

Perfiles de Usuario. Una alternativa para detectar líderes y potenciar una cultura organizacional fuerte.

Darinka Martínez Jané

La siguiente propuesta, constituye un Modelo de Perfil de Usuario concebido bajo los presupuestos de la Ética Informática. Tiene como objetivo fundamental identificar líderes en las organizaciones, y potenciar una cultura organizacional fuerte. El Modelo se sustenta en el Modelo argumental del sujeto, las Analíticas del aprendizaje y la Teoría de las necesidades. Es aplicable a cualquier entidad que desarrolle la Ingeniería Social. Su implementación involucra a profesionales de la Informática, la Psicología, la Sociología, y las Ciencias de la Información, e implica la puesta en práctica de la Ingeniería Social. Constituye una alternativa revolucionaria y desarrolladora que posibilita tomar decisiones que contribuyan a potenciar el sentido de pertenencia, identificación y compromiso del trabajador con la institución.

Palabras clave: cultura organizacional, ética informática, ingeniería social, perfil de usuario.

RESUMEN

ABSTRACT

The proposal presented below constitutes a Model of User Profile making use of the budgets of the Computing Ethics, and whose objectives are to identify leaders within organizations, and enhance a strong organizational culture. The Model is based on the Model of argument subject, the Analytical and the Theory of the needs. It is applicable to any entity to develop the Social Engineering. The implementation involves Computing professionals, Psychologists, Sociologists and Information's Science. It is a revolutionary alternative and developer which makes it possible take decisions that contribute to increasing the sense of belonging and identification of the worker with the institution.

Keywords: computer ethics; organizational culture; social engineering; user profile

Introducción

La Ingeniería Social (IS) se asocia generalmente con manipulaciones y embaucamientos que tienen lugar en la red, cuya finalidad es confundir al usuario de un servicio, o lograr que éste comprometa seriamente la seguridad de los sistemas. Esta no es una ciencia exacta, sin embargo, ha tomado en los últimos tiempos un gran auge, debido a los retos que impone este siglo, producto del desarrollo tecnológico y las dificultades

que ello trae consigo por la competencia que se genera entre instituciones, países, sectores poblacionales. Badina (1973), plantea que tiene su aspecto operativo en que: "busca establecer modelos viables, eficaces desde el ángulo socioeconómico y desde su verificación experimental, y, en este contexto, la ingeniería social representa una composición de investigación operante. Las técnicas no presenciales, más frecuentes que se

asocian a ella, y que se efectúan sin el consentimiento del usuario, son:

- Recuperar la contraseña
- Ingeniería Social y Mail
- IRC (es un protocolo de comunicación en tiempo real basado en texto, que permite debates entre dos o más personas. Se diferencia de la mensajería instantánea en

que los usuarios no deben acceder a establecer la comunicación de antemano, de tal forma que todos los usuarios que se encuentran en un canal pueden comunicarse entre sí, aunque no hayan tenido ningún contacto anterior) u otros chats

- Teléfono o carta y fax

Popper (1981), en relación con ella, plantea que: “(...) La expresión «institución social» (...) incluye cuerpos de carácter tanto público como privado; como tecnólogo o como ingeniero las contemplará desde un punto de vista «funcional» o «instrumental». Las verá como medios para ciertos fines, o como algo transformable para ser puesto al servicio de ciertos fines como máquinas más que como organismo; el tecnólogo deberá estudiar diferencias tanto como semejanzas, expresando sus resultados en forma de hipótesis, y, en efecto, no es difícil formular en forma tecnológica hipótesis sobre instituciones”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se asume que: la Ingeniería Social dentro de la seguridad informática, y las instituciones, es un proceso mediante el cual, a través de mensajería instantánea, correo electrónico, publicaciones en redes sociales, sitios web o blogs, se puede obtener información personal de los usuarios que puede ser o no, clasificada; y se sostiene que ésta puede utilizarse en función del logro de la eficacia organizacional y el desarrollo de una cultura fuerte, a través del desarrollo de Perfiles de Usuario (P.U.).

