



**UNIVERSIDAD DE CHILE FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA
DE POSTGRADO**

**COMUNIDAD VIRTUAL: PROCESOS DE CONFORMACIÓN, DESARROLLO Y
ESTRUCTURACIÓN**

Tesis para optar al grado de Magíster en Psicología, mención Psicología Comunitaria

CONSTANZA ORTEGA GUNCKEL

**Director:
Dr. Pablo Valdivieso Tocornal**

Santiago de Chile, año 2018

Comunidad Virtual: procesos de conformación, desarrollo y estructuración.

Resumen: Hoy en día Internet y las múltiples plataformas online se han convertido en uno de los principales espacios de encuentro e interacción entre individuos. Es por ello que resulta necesario que la Psicología Comunitaria profundice el estudio de este espacio para que en un futuro cuente con las herramientas necesarias para comprenderlo y así poder abordar los múltiples desafíos de surgen de este modo de relación social.

La presente Tesis busca entender cómo se dan los procesos de formación, desarrollo y estructuración grupal en la comunidad virtual de Facebook **analizada**, la cual no será mencionada con el fin de proteger su identidad. Para esto se realizó un análisis cualitativo de los significados que tiene participar en este grupo.

Entre los principales resultados, se pudo observar que la comunidad estudiada cuenta con rasgos que se **encuentran** en las comunidades fuera de la virtualidad. **Del mismo modo**, tiene características particulares, tanto en su proceso de desarrollo como en las dinámicas que se dan dentro de ella. Pero, a pesar de esto, es un espacio donde la Psicología Social Comunitaria puede aportar, ya que muchos de sus miembros valorarían contar con mayor apoyo en el área psicosocial, en especial, la que involucra a la comunidad.

Palabras Claves: Comunidad Virtual, conformación, desarrollo, estructuración e intervención.

Nombre del autor:	Constanza Ortega Gunckel
Contacto:	cortega1@uc.cl
Profesor guía:	Dr. Pablo Valdivieso Tocornal
Grado académico obtenido:	Magíster
Fecha de graduación:	2018

Dedicatoria:

Este trabajo va dedicado a la gran comunidad con la que trabajé y a las miles de comunidades que hacen posible que muchas personas se acepten y sean más felices.

Agradecimiento:

Quiero agradecer a mi comunidad, por estar siempre a mi lado.

TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	p.1
Importancia del tema	p.2
 CAPÍTULO I	
Antecedentes	
1.1 Antecedentes contextuales	p.3
1.1.1 Desarrollo de la Psicología Comunitaria.	p.3
1.1.2 Desarrollo de la virtualidad.	p.5
1.2 Antecedentes teóricos	p.11
1.2.1 Comunidad (offline).	p.11
1.2.2 Comunidades Online.	p.27
1.3 Antecedentes empíricos.	p.30
 CAPÍTULO II	
2.1 Objetivos.	p.33
2.2 Preguntas directrices.	p.33
 CAPITULO III	
Metodología	
3.1 Muestra de estudio.	p.35
3.1.1 Descripción de la comunidad.	p.36
3.2 Producción de datos.	p.37
3.3 Plan de análisis.	p.38
3.4 Consideraciones éticas.	p.39

CAPÍTULO IV

Resultados

4.1 Descripción de la Comunidad	p.40
4.1.1 Su historia.	p.40
4.1.2 Organización.	p.44
4.1.3 Estructura.	p.46
4.1.4 Características poblacionales.	p.51
4.2 Organización de las relaciones al interior de la comunidad virtual estudiada, así como los procesos de conformación y desarrollo.	p.52
4.2.1 Fases de desarrollo de la comunidad.	p.61
4.3 Significados de la experiencia de participación en la Comunidad estudiada.	p.65
4.4 Otros hallazgos.	p.72

CAPÍTULO V

Discusión de resultados

5.1 Objetivo 1: Indagar en el proceso de conformación y desarrollo, así como en la organización de las relaciones al interior de la Comunidad Virtual que se estudiará.	p.76
5.2 Objetivo 2: Indagar en el significado que tiene la experiencia de participación en la comunidad seleccionada, para los miembros de ésta, identificando sus particularidades.	p.90

5.3 Análisis del grupo estudiado en relación a las propuestas de comunidad virtual.	p.91
CAPITULO VI	
Conclusiones	p.93
6.1 Virtualidad, plataformas y su aporte al desarrollo de comunidad.	p.95
6.2 Reflexión final.	p.96
Bibliografía	p.97
Anexo	
Anexo 1	p.117
Anexo 2	p.123
Anexo 3	p.124

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1	Roles en los grupos (cfr. Benne y Sheats, 1948)	21
Figura 1	Evolución de las relaciones entre el individuo y el grupo (adaptado de Moreland y Levine, 1982)	26
Figura 2	Mapa de la comunidad estudiada	44
Figura 3	Estructura del grupo	47
Figura 4	Sistematización de la organización de las relaciones al interior de la comunidad virtual estudiada	52
Figura 5	Fases de conformación y desarrollo de la comunidad estudiada.	61
Tabla 2	Significados de la experiencia de participación en la Comunidad estudiada.	65
Tabla 3	Tipos de situaciones	72
Tabla 4	Análisis de la comunidad en función de la propuesta de Benne y Sheats (1948)	78

“Nosotros hoy nos estamos reuniendo, estamos rompiendo lo virtual”.

INTRODUCCIÓN

En la última década se han podido observar cambios considerables en múltiples dimensiones de la sociedad como consecuencia del significativo aumento en el acceso y uso de Internet. Esta red informática no sólo ha creado nuevos espacios que no están delimitados por la territorialidad, sino que también ha impactado en la manera en que los individuos se relacionan. Plataformas como Facebook, LinkedIn e Instagram, por mencionar algunas, han permitido que sus usuarios puedan interactuar independiente de su ubicación o actividad, ya que rompen la unidad del tiempo y el espacio (Sánchez y Hernández, 2008)

Hoy en día, la gran mayoría de las personas se relacionan y comunican con otros individuos mediados por alguna plataforma de las que existen en la virtualidad, es decir este espacio que no tiene una relación directa con un aquí y un ahora particular (Lévy, 1999, p. 45). Popularmente conocidas como redes sociales, se mantienen activas gracias al uso y participación constante de sus usuarios, quienes por medio de la producción de contenido pueden: socializar, jugar (Cáceres, Ruiz y Brändle, 2009), participar en actividades ciudadanas (Galindo y González, 2013), y obtener información y crear comunidades (Rheingold, 1993), entre otros (Winocur, 2006; Cortés y Canto, 2013; Cortés, 2014 citado en Campos, 2015)

Respecto a esta última producción de contenido –crear comunidades-, las definiciones que se han hecho en relación a las comunidades virtuales han sido a partir de las características observadas en el plano online, desconociendo la posibilidad de que en ellas se repliquen procesos físicos de socialización. De ahí que en algunos trabajos de investigación se entienda comunidad virtual como un sinónimo de red social (véase Ponce, 2016¹), mientras que, en otros, se considere la posibilidad de que las comunidades virtuales no existen, porque este

¹ “Estructuras sociales compuestas por un grupo de personas que comparten un interés común, relación o actividad a través de Internet, donde tienen lugar los encuentros sociales y se muestran las preferencias de consumo de información mediante la comunicación en tiempo real, aunque también puede darse la comunicación diferida en el tiempo” (p.6).

espacio no permite que subsista un colectivo de redes de parentesco que comparte en un territorio geográfico, una historia y sistema de valores comunes (Weinreich, 1997).

En Chile, el uso de los espacios virtuales se ha incorporado con rapidez a la vida cotidiana de sus habitantes. Según los datos oficiales proporcionados por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL, 2017), la penetración de Internet ha alcanzado a un 80% de la población. De este porcentaje, alrededor del 90% utiliza activamente Facebook, mientras que el 85% utiliza Google, YouTube y WhatsApp, convirtiendo a Facebook y WhatsApp en las plataformas virtuales más importantes –actualmente– en el país (Reuters Institute Digital News Report, 2017).

Los porcentajes anteriormente expuestos permiten visualizar que los chilenos están usando cada vez más plataformas, lo que da pie a interesantes preguntas: ¿Cómo está interactuando la gente en este nuevo espacio? Si es así, ¿lo hace de la misma forma que en espacios *offline*²? ¿Ha cambiado la forma en que las personas se relacionan? Y, en términos más precisos: ¿Las plataformas virtuales han permitido el desarrollo de comunidades en este nuevo espacio? En caso de ser así, ¿cómo se articulan estos grupos?

Estas últimas preguntas serán el foco de esta investigación por los siguientes motivos, siendo el primero: Si bien existen numerosos trabajos académicos que han estudiado la virtualidad y sus efectos en diferentes áreas³, hace poco tiempo se ha comenzado a investigar específicamente la *Word Wide Web (WWW)*, más conocida como Internet, por lo que aún no existe una idea clara de lo que es una red social *online* o una comunidad virtual. Esto abre un interesante espacio de investigación para la Psicología Social Comunitaria (PSC), disciplina que, hasta el momento, no ha tenido una participación destacada en el estudio de los fenómenos comunitarios en la virtualidad, por lo que la mayoría de los trabajos existentes

² Por espacio *offline* se entenderá todo territorio que se encuentre fuera de la Red Informática Mundial (WWW). Este espacio, que es el opuesto a lo que se entiende por *online*, no requiere estar conectado a Internet para poder existir.

³ Como Marketing (Kozinets, 1999; Wellman y Salaff, 1996; Ridings y Gefen, 2004); Medicina (Bandura, 2004; Bracht, 1998); Educación (Boulos y Maramba 2006); el desarrollo de juegos (Savat, 2004; Hsu y Lu, 2007), y el estudio de la identidad y comunidad (como Rheingold, 2000; Donath, 1999; Jones, 1997; Dholakia y Bagozzi, 2004; Erickson, 1997; Reid, 1991,1995; Turkle, 1996; Hagel y Armstrong, 1997).

sobre el mundo online son de carácter descriptivo y no consideran las bases ya desarrolladas por la PSC sobre psicología social.

En segundo lugar, estudiar cómo se articulan estos grupos en el mundo virtual permitiría comprender sus dinámicas, similitudes o diferencias con las prácticas comunitarias que se desarrollan en el plano físico (conocido como plano *offline*), lo que constituiría un aporte tanto para los psicólogos comunitarios como para los usuarios de dichas comunidades, ya que se podría fomentar el desarrollo social e individual en el espacio online.

Y, en tercer lugar, saber cómo se conforman permitiría actualizar la producción teórica, lo que facilitaría el trabajo de profesionales que deseen comprender y trabajar en estos espacios, ya que contarían con más antecedentes para realizar una mejor labor.

Para lograr comprender lo anterior, se realizaron entrevistas a integrantes del grupo de Facebook elegido (el cual por motivos de seguridad no será revelado) con el fin de conocer las motivaciones que tienen los participantes, los procesos de conformación y desarrollo, así como el tipo de estructura que se da al interior del grupo.

ANTECEDENTES

Antecedentes contextuales.

Desarrollo de la Psicología Comunitaria.

Teniendo en cuenta que el desarrollo de una disciplina es un proceso progresivo que se da por múltiples factores, no es posible establecer una fecha específica en la que la PSC surgió como tal. Lo que sí es posible afirmar, es que esta rama de la Psicología nació como un cuestionamiento a las formas de intervención y prácticas que se estaban llevando a cabo en hospitales psiquiátricos, las cuales fueron comparadas con una serie de innovaciones que surgieron en el campo de la intervención en salud mental durante la década de los '60 (Saavedra, 2005).

Dentro de estas innovaciones está la teoría del *Empoderamiento*, la cual propone que “para que una comunidad adquiriera control, y pueda desarrollarse como tal, es necesario que las personas (como individuos) adquieran control y dominio de sus vidas” (Rappaport, Swift y Hess, 1984, citado por Buelga, 2007, pp. 157-158). Esta propuesta, que busca darle protagonismo tanto a los individuos como a las organizaciones y comunidades, tiene como foco vincular las condiciones personales y sociales con la participación y bienestar individual.

Además, en los años '60, se formaron una serie de movimientos sociales, tales como Movimiento de Salud Mental Comunitaria y Guerra a la Pobreza, motivados por ideas políticas y económicas que centraban su foco de intervención en los grupos y en la necesidad de contar con “ciencias sociales comprometidas, militantes y dirigidas, principalmente, a la población más necesitada” (Montero, 1994).

Este ambiente de cambio hizo posible que en el congreso Conference on the Education of Psychologists for Community Mental Health se planteara la idea de configurar una nueva disciplina (Montero, 2004), cuya finalidad era formar psicólogos que se desempeñaran en la comunidad; pudiesen renovar la Psicología Social a través de sus prácticas; logran orientar sus funciones y trabajo hacia la transformación social; buscaran superar las condiciones de pobreza y dependencia existente; y logran constituir, junto con los grupos intervenidos, la concepción de realidad cotidiana.

En Chile, según Alfaro (1993; 2004), el desarrollo de la PSC comienza en la década de los '70 con el desarrollo de diferentes experiencias de trabajo comunitario que tenían como finalidad buscar soluciones, por una parte, a los problemas de salud mental que se estaban viviendo en el país y, por otra, a las demandas sociales que comenzaron a surgir, producto de los modelos de desarrollo social y sus lógicas institucionales. Estas iniciativas, con el paso del tiempo, fueron formalizándose y dieron lugar a las dos principales propuestas (Psiquiatría Comunitaria y Salud Mental Poblacional) que abordaron los problemas psicosociales de la época. Luego, estas propuestas continuaron evolucionando hasta ser un referente a nivel latinoamericano producto del trabajo realizado durante la década de los '80.

Pero esto cambia cuando el país comienza a vivir un proceso de privatización, que parte en 1974 con la reducción de la intervención del Estado por medio de la venta de acciones

de empresas públicas y se afianza en los años 90' cuando se refuerzan las ideas de “una sociedad libre basada en la economía de mercado, el aumento de la eficiencia de la empresa en general, la reprivatización de las empresas intervenidas y el desarrollo del mercado de capital” (Hachette y Lüders, 1992, pp. 116-124). Estas ideas también repercutieron en la labor de los psicólogos comunitarios, quienes tuvieron que redefinir su rol cuando el Estado externalizó gran parte de la atención, a través de la intervención de actores privados; quienes comenzaron a atender y preocuparse por mejorar la calidad de vida y las necesidades sociales (Saavedra, 2005).

La redefinición que vivió la Psicología Comunitaria en Chile en los 90' ante la imposición de lógicas de mercado, se vio complementada con la crisis interna que vivía esta profesión a nivel de Latinoamérica en los 2000, donde se comienza a cuestionar con fuerza qué se entiende por la práctica de la Psicología Comunitaria y cuál es su campo de acción, es decir, cómo se comprende el concepto de comunidad (Montero, 2004; Kraus, 1999).

Es bajo este último cuestionamiento que la psicóloga Mariane Krause Jacob (1999) propone que la Psicología Comunitaria debe entender el concepto de comunidad como un “conglomerado humano que goza de pertenencia, una cultura común e interrelaciones, las cuales son entendidas como la existencia de comunicación (aunque sea virtual) entre sus miembros” (p. 55). Esta propuesta introduce una nueva posibilidad de estudio, la de “extender el concepto comunitario al mundo *online*, donde se forman verdaderos grupos que comparten su identidad y generan múltiples y novedosas producciones subjetivas” (González, 2014, p. 21).

Desarrollo de la virtualidad

La propuesta de Krause (1999) (v.González, 2014) cobra especial fuerza en Chile, país que ha incorporado con rapidez el uso de los espacios virtuales en su cotidianidad. Este fenómeno mundial, según Schwab (2016), surge a raíz de un proceso de reajuste y cambio que se da como consecuencia de la revolución tecnológica que se está desarrollando y que está modificando la forma en que los individuos viven, trabajan y, más importante aún, se

relacionan. Dicho fenómeno, que ha sido entendido como la Cuarta Revolución Industrial, está repercutiendo en todas las áreas de la vida individual y social a gran escala y velocidad.

Concretamente, la Cuarta Revolución Industrial, que se diferencia de sus predecesoras (paso de la producción manual a la mecanizada, entre 1760 y 1830; el desarrollo de la electricidad que permitió la manufactura en masa en 1850; y la llegada de la electrónica y la tecnología de la información y las telecomunicaciones a mediados del siglo XX) porque no se trata de una nueva forma de desarrollo, sino más bien del encuentro de los desarrollos que se han ido dando con el tiempo.

La revolución que está viviendo el mundo representa un cambio de paradigma que permite el progreso de nuevas tecnologías, lo que según Schwad (2016) sería la transición hacia un nuevo sistema construido sobre la infraestructura de la revolución digital (Tercera Revolución Industrial). Es necesario aclarar que la cuarta revolución no es una continuación de la tercera, porque la velocidad, el impacto y el alcance que está teniendo en los sistemas es un fenómeno que no tiene comparación en la historia y está interfiriendo en casi todas las industrias del mundo, gracias a la automatización de los sistemas cibernéticos. Entendiendo a estos últimos (los sistemas cibernéticos) como la combinación entre maquinaria física y procesos digitales, “que gracias al Internet de las cosas, son capaces de decidir de forma descentralizada y lograr cooperación” (Perasso, 2016). Para autores como Erik Brynjolfsson y Andrew McAfee (2011) esta relación que se está forjando entre máquinas y humanos puede ser peligrosa si no se tiene cuidado, ya que podría ser un proceso excluyente que deje fuera a aquellas personas que no sepan adaptarse a esta nueva realidad.

Pero, por otra parte, autores como Mason (2016), Rifkin (2014) y Oliván-Cortés (2016) consideran que esta nueva revolución industrial traerá grandes beneficios que ayudarán a las personas a mejorar la forma en que se relacionan gracias a nuevas plataformas (como Facebook, YouTube, Instagram, LinkedIn y varias otras que están surgiendo permanentemente) que existen en Internet, Red *online* que, con el pasar del tiempo, ha ido evolucionando desde una red de comunicación militar a una herramienta de encuentro entre diferentes personas.

La “Red *online*” se ha transformado en un lugar que va más allá del mundo privado o público, constituyéndose como un nuevo espacio donde los individuos pueden vincularse, siempre y cuando cuenten con dispositivos que permitan conectarse a la *World Wide Web*. Este espacio, que se diferencia del territorio *offline* por requerir de la conexión a Internet, presenta, además, una dimensión más compleja, donde se desarrollan dinámicas sociales (como la materialización de procesos humanos, la representación de éstos y la transformación de la realidad) que generan identidad y soporte de la vida cotidiana (López y Ramírez, 2010). Por lo mismo, es un territorio que evoluciona continuamente, transformando las formas de relacionarse.

