorno sin tener que estar presente en el lugar de los hechos les permite, señalan los participantes, estar informados en tiempo real y abiertos a un mundo cada vez más globalizado.

Es positivo, siempre te gusta estar informado de lo que pasa en el resto del mundo. (GD1)

El acceso a grandes cantidades de información a través de la red lleva, en ocasiones, a confusión o a tener un concepto equivocado de las cosas. De este modo, los participantes diferencian entre la posibilidad de información en foros o chats y el acceso a través de páginas de contenidos oficiales y/o expertos en un tema concreto. Por eso, señalan, cuando Internet se utiliza como fuente de información, lo mejor es

contrastar los contenidos en diferentes páginas. La saturación de información no les genera seguridad ni veracidad. Además, opinan, las TIC a veces proporcionan información poco fiable.

Es tener un poco de conciencia, contrastar lo que ves antes de creértelo directamente. (GD1)

La falta de confianza en la veracidad de la información les induce en muchas ocasiones a contrastar y consultar páginas más especializadas, y no sólo las primeras, más populares, que aparecen en los buscadores.

Hay veces que te tiras más tiempo contrastando la información que buscándola. (GD2)

Sin embargo, la información emitida en espacios públicos, por ejemplo, las pantallas de señalización en carretera, sí aumenta considerablemente la sensación de seguridad y veracidad.

Los más jóvenes utilizan fundamentalmente Internet para acceder a la información. A medida que avanza la edad se incorporan, junto al uso de Internet, valorado como positivo y útil, otras fuentes de información como la televisión y la radio.

Internet es una ventana al mundo. (GD6)

3.3.4 FACTORES CONDICIONANTES DEL USO DE LAS TIC

Los participantes consideran en su mayoría que a mayor conocimiento sobre el uso de las TIC disminuyen los condicionantes y la inseguridad para su uso. Les genera seguridad el hecho de poder controlar las TIC que son de su uso personal como Internet o el teléfono móvil, pero no el resto de las TIC como pueden ser las cámaras de vigilancia.

Me da más seguridad algo mío que controle yo. (GD1)

Claro, tener conocimiento, pues te da seguridad. (GD7)

Sabes que no es infalible, ni mucho menos. (GD4)

Doy por hecho que está bien usarlo, pero no te garantiza nada. (GD4)

Consideran que la seguridad tiene que aumentar, pero que no todo es inseguridad en Internet. Existen herramientas y pautas de uso que todos pueden utilizar y que están a nuestra disposición, aunque a veces las desconozcamos.

Yo creo que la seguridad tiene un montón de herramientas, lo que pasa es que no las utilizamos, porque no las conocemos todas. Pero yo creo que las tecnologías, igual que han avanzado en otros temas, avanzan también en seguridad. (GD8)

Esta percepción se invierte curiosamente en algunos participantes, cuando la edad aumenta y el conocimiento es menor, ya que consideran que cuanto más saben más incertidumbre les produce.

Yo creo que confío, porque soy un ignorante. (GD6)

Los elementos de seguridad estrictamente tecnológicos, como son los antivirus, antiespías, etc., son utilizados por los usuarios de las TIC como medida de seguridad.

A mí no se me ocurriría meterme en Internet sin tener un buen antivirus, es que ni se me ocurre. (GD6)

Los más jóvenes ven menos condicionantes a la hora de utilizar las TIC, ya que piensan que no disponen en sus ordenadores de información tan relevante como para que alguien vulnere sus equipos.

En cuanto a la **seguridad jurídica** del mundo digital, consideran que, aunque existe, no está suficientemente desarrollada y no se ejerce un control en el uso de las TIC, tampoco creen que las medidas de seguridad jurídica de otros países sean mayores que las de España.

Hay un vacío legal tremendísimo. (GD6)

Consideran, no obstante, que se trata de un campo complicado de legislar, ya que en Internet se están generando datos e introduciendo nueva información a un ritmo continuo y vertiginoso y eso, piensan, es difícilísimo de legislar.

Es que Internet es muy grande. Tú, para montar una página Web no

necesitas nada, sólo necesitas comprar un dominio. (GD2)

Entienden que los gobiernos deberían dar mayor protección, mediante la promulgación de leyes que permitan eliminar páginas Web con contenidos perjudiciales y garanticen una mayor privacidad. Pero ese control ejercido por el gobierno no debe ser excesivo, ya que verían coartada su libertad e intimidad como usuarios.