Los tipos de Perfiles de Usuario conocidos y usados de alguna manera, se asocian con las siguientes actividades:

- Perfil de Usuario que se crea para planear servicios, unidad o sistemas de información, desde las Ciencias de la Bibliotecología
- Perfil de Usuario de Windows para crear las cuentas de usuario del dominio
- Perfil de Usuario que se crea para interactuar en las redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)

Para nosotros, el P.U. es el conjunto de características y rasgos que presente un usuario, inferidas a partir de los argumentos que éste exponga en el ámbito

comportamientos.virtual. Se identifican como elementos que cualifican al usuario: el carácter, las actitudes, aptitudes, necesidades, motivaciones, determinados comportamientos.

En función del desarrollo de P.U., la Ingeniería Social como la concebimos, permite:

1. Monitorear y analizar el flujo de usuarios e información que se difunde en la red, así como en los distintos sitios web y blogs institucionales, nacionales e internacionales.
2. Estudiar los escenarios deseados en el futuro, en torno al desarrollo organizacional y sus integrantes.
3. Generar informes sobre temas de interés, y estratégicos para la institución, los cuales surgirán del análisis de la información difundida en la red, sitios web y blogs internos en la misma.

Desde luego, la Ética Informática (EI) es parte medular de esta concepción, la cual, definida por Terrel Bynum (1989), basándose en Moor (1985), es: “la disciplina que identifica y analiza los impactos de las tecnologías de la información en los valores humanos y sociales. Estos valores afectados son la salud, la riqueza, el trabajo, la libertad, la democracia, el conocimiento, la privacidad, la seguridad o la autorrealización personal. En este concepto de EI se quieren incluir términos, teorías y métodos de disciplinas como la ética aplicada, la sociología de los ordenadores, la evaluación social de las tecnologías o el derecho informático”. En la profesión de la informática se quiere pasar de la simple aplicación de criterios éticos generales, a la elaboración de una ética propia de la profesión. Los códigos éticos de asociaciones profesionales y de empresas de Informática van en esa dirección.

Es importante destacar también, que en el contexto organizacional “(...) la cultura (...) refleja las presiones internas y externas de los tipos de personas que la organización atrae, de sus procesos de trabajo y distribución física, de las modalidades de comunicación y del ejercicio de la autoridad dentro del sistema” Katz & Kahn (1970). El conocimiento de la misma, posibilita

que los directivos de los distintos niveles de mando, conozcan las necesidades, intereses, motivaciones y proyecciones de los trabajadores, lo cual podrá ser utilizado para tomar decisiones acordes a las particularidades del contexto en cuestión. Este es un paso significativo en el proceso de construcción de la identidad organizacional, y el afrontamiento de los cambios y la complejidad, y resulta menos controvertido si existe el apoyo de las personas clave de la institución (que son aquellas a las que la masa trabajadora sigue, son los líderes).

El Modelo que a continuación se presenta en este trabajo, se enmarca en instituciones cubanas, y tiene como objetivos: Identificar líderes en las organizaciones, y Potenciar una cultura organizacional fuerte.

Metodología

A nivel mundial, el Perfil de Usuario (P.U.) es utilizado para conocer información de las personas concerniente a: su vida laboral o estudiantil; estado civil, preferencias, entre otras muchas cuestiones relacionadas con su vida y su personalidad. Generalmente, para el desarrollo del mismo, no se toma en cuenta la autorización de los usuarios, si bien a veces éstos son totalmente conscientes de que brindan información personal para páginas de redes sociales, o para acceder a información determinada.

Sustento teórico del Modelo

El diseño del Modelo de P.U. propuesto, se sustenta en tres teorías: El Modelo argumental del sujeto (Calviño, 2012), las Analíticas del aprendizaje (N Goldstein y Katz, 2005) y la Teoría de las necesidades (Maslow 1943):

El Modelo argumental del sujeto

El Modelo argumental se asienta en los argumentos, los que permiten acceder al discurso del sujeto y de esta forma a determinados hechos u eventos que forman sus percepciones de la realidad. Un argumento, o una estructura argumental, no es más que un conjunto de ideas y opiniones personales entrelazadas, que sustentan y establecen la razón de realización de un comportamiento (Calviño, 2012).