La virtualidad, espacio que, para efectos de esta Tesis, será entendido como un sinónimo de territorio, ya que se tomará como base la propuesta de López y Ramírez (2010) donde se presentan estos dos conceptos como parte de una dimensión más compleja⁴, porque ha transformado a la sociedad de tal manera que ha comenzado a revolucionar y redefinir lo que se entiende por libre acceso, relaciones, contacto, espacio, interacción, comunidad, y así se podría seguir con un largo listado de conceptos, pues aún no están totalmente claras todas las repercusiones que ha tenido este fenómeno en la sociedad (Krotoski, 2010; Albarello, 2012; Schwab, 2016).

Lo que sí está claro es que la Red está conectando a individuos sin importar su raza, color, clase, creencia, lugar de origen, capacidad física y/o intelectual, lengua, etc., logrando que, a través de sus distintas plataformas, sea posible formar y mantener comunidades virtuales. Esto, debido, posiblemente, a que “Internet, en realidad, es un objeto colectivo, dinámico, construido, o al menos alimentado, por todos aquellos que lo utilizan” (Lévy y Levis, 1999, p. 115). Es lo que le ha permitido adquirir el carácter de no separación al haber sido fabricado, extendido y mejorado por los informáticos que, en un principio, fueron sus principales usuarios (Zambrano, 2012), creando un “vínculo por el hecho de ser, al mismo

⁴ La propuesta de López y Ramírez (2010) se diferencia de las propuestas de Gottmann (1973), Castells (1974), Bourdieu (1999), Foucault (2000), Arendt (2003), Benedetti (2011), Spíndola (2016), Conti (2016), quienes consideran que estos dos conceptos no son sinónimos, ya que contemplan una serie de significados propios.

tiempo, objeto colectivo de sus productores y de sus exploradores” (Huitema, 1995 citado en García 2006, p. 23).

Existe la idea de que las plataformas online (más conocidas como redes sociales) son un fenómeno reciente, su historia –la cual tiene un origen difuso y un desarrollo acelerado– se remonta a 1971, año en que se envió el primer e-mail entre dos computadores que estaban situados uno al lado del otro. Este fue uno de los primeros intentos de comunicación a través de Internet que tuvo éxito y marcó un antes y un después, ya que fue el inicio de lo que más adelante serían los servicios de redes sociales. Siete años después, se crea el Bulletin Board Systems (BBS), sistema que permite intercambiar entre usuarios información sobre reuniones, publicar noticias y compartir información (Ponce, 2016).

Luego, en la década de los ‘90, específicamente en 1994, se funda GeoCities, una de las primeras redes sociales, la que se asemejaba bastante a las que se conocen hoy en día. Tenía una estructura dinámica que permitía que los usuarios crearan y personalizaran sus propias páginas, con las que interactuaban con otras personas que se encontraban registradas en el sitio (Ponce, 2016).

En 1995, The Globe ofrece a sus usuarios la posibilidad de personalizar sus experiencias *online* por medio de la publicación de sus propios contenidos y el acceso a otros usuarios con intereses similares. Por su parte, en la misma época, se lanza Classmates, una plataforma que permitía contactar con antiguos compañeros de curso. Para muchos, esta plataforma es una de las principales fuentes de inspiración de Facebook y otras redes sociales, ya que fue la primera en conectar alumnos y exalumnos. Dos años después, es lanzado AOL Instant Messenger, se inaugura Sixdegrees, comienza a operar Blogging y, lo más importante, Google es lanzado como motor de búsqueda (Ponce, 2016).

Pero no fue hasta el nuevo milenio, con la llegada de la Web 2.0 –la evolución de la web- que fueron posibles nuevas formas de interacción virtual. Esta nueva manera de comunicarse entre individuos y grupos, permitió encapsular sitios web a través del desarrollo de sistemas de búsqueda e intercambio de imágenes, lo que facilitó la interacción y co-creación de contenidos por parte de los visitantes (Papacharissi, 2011). Asimismo, la

evolución de la Red permitió compartir información entre distintos sitios al contar con la colaboración de *World Wide Web*.

La Web 2.0 es reconocida como la base de las comunidades virtuales porque brinda el espacio para que distintos usuarios interactúen y colaboren entre sí; ya sea a través de servicios web, aplicaciones, redes sociales, wikis, blogs, etc. (Peña, Córcoles y Casado, 2006). Según Ruiz (2009):

“La Web 2.0 es una forma de entender Internet que, con la ayuda de nuevas herramientas y tecnologías de corte informático, promueve que la organización y el flujo de información dependan del comportamiento de las personas que acceden a ella, permitiéndose a éstas no solo un acceso mucho más fácil y centralizado a los contenidos, sino su propia participación tanto en la clasificación de los mismos como en su propia construcción, mediante herramientas cada vez más fáciles e intuitivas de usar” (p. 1).

Gracias a la masificación del uso de la nueva Web, en el año 2000, estalla la burbuja de Internet y dos años después es lanzado LinkedIn y Friendster, plataforma pionera en la conexión *online* de amigos reales. En 2003 se inaugura MySpace, espacio que fue el principio de la explosión de las redes sociales como son conocidas hoy en día. Un año después es lanzada la primera plataforma concebida para conectar a estudiantes universitarios, más conocida como Facebook⁵, la que marcó un antes y después en la forma de socializar y vender/comprar publicidad.

Facebook fue creada exclusivamente para estudiantes de la Universidad de Harvard, donde su fundador Mark Zuckerberg estudiaba. Pero esto cambió debido a que su uso se masificó tan rápido que se desarrolló la opción para que la plataforma tuviera conexión a nivel mundial, lo que permitió que usuarios fuera de Estados Unidos pudieran crear una cuenta e interactuar a través de la plataforma (Facebook, 2017 citado en Curiel, María y Blanco, 2017).

⁵ Para más información ver Anexo 1.

En 2005, YouTube comienza a operar como un servicio de almacenamiento y reproducción de videos. En 2006 se inaugura Twitter, cuatro años después son lanzados Google Buzz, Pinterest e Instagram, y el 2011 Snapchat sale al mercado (Ponce, 2016).

Como es posible ver, en estos últimos años el desarrollo de plataformas sociales ha sido muy rápido, lo que ha generado múltiples espacios dedicados a funciones distintas, por lo que han sido clasificadas en relación a su carácter horizontal o vertical. Las primeras no tienen una temática definida, constan de un público genérico y tienen como foco principal los contactos que hay o que se puedan hacer. La principal motivación de sus usuarios es relacionarse sin un propósito concreto y para esto ofrecen la posibilidad de crear perfiles y generar o compartir contenidos. Las principales redes sociales horizontales son: Facebook, la cual permite compartir contenido, crear grupos y páginas⁶; MySpace, plataforma que incluye blogs y espacios de entretenimiento social que permiten conocer el trabajo de otros usuarios, escuchar música y ver videos; Sónico, orientada al público latinoamericano y muy centrada en juegos, se destaca por contar con opciones de juegos multijugador; y Google+, la red social de Google, que permite realizar videoconferencias de hasta nueve integrantes.

Las segundas, es decir las de carácter vertical, se caracterizan por ordenar su contenido en relación a: *temas específicos*, como, por ejemplo, profesionales (LinkedIn) y viajes (Booking); *actividades*, como los microblogging, redes que permiten enviar y publicar mensajes cortos, siendo las más conocidas Twitter y Tumblr; o plataformas de juegos que permiten concertar a diferentes usuarios, como Second Life, World of Warcraft y Haboo, entre otras; *contenido*, siendo uno de los más utilizados el de la fotografía por medio de redes como Snapchat, Instagram o Pinterest, aún cuando también pueden ser de videos, a través de Youtube, Vimeo o Dailymotion.

Independiente de si son plataformas horizontales o verticales, ambos tipos promueven la generación de redes con la potencialidad de articular procesos y adquirir magnitud mundial.

⁶ Según datos recopilados de Statistic Brain y Expanded Ramblings, en el año 2017, Facebook continuaba liderando las preferencias de los usuarios, siendo la plataforma más utilizada a nivel mundial. Actualmente, cuenta con más 1.800 millones de usuarios, lo que, según su creador, la transforma en el “tercer país” más grande del mundo. Este dato no deja de ser menor ya que demuestra que esta Red en los últimos años se ha vuelto una nueva “plaza pública” donde, independiente de la situación, las personas pueden compartir con otras.

“Esto hace posible que puedan conformarse comunidades en la virtualidad, ya que las nuevas tecnologías han abierto un espacio para que el grupo social operativo evolucione, por medio de la ampliación del modo en que piensan y se comunican los individuos que la conforman” (Rheingold, 2004, p. 48).

Antecedentes Teóricos.

Comunidad (offline).

Tratar de estudiar el concepto comunidad es como recoger gelatina con los dedos.

Uno puede coger una parte, pero siempre se escurrirá la gran mayoría.

(Marcia Pelly Efrat, 1974, p. 1).

Considerando lo que está sucediendo con las nuevas tecnologías y la propuesta de Rheingold (2004), es que a continuación se buscará profundizar sobre lo que se entiende por comunidad. Para esto, primero se comenzará definiendo el término grupo, ya que durante esta tesis se trabajará como primer supuesto la idea de que los conceptos grupo y comunidad serán entendidos como sinónimos. Lo anterior, sienta sus bases en Rivière (2000), quien propone que tanto los grupos como las comunidades son concentraciones de dos o más individuos que establecen vínculos⁷ entre sí.

De la misma forma, Fernández (1989), quien estudió la producción histórica de la palabra grupo, descubrió que antes del siglo XVIII no existía un concepto similar⁸. La palabra, cuenta con dos líneas; por una parte, está la idea de nudo donde se entiende que existe cohesión de personas, mientras que por, otra parte, está la noción de círculo, la cual se entiende como reunión de gente. Es por esto que hoy no se entiende grupo de la misma forma,

⁷ Entendido vínculo como la forma en que se relacionan los sujetos por medio de estructuras relacionales. Véase Blanchard (2007); Blanchard y Markus (2004); Doolittle y MacDonald (1978); Glynn, 1981; MacMillan y Chavis (1986); Moore y Serva (2007); Rovai (2002); Smith (1975).

⁸ Fue en Italia donde surgió este vocablo el cual proviene de los términos *gruppo* o *gruppo*, los cuales fueron creados en este siglo para dar cuenta de las transformaciones sociales que se estaban produciendo en dicha época.

ya que la palabra no había sido utilizada anteriormente, porque el concepto de grupo contempla una serie de elementos que la hacen más específica que un conjunto de personas ocupando el mismo espacio.

Concretamente, en la actualidad, el concepto de grupo contempla la existencia de actividades comunes, cierta forma de organización, la posibilidad de que se dé antinomia entre individuos y sociedad en un espacio determinado, dinámicas de grupo, orígenes comunes o, por lo menos, la ilusión de éstos, entre otros (Fernández, 1989) aspectos similares a los que vislumbra una comunidad.

Por su parte, autores como Huici (1985), Wilder y Simon (1998), Hillery (1995) y Feijóo (2000) han llegado a la conclusión de que no existe consenso en cuanto a lo que se entiende por este término, el cual ha sido calificado como uno de los más vagos en la psicología social (Festinger, 1955). A pesar de lo anterior, diferentes disciplinas han intentado definir el concepto de grupo, siendo algunos de los autores que han dedicado su trabajo a esta tarea Turner (1984), Shaw (1976), y Levine y Moreland (1998).

Dentro de las definiciones que existen, están las que consideran que un grupo puede ser entendido en relación a su estructura social, lo que significa que es visto como un sistema organizado de dos o más individuos que cuenta con funciones, relaciones entre miembros y normas que regulan las funciones (McDavid y Harari, 1968; Shaw, 1976).

Otros autores han comprendido el concepto de grupo en relación a la construcción de identidad de sus miembros, siendo la base de esta idea la propuesta de Turner (1984), quien planteó que un grupo sería entendido como dos o más individuos que comparten una identificación social, es decir, se perciben a sí mismos como miembros de una categoría social, llevan a cabo alguna función, y cuentan con roles y normas que regulan sus funciones (UNED, 2012).

También, se ha definido a los grupos en relación a la interdependencia de sus miembros. Esto se hizo tomando como referencia las propuestas de Lewin (1984), y Levine y Moreland (1994) quienes entendieron a los grupos como conjuntos de personas que interactúan de forma regular, por lo que se vinculan afectivamente, comparten un marco de referencia común y son interdependientes conductualmente.

No obstante, a pesar de que se entenderá lo mismo por comunidad y grupo, cabe precisar que una comunidad no es lo mismo que la sociedad. Esta premisa, que será el segundo supuesto con el que se trabajará en esta Tesis, proviene de lo postulado por Feijóo (2000), quien llegó a la conclusión de que una comunidad es un espacio de relaciones interpersonales que se distingue de la sociedad por su condición cara a cara. Para Feijóo (2000), las comunidades no son lo mismo que la sociedad porque existe cercanía que se contrapone a la racionalidad de las relaciones formales presentes en lo macro social.

El tercer supuesto con que se trabajará será que, para que exista una comunidad, entendida como algo distinto a la sociedad, se requiere de una serie de condiciones, necesarias y suficientes, que permitan la generación y desarrollo de vínculos. Dentro de estas condiciones deben estar:

a) *La presencia de una identidad social*: entendida como “aquella parte del auto-concepto que tienen los individuos producto del conocimiento de su pertenencia a un grupo social, unido al valor y significado emocional de dicha pertenencia” (Tajfel, 1978, p. 63 citado en Bar-Tal, 1996). Esto quiere decir que, para que un grupo sea considerado como tal, es necesario que cuente con identidades sociales que provean a los sujetos de auto referencias y sentimientos con los que puedan percibirse a sí mismos y al mundo que los rodea.

b) *La existencia de concepciones y creencias grupales*: definidas como convicciones compartidas por los miembros de un grupo que hacen posible la definición de su pertenencia grupal (Bar-Tal, 1990). Según Bar-Tal (1996) las creencias pueden subdividirse en el contenido del que es objeto el dogma y el conocimiento (entendiendo este último como aquellas ideas que el grupo concibe como definitorias para la esencia del grupo (Bar-Tal, 1996)). Cuando estos dos elementos son compartidos por los miembros se forman las bases cognitivas que dan paso a la creación de la esencia del grupo.

Según el autor, la esencia de todo grupo es la creencia “nosotros somos un grupo” que expresa “la identidad social de los miembros entendida como la creencia principal o fundante”. Sin embargo, junto a esta creencia fundante existen una serie de otras creencias

grupales, las cuales también son necesarias para definir “el sentimiento de pertenencia grupal y su unicidad” (Bar-Tal, 1996, p. 257).

Son estas creencias –más específicas- las que les permiten a los miembros sentirse como tal, así como definir los límites que deben respetar, lo que hace posible que sean percibidos como homogéneos diferenciándolos del exogrupo debido, a que, los grupos cuentan con normas grupales, valores grupales, metas grupales y/o ideologías grupales que se traducen en confianza (Bar-Tal, 1996, pp. 257-259).

c) El sentido de pertenencia: como bien señala Bar-Tal (1996) las creencias grupales realzan la integración y el sentimiento de solidaridad minimizando las diferencias al permitir que el grupo se centre en los aspectos comunes. Pero para que esto suceda es necesario que se dé un proceso de formación, lo que según Bar-Tal ocurre cuando la percepción del pasado del grupo y las interacciones entre sus integrantes –así como la contraposición con el exogrupo (Tajfel, 1981 citado en Bar-Tal, 1996)- generan sentimientos compartidos que pueden fundarse en la frustración, alineación, deprivación, explotación, sentimientos de injusticia o cualquiera que sirva como base para la creación de una comunidad (Bar-Tal, 1996, p. 270) y que sirven como base para la existencia de dinámicas internas que desarrollan un sentido de pertenencia. Esta idea es similar a la propuesta de McMillan y Chavis (1986), quienes plantean que para que un grupo sea considerado como tal debe poseer una ideología común, que sería la declaración de aquello que los miembros del grupo están intentando conseguir junto a aquello que desean afirmar de manera conjunta, por lo que sería aquello que define al grupo y hace posible que se diferencie de otros.

Para Haslam et.al (2009) la expresión más importante de la socialización de los seres humanos es la integración a grupos, ya que esto es lo que hace posible la evolución de las mentes individuales, es lo que brinda un escenario para desarrollar patrones de comportamiento y moldear la psicología de los individuos, lo que permite la internalización del sentido del yo proporcionando un sentido de identidad social.

Para McMillan y Chavis (1986), este sentido es entendido como “el sentimiento de pertenencia por parte de los miembros, quienes sienten que son importantes para el grupo, al mismo tiempo, que el grupo es importante para ellos”.

En adición, los autores (McMillan y Chavis, 1986) plantean que deben existir cuatro elementos que permiten operacionalizar y medir si este sentido de comunidad está presente en el grupo observado. Según su propuesta los componentes son:

a) *Afiliación o membresía*: “La teoría de la identidad social postula que en muchos contextos sociales las personas definen su sentido de sí mismas en términos de membresía grupal” (Haslam et.al 2009, p. 5). De esta forma, la identificación social, expresada a partir de la membresía y pertenencia a un grupo, se genera cuando se ha invertido algo de uno mismo para ser parte de un grupo. Este sentimiento proporciona límites, los que generan la posibilidad de que algunas personas queden excluidas de la afiliación de la comunidad (McMillan y Chavis, 1986).

Asimismo, la membresía provee *apoyo*, lo que puede traducirse en seguridad emocional, entendida como la estructura necesaria para que los miembros que fueron aceptados puedan desarrollar intimidad y exponer sentimientos (McMillan y Chavis, 1986), que genera repercusiones positivas para el bienestar psicológico de los sujetos que son parte de la comunidad, promoviendo sentimientos de distinción, eficacia y éxito, y ayudándolos a ajustarse a las transiciones que experimentan a lo largo de sus vidas (Haslam et al., 2009; Reicher y Haslam, 2006 citado en Espinosa, 2016).

b) *Sentido generado por los límites de la membresía*:

Los autores también consideran Normas grupales: son declaraciones que especifican aquello que, bajo ciertas circunstancias, los miembros deben, debieran, pueden o se espera que hagan. Estas normas, finalmente, determinan las pautas de comportamiento y las reglas que permiten la permanencia en el grupo, ya que en caso de no cumplir con lo estipulado los miembros arriesgan ser expulsados de la comunidad. Valores grupales: son creencias duraderas, entendidas como una forma especial de comportamiento o finalidad (Rokeach, 1973 citado en Bar-Tal, 1996) que le permiten al grupo seleccionar los medios, fines y

objetivos que seguirá. Pero dado que se trabajarán estos conceptos desde la definición de Bar-Tal (1993) y estructura grupal se consideraran como un complemento.

b.1) Sentimiento, creencia o expectativa de ser parte de algo más grande. Este sentido de pertenencia, que se genera a partir de los límites de exclusión que establece el grupo a través de una serie de elementos (siendo el principal las condiciones de membresía), proporciona la sensación de aceptación (lo que podría permitir que los miembros más comprometidos consideren sacrificarse por el bien de la comunidad bajo la idea: "Es **mi** grupo y "yo soy **parte** de él").