O sea, si tú quieres libertad y quieres que alguien te controle, eso es incompatible. Estás diciendo que controlen sólo a los pederastas y a los malos, y van a tener que controlar a todos para saber quién es malo. (GD2)

Es significativo que ninguno de los participantes supiera dónde deben acudir para denunciar algún problema.

Asimismo consideran relevante la “huella virtual” que cada internauta deja y que puede ser rastreada.

Aunque no seamos consciente de ello, queda todo registrado. (GD2)

3.4. CONCLUSIONES

Las TIC **presentes en los hogares** de los participantes en nuestros grupos de discusión son: teléfono móvil, ordenador con conexión a Internet, televisión, radio y DVD. Videojuegos y consolas son utilizadas principalmente por la población más joven.

El móvil es considerada la TIC por excelencia.

Las TIC reciben un uso fundamentalmente personal, exceptuando el móvil y el ordenador con conexión a Internet, utilizados tanto en lo personal cuanto como herramienta trabajo y estudio.

El uso que se hace de las TIC es diario, siendo el móvil la TIC de la que más se depende. Aunque se hace necesario señalar que dicha dependencia también se genera hacia Internet, especialmente entre la población de menor edad.

Son los jóvenes quienes utilizan a diario Internet para múltiples tareas, mientras que los mayores de 45 años realizan un uso más básico. Entre los 16 y 29 años ya pasan más tiempo en Internet que delante del televisor.

Las TIC ofrecen comodidad y rapidez en el desarrollo de actividades cotidianas.

En lo que respecta a los hábitos de compra de nuevas tecnologías: Los usuarios de

edades comprendidas entre 16 y 19 años dependen para su adquisición de sus padres o familiares. Entre los 20 y 45 años son ellos mismos quienes las compran. Los que tienen más de 46 años prefieren asesorarse de sus hijos a la hora de adquirirlas. Todos consideran que las TIC son un regalo útil y valioso.



En referencia a **la seguridad** en sentido amplio, ésta se obtiene, según los participantes, cuando lo que nos rodea (personas, situaciones, entorno) es conocido y controlado.

Las TIC aportan en general sensación de seguridad. Esta seguridad disminuye con la edad y depende directamente del nivel de conocimiento de la tecnología por parte del usuario.

Y el hecho de que una TIC produzca (in) seguridad dependería del buen o mal uso que se haga de ella y del nivel de destreza sobre su funcionamiento.

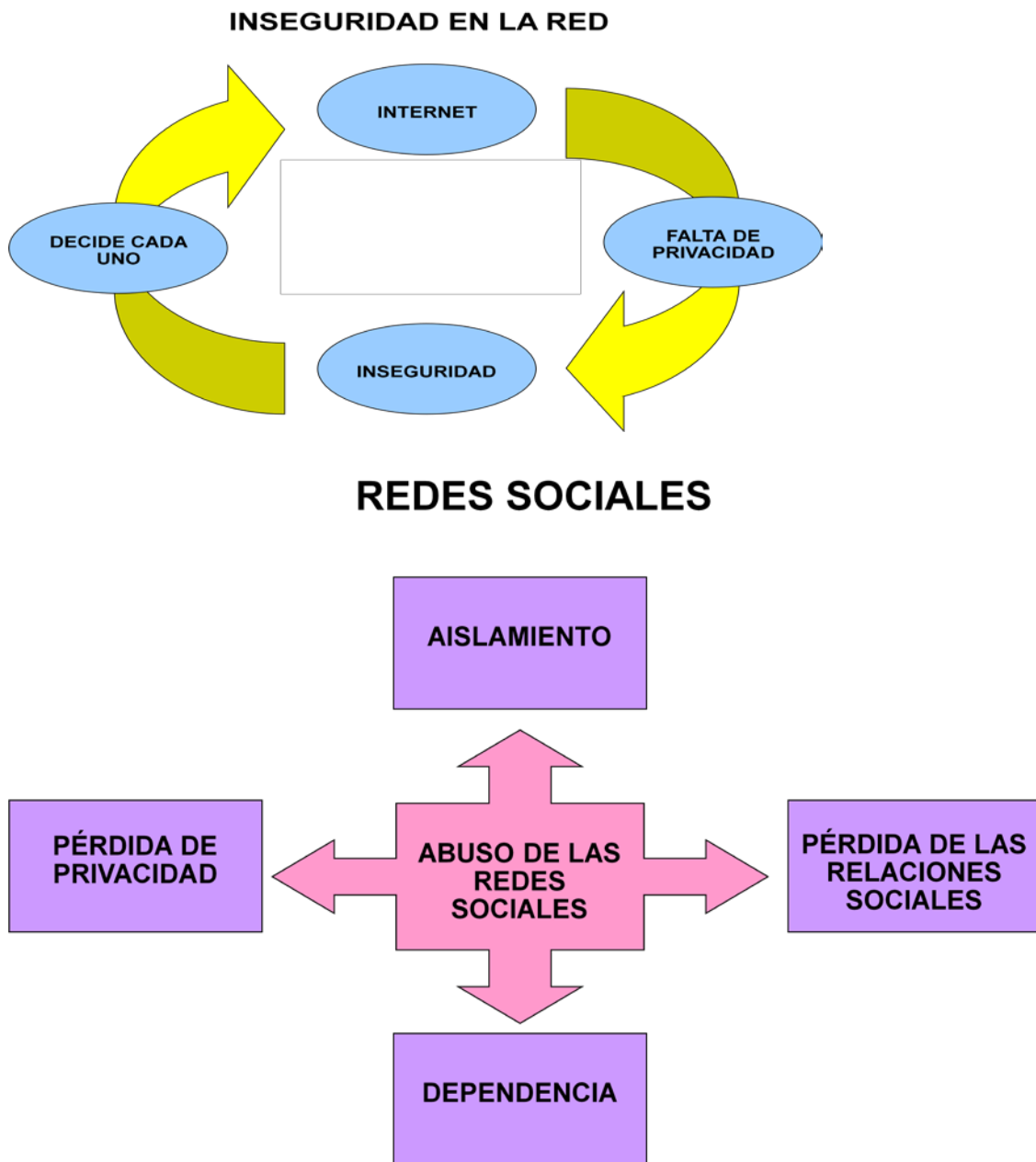
Internet es la tecnología que mayor desconfianza genera, por el peligro que supone para la privacidad y la gestión de los recursos.