El Modelo está compuesto por tres

elementos:

• Creencias:

De modo muy general se puede decir que son proposiciones o sistemas de proposiciones con una carga muy fuerte de certeza emocional, compulsiva, que dan una explicación de principio, y en este sentido incuestionable, con valor de precepto, a ciertos sucesos de la vida de una persona.

• Saberes:

Son sobre todo informaciones y conocimientos acerca de lo que el argumento trata, solo que pueden tener diferentes niveles de profundidad, adecuación a la realidad, parcialidad y por tanto diferente consistencia. Los saberes son los testimonios intelectuales -cognoscitivos de los argumentos. Incluye tanto lo que sabe el usuario, como lo que saben aquellos que son referencia y tiene crédito para él.

• Experiencias:

cosas que le han sucedido personalmente al usuario o a otros usuarios cercanos a él. Estos sucesos dejan una huella emocional por lo general fuerte, con gran capacidad de generalización y que se convierte en un hecho de referencia por su “comprobada realidad”. La experiencia es el testimonio empírico -sensorial del argumento.

Analíticas del aprendizaje

Las analíticas del aprendizaje, según George Siemens (N Goldstein y Katz, 2005), se refieren a la interpretación de un amplio rango de datos producidos y recogidos de los estudiantes, para orientar sobre su progresión académica, predecir actuaciones futuras e identificar elementos problemáticos. Los datos se recogen a partir de acciones explícitas, como completar tareas y realizar exámenes, pero también (y en eso está la novedad) de las actuaciones tácitas, de interacciones sociales online, y actividades extracurriculares, posteo en foros, etc. La Analítica del Aprendizaje aplica técnicas de la ciencia de la información, la Psicología, la Estadística, el “machine learn” y el “data mining” para el análisis de los datos coleccionados, permitiendo responder interrogantes acerca de los usuarios tales como: ¿A dónde van? ¿Cuándo sucede? ¿Cuántos? ¿Qué tan seguido? ¿Qué hacen? ¿Qué dicen? ¿A quién se conectan? ¿Con quién interactúan? ¿Qué

leen? ¿Qué escriben? ¿Dónde repercuten? ¿Dónde permanecen? Las etapas que conforman los estudios de este basamento, y que son asumidas por el Modelo que se propone, son:

• Adquisición y recolección

• Almacenamiento

• Depuración

• Integración

• Análisis (predicción, determinación de riesgos, secuencia, búsqueda de ayuda)

• Representación y visualización

• Actuación

Teoría de las necesidades

El análisis de las necesidades de los individuos, constituye otra pieza fundamental para la conformación del Perfil de Usuario que se propone, ya que las conductas son la expresión de dichas necesidades humanas, y los medios virtuales, constituyen una fuente para acceder a las conductas sociales y las experiencias que son propias de cada sujeto (en este caso, de cada usuario), permitiendo en algunos casos, develar conductas encubiertas. Maslow (1943) formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). Las mismas pueden ser clasificadas en cinco niveles: fisiológicas, de seguridad (ausencia de), sociales, de estimación, y de autorrealización. El autor estimaba en los inicios de sus estudios, que la persona progresaba en la jerarquía al intentar cubrir sus necesidades básicas. Se distinguen en total las siguientes necesidades que se supeditan a estos niveles:

• Fisiológicas:

necesidades de alimentación, sueño, bebida, sexo.

• Seguridad:

necesidades de protección, seguridad, orden (seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud, de propiedad privada).

• Pertenencia y amor:

necesidades de afecto, afiliación, pertenencia a un grupo (amistad, afecto, intimidad sexual).

• Estimación:

deseo de fuerza, realización, suficiencia, dominio, competencia, confianza, independencia y libertad, y, por otra, a un deseo de reputación, prestigio, dominación, reconocimiento, importancia o apreciación (autorreconocimiento, confianza, respeto, éxito).