Este sentido, definido por McMillan y Chavis (1986), es similar a las creencias grupales propuestas por Bar-Tal (1996), ya que ambas reconocen la idea de Tajfel (1979) "*Nosotros somos lo que somos porque ellos no son lo que somos*" (p.258), así como la necesidad de la existencia de los siguientes elementos:

b.2) Límites: reglas, ritos, actividades, etc. que definen quien está adentro y quien está afuera del grupo, por lo mismo, en la mayoría de las comunidades éstos trabajan de forma sutil, ya que son solo sus miembros o futuros miembros quienes los pueden reconocer con claridad. (Berger y Neuhaus (1977); Bernard, 1973 citado en McMillan y Chavis, 1986;). Además, "los límites establecidos por los criterios de membresía proporcionan la estructura y seguridad que protegen la intimidad grupal". (Doolittle y MacDonald, 1978; Riger, LeBailly y Gordon, 1981 citado en McMillan y Chavis, 1986, p.10).

b.3) Metas u objetivos grupales: según Bar-Tal (1996) serían la razón por la cual los miembros son parte del grupo. Estos propósitos, en muchos casos, "aumentan la identificación de los miembros con su grupo y definen los límites de la pertenencia grupal" (p. 263).

b.4) Confianza: entendida como la seguridad de que el grupo actuará en relación a las metas y objetivos que se propone. De la misma forma, es entendida como la certeza de que cumplirá las normas y que no traicionará los ideales que se han determinado (Gambetta, 2000).

b.5) *Inversión personal*⁹: comprendida como las contribuciones personales que aportan al sentido de comunidad. Esta inversión ressignifica y hace más valiosa la participación en la comunidad, así como en el desarrollo de conexiones emocionales (McMillan y Chavis, 1986, p.256)

b.6) *Símbolos comunes*: según Nisbet y Perrin (1977) los símbolos son el comienzo del mundo social, ya que, a través de ellos, es posible identificar y entender a la comunidad. Blanchard (2007) propone que los símbolos comunes, al ser parte de la membresía, pueden ser comprendidos como logos, frases, idioma, lenguaje o cualquier evento que permita identificar al grupo del exogrupo. Según McMillan y Chavis (1986) quienes citan a Nisbet y Perrin (1977) y White (1949), los símbolos permiten a los miembros generar vínculos sociales, entender al grupo y mantener los límites de la comunidad.

c) *Influencia*¹⁰: Concepto bidireccional entendido como la posibilidad que tienen los miembros de un grupo para ejercer cierto tipo de autoridad en lo que hace el grupo, al mismo tiempo que el grupo tiene autoridad sobre ellos. Para que esto ocurra, es necesario que exista un reconocimiento de las necesidades, valores y opiniones de los otros, al igual que la existencia de una conformidad dada por la presión del grupo por sobre el individuo que valide la visión del mundo que todos comparten¹¹.

Es por lo anterior, que los miembros se sienten más atraídos por una comunidad en la que pueden influir, porque hay relaciones positivas significativas que aportan cohesión y sentido de pertenencia (que se traduce en la creación y desarrollo de vínculos) y logran validación consensual (McMillan y Chavis, 1986).

⁹ Véase Aronson y Mills, 1959; Peterson y Martens, 1972.

¹⁰ Véase: Blanchard (2007) y Méndez y Galvanovskis (2011).

¹¹ En este punto, es necesario aclarar que la conformidad no implica que los individuos pierdan su capacidad de elegir, porque la influencia conlleva la creencia de que los miembros, por medio de la participación, pueden, de forma directa o indirecta, ejercer cierto control sobre la comunidad.

d) *Integración y satisfacción de necesidades*¹²: Para McMillan y Chavis (1986) este componente es entendido como el refuerzo que permite motivar el comportamiento de los miembros que conforman el grupo (logrando que las acciones que se realicen sean gratificantes para quienes lo integran). En general, las personas se sienten atraídas por las habilidades y competencias de terceros que puedan beneficiarlos de alguna manera, esto hace que las personas graviten en torno a personas o grupos que ofrecen la mayor cantidad de beneficios.

Este elemento, según los autores, se produce cuando el refuerzo y la satisfacción de necesidades generan recompensas que se instalan como una necesidad de sentido para la comunidad, reforzando los valores individuales que componen las pautas de organización y priorización de actividades.

e) *Conexión emocional compartida*: Se basa, en parte, en una historia común, pero no implica que sus miembros hayan tenido que vivir dicha historia antes de conformar el grupo. Para que esto ocurra debe haber: contacto (v. Allan y Allan, 1971; Festinger, 1950; Sherif, White y Harvey, 1955; Wilson y Miller, 1961); calidad de la interacción (v. Cook, 1970); concretización de metas y objetivos propuestos (v. Hamblin, 1958); eventos importantes para sus miembros que refuercen vínculos (v. Wilson y Miller, 1961); la existencia de recompensas y castigos (v. Festinger, 1954, James y Lott, 1964) y la conformación de “enlaces” espirituales (McMillan y Chavis, 1986, pp.13-14).

Todos los componentes descritos permiten introducir otro elemento necesario para la definición de comunidad, la estructura grupal. Ésta, etimológicamente hablando, se refiere a la “coordinación y distribución de los elementos que componen al grupo, así como su consistencia, estabilidad y patrón de relaciones” que se producen entre sus miembros (Sánchez, 2002, p 265). Pero, antes de Sánchez (2002) diferentes psicólogos sociales estudiaron y definieron el término de estructura grupal como modelo de relaciones

¹² Véase Zander y Cohen (1955); Zander y Havelin (1960); Peterson y Martens (1972); Hester, Roback, Weitz, Anchor y McKee (1976); Blanchard (2007) y Méndez y Galvanovskis (2011).

interpersonales; siendo un ejemplo de ello las definiciones propuestas por Collins y Raven (1969) y Cartwright y Zander (1971)

De la misma forma, autores como Lewin (1978) y Anzieu y Martín (1971) entienden la estructura grupal como un “estado de equilibrio” que se ve constantemente afectado por los cambios que se viven dentro del grupo. Mientras que para Dunphy (1972) es “la totalidad de las regularidades pautadas de un sistema que permanecen relativamente fijas en el tiempo” (p.96); Shaw (1976) entiende este término como los componentes del grupo que éste ocupa para determinar posición y la pauta de relaciones que existen entre los miembros que lo componen. En tanto, Levine y Moreland (1990), junto con Roda (1999) comprenden el concepto como un modelo o patrón de relaciones interpersonales que emerge entre los miembros de un grupo.

Independiente de la definición, la estructura grupal cumple con la función de estabilizar al grupo y las relaciones que se dan dentro de él, ya que, como bien señalan Cartwright y Zander (1960) este concepto cuenta con una serie de componentes que permiten comprender lo que sucede dentro de los grupos. Complementando esta idea, Ellemers, Wilke y Van Knippenberg (1990) agregan que la estructura grupal tiene relación con elementos diferenciadores que, a la vez, permiten la integración de los miembros que componen un grupo como, por ejemplo, la comunicación, la atracción, el estatus, los roles y el control.

Levine y Moreland (1998) entendiendo también que las funciones básicas de la estructura de un grupo son: regular y controlar las relaciones entre los miembros, añaden que las estructuras están presentes en todo grupo (por muy rudimentario que éste sea); pueden evitar o moderar posibles tensiones y/o enfrentamiento; y es complejo que éstas cambien una vez que se establecen.

Considerando lo anterior, la estructura grupal que se forja a través de la interacción de sus miembros (Gil y Alcover, 1999) puede ser de carácter formal o informal. En el primer caso, esto ocurre cuando la estructura es establecida y conocida explícitamente por todos los miembros del grupo, mientras que el segundo caso, se da cuando sin haber sido establecida explícitamente opera de igual forma al momento de establecer relaciones intra o

intergrupales. “Asimismo, los individuos que componen el grupo pueden ser conscientes o inconscientes de la estructura del mismo¹³” (Valdivieso, 2010, p.8).

Autores como Roda (1999) y Valdivieso (2010) han determinado que la estructura grupal puede ser analizada a través de cuatro elementos:

a) *Rol/papel/función*: Conjunto de conductas y expectativas esperadas, que se vinculan con una determinada posición en el grupo: pueden constituir el rol social o el rol del ocupante de una determinada posición en el grupo (Shaw, 1976, p.272) y constituirse como prescripciones (lo que se debería hacer) o proscripciones (lo que no se debería hacer) (Roda, 1999).

Los roles cuentan con dos dimensiones que los constituyen. La primera, conocida como dimensión situacional, entiende que las expectativas son independientes de la persona que desempeña el rol; lo que supone que existe una conducta esperada. Así, cuando un sujeto es caracterizado en un rol se le atribuyen todas las características de dicho rol, indistintamente de sus actuaciones, atributos y/o características personales (Páez et.al., 1999, p.162).

La segunda dimensión –la dimensión personal- es entendida como la “predisposición permanente para actuar de una determinada forma frente a los demás miembros del grupo” (Anzieu y Martín, 1971, p.166). Esta dimensión, junto con la situacional, permite el desempeño de los distintos roles en el grupo y que existan diferencias entre ellos.

Esta diferencia de roles, y la tipología que puedan tener, está asociada a las características propias del grupo. Teniendo esto en consideración Benne y Sheats (1948) establecieron en base a la conexión entre los roles y los objetivos del grupo una clasificación tripartita (Sánchez, 2002, 275):

¹³ En cualquiera de los dos casos la estructura determinará las características y condiciones de las interacciones (Valdivieso, 2010, pX).

- i. *Roles relacionados directamente con la tarea y dirigidos explícitamente a la consecución de metas colectivas:* su propósito es facilitar y coordinar los esfuerzos del grupo en relación a la tarea que se va a realizar, selección y definición de un problema común y con la solución de este problema.
- ii. *Roles de constitución y mantenimiento del grupo o roles socioemocionales:* tienen como finalidad la estructuración de actitudes y orientaciones centradas en el grupo o el mantenimiento y perpetuación de este tipo de conducta.
- iii. *Roles individuales:* dirigidos a la satisfacción de necesidades personales prácticamente irrelevantes para la tarea grupal o incluso negativas para el mantenimiento de la cohesión del grupo.
- iv.

Tabla 1. Roles en los grupos (cfr. Benne y Sheats, 1948)

Rol	Función
<i>Roles de tarea</i>	
Iniciador/contribuidor	Recomienda nuevas ideas sobre el problema en cuestión, nuevas formas de lidiar con el problema o posibles soluciones todavía no consideradas.
Buscador de información	Enfatiza la búsqueda de hechos pidiendo información a otras personas.
Buscador de opiniones	Busca datos más cualitativos, tales como actitudes, valores y sentimientos.
Dador de información	Proporciona información para tomar decisiones, incluyendo hechos derivados de la experiencia.
Dador de opinión	Proporciona opiniones, valores y sentimientos.
Elaborador	Da información adicional — ejemplos, sugerencias — sobre afirmaciones dadas por otros.
Coordinador	Muestra la relevancia de cada idea y su relación con el problema general.
Orientador	Reenfoca la discusión siempre que es necesario.

Evaluador/crítico	Evalúa la calidad de los métodos, lógica y resultados del grupo.
Estimulador	Estimula el grupo para que continúe trabajando cuando la discusión se debilita.
Técnico de procedimientos	Es responsable por los detalles operacionales, tales como los materiales y maquinaria.
Registrador	Registra datos y mantiene registros.
<i>Roles socioemocionales</i>	
Animador	Recompensa a los otros con concordancia, entusiasmo y elogios.
Armonizador	Media en los conflictos entre los miembros del grupo.
Compromisario	Cambia su posición en un tema para reducir el conflicto en el grupo.
Facilitador	Suaviza la comunicación a través del establecimiento de normas y asegura la igual participación de todos los miembros.
Colocador de estándares	Expresa o pide la discusión de patrones para la evaluación de la calidad de los procesos de grupo.
Observador del grupo/ comentador	Apunta los aspectos positivos y negativos de la dinámica del grupo y exige cambios si es necesario.
<i>Roles individuales</i>	
Agresor	Expresa desaprobación de actos, ideas, sentimientos de los otros; ataca al grupo.
Bloqueador	Negativista, resiste a la influencia del grupo, se opone al grupo sin necesidad.
Dominador	Reclama autoridad o superioridad, manipulador.
Evasor y autoconfesor	Expresa intereses personales, sentimientos y opiniones no relacionados con los objetivos del grupo.
Buscador de ayuda	Expresa inseguridad, confusión, autodesaprobación.
Buscador de reconocimiento	Busca atención para sí mismo; autoengrandecimiento.
Invocador de interés especial	Permanece alejado del grupo por actuar como representante de otro grupo social o categoría.

Fuente: Sánchez (2002).

Asimismo, los roles pueden ser divididos en roles esperados, percibidos y roles ejercidos. Los primeros corresponden a las expectativas que los otros tienen sobre las funciones que cumplirán, en cambio los segundos –percibidos- son entendidos como lo que el individuo que porta el rol cree y entiende que debe hacer. Por último, el rol ejercido, tiene relación con lo que realmente hacen las personas que poseen determinada posición (Valdivieso, 2010).

b) Estatus: Es la valoración que tienen los miembros dentro del grupo y se construye en relación al rol que ejercen dentro de la comunidad. El estatus puede ser adscrito (cuando es atribuido por características intrínsecas a la posición), adquirido (cuando éste se basa en el mérito, logro o fracaso personal) o percibido (el cual refiere a la percepción que desarrollan los miembros respecto de la valoración que tiene un individuo sobre su posición dentro del grupo) (Valdivieso, 2010).

La asignación del estatus, por lo general, es un proceso cooperativo basado en las expectativas de rendimiento compartido, sin embargo, también puede surgir a partir de retos “competitivos” (Ridgeway y Johnson, 1990). Independiente de la forma en que se establezca, al igual que la estructura, una vez que se ha desarrollado, su cambio suele ser lento, ya que la asignación de estatus tiene consecuencias tanto en el plano personal como en el interpersonal. Esto quiere decir que los individuos con más estatus tienen la capacidad de influenciar a otros. En cuanto al nivel personal, éste influye en la propia evaluación –es decir el autoconcepto- que poseen las personas de estatus superior en comparación con las que se sitúan por debajo de ellas (Sánchez, 2002).

c) Posición/jerarquía: Es la conexión entre el rol y el estatus que da lugar al orden jerárquico que otorga valores diferentes a los miembros (Carthwright y Zander, 1968 citado en UNDP, 2014). La posición, a diferencia del estatus y el rol, hace referencia al

lugar que ocupan los individuos dentro del grupo (Valdivieso, 2010) e “implica dimensiones de comparación y ordenación de los miembros” (Wilke, 1996, p.85).

d) Normas: Son entendidas como las reglas que determinan las conductas que pueden o no ser aceptadas dentro del grupo. Estos códigos son considerados el marco de referencia que le permite a los miembros de un grupo saber cómo actuar correctamente (Sherif, 1936). Como señala Valdivieso (2010), pueden ser establecidas desde dentro o fuera del grupo y estar relacionadas con el rol (por lo que no necesariamente todos los miembros deberán acatar las mismas reglas).

En cuanto a las características que pueden tener, según Valdivieso (2010), las normas solo se elaboran respecto a lo importante, pueden ser aplicadas a todos o solo a algunos miembros del grupo y varían en cuanto al grado de aceptación y desviación que se permita. Respecto a su función: regulan la existencia del grupo y la coordinación de actividades, ayudan a los miembros a conseguir las metas grupales que se han propuesto, permiten mantener la identidad grupal, reducen la ambigüedad y evitan el conflicto.

Para que los elementos descritos sean efectivos deben estar complementados con la noción de identidad. Pero, ¿qué significa este concepto? Según la propuesta de H. Tajfel (1978) la identidad sería lo que las personas utilizan para comprender la realidad social que los rodea. Para el autor, esta comprensión se logra por medio de la creación de categorías determinadas por macro-procesos sociales como el sexo, la raza, clases sociales, etc.

Es decir, cuando los individuos se identifican con el grupo, adquiriendo características de éste y haciéndolas propias, significa que toman aspectos del grupo y los llevan a su propia identidad, a su propio comportamiento o “manera de ser” (Valdivieso, 2010). Es importante destacar que durante esta construcción existe un proceso de diferenciación entre lo interno y lo externo, específicamente, entre los individuos y su grupo, y el grupo y su entorno (endogrupo y el exogrupo).

La identidad está acompañada de un sentido, en este caso social, el cual está determinado por la pertenencia a diferentes grupos que permiten la conformación del autoconcepto, que tiende a ser positivo, ya que es producto de la pertenencia a ciertos grupos

socialmente valorados y emocionalmente significativos (Pujal, 2009, p. 96). Considerando lo anterior y la propuesta del autor, es posible afirmar que estos autoconceptos podrían ser, en palabras más simples, los estereotipos y prejuicios que utilizan los individuos para categorizar su mundo a partir de sus experiencias en los distintos grupos presentes en su vida.

Tanto en la definición de Bar-Tal (1990-1996) como en la propuesta de McMillan y Chavis (1986), es posible observar la gran importancia que tiene la identidad en el desarrollo de un grupo y sus creencias, ya que sin identidad es muy difícil que un individuo se autoreconozca parte de algo más grande y, mucho menos, que se afilie, influencie, integre o comparta vivencias con un grupo.

Para los efectos de esta investigación, una comunidad será entendida como un grupo con creencias comunes (Bar-Tal; 1990-1996), que comparta un sentido de comunidad de McMillan y Chavis (1986), que cuente con una estructura grupal (Valdivieso, 2010) y que pase por las siguientes cinco fases propuestas por Moreland y Levine (1982) (citado en UNED; 2012).

Fases de conformación y desarrollo propuestas por Moreland y Levine (1982)

Fase 1: fase de investigación, es cuando el grupo está reclutando miembros mientras que los potenciales integrantes están realizando un reconocimiento de los grupos existentes y la forma en que éstos pueden satisfacer sus necesidades o contribuir a lograr sus metas. En esta instancia, si ambas partes (el grupo y el individuo) consideran que van a cumplir las expectativas contempladas, se da un proceso de entrada donde el individuo se convierte en candidato aceptable.