El móvil es la TIC que aporta mayor seguridad, por la posibilidad de comunicarse con los demás y, sobre todo, porque ante cualquier imprevisto permite pedir encontrar ayuda.

Los dispositivos de control como las cámaras les producen más seguridad que desconfianza, no las perciben como una vulneración de su intimidad, sino como un elemento de protección.

Pero no todas las TIC promueven esa sensación. La **privacidad o intimidad**, dimensión altamente valorada por todos, se ve en ocasiones afectada de forma negativa. Es el caso de la participación en redes sociales, en ellas los participantes se encuentran menos seguros, llegando a percibir que pierden intimidad.

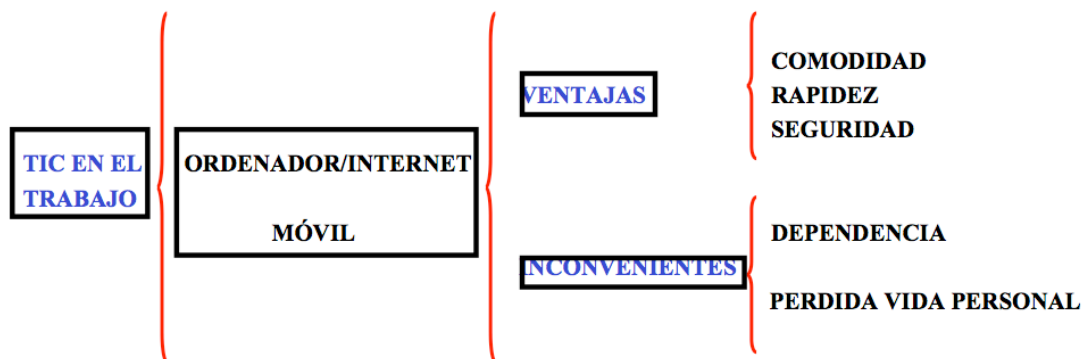
Dentro de las redes sociales los participantes se sienten más vulnerables, son razones de ello: la disminución de la veracidad, el uso que se pueda dar a los datos que aportan, la falta de control sobre esa información, quiénes pueden acceder y con qué fines la pueden utilizar.



La expansión de las TIC en el **mundo del trabajo** ha proporcionado ventajas, consecuentes de la mayor eficacia derivada de la rapidez, comodidad y seguridad en el entorno laboral y de estudio.

Las más utilizadas son el ordenador con conexión a Internet y el teléfono móvil. La mayor dependencia en el entorno laboral la genera el ordenador.

El mayor inconveniente de las TIC en el trabajo se refiere a la dificultad creciente de separar la vida laboral y personal.