• Autorrealización:

se manifiesta tanto en los aspectos de desarrollo físico, como psicológico o social (moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos, solución de problemas)

Cuándo desarrollar el Perfil de Usuario (P.U.) y quiénes

El momento de comenzar el desarrollo de un P.U. lo determina la Dirección de la institución (quien establecerá de manera genérica las razones para comenzar), y con esta finalidad, se constituirá un grupo que funcionará como tal, sólo para esta actividad. El mismo, estará integrado por profesionales de la propia institución, graduados de Informática o Ciencias de la computación, Bibliotecología, Psicología, Sociología, Estudios Socioculturales, si bien no se excluye a profesionales de otras ramas. Este grupo ejecutará la tarea de la siguiente manera:

• Informáticos y Bibliotecólogos: recopilan la información que está en los medios virtuales y la entregan a

• Psicólogos, Sociólogos, y profesionales de los Estudios Socioculturales: deben hacer los análisis socio-psicológicos de la información para posteriormente realizar la caracterización del usuario a partir de las variables definidas para ello, y finalmente, entregar el PU a la Dirección de la entidad.

Condiciones para el desarrollo del P.U.

El P.U., se puede desarrollar fácilmente en cualquier entidad donde existan las siguientes condiciones:

• Disponibilidad del equipamiento tecnológico requerido

• Desarrollo la Ingeniería Social

• Disponibilidad de recursos y capital, humanos: Un Grupo multidisciplinario que monitoree los servicios telemáticos y realice el análisis sociopsicológico de información obtenida

• Documentos relacionados con los datos de cada usuario: nombre y apellidos, edad, sexo, raza, provincia y municipio a los que pertenece, área donde trabaja o estudia (Departamento, Grupo de trabajo, Facultad y Grupo, si se trata de una institución educativa), lugar donde reside (ya sea dirección particular o interno en una beca).

• Alto grado de Ética Informática, que como disciplina filosófica, se dedica al análisis científico de los procesos, relaciones y comportamiento moral de los hombres en sociedad (...) (López Bombino, 2004). Específicamente, cuando se aterriza en el campo de la Informática, es la disciplina que analiza problemas éticos que son creados por la tecnología de los ordenadores o también los que son transformados o agravados por la misma, es decir, por las personas que utilizan los avances de las tecnologías de la información.

Implicación de la Ética Informática

La Ética Informática formula y justifica políticas para conservar un uso ético de la información, en ese sentido el incumplimiento de las relacionadas con la utilización de las tecnologías de la información de una institución en funciones propias del trabajo en correspondencia con su objeto social, sirve de base para la confección de los P.U. Actualmente no existen políticas que se puedan aplicar de forma general, por dicha razón cada institución realiza sus propias políticas de seguridad y su código de ética, teniendo en cuenta el reglamento establecido en la Resolución 127 del 2007 del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones (MIC) (<http://www.di.sld.cu/resoluciones.php>), donde se establecen los requerimientos que rigen la seguridad de las tecnologías de la información y garantiza un respaldo legal que responda a las condiciones y necesidades del proceso de informatización del país y la aplicación del reglamento en instituciones y entidades que posean o utilicen tecnologías de la información.

Resultados y discusión

El Modelo de Perfil de Usuario propuesto, implica que los integrantes de la organización conozcan que en la misma se puede efectuar este tipo de actividad, aunque no tendrán acceso a los contenidos del P.U. ni conocerán su estructuración, lo cual se muestra a continuación:

• Fecha en la cual se desarrolla: se especifica desde la fecha en la se inicia, hasta cuando se culmina

• Datos del usuario (Nombre, Edad, Sexo, Raza, Provincia/Municipio, Categoría, Área de la entidad, a la que pertenece)

• La definición de los Motivo(s) por el/ los que se inicia el perfil. Éstos pueden ser varios, y los debe determinar la propia organización, teniendo en cuenta que tales motivos o causas estarán encaminados hacia: la detección de líderes positivos o negativos

• Tipos de publicaciones y/o criterios que el usuario hace (pueden ser de: crítica (constructiva o destructiva), informativa, para propiciar el debate). Se deben especificar cuántas hay de cada tipo.

• Caracterización del usuario, atendiendo a las variables: actitudes, comportamientos, hábitos, ideología política, valores organizaciones asumidos, motivaciones, necesidades, habilidades comunicativas, capacidad de influencia y potencialidades de liderazgo. Estos elementos se derivan de sus publicaciones, y comentarios de las publicaciones de otras personas, sitios que visita en intranet e internet, así como de sus conversaciones de mensajería instantánea.