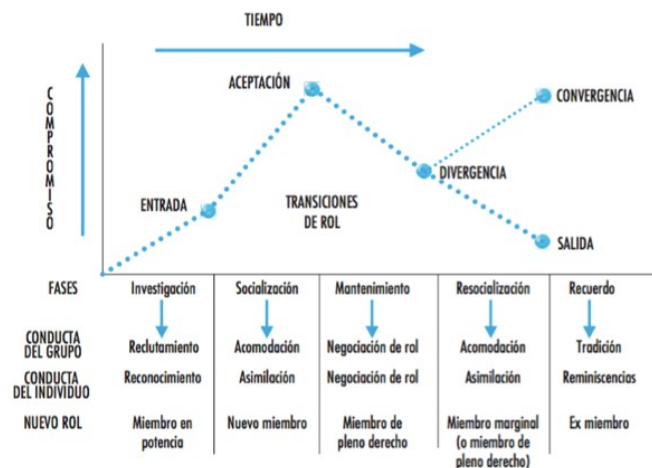
Fase 2: fase de socialización, es cuando el grupo intenta cambiar al individuo para que pueda contribuir a cumplir las metas grupales, mientras que el individuo intenta cambiar al grupo para que éste satisfaga sus necesidades. Cuando ambos procesos logran un equilibrio, es decir, ambas partes ejercen control sobre la otra, se producirá un cambio del rol del individuo, ya que pasará de candidato aceptable a miembro con derechos.

Fase 3: fase de mantenimiento, se produce cuando se negocia el rol del individuo por ambas partes. El grupo busca que el individuo se especialice y contribuya de mayor manera a las metas grupales, mientras que el individuo busca, a través de su rol, aumentar la satisfacción de sus propias necesidades. Si logran el equilibrio deseado donde todos ganan, aumenta el nivel de compromiso, pero si esto no ocurre el individuo quedará marginado.

Fase 4: fase de resocialización, se da cuando el grupo y el individuo intentan que el trabajo de la otra parte se alinee con sus propios intereses. Nuevamente, si se logra el equilibrio, aumentará el compromiso entre ambas partes y el miembro se convertirá en un integrante que contará con todos sus derechos. Si no es posible conseguir que ambas partes obtengan lo que desean, lo más probable es que el individuo pase de miembro marginado a ex miembro, ya que tendrá que salir del grupo.

Fase 5: fase catalogada como del recuerdo, ocurre cuando la relación entre ambas partes, si ha sido positiva, se completa a través de la tradición y recuerdo de las contribuciones que el grupo le ha otorgado al individuo y viceversa.

Fig.1. Evolución de las relaciones entre el individuo y el grupo (adaptado de Moreland y Levine, 1982)



Fuente: UNED, 2012.

Comunidades Online.

Teniendo en consideración lo que se ha estudiado sobre comunidades *offline* surge entonces la pregunta ¿cómo se define el concepto comunidad virtual? Hasta el momento, no hay un acuerdo generalizado sobre los elementos esenciales que deben existir para considerar un espacio en línea como una comunidad virtual (Bell, 2001). Pero, a lo largo de los años se han realizado diferentes estudios que permiten tener una idea de lo que se entiende por este concepto. Entre ellos el de Rheingold (2000), uno de los principales especialistas en el tema, quien entiende una comunidad virtual como una:

"...agregación social que surge de la Red cuando un número suficiente de personas entablan discusiones públicas durante un tiempo lo suficientemente largo, con suficiente sentimiento humano, para formar redes de relaciones personales en el ciberespacio" (Rheingold, 1993, p. 5).

En esta definición es posible identificar tres elementos claves que permiten caracterizar a este tipo de comunidad: interacción, afectividad y tiempo de interactividad. El primer concepto, según el autor, se refiere al contacto entre personas que produce relaciones, amistades y comunidades; el segundo alude a la capacidad humana de sentir pasión y preocupación por las personas que se conocen a través de la virtualidad; y, por último, el tercer concepto trata sobre el periodo de exposición y contacto que tienen los individuos que se encuentran en la Red (Rheingold, 1993).

Es necesario hacer notar que esta definición es anterior a la creación de la web 2.0, por lo que está limitada a la tecnología de los años '90. Lo mismo ocurre con la propuesta de Michael Powers (1997), autor que también definió comunidad virtual en la década de los '90, como un lugar electrónico donde un grupo se reúne para intercambiar ideas de manera regular, por tanto, es una extensión de la vida cotidiana donde los usuarios pueden encontrarse con sus conocidos. Específicamente el autor define este concepto como:

"...un grupo de personas que se comunican a través de una red de computadoras distribuidas, ...(el grupo) se reúne en una localidad electrónica, usualmente definida por un software servidor, que permite intercambios de información entre los miembros del grupo. Todos los miembros conocen las direcciones de estas localidades e invierten

suficiente tiempo en ellas como para considerarse una comunidad virtual” (Powers, 1998, p. 3).

La constitución de estas comunidades en la virtualidad –territorio no geográfico que se encuentra en la virtualidad, por lo que no ocupa un espacio en el mundo físico sino en el ciberespacio (Powers, 1993 citado en Moreno y Suarez, 2009)- no responde a un pasado o cultura común, sino más bien a un interés coyuntural por satisfacer necesidades individuales de los usuarios (Winocur, 2001). En este sentido, existe una construcción unilateral de la comunidad, ya que el usuario busca satisfacer sus preferencias e intereses bajo una lógica libre y flexible de condiciones que permiten “integrar pero no amarrar, contener pero no prescribir, escuchar pero no juzgar, ayudar sin exigir nada a cambio, en síntesis, que brinde sentido de pertenencia pero que no castigue ni margine a quien escoge salirse” (Winocour, 2001, p. 89).

Sobre esta misma construcción, Lorente (1997) propone que: “Las comunidades virtuales nacen de la búsqueda de contacto y colaboración entre individuos que tienen ideas, intereses y/o gustos comunes” (p. 3), por lo que son espacios donde la gente construye nuevas redes sociales a partir de significados ya conocidos (Ramírez y López, 2013), los cuales son entendidos como representaciones que constituyen al sujeto, que surgen en la relación y luego en el pensamiento, expresándose a través del lenguaje, permitiéndole al hombre hablar sobre acontecimientos que no ha vivido y lograr la autorregulación. Es la construcción consensuada entre el hombre y la cultura en la que se halla inmerso, siendo relacional, con sentido y orientación, así como dependiente del contexto (Vygotsky, 1987; Bruner, 1998; Gergen, 1996 citado en Arcilla et.al., 2010).

“Dentro de las comunidades virtuales se crean redes de bajo significado, en las cuales los miembros pueden interactuar unos con otros” (Ramírez y López, 2013, p. 528), y generar extensiones de agrupaciones ya existentes por medio de plataformas, las cuales utilizan para comunicarse. De igual forma, otras comunidades virtuales pueden establecer reuniones presenciales, haciendo posible la interacción en ambas dimensiones. De este modo, no es posible establecer que la virtualidad total sea un elemento esencial de una comunidad *online* porque los miembros pueden moverse libremente de un medio al otro. “Ni la virtualidad, ni

la presencialidad determinan la naturaleza de una comunidad online, sino más bien los lazos que puedan crearse en estos espacios” (Kendall, 2003, p.145).

Según Kendall, una comunidad virtual no es un sitio web, una base de datos o una colección de buenas prácticas, sino más bien es un grupo de personas que interactúan, aprenden juntas, construyen relaciones y, durante el proceso, amplían el sentido de pertenencia y compromiso. En este desarrollo, a diferencia de lo que propone Winocour (2001), Wenger, McDermott y Snyder (2002), Kendall (2003) postula que se construyen relaciones basadas en el respeto y la confianza, y alimentan el sentido de una historia común y su propia identidad. Con esto, el concepto de comunidad virtual se diferencia de red social¹⁴, ya que este último es entendido como conjunto de personas que están conectadas entre sí a través de relaciones sociales que se manifiestan por medio de vínculos (Radcliffe y Brown, 1952; Lévi-Strauss, 1996; Lazarsfeld, 1944; Freedman, 2004; Ponce, 2016), mientras que el concepto de comunidad plantea la necesidad de que sus miembros demuestren un interés común hacia un tema u objetivo concreto (Sanz, 2005).

Por su parte, C. Porter (2004), entiende comunidad virtual como un conjunto de personas que interactúan bajo un propósito específico, en un lugar virtual determinado, y que utiliza una plataforma para establecer lazos sociales y beneficios personales. Siguiendo esta lógica, es posible dividir a las comunidades virtuales en cuatro grandes categorías, las cuales según Armstrong y Hagel (2000) son: *comunidades de transacción*, entendidas como los espacios donde los usuarios pueden comprar o vender productos y servicios; *comunidades de interés*, grupos que se caracterizan porque sus miembros interactúan en torno a temas específicos; *comunidades de fantasía*, espacios donde sus miembros crean nuevas personalidades, entornos y/o historias; y *comunidades de relaciones sociales*, grupos de personas que comparten contenidos y experiencias.

Como se puede ver, lo que se entiende por comunidad virtual ha ido cambiando con el tiempo, especialmente en relación al desarrollo que ha tenido la web y sus plataformas. No existe una única conceptualización, ya que es un fenómeno complejo que va variando junto

¹⁴ Sienta sus bases en Leinhardt (1977); Marsden y Lin (1982); Degenne y Forsé (1994); Wasserman y Faust (1994).

con su contexto, pero sí hay consenso en que las comunidades virtuales no son lo mismo que una red social porque, esta última, es una forma de interacción social que se da, tanto en espacios físicos como virtuales cuando hay intercambio dinámico entre personas, grupos y/o instituciones organizadas (Cornejo y Tapia, 2015).

Una vez diferenciada comunidad virtual de red social, y considerando que las actuales definiciones de comunidad no contemplan en su construcción muchos elementos que hacen referencia a las propuestas realizadas por la Psicología Social Comunitaria, nace otra pregunta: ¿qué estudios prácticos se han desarrollado para estudiar estos grupos?

Antecedentes empíricos.

Facebook se ha enfocado en conectar amigos y familiares. Con esos cimientos, nuestro próximo foco será desarrollar la infraestructura social para la comunidad.

(Mark Zuckerberg, 2017).

Tomando como referencia a McMillan y Chavis (1986), Blanchard (2007), Cheon y Ahn (2009), entre otros,¹⁵ Méndez y Galvanovskis (2011) a partir de encuestas a estudiantes universitarios, identificaron los principales conceptos relacionados con el sentido de comunidad virtual (SCV). Concretamente, se identificaron 28 factores en la literatura¹⁶, los cuales fueron testeados a través de preguntas abiertas, permitiendo identificar nueve conceptos que componen el SCV: reconocimiento, identificación, relación membresía, influencia, integración y realización de necesidades, conexión emocional compartida, apoyo emocional entre los miembros y funcionamiento de la interfaz.

Este último concepto, que concuerda con los resultados de Koh et.al., (2007) y Bingshan (2010), es entendido como la capacidad que tiene la interfaz de ser atractiva

¹⁵ Véase Doolittle y MacDonald, 1978; Kollock y Smith, 1994; Pliskin y Romm, 1997; Preece, 1999; Obst y White, Kruger, et al. (2001); Fisher, Sonn y Bishop, (2002); Blanchard y Markus (2004) y Bingshan (2010).

¹⁶ Valores, social, entendimiento, carrera, mejora y protección, apoyo. Autoexpresión, reputación, conocimiento, empatía, emoción, afiliación, confianza, obligación, vínculo emocional, relación, identificación, reconocimiento, seguridad, cohesión, benevolencia, diseño, interacción, eventos diferentes, efecto de honor, competencias en el funcionamiento del grupo, influencia y membresía.

comprendida, aprendida y usada por el usuario para facilitar una interacción efectiva. Se relaciona con la capacidad de observación del usuario, de recuperación de información, de sentimientos relacionados con lo atractivo del sitio (Incluye letra, tamaño, colores, simplicidad, flexibilidad, etc.) (Méndez y Galvanovskis, 2011, pp. 15-16).

Por su parte, Blanchard (2008), a través del análisis de dos modelos, logró probar que el sentido de comunidad virtual proviene del intercambio y apoyo que se da dentro de la comunidad, ya que es ahí donde los miembros se identifican con otros usuarios y con ellos mismos. Además, intercambiar apoyo y crear identidad ayuda a crear normas de comportamiento en el grupo, las que, a su vez, aumentan sentido del grupo (p. 2121).

Y así, estudios como el de Blanchard (2008) y Méndez y Galvanovskis (2011), han permitido profundizar en las dinámicas que se dan en comunidades que operan en la virtualidad. De la misma forma, estudios empíricos como Chen (2011); Reich (2010); Shen et.al., (2010); Mamonov et. (2016), entre otros, a través de métodos cualitativos, cuantitativos y mixtos han ayudado a estudiar el SCV y a las comunidades virtuales.

Entre los hallazgos que estas investigaciones han aportado están: que las comunidades virtuales, a diferencia de las comunidades *offline*, gracias a las Tecnologías de la Información (TICs) se puede desarrollar una serie de relaciones interpersonales a niveles masivos sin tener que dejar la seguridad del espacio doméstico (Acevedo et.al., 2016). Asimismo, las comunidades virtuales proporcionan un entorno pro-social en que los individuos y los grupos pueden beneficiarse de múltiples interacciones que integran diferentes aspectos de la vida personal y social de los usuarios (Blanchard, 2008).

Considerando lo previamente expuesto, surgen aún más preguntas, ya que todavía no hay mucha claridad en torno a si las comunidades virtuales son lo mismo que una comunidad que se desarrolla en el plano físico. Es por ello que este trabajo buscará estudiar (desde un análisis cualitativo) si las dinámicas que se han planteado desde la Psicología Social Comunitaria ocurren en el plano *online*.

Para lograr esto, se realizarán un trabajo netnográfico y entrevistas a miembros de la comunidad seleccionada, la cual es un gran grupo de personas que han sido estigmatizadas, ignoradas y marginadas tanto por la sociedad como por algunas minorías que la integran.

Es por esto que no será mencionada, porque al ser una minoría de una minoría (que ha encontrado en la plataforma de Facebook un espacio de encuentro y recreación, libre de prejuiciosos y *bullying*), se busca proteger su espacio y evitar que personas mal intencionadas utilicen este trabajo para identificarlos y acosarlos en el futuro.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, se estudiará si en la virtualidad existe un colectivo que se reconoce como grupo al compartir creencias y realizar algún grado de actividad coordinada (Bar-Tal, 1999;1996), donde se genere una identidad propia (Tajfel, 1978; Pujal, 2009) que se manifieste en mecanismos de membresía y la capacidad de influenciar, integrar y satisfacer necesidades por medio de conexiones emocionales compartidas (McMillan y Chavis, 1986), que se dé en conjunto con el desarrollo de una estructura grupal (la cual contemple roles, posiciones, jerarquía y normas) (Valdivieso, 2010) considerando las fases de desarrollo propuestas por Meroland y Levine (1982): de investigación; de socialización; de mantenimiento; de resocialización; y del recuerdo.

OBJETIVOS

Objetivo General.

Entender cómo se dan los procesos de formación, desarrollo y estructura de la comunidad virtual escogida, a través de los significados que le dan sus miembros a las experiencias que viven al participar en ella.

Objetivos Específicos.

1. Indagar en el proceso de conformación y desarrollo, así como la organización de las relaciones al interior de la comunidad virtual estudiada.
2. Indagar en el significado que tiene para los miembros la experiencia de participación en la comunidad seleccionada, identificando sus particularidades.

PREGUNTAS DIRECTRICES

Teniendo en cuenta el contexto, los objetivos y las distintas definiciones de comunidad y comunidad virtual, el presente trabajo de investigación busca responder la siguiente pregunta:

¿Cómo se dan los procesos de formación, desarrollo y estructuración de la comunidad virtual que se estudió en Facebook, a través de los significados que le dan sus miembros a las experiencias que viven al participar en ella?

METODOLOGÍA

Este trabajo de investigación observó fenómenos que suponen la construcción y desarrollo de la comunidad virtual elegida. El objetivo de este estudio requirió de una aproximación cualitativa a través de una metodología analítica-descriptiva, la cual fue llevada a cabo por el método “estudio instrumental de caso múltiple”, definido por Robert Yin (1989) como una descripción y análisis de una unidad social (la comunidad de Facebook seleccionada) que se realiza a través de una pregunta o cuestionamiento empírico para investigar algún fenómeno contemporáneo en un contexto de la vida real, profundizando la realidad social, por medio de la comprensión de las actividades y circunstancias concretas que rodean al caso investigado (Stake, 1998).

Se eligió este método porque al encontrarse el grupo de estudio en la virtualidad, espacio que trasciende fronteras y tiempo, permite que sus miembros puedan estar en varias comunidades a la vez haciendo flexible su participación. Esto quiere decir, que una comunidad puede estar subdividida en varias comunidades con el mismo tema. Es por esto que bajo la propuesta de Yin (1989) el grupo estudiado fue contemplado como un estudio de caso múltiple pues está dividido por el idioma y la nacionalidad de sus miembros. Además, este tipo de caso permite analizar la información de forma inductiva¹⁷, al mismo tiempo que comprende que los actores participantes se encuentran insertos en un contexto que delimita la forma en que entienden su realidad (Flick, 2004; Taylor y Bogdan, 1986).

Ahora bien, en relación a la metodología escogida, se eligió esta opción porque en ella son “las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Taylor y Bogdan, 1984, p. 19) las que permiten aproximarse a su concepción de realidad. Por lo tanto, para lograr comprender los significados que los usuarios le otorgan a las dinámicas y prácticas que se dan en la comunidad virtual observada, se abordaron estas

¹⁷ Primero se explican los datos, luego se hacen generalizaciones a partir del examen de los datos, los cuales generan conceptos y comprensiones. Finalmente, se determina el axioma que comprende todos los casos (Krause, 1995).

dinámicas sociales digitales desde la óptica, discurso y percepciones de los miembros que la componen.

Muestra de estudio.

La comunidad con la que se decidió trabajar ha desarrollado en Facebook un espacio donde encontrarse y reunirse de forma segura. Esta plataforma virtual no sólo es la más utilizada a nivel mundial y en Chile, sino que también brinda a sus miembros una serie de herramientas para poder interactuar sin importar el número de integrantes. Además, permite conocer las experiencias y realidades de los sujetos investigados a través de sus perfiles personalizados, los mensajes en sus páginas y las de sus contactos, las fotos y/o videos.

Dado que se realizó un estudio cualitativo, la muestra con que se trabajó fue intencionada, debido al carácter exploratorio del trabajo con el que se buscó entender la conformación y desarrollo de la comunidad desde los sujetos que la integran. Por lo mismo, no se pretendió generalizar resultados o pensar una macro teoría.

En cuanto al criterio de selección de las entrevistadas, se estableció que fueran miembros de una comunidad que debía contar con los siguientes criterios:

- Ser un grupo cerrado. Esto quiere decir que para ser parte de esta comunidad se debe pedir autorización a la administradora o a algún miembro.
- Ser un grupo integrado por miembros de todo el país.
- Ser un grupo que cuente con una administradora y normas que regulen el comportamiento de sus miembros.
- Ser un grupo que persiga algún fin.
- Las interacciones dentro de este grupo debían ser principalmente en la virtualidad, por lo que se excluyeron a los grupos que usan esta plataforma como medio de comunicación para coordinar reuniones físicas.

Concretamente la muestra está compuesta por:

- Cuatro personas que tienen el rol de administradora del grupo.
- Dos personas que son miembros recientes, es decir, que tienen menos de tres meses en el grupo.
- Dos personas que son integrantes antiguos, es decir, que llevan más de un año como miembros activos de la comunidad.