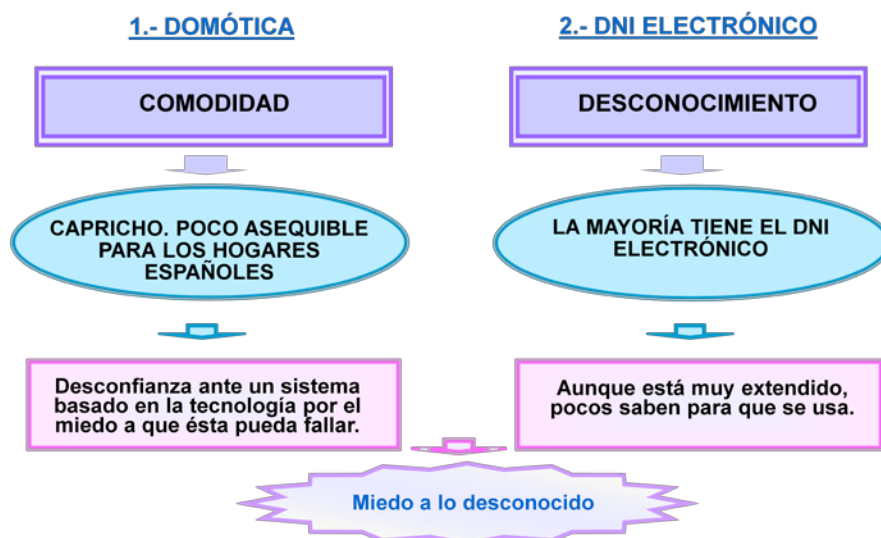


Las TIC más utilizadas para **gestionar recursos económicos** son la banca electrónica y las tarjetas de crédito; proporcionan mayor seguridad que las compras por Internet a particulares, especialmente cuando estas tecnologías se usan para la gestión del patrimonio. Tampoco subrayan la seguridad del DNI electrónico, aunque, reconocen, muchos desconocen su funcionamiento y utilidad.

De todas ellas se destaca, como ventaja, la comodidad que aportan.

La **domótica** no inspira gran confianza y tampoco es considerada, hoy por hoy, necesaria.

OTRAS ALTERNATIVAS



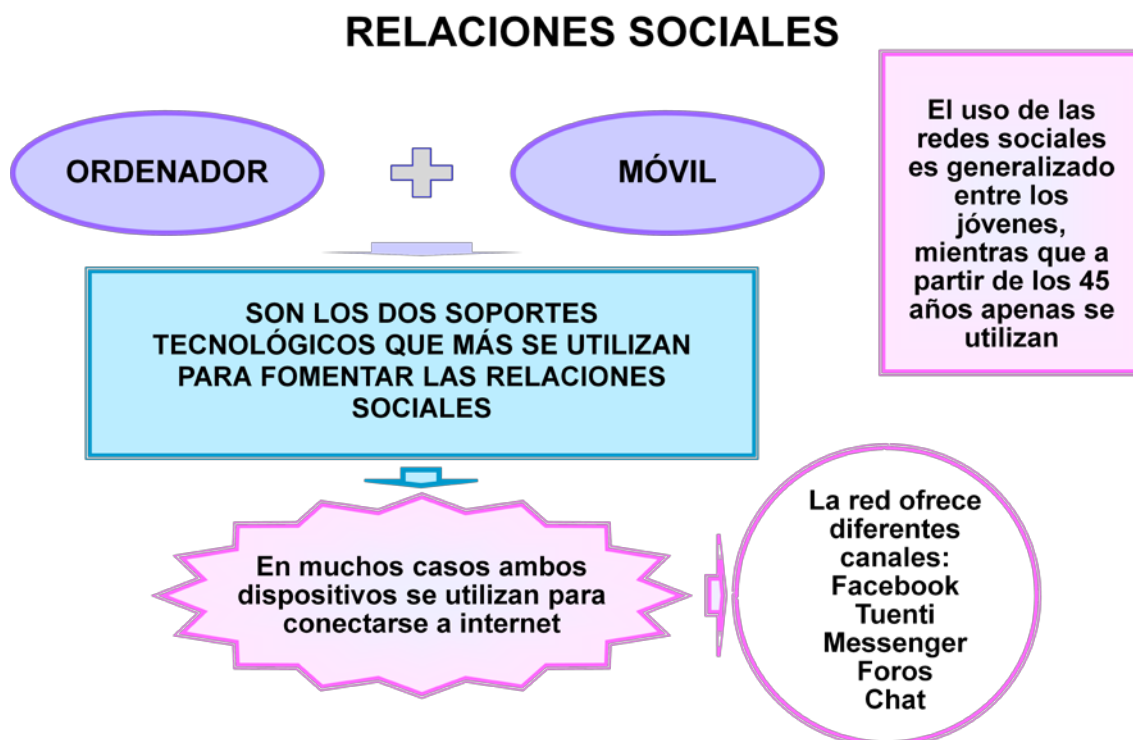
La TIC más utilizada para acceder a esos nuevos **mundos de relaciones**, generados por estas nuevas tecnologías, son las redes sociales virtuales (iRedes) y el teléfono móvil, destacando las primeras en la población más joven y el teléfono móvil entre la población de edad más avanzada.