Limitaciones y ventajas del Modelo

Ventajas

• Es una propuesta fácil de implementar a partir de la definición de las variables, dimensiones e indicadores que vaya a tener en cuenta la institución donde se ponga en práctica.

• Ofrece una caracterización de los integrantes de la entidad, desde su comportamiento como usuario de los medios virtuales.

• Permite identificar puntos fuertes y débiles de la cultura organizacional, a partir de los criterios de los miembros de la organización.

• Permite detectar líderes que tributen al afrontamiento del cambio y la complejidad a los que la organización se enfrente, así como también identificar grupos en el entorno de las redes.

Limitaciones

• Es exclusivo para instituciones que desarrollen la Ingeniería Social, y tengan el equipamiento tecnológico requerido para estos fines.

• Se circunscribe al ámbito virtual única y exclusivamente, pues se desconocen elementos de la historia de vida del usuario, tales como: su dinámica familiar, el nivel cultural de sus padres, cómo maneja generalmente las diferentes situaciones que se le presentan, los cuales permitirían tener una idea más acertada acerca de dicho usuario.

• Inexistencia de un documento jurídico, que respalde su uso.

Conclusiones

El Modelo propuesto supone una herramienta novedosa para identificar líderes en las organizaciones que tengan implementada la Ingeniería Social y los profesionales que se requiere para el desarrollo de Perfiles de Usuario, así como también, potencia una cultura organizacional fuerte, toda vez que se conocen los elementos del comportamiento organizacional en lo que a modos de actuación en las redes concierne, asumidos en éstas, y no manifiestos en la conducta del trabajador que es percibida en el accionar cotidiano. Al mismo tiempo, el conocimiento que proporciona el Modelo, ofrece la posibilidad de estimular a los individuos para que asuman determinados roles, por lo tanto, es también una alternativa para generar compromiso e involucramiento. Asimismo, abre una puerta a la cultura organizacional, permitiendo a los directivos el fortalecimiento de la entidad laboral para afrontar cambios y complejidad.

Este Modelo se pudiera usar además para la identificación de comunidades

de aprendizaje, a partir de la interacción entre los usuarios, entendiendo que éstas implican estar presente (participación), en una práctica que produce cambios en el entorno y sus miembros (asumir un rol y relacionarse con otros, influir de alguna manera en ellos a partir de la elaboración de significados que serán compartidos de forma individual y grupal), exigiendo una transformación permanente, sustancial, periódica, de las acciones que se lleven a cabo, de acuerdo con la manera en que dicha comunidad lo considere.

Bibliografía

- Badina, Ovidiu (1973) La ingeniería social y la importancia de la investigación científica. Revista Mexicana de Sociología, No.3, Ed. IIS.UNAM julio-septiembre. Disponible en: <http://www.iis.unam.mx/index.php/biblioteca-module/catalogo-biblioteca>
- Calviño, M. (2012). Siempre hay argumentos. Editorial Caminos. Disponible en: <http://www.ecaminos.cu/article/siempre-hay-argumentos/>
- Goldstein, Philip J, Katz, Richard N. (2005). Academic Analytics: The Uses Of Management Information and Technology in Higher Education. Educase Center for Applied Research (ECAR), Volumen 8. Disponible en: <http://educase.edu/ecar>
- Katz, D.; Kahn, R. L. (1989). Psicología social de las organizaciones (Editorial Trillas). México.
- López Bombino, Luis R. y otros (2004). El saber ético de ayer a hoy. Tomo 2 (Editorial Félix Varela). La Habana.
- Popper, Karl R (1981). Miseria del historicismo. Madrid: Alianza.
- Resolución 127 del 2007 del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones (MIC). Disponible en: <http://www.di.sld.cu/resoluciones.php>
- Schein, E. (2006): La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica. (Editorial Félix Varela). La Habana.

Recibido: 25 de abril de 2013
Aprobado en su forma definitiva:
5 de septiembre de 2013

Darinka Martínez Jané
Centro de Ideoinformática de la Universidad
de Ciencias informáticas (UCI).
La Habana, Cuba.
Correo electrónico:
darinka@uci.cu