Descripción de la comunidad.

La comunidad con la que se trabajó está protegida a lo largo de la Tesis bajo un estricto código de confidencialidad, por lo que a continuación se caracterizará al grupo sin revelar cuál es la comunidad o quiénes la componen.

Este grupo se reconoce como tal a pesar de estar compuesto por personas de todo el mundo. Concretamente, se trabajó con miembros de subgrupos latinoamericanos, donde el idioma que más se utiliza es el español. Según lo que se puede apreciar, los miembros de esta comunidad no están limitados por fronteras físicas, por lo que hay integrantes que participan en varios grupos a la vez, lo que les permite colaborar y cruzar información de forma rápida y precisa.

En cuanto a su composición, son más mujeres que hombres, por lo que en los resultados, su discusión y las conclusiones se hablará de las integrantes. Respecto a la edad, tienen entre 15 y 45 años, pero el grupo, principalmente, se compone de personas que tienen entre 23 y 36 años. La edad también influye, en cierta forma, en los roles internos. Aunque no es determinante, las más jóvenes se encargan de compartir el material que suben las administradoras, mientras que las mayores realizan contención emocional y, a partir de sus experiencias, guían de cierta forma a las miembros más nuevas.

Su finalidad como grupo es informar a sus integrantes, prestarles apoyo y generar un espacio de encuentro. No se reconocen como un grupo político que busca algún fin específico ni tampoco como una Organización no Gubernamental que quiere visibilizar su causa. Los miembros son personas que han sido estigmatizadas, ignoradas y marginadas tanto por la sociedad como por algunas minorías. A pesar de esto, se han articulado como una comunidad

que ha encontrado en la virtualidad un espacio donde convivir, encontrarse, apoyarse, informarse y establecer redes.

Producción de datos.

Se utilizaron dos técnicas para el levantamiento de información: ocho entrevistas semiestructuradas y etnografía digital superficial. Por un lado, la netnografía o etnografía digital, definida por Kozinets (2010) como la recolección de información en un espacio online, preferentemente una comunidad, a través de una participación activa donde el investigador se vuelve un miembro más del grupo, de acuerdo a la cultura, reglas y creencias que se den al interior de la comunidad. Esto implica, que el investigador debe postear comentarios, hacer preguntas, involucrándose con algún un proyecto, etc.

Considerando lo anterior, la netnografía se comprende como un método de observación-participante basado en el trabajo de campo *online*. Por lo mismo, utiliza computadores, teléfonos, Tablet o cualquier dispositivo que permita acceder a Internet como su fuente principal de datos, la cual hace posible una aproximación a la comprensión etnográfica y la representación del fenómeno cultural estudiado (Kozinets, 2010). En este caso, por la cláusula de confiabilidad no se hizo la etnografía en el grupo mismo, sino que se trabajó en las plataformas que apoyan a la comunidad.

Además de esta etnografía *online* participativa, se realizaron ocho entrevistas semiestructuradas focalizadas, dado que la principal función de este tipo de entrevista es centrar la atención del entrevistado sobre la experiencia concreta que se quiere abordar (Fiske y Kenda, 1956). Específicamente, este formato permite que las entrevistadas, a través de un diálogo abierto guiado por una pauta flexible³², puedan explicar de manera simple y precisa sus percepciones, valoraciones y significaciones de los usuarios miembros de la comunidad virtual. En estas entrevistas se buscó recabar, de la mejor manera posible, la complejidad que supone entender a este grupo a partir de lo señalado en sus relatos.

De estas entrevistas siete fueron *online* y una presencial, lo que permitió acceder al discurso de los usuarios de forma directa. Se optó por entrevistas *online*, porque facilitan el

acceso en profundidad a los sujetos que componen la comunidad estudiada sin depender de la variable física. Entre los tipos de entrevistas *online*, se realizaron entrevistas de video-llamada (porque permiten conocer al entrevistado cara a cara, captar el lenguaje corporal, la profundidad y espontaneidad de las respuestas, sin tener que estar físicamente en el mismo lugar y entrevistas vía mensajería instantánea (según la disponibilidad de la entrevistada).

Plan de análisis.

El análisis de los datos se realizó a través de los procedimientos de análisis planteados por la Teoría Fundamentada (TF). En este punto es necesario aclarar que no se hizo Teoría Fundamentada, sino que se utilizó como modelo de análisis porque esto permite generar un conjunto de conceptos y categorías relacionados entre sí (tanto a nivel descriptivo como comprensivo) (Strauss y Corbin, 2002 citado por Gómez y Haz, 2008).

Lo que se hizo fue tomar elementos de estas teorías, específicamente las estrategias de Denzin y Lincoln (1994) y Glaser y Strauss (1967) citadas en Jiménez-Fontana, García González, Azcárate, Navarrete y Cardeñoso (2016) para analizar la información recolectada. Concretamente, se analizó la información utilizando el Método de Comparación Constante (MCC), para codificar y analizar simultáneamente, junto con un muestreo teórico, para seleccionar a nuevos informantes según su potencial para ayudar a refinar los elementos que se iban encontrando.

La codificación de los datos se hizo una vez que fueron transcritos y el análisis se realizó por medio de una codificación abierta, axial y selectiva. Es decir, primero se identificaron en las entrevistas los conceptos más recurrentes que estuvieran relacionados con la investigación y luego se profundizó en sus propiedades y dimensiones. A partir de aquello, las entrevistas se codificaron de forma: abierta, porque en un principio el análisis de los datos se hizo en forma de unidades de información; axial, lo que permitió relacionar las categorías a sus subcategorías, propiedades y dimensiones; y selectiva, ya que se realizaron comparaciones constantes entre los principales entramados conceptuales emergentes.

Consideraciones éticas.

Para esta investigación, como aspecto ético, se consideró que la participación fuera voluntaria y de carácter libre. Para lograr esto, se solicitó a las participantes que firmaran un consentimiento informado en el cual se explicaba la investigación. También se indicó que las identidades serían resguardadas y se solicitó autorización para grabar las entrevistas. Además, se dejó en claro a las entrevistadas que tenían el derecho a rehusarse a responder las preguntas y, en caso de que lo solicitaran, a conocer lo escrito en las transcripciones y en el informe final (Gaínza, 2006).

Dado que en el pasado esta comunidad se ha visto vulnerada por personas que no la aceptan se tomaron todas las medidas necesarias para resguardar la seguridad de las entrevistadas, del grupo y de las dinámicas dentro de la comunidad. La protección ha sido de vital importancia para este trabajo, por lo que se ha buscado que las acciones y la investigación en sí, no rompan las dinámicas dentro del grupo, es por esto que en la parte de resultados no existe ninguna forma de identificar a las participantes; de la misma forma se censuraron partes de las cuñas con la simbología [...] para evitar exponerlas.

Otro punto que se ha tenido en consideración es el ambiente donde se desarrolla esta comunidad porque, a diferencia de la gran mayoría de investigaciones que se realizan en Psicología Comunitaria, este trabajo no se desarrolló en el plano *offline*. Esto supuso un problema, debido a que, actualmente, no existe un código ético oficial que norme lo que se puede hacer en los espacios *online*. Por el momento, lo más cercano son las reglas de Facebook, que determinan que toda la información que se encuentre en los espacios públicos se puede utilizar, pero este criterio no aplica en grupos cerrados, donde el contenido se resguarda y solo puede ser utilizado por sus miembros, quienes técnicamente deben aprobar su publicación.

Además, gracias a la web 2.0 rastrear información es muy sencillo, por lo que utilizar cuñas de los miembros censurando su nombre y foto no los protege o esconde su identidad. Gracias a la huella digital (registro de todo lo que se hace en la Web) se puede rastrear cualquier comentario que se haya escrito en la plataforma. Ante la falta de protocolos e

intentando proteger y ayudar a esta comunidad, se optó por no dar ninguna clave que permita que se rastree la información o que se conozca de dónde provino.

RESULTADOS

Descripción de la Comunidad.

Su historia.

La comunidad estudiada cuenta con la particularidad de haberse conformado en la virtualidad, lo que la diferencia de muchos otros grupos *online*, ya que la gran mayoría de éstos se han formado *offline* y utilizan las redes sociales como canal de comunicación. Pero como ya se mencionó, esto no ocurre en el grupo estudiado debido a que éste surgió en respuesta a la necesidad de sus miembros por encontrarse con personas como ellas y que hubieran vivido experiencias similares.

En concreto, la historia de este grupo comienza cuando sus miembros, buscando conversar y compartir información sobre sus vidas y las diferencias que observaban en relación a gran parte de su entorno (temas que más tarde conformarían la identidad del grupo), buscaron en el espacio *online* un lugar de encuentro. Según lo descrito en las entrevistas, el espacio virtual logró conectar personas similares que, a través de diferentes herramientas, buscaban respuestas a aquellas preguntas que no habían logrado contestar en el plano *online*¹⁸.

“[...] , toda mi vida estuve buscando qué me pasaba y la gente yo veo que entra a los grupos preguntando lo mismo entonces la idea es esa: dar información, decir que no están mal, que ojalá tuviéramos psicólogos porque a veces la pasamos tan mal en lo social, es decir, psicólogos que nos contengan pero que no intenten normalizarnos o

¹⁸ En síntesis, este espacio virtual surge como una respuesta a la falta de apoyo e información que existía en el plano *offline*, ya que, en el plano físico, estos individuos no habían logrado sentirse parte de la sociedad en términos de su identidad.

cambiarnos porque nos sentimos frustrados cuando, por ejemplo, de una te dicen que tienes un trastorno y ni siquiera te evaluaron”.

El grupo, como tal, empezó a desarrollar sus vínculos en la plataforma Foro, sitio de discusión donde las personas publican mensajes sobre una temática específica, creando un hilo de conversación jerárquico¹⁹ que puede ser o no en tiempo real. En el sitio, las miembros podían acceder a distintas secciones, donde contaban con la opción para debatir y/o hablar a través de mensajes. Estas interacciones eran las principales dinámicas que articulaban al grupo y, a través de ellas se comenzaron a formar vínculos entre las distintas miembros.

Sin embargo, con el paso del tiempo, el foro original dejó de servir como espacio de contención y expresión porque comenzaron a ingresar más y más personas lo que provocó que:

- 1) El idioma oficial (el inglés) no fuera entendido por las nuevas miembros que hablaban solo español.

“Se fue dispersando lo que es la comunidad y por eso yo digo que cada uno hablaba su lengua o entendía el tema con las herramientas que tenía porque estaba todo en inglés y algunos usuarios no hablaban inglés...”.

- 2) El debate se ampliara y, con esto, las diferentes formas de abordar la discusión. Algunos miembros que ingresaron al foro latinoamericano, se dieron cuenta de que lo que se proponía no les hacía sentido porque se relacionaba la identidad del grupo con temas valóricos; cosa que según sus miembros no los identificaba. Pero esto no detuvo a algunos de sus miembros, quienes buscando más información comenzaron a conversar con otros miembros y este intercambio logró que varios, a pesar de la propuesta valórica, consideraran este espacio virtual como su lugar.

¹⁹ Es decir, el tema que es más importante para el grupo o los administradores está primero en el orden prioridades y acceso de los miembros.

Las diferentes formas de abordar la discusión se presentaron como una oportunidad para que el grupo profundizara sus vínculos, en este caso, provocó un quiebre ya que la visión que buscaban imponer los miembros más antiguos tenía relación con temas valóricos, idea que no le hacía mucho sentido a las nuevas miembros.

“Lo espiritual no tiene que ver conmigo y cuando yo leí el foro por primera vez yo no me sentí contenida porque no tenía nada que ver conmigo, [...]. Entonces, bueno, ese fue el primer contraste y así como tuve yo el primer golpe y dije “no, este lugar no es para mí”, muchos latinos empezaron y españoles buscaron otros rumbos.

3) La plataforma fuera utilizada para molestar y dañar a otros miembros, gracias al anonimato con que contaban sus participantes.

“[...] el foro [...], empieza a llenarse de gente que [...] empezaban a aprovechar esa ventaja de victimizarse para que no les hicieran nada y empezaban a asustar a nuevos miembros. Por ejemplo, llegaba alguien para informarse [...] porque normalmente los que paramos en el foro somos aquellos que siempre nos sentimos diferentes al resto de nuestros amigos, [...]. Buscábamos información, hacíamos comentarios en el foro y llegaban estas personas a atacarnos o a juzgar en el caso de algunas personas”.

Estas tres situaciones llevaron a un grupo considerable de miembros a buscar un nuevo espacio que fuera más inclusivo, tolerante y seguro; lo que fue posible gracias al desarrollo de la web 2.0 que trajo con su evolución la creación de nuevas plataformas. Esto permitió que los foros (plataformas que continúan siendo utilizadas) fueran reemplazados por grupos en Facebook (plataforma más utilizada a nivel mundial).

“El foro [...] en Latinoamérica se llenó de gente rara porque lo brindaba el anonimato... Entonces la gente empieza a irse y buscaron otro lugar, un ambiente más cálido y lo encontraron en Facebook. Entonces en Facebook la primera colonia que hubo fue la argentina, después fue la chilena. Yo creo que ahí fue cuando las comunidades empezaron a evolucionar”.

Facebook²⁰ no sólo reemplazó al foro, sino que pasó de ser una herramienta de comunicación (utilizada por las antiguas miembros del foro), a un espacio de encuentro donde, gracias a sus diferentes funciones, las miembros de la comunidad pueden estar siempre conectadas entre sí, facilitando la interacción y haciéndola más fluida. Asimismo, la plataforma –Facebook- permitió que la experiencia fuera más cercana y parecida a lo que sucede en el plano *offline*, pero con la diferencia de que, gracias a su interfaz, es posible estar en muchos lugares al mismo tiempo, así como interactuar de manera paralela con varias personas.

Además, el plano *online* ha permitido a sus usuarias romper con muchas barreras, lo que ha significado un gran cambio para el desarrollo de relaciones, porque antes, si una miembro no se sentía a gusto en su comunidad y no había otra en las cercanías, sólo tenía tres opciones: manifestar su descontento esperando algún cambio, no decir nada o salirse, arriesgándose a quedar sola. Esta última opción, en el plano *offline*, tiene un alto costo, ya que dejar de ser miembro supone quedar fuera de una red que tiene múltiples beneficios para el desarrollo social y personal.

En cambio, en el plano *online*, salir de una comunidad no supone un gran costo, debido a que, al no estar limitado por el espacio físico y temporal, los usuarios que han decidido dejar de ser parte de un grupo pueden buscar otras comunidades. En este sentido, Facebook se presenta como una herramienta atractiva pues permite a sus miembros acceder a la plataforma mientras éstos cuenten con conexión a Internet, lo que hoy en día se traduce a una conexión constante (si se tienen los medios).

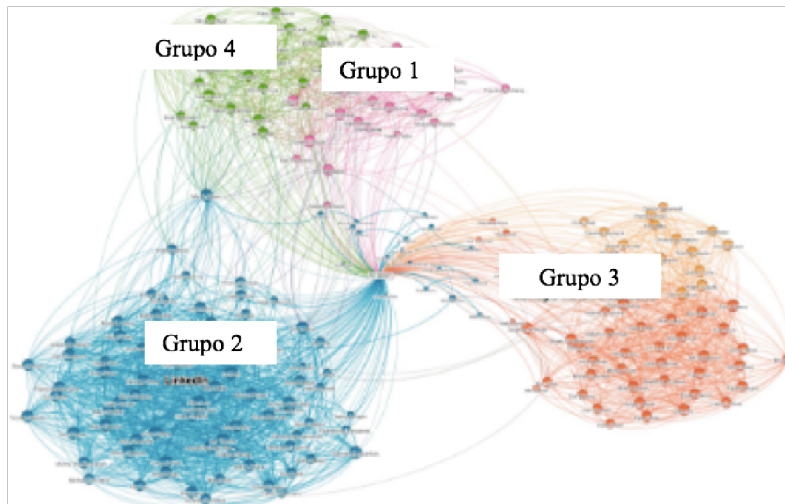
“Facebook por uno como es más usada, es más fácil que la gente la encuentre porque está conectada en el celular, en el computador y se usa mucho más para seguir páginas, seguir información, seguir noticias”.

²⁰ Pero no sólo fue a Facebook donde migraron las miembros que no se sentían identificadas, también utilizaron plataformas como blogs, Tumblr o Twitter para contactarse con otras miembros e informarse.

Organización.

Para entender cómo se compone y articula esta comunidad es necesario tener presente el siguiente dibujo (Figura 2)

Figura 2. Mapa de la comunidad estudiada



Fuente editada: Webespacio.

La comunidad virtual estudiada, al igual que la figura, consiste en un gran grupo que se articula en torno a la identidad de sus miembros, pero que, a su vez, se subdivide en muchas comunidades que cuentan con características propias. Hasta el momento se podría decir que esto no es diferente a una comunidad *offline*, pero lo interesante de este gran grupo subdividido es que sus miembros pueden participar activamente en varios grupos de forma paralela²¹. Asimismo, el grupo de Facebook -a diferencia del foro- desarrolla todas sus dinámicas en español, lo que ha provocado que el flujo de la información sea mayor²² (para los hablantes de este idioma).

²¹ Se puede administrar una comunidad al mismo tiempo que se es parte de otras; lo que permite que se puedan intercambiar experiencias, conocer otras realidades e interactuar con un grupo mayor de personas en un periodo muy corto de tiempo, sin la necesidad de recorrer kilómetros.

²² Este flujo de información, hizo que los subgrupos pudiesen dialogar desde la información más que de los juicios, acción que se hizo con el fin de evitar que volviese a ocurrir lo que pasó en los foros donde el tema valórico se impuso como el eje de las conversaciones.

“El grupo estaba muerto literalmente. Éramos como 28 personas cuando yo entré y vacío. Nadie hablaba nada, nadie aportaba nada y como que “vaya”. Entonces toda esta información que yo veía en los foros o en los grupos en inglés, la empecé a llevar a mi grupo. Empezaba a traducirlas, las empezaba a compartir y empezó a tener un poquito más de actividad”.

Específicamente, se trabajó con el grupo latinoamericano de habla hispana, comunidad que es descrita por todos los miembros entrevistadas como un grupo diverso, unido, respetuoso, tolerante y solidario ya que, independiente de la distancia, pueden ayudarse mutuamente en la virtualidad.

En cuanto a los subgrupos, gracias a las entrevistadas, se pudo acceder a tres subcomunidades²³ que componen esta gran comunidad. La primera está enfocada, principalmente, a que sus miembros aprendan y encuentren todas las herramientas necesarias para responder sus preguntas; la segunda, un poco más reciente que la primera, se enfoca en crear un ambiente que va más allá de la información, ya que su foco está en que sus miembros establezcan relaciones de amistad; la tercera subcomunidad es un híbrido entre las dos primeras, porque, si bien, está enfocada en proporcionar información, intenta a través de reuniones *offline* que sus miembros se conozcan y establezcan amistad.