Las iRedes permiten comunicarse con personas que están lejos y a las que no pueden ver con frecuencia.

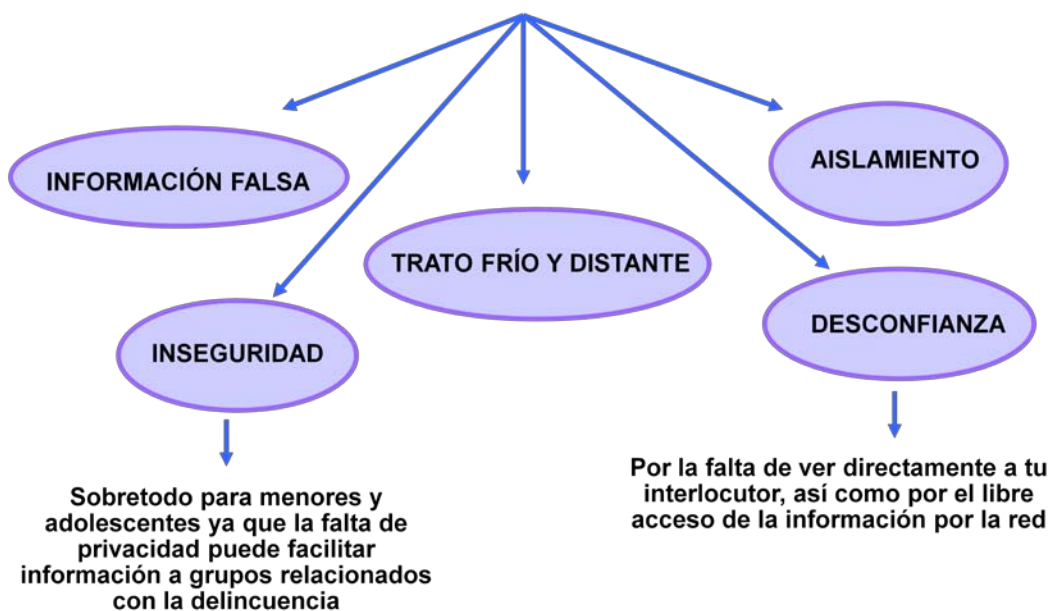
Las iRedes implican una pérdida de privacidad y, como consecuencia, introducen inseguridad en la vida cotidiana, en el ámbito tradicional de lo privado.

El uso excesivo de estas redes sociales puede provocar pérdida de habilidades sociales, sobretodo en niños y adolescentes.

Aunque cada vez se utilizan más las TIC para establecer y mantener relaciones con los otros, se siguen prefiriendo las interacciones cara a cara, ya que los contactos a través de la red se perciben más fríos y superficiales.