“Somos un grupo diverso en el sentido de que hay gente de todos los países [...] es un grupo de diversidad cultural impresionante porque algo que tiene la comunidad es que estamos esparcidos por todos lados y tratamos de colaborar entre nosotros, sobre todo los que somos aquí administradores. Intentamos eso: ayudar, colaborar, estar. Si necesita por ejemplo folletos, nos vamos prestando folletos. Si se necesita activistas, vamos buscando. Si necesitan psicólogo, lo mismo. Es decir... Yo hace poco me contacté con un psicólogo mexicano para que ayude a un muchacho de Costa Rica que necesitaba información. Entonces tratamos de cubrirnos. Es un grupo muy unido por suerte. Por lo menos en Facebook es así”.

²³ Estos grupos cuentan con una serie de características que serán descritas a continuación y que los diferencia de los grupos anglosajones, ya que, por ejemplo, en el grupo estadounidense el foco ya no está en la información, sino más bien en que sus miembros cuenten con un espacio de reunión donde pueden pasar un buen momento sin que las preocupaciones del plano *offline* estén presentes.

Estructura.

La comunidad, a pesar de encontrarse en la virtualidad, articula sus dinámicas en relación a una serie de roles y normas que han surgido a medida que el grupo se ha ido desarrollando. Los roles, según lo descrito por todas las entrevistadas, son similares a los que se pueden encontrar en una familia donde existen madres, hijas (mayores y menores), y personas que son ajenas a esta comunidad, las cuales suelen ser individuos que rechazan al grupo y lo que representa.

Siguiendo la analogía de la familia, se pudieron observar que existen dos tipos de madres, por una parte, están las administradoras encargadas de velar por la seguridad y el buen funcionamiento del grupo y, por el otro lado, están las madres que tienen como función apoyar a las miembros del grupo y evitar que discutan. Luego están las hijas que pueden ser hermanas mayores, miembros con más años en el grupo o con más conocimiento sobre la temática que ayudan, guían y responden las preguntas de las hermanas menores, que serían las nuevas miembros que no saben mucho sobre la temática, pero quieren aprender. Y, por último, están los extraños a la familia que se oponen a ellos, que en este caso serían los acosadores.

“Bueno, hay una muchacha que es la administradora del grupo y yo creo que ella sí o sí sería la mamá. Hay otro igual que [...], no me acuerdo bien. Parece que es [...] ella como que sería como la segunda mamá, por así decirlo. Y de los demás, es que no me acuerdo bien los nombres pero los otros serías como los hijos, entre nosotros seríamos como hermanos, por así decirlo”.

Fig.3. Estructura del grupo



Fuente: elaboración propia.

Junto al rol, todas las miembros desarrollan un determinado papel, el cual está asociado a distintas tareas, estatus y posiciones dentro del grupo. En primer lugar, están las administradoras, quienes, como ya se ha descrito, son líderes de sus grupos y gozan de un mayor estatus al ser las encargadas de proporcionar información, velar porque el grupo sea seguro y que las relaciones que se den al interior sean respetuosas. También, al manejar más información y ser mayores son una fuente importante de apoyo, porque suelen aconsejar a las miembros más jóvenes que buscan respuestas.

“Roles. Claro, hay distintos roles. Los jóvenes por ahí comparten alguna nota de opinión, algún chiste y los más grandes están para dar consejos ya que... más o menos... es para dar consejos a los más chicos porque por ejemplo [...] uno de los administradores, él tiene una pareja ya hace como 15 años y es el que si viene otra chica con algún problema de pareja, es el que más consejos tiende a dar porque está viviendo esa etapa hace mucho, que le costó y por ahí puede servir de apoyo. Lo que se trata es de eso, de brindar apoyo”.

Las administradoras cuentan, además, con responsabilidades administrativas, que mantienen al grupo activo. Estas actividades van desde chequear las solicitudes de ingreso y el contenido de las publicaciones hasta sancionar faltas de respeto o, en caso más extremos, echar a alguna miembro por mal comportamiento; también son las encargadas de coordinar las reuniones que se realizan en el plano *offline*. Dado que las tareas son numerosas y requieren de una constante preocupación, las administradoras se apoyan entre ellas y, en algunos casos, comparten tareas entre subgrupos.

“[...] somos como 5, 6 administradores. Entonces, como que ahí se dispersa. Yo en los ratitos que tengo y puedo checas las solicitudes o que haya alguna publicación reportada, ya los checamos y vemos y verificamos qué situación se presenta. Pero, realmente el grupo no es muy problemático. Es muy rara la situación en la que llega a haber alguna falta de respeto, alguna situación así. Entonces como que en el grupo también hay ayuda y este... digo, no se puede tener controlado a todos los 100, pero como que el grupo también ayuda a reportar, a llevar como que ese orden”.

Por otro lado, están las moderadoras, cargo que en algunos casos tienen las mismas funciones que las administradoras. Sin embargo, en los grupos donde este cargo es independiente al de las administradoras, tienen como función velar por que las intervenciones sean cordiales, preocuparse de revisar las publicaciones en el muro y chequear que no sean hostiles. En muchos casos son las que responden las preguntas de los miembros cuando las administradoras no están presentes. Si se siguiera la analogía de la familia, serían las hermanas mayores que cuidan a las hermanas pequeñas cuando la madre no está presente u ocuparían el rol de segunda madre. En términos de estatus están por debajo de las administradoras, pero por sobre el resto de los miembros.

“Sí pues, los moderadores surgen a raíz de que, por ejemplo, los administradores podemos correr a alguien si se comporta de manera muy inadecuada, pero el moderador es alguien que nos echa la mano y nos va haciendo dinámicas dentro del grupo o llamando la atención de “oye, esta clase de comportamientos no se permiten en el grupo” si un administrador no está. Y por ejemplo, las edades. Vaya, las edades”.

Existen también miembros que son voluntarias. Estas usuarias activamente participan en visibilizar al grupo y, en algunos países, su función es dar entrevistas cuando las administradoras no están disponibles. En términos de estatus este grupo está por debajo de las administradoras y las moderadoras, pero por sobre el resto de otras integrantes que

sólo interactúan en el plano *online*, ya que el grupo de miembros voluntarias tiene una tarea específica dentro del grupo.

Contando con un estatus igual al de las miembros voluntarias están las miembros que, además de participar en el mundo *online*, se reúnen con administradoras y moderadoras en el plano *offline*. Estas integrantes suelen ser más activas que el resto de las miembros que solo participan en el plano *online*, contestan preguntas y cuentan sus experiencias.

Luego están las integrantes del grupo que participan activamente de la comunidad virtual pero que no trascienden al plano *offline*. Estas usuarias suelen ser miembros que tienen poco tiempo en el grupo y que, en su gran mayoría, buscan información y/o respuestas a las preguntas que no han podido contestar en el plano *offline* o en Internet. Según una de las usuarias entrevistadas, estas integrantes pueden ser subdivididas en: quienes utilizan el grupo como un espacio de contención para hablar de lo poco comprendidas que se sienten en el plano *offline* y los temores que esta incompreensión les genera; quienes no presentan estos temores y que buscan conocer personas en situación similar, pero también apoyan a las moderadoras y a las administradoras aportando su experiencia; y, por último, está el grupo que participa esporádicamente. En términos de estatus están por sobre el último grupo pero por debajo del resto.

Por último están las *stoker*, integrantes que se unen pero no participan y sólo observan las conversaciones. En todos los grupos, este tipo de miembros es el que prima. Muchas participantes activas partieron siendo *stokers* y a medida que ven las características del grupo y se sienten en confianza, comienzan a tomar un papel más protagónico. En términos de estatus al no interactuar mucho, el resto de las miembros no saben de ellas, por lo que su estatus es el menor.

Junto con los roles, papeles y estatus el grupo también cuenta con una serie de normas que buscan ayudar al desarrollo del grupo. Concretamente estas reglas serán descritas en el apartado “Organización de las relaciones al interior de la comunidad virtual estudiada, así como los procesos de conformación y desarrollo”, pero a grandes rasgos pueden ser subdivididas en normas de ingreso, seguridad y convivencia.

Las primeras normas tienen relación con lo que las miembros deben hacer para entrar a la comunidad. En este caso, dado la interfaz de la plataforma, todos los individuos que quieren ser parte del grupo deben contestar tres preguntas que varían por subcomunidad. Si se contestan adecuadamente y las administradoras deciden que se es apta, las postulantes pueden ingresar. Además, dependiendo de la sub-comunidad se evalúa si el perfil de quien quiere ingresar es verdadero o falso, y en caso de ser falso, por más que haya contestado las tres preguntas no podrá ser miembro.

“Ahora por ejemplo Facebook nos habilitó preguntas entonces nosotros hacemos preguntas sobre la comunidad: para qué quieren entrar... Tenemos reglas también de convivencia sobre todo para garantizar el respeto al otro. Bueno, las preguntas son un filtro porque si directamente empieza a nombrar o saltan con misticismos o que son curiosos, no entran. Tienen que tener una idea. Es decir, nosotros sabemos quién es y quién no es. Ya cuando hablan de espiritualidad y misticismo sabemos que para ese lado no van”.

El segundo tipo de norma tiene que ver con la seguridad. Para lograr esto se decidió que el grupo sería cerrado y se habilitó la opción que permite que las administradoras y los integrantes puedan borrar ciertos comentarios, en caso que se considere pertinente o algún miembro quiera hacerlo. La eliminación de comentarios puede ser hecha libremente por las administradoras, y los miembros solo pueden borrar lo que ellas hayan escrito. Esta medida es utilizada en varias situaciones, siendo la más común el no querer verse expuestas ante conocidos o ante las críticas del grupo en caso de que un comentario no sea bien recibido.

La tercera categoría de normas fue pensada para regular la convivencia en el grupo y para evitar que sucedieran los problemas del foro. Lo primero que se hizo fue tomar una postura más liberal en torno a la creencia que debían seguir sus participantes y lo segundo fue implementar las reglas generales de Facebook, como publicar contenidos y/o escribir comentarios que puedan ser ofensivos e insultantes; publicar contenido pornográfico o imágenes de alto contenido sexual; enviar demasiados mensajes a un mismo grupo o a los invitados a un evento en un corto período de tiempo, es decir, realizar troleo a los miembros.

Características poblacionales.

Como ya se mencionó en la metodología, en la comunidad estudiada, los grupos a pesar de ser distintos, cuentan con más mujeres que hombres y las edades varían entre los 15 y 40 años o más, donde la mayor concentración está en el grupo etario de 20 a 35 años. Dada la temática del grupo, el sexo y género no son características demográficas que influyan en las dinámicas y roles, ya que sus miembros se comportan de manera similar.

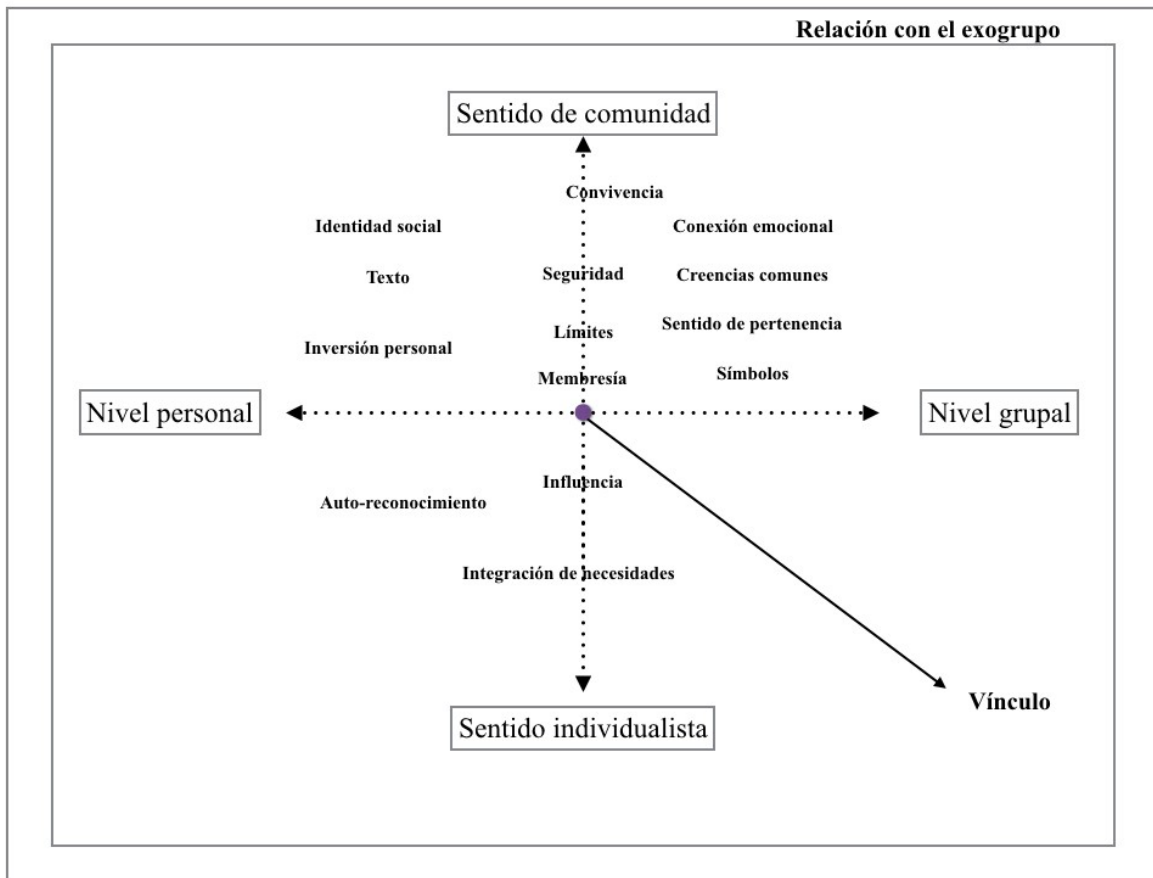
Lo que sí influye es el rango etario, ya que la diferencia generacional determina cómo se comportan sus miembros dentro del grupo. Las mayores, dada su experiencia de vida, participan apoyando, conteniendo y contando sus historias, suelen no exponerse demasiado en redes sociales, a pesar de que gran parte de los activistas que más participan en la comunidad, y en el plano *offline*, suelen encontrarse en el rango etario de 25 a 35 años.

Los miembros más jóvenes se pueden subdividir en dos grandes grupos: el primero, conformado por integrantes entre 15 y 25 años que están aprendiendo y descubriendo su identidad y al grupo, por lo mismo son curiosas y buscan, principalmente, información y respuestas. El segundo, conformado por jóvenes que ya pasaron por la fase del primero, pero no cuentan con la experiencia del grupo mayor, serían un grupo intermedio encargado de responder preguntas, compartir información y estimular el diálogo entre estos dos grupos (las más pequeñas sin experiencia y las mayores con experiencia).

“Somos más mujeres que hombre sí. Después hay dos varones que tienen 36 y 34 años. Es gente grande, los dos en pareja. Y después tenemos la chica de México de 32 que también está en pareja. [...] que es socióloga que ella ayuda sobre todo en dar apoyo y dar contención y dar información integral a las chicas. En realidad, de 30 años para arriba. Yo siempre digo que los activistas que están en mi grupo son los que sufrieron la invisibilidad. Es decir, lo vemos desde otro punto de vista y después sí hay peques pero de 20 en adelante, pero ellos hacen otro tipo de labor. Son más de subir imágenes. Es decir, como que no es tanta contención sino más distracción para la gente”.

Organización de las relaciones al interior de la comunidad virtual estudiada, así como los procesos de conformación y desarrollo.

Fig. 4 Sistematización de la organización de las relaciones al interior de la comunidad virtual estudiada



Fuente: Elaboración propia.

A partir del cuadro presentado, es posible ver que la comunidad analizada cuenta con una serie de características planteadas en las definiciones de grupo. Para que la exposición de datos sea más ordenada, se decidió detallar los elementos que están presentes en el proceso de conformación y desarrollo, así como en la organización de las relaciones al interior de la comunidad, a través del uso y descripción de cuadrantes.

El primer cuadrante se encuentra entre los ejes Nivel grupal y Sentido de comunidad, y contempla creencias comunes, la conexión emocional que hay entre las miembros, el

sentido de pertenencia, las relaciones con otras y los símbolos. En cuanto al primer elemento –creencias comunes-, a partir de la información recolectada en las entrevistas se pudo observar que éstas se articulan en torno a dos ideas. La primera tiene relación con la historia que se vivió en el foro y con el temor a experimentar la misma situación. Frente a esto, el grupo, de forma involuntaria, determinó que no quería ser como el grupo del foro por lo que la primera creencia común fue “nosotros somos distintos al no imponer una creencia valórica como la justificación del grupo”.

“Entonces, ocurrió en un momento en el foro [...] en que muchas personas que eran [...] negativas [...] como una manera de justificar su moral. Entonces ellos decían “no, es que para ser [...] tienes que ser casi como santo, puro, no haber tenido relaciones nunca”. Te hacían encuestas muy largas para verificar que tú eras [...]. Entonces, ante eso la comunidad [...] dijo “pucha ese tipo de actitudes lo único que hacen es dividir el grupo” y son muy extremistas entonces lo que hicieron fue decir “no po, [...]. O sea, hay que hacer algo. No hay que permitir ese tipo de actitudes en el grupo porque al final solamente nos hace daño”.

Esta idea –ser distintas-, además, se vio reforzada por la historia personal y común de las diferentes miembros, quienes, a partir de sus experiencias, lograron identificarse con otras usuarias, así como diferenciarse de otros grupos y desarrollar (nuevamente de forma involuntaria) la segunda creencia: “a pesar del trato que hemos recibido, nosotros somos distintos, somos más inclusivos, tolerantes y no juzgamos a otros porque somos un grupo diverso”.

“Nosotros somos más inclusivos porque sabemos que la realidad que vive cada persona es distinta y no tenemos que juzgarlos, sino que apoyarlos. Las reglas giran en ese entorno: respeto por la diversidad del otro y tampoco ser jueces de la vida privada. Nosotros no estamos para marginar, sino que estamos para apoyar. Eso es”.

Ahora bien, en relación al segundo elemento –conexión emocional- se pudo observar que todas las entrevistadas compartían una historia similar antes de haber ingresado al grupo, muchas habían sido discriminadas, estereotipadas y/o juzgadas. Esta idea de saber que hay

más “personas como yo”, junto con la experiencia vivida en el foro y las constantes interacciones que comenzaron a darse en Facebook, producto del intercambio de información, generó que se profundizara el contacto entre las distintas usuarias.

Asimismo, interacciones que comenzaron siendo utilitarias (pregunto porque busco información), con el paso del tiempo, se transformaron en vínculos que permitieron que la comunidad rompiera con la virtualidad y se reuniera en el plano *offline*, ya fuera para ayudar a las miembros que lo necesitaran o para pasar el rato juntas.