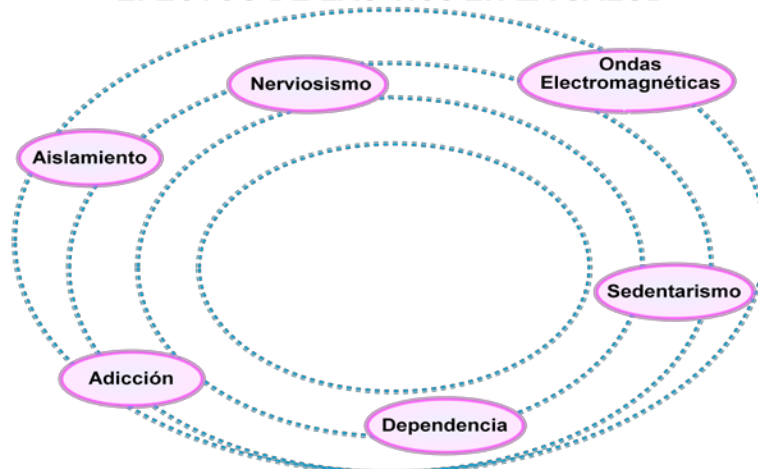


REDES SOCIALES



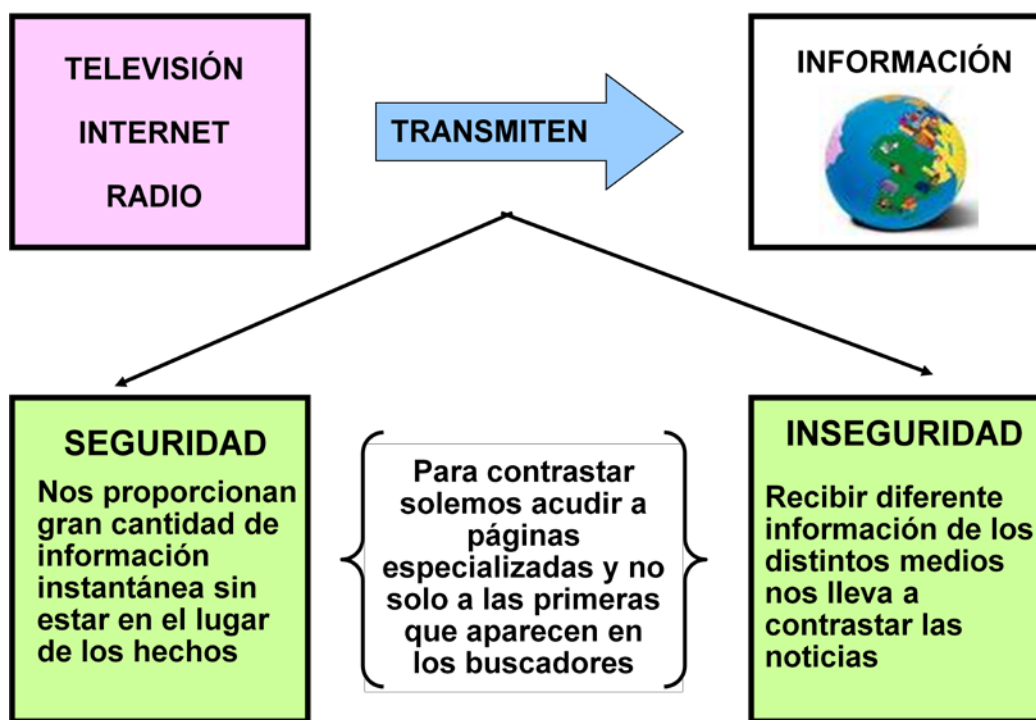
El uso diario de las TIC está afectando negativamente a la **salud**, pues genera dependencia por su uso excesivo. También se señalan los efectos que se pueden derivar de las ondas electromagnéticas. En el ámbito profesional, las TIC han proporcionado grandes avances en el campo de la medicina, aunque la tecnología se considera más segura si está supervisada por un persona física.

EFFECTOS DE LAS TICs EN LA SALUD



Las TIC que más **información** proporcionan a la sociedad son la televisión, Internet, la radio y las pantallas informativas. Estar informados continuamente y a tiempo real se percibe como una ventaja y genera seguridad, aunque se considera importante contrastar la información para comprobar su veracidad. Las TIC proporcionan muchos datos pero no por ello más seguridad, en ocasiones la imposibilidad de abordar esa cantidad favorece justamente la inseguridad.

INFORMACIÓN DEL ENTORNO



Las habilidades y **conocimiento** del uso de las TIC influye en la percepción de su seguridad: a mayor conocimiento mayor seguridad. El grupo de edad entre 16 y 45 años, posee más conocimientos y por ello manifiestan mayor seguridad. El tramo de edad de 46 a 60 años, posee menos conocimientos, hecho que les proporciona mayor inseguridad en el uso y requieren más ayuda, aunque en ocasiones prefieren 'no saber demasiado', pues conocer las posibilidades y los riesgos de utilización les produce ansiedad.

Los elementos de seguridad estrictamente tecnológicos están presentes en el uso de las TIC, pero su uso no implica de forma general seguridad. Para los

participantes en nuestros grupos de discusión, actualmente en España no existe una buena cobertura de seguridad jurídica del mundo digital, tema que, consideran, estaría más avanzado en otros países.

CONDICIONANTES DEL USO DE LAS TICs