“... hubo lo del terremoto en la ciudad, directamente en el grupo de WhatsApp y el grupo de Facebook fue: necesito apoyo porque estoy ayudando en una brigada y necesitan apoyo en tal zona. Entonces, todos comentábamos “voy para allá” o “¿qué necesitan?” y de ahí empezó a surgir un compañerismo. Ya cuando, digamos, por X cosa no podían estar en Facebook, seguían en WhatsApp: Estoy aquí. Ya tenemos esto, esto y esto, pero nos falta comida, nos falta agua, nos falta material y se movilizaban por el grupo. Entonces, fue... creamos una familia a ese nivel que, ya que aunque no hablamos temas [...], nos estamos apoyando el uno al otro”.

El tercer elemento –relaciones con otros- fue descrito en las entrevistas considerando tres tipos de interacciones con otras personas. En primer lugar, la relación con otros miembros de la comunidad, la cual se forja a través del intercambio de la información, experiencias y compartir historias comunes. En segundo lugar, la relación con otras personas que habían vivido un trato discriminatorio parecido por parte de la sociedad hegemónica²⁴, pero que a pesar de esto discriminaban a la comunidad. Y, por último, la relación con la sociedad hegemónica, donde el trato, las expectativas y los prejuicios hacían que no pudieran ser parte de este grupo, a pesar de no haber vivido necesariamente malas experiencias.

“Ahí está un poco más complicado porque hemos tenido malas experiencias. No sé. Una chiquilla ha querido unirse pero al decir que es [...] los demás lo toman pal leseo o lo palanquean o le dicen que no deberían por qué tener, no deberían tener un grupo de visibilidad”.

²⁴ Concepto que a lo largo de la tesis se utilizará para describir a lo que comúnmente se conoce como sociedad.

“Esos momentos han sido más como típicas personas que dicen como que nosotros [...] no existimos. O típicas personas que nos dicen [...] que [...] es una etapa. Por ejemplo, hace poquito en el grupo a una de las miembros... ella conversó con un vecino. Entonces este vecino le había dicho de un asunto sobre como que era una etapa, [...] Entonces, ahí al tiro saltamos a defenderla y darle apoyo”.

En cuanto al cuarto elemento –los símbolos y representaciones identitarios-, es posible constatar que el grupo cuenta con una serie de representaciones físicas y psicológicas, al mismo tiempo que la sociedad hegemónica ha desarrollado las suyas en torno al grupo sin tener en consideración al grupo. Los símbolos materiales se utilizan, principalmente, para que el grupo sea identificado y reconocido tanto por las miembros como por personas externas, pero su uso está condicionado a la edad y a la situación, ya que, por ejemplo, la bandera, cartas, anillos y colores suelen ser utilizados por las más jóvenes en ciertas ocasiones.

“Sí, pero lo usan los chicos. Yo por ejemplo no uso nada de eso. Sí utilizo mucho la bandera en el sentido para dar información y explicar de dónde salió la historia, pero los más jóvenes, desde los 18 hasta los 25 son muy de usar [...], los anillos, la bandera. Los más grandes como que no. Es decir, a más edad es como que eso se va dejando de lado y se va tomando la información como algo principal”.

“Lo de los [...] y ya todo eso, lo usan más que nada chavos o gente muy joven [...]. La mayoría se toma una foto con su carta, [...] y la sube a su perfil. Nosotros que somos un poquito ya más adultos y discretos, ya no hacemos eso. Entonces, se lo dejamos a los chavos que recién se descubren y tienen la emoción de gritarlo a los cuatro vientos”.

Respecto a las representaciones psicológicas, es decir, como ellas ven, entienden y describen al grupo, según las miembros entrevistadas, su comunidad es un grupo diverso en sentido racial, étnico y de funciones, que al igual que cualquier otro grupo –que se adapta a

las reglas de la sociedad hegemónica- se levanta, trabaja, estudia, sale con amigos, tiene familia, hace deporte, comparte con otros y disfruta lo que hace.

“Quizás un grupo de gente diversa como en varios sentidos, en diversidad racial o étnica, en diversidad de funcional, en diversidad en cuanto a género, como un grupo de gente y quizás que la ropa sea morada, así como el símbolo”.

Pero esta representación psicológica difiere de la que tienen grupos y personas externas a la comunidad estudiada, ya que, según las entrevistadas, el grupo suele ser descrito y representado con las ideas: perfección, infelicidad e infantilización. En cuanto a la diversidad cultural, se tiene la idea de que el grupo está compuesto principalmente por personas caucásicas.

“Todo en blanco, todo perfecto. Sí. Esas son como formas comunes de representar la [...]. El tema de la pureza, problemas de [...] o alguna cierta infantilización de que o muestran solo adolescentes [...] o muestran a gente en actitudes infantiles. ¿Qué otras cosas? Algo que se habla en Estados Unidos en especial es que la mayoría de la representación es gente blanca más que de otras razas [...]. Y siempre, o la mayoría de las veces, desde una perspectiva negativa, de todos los problemas que esta pobre gente tiene”.

El segundo cuadrante se encuentra entre los ejes Sentido de comunidad y Nivel individual y está conformado por los elementos Identidad social e Inversión personal. Pero entre el primer cuadrante y el segundo, es posible observar que están presentes otros cuatro elementos (seguridad, membresía, límites y convivencia), que estuvieron presentes en todos los testimonios. Todas las entrevistadas declararon que, dado la temática del grupo, es fundamental la forma en que se vela por la seguridad de las miembros para que se den la gran mayoría de las interacciones, porque para que esto ocurra debe existir un ambiente de confianza y respeto donde las participantes no se sientan molestadas o intimidadas por otros usuarios.

“Yo quería formar un espacio completamente seguro para personas que ya hayan pasado por lo mismo que yo. Y de ahí empezaron a surgir reglas porque ya cuando son

más de 500 miembros en un grupo y la mayoría de esos 500 es muy activo, empieza a haber diferencias de opiniones, empieza a haber discusiones y sobre todo si toman temas políticos, religión en un grupo que no tiene que ver de eso pues te abre la caja de pandora y tiene que haber un cierto control. Entonces, empezamos a hacer reglas básicas de convivencia”.

Buscando crear este tipo de dinámicas, las administradoras tomaron las siguientes medidas: hicieron que los grupos fueran cerrados, implementaron el sistema de tres preguntas de Facebook²⁵, cuando un perfil parece sospechoso realizan una revisión para saber si sus gustos o preferencias son similares a las del grupo²⁶ y activaron las opciones de edición y denuncia de contenido. Asimismo, cuando el grupo creció se establecieron normas de convivencia basadas en el respeto y la tolerancia, debido a que para evitar que se repitiera la experiencia del foro, las administradoras determinaron que nadie podía imponer su visión por sobre la de otra integrante.

“Lo de las encuestas fue por troles. De eso sí estoy seguro. Antes, cuando yo entré sí se aceptaba supongo que el 100% de solicitudes”.

Concretamente, las reglas, que en algunos sub-grupos están escritas, mientras que en otros más pequeños se subentienden, ya que son parecidas a las reglas generales de Facebook (como prohibir contenidos y/o escribir comentarios que puedan ser ofensivos e insultantes; publicar contenido pornográfico o imágenes de alto contenido sexual; enviar demasiados

²⁵ Los administradores definen tres preguntas, las cuales deben ser respondidas por los usuarios que quieren ingresar al grupo. Una vez que lo hacen, las respuestas son enviadas a los administradores, quienes las revisan y si están de acuerdo con lo contestado permiten el ingreso.

²⁶ En algunas sub-comunidades, vetan los perfiles que tengan menos de un año o que parezcan falsos, es decir, que cuenten con pocos amigos, fotos y actividad, ya que la posibilidad de que sean personas que los utilizan para molestar, aumenta. Por otra parte, hay una comunidad que, a raíz de la realidad del país entiende que el tema es complicado para sus miembros por lo que acepta perfiles sin actividad, ya que, en muchos casos, son creados para que los círculos *offline* de los miembros no se enteren de su participación en la comunidad. ⁴⁶ Otra medida tomada, sólo por una sub-comunidad, es permitir la publicación de contenido con previa aprobación de las administradoras.

mensajes a un mismo grupo (SPAM²⁷), entre otros). Y, de la misma manera que lo hace la plataforma, si una usuaria es denunciada por otros miembros, o si no deja de comportarse de mala manera pasadas tres advertencias por parte de las administradoras, es expulsada.

“Pero la norma general es que no pueden... siguiendo también las normas de Facebook... no pueden insultar ni subir material violento o pornográfico explícito o que no pueden hacer insultos, en especial personales, homofóbicos, racistas o xenofóbicos o etcétera, etcétera, etcétera. Pero hasta ahora eso tendríamos que trabajarlo, o sea publicar el borrador de normas que está porque cuando las creé que fue... Cuando empezamos a trabajarlo, que fue como a principios del año pasado, todavía no había mucha participación. Entonces cuando preguntábamos “qué opinan”, nadie respondía. Ahora quizás respondan de verdad”.

Todas estas medidas y reglas permitieron crear un ambiente propicio que ayudó a que la convivencia dentro del grupo fuera buena. Según las entrevistadas, al ser un espacio seguro, las miembros sienten la confianza para hacer preguntas, solicitar información y/o conversar de otros temas que no tengan que ver estrictamente con la comunidad. Esta buena convivencia se ha visto comprometida por el aumento de interacciones y la llegada de nuevas miembros²⁸; produciendo una situación similar a la del foro, donde hay más opiniones y lograr acuerdos es más complejo²⁹.

“Si hay alguna pelea o alguna discusión nos tenemos que meter para ver “por favor no se insulten” o enviar un mensaje por inbox y si sentimos que no están llevando normas de convivencia, pero eso usualmente no ha pasado tanto como escucho que pasa en otros grupos al menos”.

²⁷ También conocido como trolleos, según las entrevistadas pueden ser de dos tipos: por repetición, es decir, cuando un miembro hace la misma pregunta muchas veces; o agresivo, cuando un miembro de la comunidad sube material que es considerado inapropiado por el grupo.

²⁸ Lo que es visto como algo bueno y beneficioso para el grupo pero, al mismo tiempo, que ha representado un desafío.

²⁹ Pero en caso de que ocurran discusiones los administradores, con ayuda de miembros de confianza, interfieren para que no se transformen en conflictos que dañen al grupo.

En cuanto al segundo cuadrante, donde se observan los elementos Inversión personal e Identidad social, gracias a las entrevistas, se pudo identificar que, al igual que en las comunidades *offline*, el aporte que hacen las miembros difiere dependiendo de la persona, su rol dentro de la comunidad y el manejo de la información que tenga.

En el grupo estudiado, las interacciones pueden ser: informativa gráfica (es decir, traducir, crear y subir material); informativa directa (contestar las diferentes preguntas que hacen otras miembros); de visualización (representar a la comunidad en el plano *offline*); distensión (son las miembros que proponen reuniones o introducen otros temas de conversación que son más triviales que la temática del grupo); coordinación (serían las encargadas de que el grupo funcione); mediación (quienes evitan que se desarrollen conflictos), y estarían las miembros cuyo aporte es hacer preguntas o buscar respuestas en las miembros del grupo.

“...No pues, puedo aportar orden o puedo aportar opiniones o puedo aportar mi punto de vista”.

Pero, además de estas clasificaciones, el mismo grupo, a lo largo de los años, ha desarrollado una serie de sub clasificaciones de la temática de la comunidad. Esto ha permitido que se desarrolle una identidad grupal, conformada por las propias categorizaciones que hacen las miembros para definirse a sí mismas³⁰. Este auto reconocimiento -elementos presentes en el tercer cuadrante (el cual se encuentra entre los ejes Nivel individual y Sentido individualista)-, permitió a gran cantidad de miembros entender y justificar muchas de sus acciones; gracias a las dimensiones planteadas por el grupo, por lo que pudieron darle sentido a varias de sus actitudes y acciones cotidianas. Lo anterior hizo posible que las miembros de este grupo pudieran identificarse con otras miembros desde la diferencia.

La parte bonita o positiva es, por ejemplo, cuando, digamos, tú te identificas como [...] y crees que eres la única en tu tipo, crees que en tu país eres la única que piensa así o siente así y de repente encuentras a alguien más así de [...]en el grupo, te queda “ahhhh! No soy la única, alguien ya sabe cómo me siento”. Y ahora imagínate eso a

³⁰ Debido a que se está protegiendo a la comunidad no se mencionarán las clasificaciones.

nivel latinoamericano, que todas las personas que hablen español se puedan entender unas a otras diciendo “okey. Está bien. Tal vez yo soy de [...], pero hay alguien en [...] que es igual que yo”. Al menos ya no te sientes solo, tan, digamos, a la deriva, que nada más eres tú la cosa rara y ahora ya, digamos, es que no me sé ningún estado en [...]...

Por último, en el cuarto cuadrante -el cual se ubica entre los ejes Nivel grupal y Sentido individual- se encuentran los elementos Influencia e integración y Satisfacción de necesidades. Respecto al primer elemento -la influencia-, intuitivamente se podría pensar que, dadas las dinámicas de aceptación y no imposición de ideas, el grupo no influye a sus miembros pero, en la realidad, al igual que cualquier grupo, la comunidad sí lo hace, ya sea ignorando, vetando o atacando a un miembro o una idea. Por ejemplo, cuando un integrante propuso que la comunidad solo adquiriera bienes y servicios de otros miembros, la propuesta fue ignorada y luego rechazada.

“O una vez llegó una persona diciendo que teníamos que hacer una alianza [...] para que, cómo se llama, que entre todos los profesionales [...] nos apoyáramos y dejáramos a todos los demás afuera. Entonces fue como “¿por qué tener esa actitud?”. Era como que entre todos nosotros nos preguntábamos, pero no es la idea”.

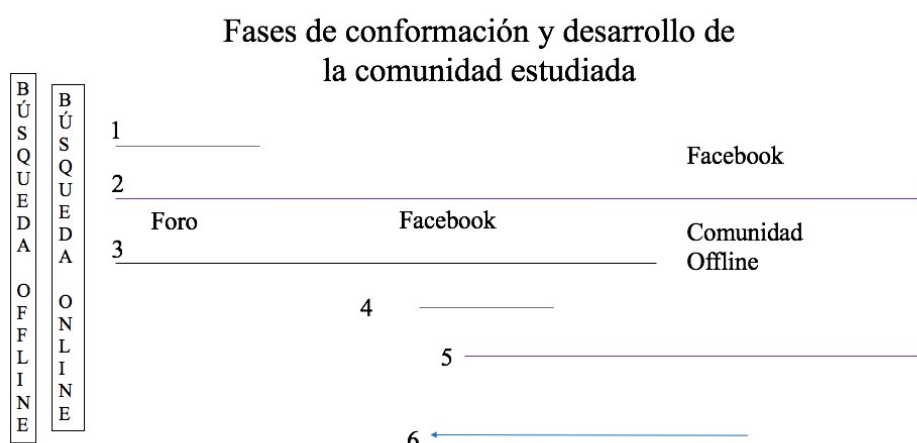
En cuanto al segundo elemento -integración y satisfacción de necesidades-, éste se logra cuando se articulan de tal forma que los miembros se sienten motivados para aportar y participar de la comunidad. Particularmente, en este grupo, esto se puede ver cuando llega un nuevo miembro con preguntas (las cuales son contestadas por otros integrantes); cuando a través de la información los miembros logran entender aquello que antes no habían podido resolver o cuando se logran forjar vínculos con otras personas.

Asimismo, cuando los miembros se sienten aceptados socialmente se ve satisfecha otra necesidad, la del reconocimiento. Esta necesidad, que, si bien, no es tan clara como la de la información, se logra concretamente cuando el grupo es integrado e integra a otros. *“Así es. Nuestro grupo en específico, y algunos otros [...] y que manejo yo también, son para familiares, amigos, conocidos. Entonces si por ejemplo alguien llega y dice “es que mi hija*

me dijo [...] y encontré un grupo que dice para familiares, para amigos, bla bla bla”, puede acercarse a preguntar qué puedo hacer para ayudar a mi hijo, qué puedo hacer para que crea [...] o que diga que no es [...]”.

Fases de desarrollo de la comunidad.

Fig. 5



Fuente: elaboración propia

Como cualquier otra comunidad, el grupo estudiado surge cuando sus miembros comienzan a buscar algo, en este caso fue información y contacto con personas que vivieran experiencias parecidas, y que vieran y entendieran el mundo de forma similar. Por lo mismo, todos sus miembros comenzaron buscando, algunos en el plano *offline* mientras que otros, directamente en la virtualidad.

“Pues te diré que fue un proceso largo. Mira, yo... bueno ahorita tengo [...] años entonces, pues, como que siempre me sentía un tanto desubicado socialmente pues ya sabes. Desde la adolescencia, la secundaria, la preparatoria, todo eso. Pues, yo veía que los chicos de mi edad comenzaban a comportarse raro para mí y ellos a la vez como que veían que yo me comportaba de manera extraña, como que no los entendía y ya sabes, ¿no? Entonces como que en esta búsqueda de identidad y todo pues uno

empieza a buscar información. No tienes a quien preguntarle, a veces la familia no te despierta mucha confianza. Malamente, uno debería hacerlo, pero no lo hace. Entonces, pues empecé a buscar en Internet”.

Específicamente, en la comunidad estudiada, se pudieron identificar seis líneas de evolución, que se entran formando la historia del grupo. La primera línea de evolución que se pudo identificar fue la de los miembros del foro. Aquí, sus integrantes, buscando información, llegaron a la plataforma Foro y ahí comenzaron a interactuar con otros miembros de la comunidad, pero su vínculo solo fue establecido con otros participantes de esta plataforma, ya que cuando hubo problemas por la imposición de idolología y el *bullying* cibernético dentro de este espacio no migraron a Facebook.

La segunda línea, es protagonizada por las personas que buscando información llegaron al foro, pero ante la división que hubo, decidieron migrar a Facebook y comenzar a desarrollar dinámicas en ese espacio. Las cuales, normalmente, comienzan cuando las nuevas integrantes se presentan describiendo quienes son, por qué están ahí y, en algunos casos, cuentan una experiencia personal³¹. Frente a esto, las administradoras, o alguna integrante, agradecen la confianza (elemento que como ya se mencionó es una de las características principales de la comunidad) y brindan apoyo, a través de algún consejo o, simplemente, mostrando interés en lo que escribió con *Me gusta*.

“Normalmente llegan presentándose: Hola, soy persona tal, tengo 19 años. Se presentan como si fuera una reunión de Alcohólicos Anónimos. Soy José Luis, tengo 19 años. Me considero [...]. Y se empiezan a dar... Muchas veces nos dan una plastota de toda la pantalla de su experiencia”.

En general, la respuesta de los miembros es inmediata, lo que facilita la comunicación y permite que quien ingresa se sienta escuchada y parte del grupo desde un principio. En cuanto al tipo de respuestas, las más comunes son solo darle *Me gusta*, comentar “bienvenida,

³¹ Otros solo observan las conversaciones que se están dando y no interactúan hasta que sienten la necesidad de hacerlo, ya sea porque se sienten en confianza o tienen una pregunta puntual que necesita ser respondida.

estamos para ayudar/apoyarte en lo que necesites” o “yo también he vivido eso”, “en este grupo vas a encontrar gente que te entienda”. Cuando son preguntas, dependiendo del tipo, puede haber comentarios con testimonios, infografías, links para acceder a páginas especializadas o una breve explicación del tema que se está preguntando³².

“Por lo general es muy rápido. Digamos que alguien sube algo y en cuestión de menos de una hora ya hay 5, 6 comentarios. Y generalmente la misma persona que puso el post responde los comentarios y se hacen como pequeños debates ahí. Entonces, yo diría que en general es rápido.

Con el paso del tiempo, las comunidades comenzaron a tener más actividad. Esto produjo que en ciertos grupos las dinámicas de interacción ya no estuvieran tan enfocadas a proporcionar información, sino que ahora, sin planificación, las mismas miembros decidieron afianzar los lazos que iban creando a través de las diferentes interacciones que permite la plataforma. Según las entrevistadas, esto se pudo observar cuando entre miembros se agregaban a sus Facebook personales, compartían publicaciones destinadas a conocer gustos y preferencias o cuando un grupo creó –valga la redundancia- un grupo de WhatsApp para comunicarse fuera de la plataforma.

Otra actividad que permitió ver cómo se desarrollaron las relaciones dentro de la plataforma, fue cuando los grupos decidieron romper con la virtualidad y juntarse en el plano *offline*. Estas reuniones, que si bien no han contado con una gran convocatoria³³, les han permitido a sus participantes forjar vínculos más fuertes con la comunidad. *“Nosotros hoy nos estamos reuniendo, hoy estamos rompiendo lo virtual, pero los anteriores no tuvieron la misma suerte que tenés vos”*.

³² Muchos de los que, recurriendo a esta nueva plataforma, conscientes de que la gran mayoría de la información estaba en inglés comenzaron a traducir el material que estaba en el foro o que encontraban en otras páginas dedicadas al tema. Esto generó que nuevos miembros ingresaran a la comunidad y ésta comenzara a ser más activa.

³³ Ya que la gran mayoría de los miembros que participan de la comunidad son observadores o porque, en varias ocasiones, se han visto amenazados por personas que no entienden o comparten la forma en que esta comunidad ve el mundo, y han dicho que irían a las reuniones a violentarlos.

“Este encuentro fue bonito. Sí. Nos organizamos para pedir una cafetería, como que reservamos un salón para nosotros. Era una mesa larga y estuvo bien rico, fue bonito. Fue en un invierno, creo que fue en julio del 2015, creo”.

La tercera línea de desarrollo está compuesta por las miembros que comenzaron en el foro, migraron a Facebook, pero una vez en esta plataforma ya no interactuaron más y comenzaron a ser observadoras.

“Muchos participan de lo virtual, pero hay otros como que nada más son observadores. En el grupo realmente es mayor el porcentaje de observadores que los que participan”.

En cuanto a la cuarta línea, comienza cuando las miembros se unen a la comunidad por medio de Facebook, pero una vez que ingresan dejan de participar activamente, ya sea porque sus preguntas fueron respondidas, porque el grupo no satisfizo sus necesidades o porque comenzaron a ser miembros que solo observaban las intervenciones. La quinta línea, integrada también por las miembros que se unieron directamente a Facebook, sigue una historia parecida a la tercera línea, salvo que aquí el ingreso se da directamente por esta plataforma sin conocer o haber tenido contacto con el foro.

“Ya que hubo un momento de autoconocimiento, de reflexión “okey sí puedo ser de esa manera, sí puedo entrar dentro del espectro”. Entonces yo buscaba en Internet y realmente en Internet no hay mucha información, no está plagada de información o luego la gran mayoría son foros en inglés... Entonces yo dije: si yo quiero saber respecto del tema, conocer gente al respecto porque no es algo conocido, no se te hace, como tú dices, no encuentras en algún momento unirte a un grupo así... Dije “bueno, ya tengo experiencia en grupos de Facebook, de infinidad de cuestiones más que sigo, vamos a buscar un grupo en Facebook”. Y me salió así como cuando lo tecléé había como tres grupos y vi como que era el que tenía un poco más de miembros y como que más información y decidí unirme”.

En cuanto a la sexta línea, está compuesta por las miembros que ingresaron a la comunidad desde el plano *offline*, es decir, no recurrieron a la virtualidad para buscar al grupo, sino que se acercaron directamente a las reuniones offline.

“Entonces, yo no entré como tal al grupo de Facebook sino que me presenté tal cual en persona el día de la marcha y pues ahí los conocí y ya que vi que era gente bastante parecida dije “¡bah! Ahora sí voy a meterme al grupo de Facebook”. Metí así como que la solicitud, ya conocí a [...] en persona entonces ya me aceptaron y desde entonces he estado participando más activamente”.

Significados de la experiencia de participación en la Comunidad estudiada.

Tabla. 2. Significados de la experiencia de participación en la Comunidad estudiada.

Nivel	Significado
Personal.	Aprendizaje y autoconocimiento.
Relación con otros.	Identificación, reconocimiento y aceptación.
Relación con la comunidad.	Inclusión, socialización y distensión.
Relación con la sociedad hegemónica.	Reconciliación, reaceptación y normalización.

Ser parte de la comunidad ha tenido diferentes significados para sus miembros. En las entrevistas se pudo observar que, a pesar de que el significado asociado a pertenecer al grupo es diferente para cada integrante, en todas repercutió en cuatro niveles, siendo el primero el nivel personal; donde la participación tuvo un gran impacto en su desarrollo individual, ya que al acceder a información con la que era posible responder las distintas preguntas (que tenían respecto a ellas y la forma en que entienden el mundo) y poder expresar lo que sentían les permitió identificarse con la etiqueta que no habían encontrado en el plano *offline*.

Esto generó un cambio en ellas, ya que para muchas significó dejar atrás la idea de que estaban haciendo algo mal y que, por esa razón, no encajaban en la norma. La información les permitió aceptarse y entender que su naturaleza no era como la del resto, pero que, a pesar de eso, era parte de su identidad, lo que significaba que estaba bien. La aceptación y el autoconocimiento, para muchas, fueron elementos necesarios para sanar “viejas heridas”,

aceptarse como son, generar una identidad y poder desenvolverse sin miedo en el plano *offline*.

“Es decir, a mí me dio una identidad y pude sanar viejas heridas que traía desde los veintipico o en realidad a los 14, 15 yo empecé a darme cuenta que había algo que no me cerraba y que... Todo empieza en la adolescencia. Es decir, vos estás mirando a tus compañeras y vos estás diciendo “qué está hablando” porque es como que hay un cierto código que no entendemos”.

“Yo hice un cambio impresionante del antes buscando una respuesta y el ahora que ya la encontré porque siempre estuve tambaleando en tratar de entrar dentro de una etiqueta que no era la mía y a mí me hacía mucho mal [...] No. No está en mi naturaleza, no está en mí. Entonces yo no entendía por qué me obligaban a meterme dentro de un frasco que no es el mío”

El segundo nivel tiene relación con los vínculos que formaron con otras miembros. Aquí el énfasis está en lo que ha significado poder estar en contacto con otras personas que vivieron o viven experiencias similares. Esta posibilidad de conocer y compartir con terceros, para la gran mayoría, ha sido gratificante. Concretamente, las entrevistadas han destacado que estas interacciones han generado apoyo, confort, esperanza y libertad.

“A mí me ayudó como saber el por qué de algunas cosas. [...] ya cuando decidí meterme al grupo, compartir la experiencia y ver que personas tenían situaciones similares o iguales o muy parecidas, a mí me dio un confort”.

Respecto al apoyo, en las entrevistas se destacó que conocer otras experiencias permitió a las miembros, en primer lugar, tomar consciencia de que no estaban solas y que la forma en que entienden el mundo es compartida por más personas. En segundo lugar, el contacto con otras permitió a muchas usuarias tomar consciencia de que más personas han vivido o viven experiencias similares y, por lo mismo, reflexionan en torno a temáticas parecidas. Esto ha generado que se dé un sentimiento de apoyo y seguridad entre miembros que se consideran iguales.

“Y ya que entro a este grupo para empezar me doy cuenta que hay muchos que tenían una experiencia similar, “lo que yo he tenido no es tan único”.

“Entonces, si... haber conocido a esta gente en un momento de mi vida donde recién me descubrí, que me aceptaron como soy y que puedo ser yo con ellos y actuar fue un alzar la seguridad que tenía en mí misma, la poca confianza que me tenía porque me creía yo diferente, creía que estaba rota, creí que estaba mal y saber que otra gente se identificaban como yo con lo mismo entonces te levanta un poquito la estima de que “vaya, no era yo la que estaba loca, no era yo la que estaba sola, que hay más”. Entonces te hace ser un poquito de mejor persona y te ayuda a compartir tu experiencia y apoyar a los demás que estaban en la misma situación que tú, confundidos o fuera de lugar para decirles que no están solos”.

Gracias a este apoyo y seguridad, muchos miembros sintieron que, además, la comunidad *online* se configuraba como un espacio donde era y es posible: compartir con desconocidas-conocidas que respetan sus testimonios, generar redes de apoyos y enfrentar el mundo con menos temor a ser juzgadas. Todas estas posibilidades le permitieron al grupo, y a los individuos, sentir el confort de sentirse aceptados.

“En lo personal a mí me ayudó el compartir mis vivencias, ver que finalmente no somos las únicas personas con las mismas vivencias o similares. Entonces como que es un confort el que se siente al compartir unas vivencias con personas que tienen algo en común”.

Asimismo, ser conscientes de que ser parte de un grupo y conocer vivencias de miembros más grandes o que ya se habían enfrentado a situaciones que algunas estaban viviendo, le permitió a varias integrantes tener esperanzas respecto a su futuro, debido a que, a través de los distintos relatos y guía de algunas miembros, pudieron encontrar y/o desarrollar herramientas para enfrentar la ansiedad e incertidumbre que muchas situaciones les generaban. Todo lo anterior ayudó a varias participantes a sentirse liberadas.

Mmmmm... Pues, yo creo que un tanto esperanzador, un rayo de esperanza porque, aunque yo hace mucho tiempo como que ya sabía que pues eso de la vida [...] y eso, no es algo que yo busque activamente... pero acá me doy cuenta que hay más personas así, que no es el fin del mundo, que hay otras maneras de ser feliz y que hay gente que está pasando por el mismo proceso que yo y finalmente digo “bueno, a la larga entre nosotros también nos podemos dar apoyo”.

Me sentí a gusto, hasta cierto punto liberado y supongo que es lo mismo que sienten las personas cuando les comparten la vivencia a ellos. Se abren a mostrarles un cachito de su vida. Creo que no a cualquier persona se le comparte. Finalmente, compartirlo a desconocidos para encontrar ese confort, ese apoyo, despejar esas dudas. Entonces es lo que hace muy valioso el grupo.

En el tercer nivel está la relación con la comunidad. Nivel que se diferencia del anterior porque aquí el significado de la experiencia va más allá de lo que ha sido interactuar con algunas miembros, sino que apunta más bien a cómo la participación ha repercutido en sus vidas. En primer lugar, las integrantes de mayor edad destacan la utilidad que tiene la comunidad para las más jóvenes, ya que como bien dicen algunos testimonios, si ellas hubiesen tenido contacto con el grupo antes podrían haber crecido con menos miedo y rodeadas de apoyo.

“¿Qué significa para mí? Para mí es encontrar el grupo de personas que me hubieran hecho crecer con muchos amigos, con muchos conocidos porque cuando por ejemplo tienes 13, 14 años, que tus amigas están hablando de novios, están hablando de los Backstreet Boys y de cuál es más bonito que el otro y tú te quedas con cara de “qué les ven que yo no les veo”... De haber sabido que tenía una condición y que había más personas como yo, o llegar a conocer a una persona como yo, hubiera crecido con menos miedo”.

De la misma forma, el ser parte de la comunidad, para algunas miembros que son más tímidas y que han declarado no contar con muchas habilidades sociales, ha sido un aporte en el sentido que les ha permitido socializar con otras personas tanto en el plano *online* como *offline*. Esto ha permitido a algunas de las integrantes que participaron en las reuniones presenciales (venciendo sus miedos de reunirse con desconocidas-conocidas) sentirse más confiadas a la hora de interactuar con personas fuera de la comunidad, debido a que ya cuentan con la experiencia de haber socializado con un grupo que solo habían conocido en la virtualidad y que, con el tiempo, se transformaron en su nueva red de apoyo, conformado por personas que pueden decir que son sus amigas.

“Pues, hígole esa sí está difícil... Ha sido difícil, a mí al principio me fue muy difícil por el simple hecho de no saber sociabilizar bien. Me ha sido difícil, pero al día de hoy ha sido, se ha convertido en algo muy importante porque puedes conocer gente. Lo poco o mucho que llego a comentar a veces, apoyar a la gente en alguna duda o alguna información que se le pueda dar, adelante. Entonces se ha convertido en parte importante porque a varios incluso los considero amigos. Ha sido un desarrollo importante que incluso me ha ayudado en lo personal porque fue un espacio que yo encontré a lo mejor para compartir vivencias, para... ese contacto que se ha tenido, vaya, se ha vuelto muy importante. Es como si fuera un buen amigo. Sabes que lo vas a tener a la mano y siempre vas a obtener algo bueno de él”.

“En lo personal, a mí igual me costó mucho trabajo acercarme a la reunión porque yo no soy mucho de convivir con personas. A mí me cuesta mucho incluso en la escuela y demás acercarme a un grupo nuevo de gente. Entonces, se da la reunión. Yo llegué tarde por tráfico, por trabajo, yo iba saliendo del trabajo y llegué tarde y paso por donde ellos ya estaban concentrados y dije “sí son ellos. ¿No me acerco? ¿Sí me acerco? ¿No me acerco?”. Y me costó trabajo. Ya me acerqué y lo demás ya fue relax, cervezas y demás”.

Por último, se pudo observar que el contacto con la comunidad permitió a muchas de sus miembros disfrutar de encuentros que rompen con lo informativo para dar paso a espacios de entretenimiento y distracción. Principalmente, esto ha ocurrido entre las integrantes que se

juntaron en el plano *offline* o armaron subgrupos utilizando otras plataformas como WhatsApp. Para ellas ha significado un mayor desarrollo de los lazos que forjaron en la comunidad virtual; lo que se ha traducido en encontrar pareja, establecer amistades y contar con un espacio donde pasarlo bien.

“Al principio yo pensé que iban a ser como reuniones mucho más enfocadas a este tema que no une que es pues [...] y toda su gama de colores porque hay mil variantes. Pero de repente no. Ya que uno va, son reuniones normales como si fuéramos un grupo de amigos cualquiera. De vez en cuando se hacen comentarios y eso. Digamos que la cosa fluye mucho más normal porque en otros grupos donde pues uno es como que oveja negra, de repente lanzan comentarios y eso”.

“Salieron muchos enamorados de esas reuniones y otros de plano salieron como amigos, pero esas reuniones que hacemos donde no nos enfocamos únicamente en nuestras experiencias, sino más que nada a pasarla bien y conocernos entre nosotros, fue reforzando esos pequeños lazos... Y así. Muchos se manejan ya fuera del grupo, ya se manejan por sus teléfonos personales o ya se agregaron en sus perfiles de Facebook y ya se hicieron sus amistades fuera del grupo”.

En el cuarto nivel se encuentra lo que ha significado para los individuos relacionarse con la sociedad hegemónica integrándose a la comunidad. En este nivel, a pesar de que los significados difieren, las entrevistadas concuerdan en que el grupo les ha permitido a aquellas integrantes que no se sentían parte de la sociedad hegemónica reconciliarse con ella; porque, gracias al apoyo, unión y la predisposición a la tolerancia que se ha forjado dentro del grupo, ha sido posible ayudar a sanar el rencor que muchas miembros tenían con sus grupos más cercanos (externos a la comunidad).

“Es lo que se trata de hacer en las comunidades: brindar apoyo, que no haya ofensas, entender que el otro puede variar, que estamos hablando de diversidad. Es decir, vos estás pidiendo ser parte de la diversidad y no entendés que dentro de la comunidad puede haber diversidad. Un poco de empatía, es decir, ser más empáticos con el otro. Yo creo que lo que estamos buscando es eso: unirnos y ser familia porque hay

muchos... Los más chicos llegan solos a veces porque mi amigo no me entiende, porque esto... Entonces, bueno, entregar apoyo, ver que también pueda sanar ese rencor que tienen muchos para la sociedad. “La sociedad me hizo esto, la sociedad me hizo el otro, la sociedad no me entiende”.

Las dinámicas de respeto han permitido a los miembros del grupo entender y aceptar que la sociedad cuenta con una estructura de la normalidad difícil de romper debido a que existe una construcción cultural compleja. Esto, junto a las dinámicas de tolerancia, y el hecho de que la comunidad está compuesta por un grupo diverso de personas, le ha permitido a sus miembros tomar conciencia de que no existe un “nosotras” y un “ellas”, sino más bien, al igual que el grupo, la sociedad es un espacio diverso donde se puede interactuar mientras exista respeto.

“Yo te diría que es un grupo diverso, muy diverso. En general bastante tolerante, respetuoso y que... Es un grupo que se forma basados en una diferencia, algo que nos hace diferente del resto. Pero ya una vez que estás dentro es cuando resalta más la normalidad. Te da cuenta que somos más normales de lo que creemos”.

Concretamente, lo anterior ha significado que los miembros puedan aceptar que son diferentes e incorporen la idea de que no se encuentran tan fuera de la norma como piensan, ya que, son más normales de lo que piensan; sufren por el tráfico, con los jefes, se divierten, salen con sus amigos y parejas, etc.

“...Me doy cuenta que en este grupo pasa lo mismo que pasa en cualquier grupo. Hay desacuerdos, hay discusiones, a todos nos gusta la fiesta, hay gente que tiene más problemas en su vida como del trabajo, de la pareja porque muchos tienen pareja, que son cosas que son comunes a toda la sociedad, no nada más a nosotros. Entonces, a eso me refiero que resalta esto de que “sí esto por lo que llegamos aquí es una pequeña parte de lo que comprende la vida humana”. Entonces igual nos gusta echar relajo, nos gusta divertirnos, nos estresan las mismas cosas. Todos sufrimos con el tráfico, con los jefes, con la falta de dinero. A todos nos gusta salir a tomar, a veces de más.

Otros hallazgos.

Tabla 3. Tipos de situaciones.

Tipo de situación	Forma de intervención
Compleja – Riesgosa.	Buscar apoyo en comunidades externas.
Menos compleja.	Permitir que se exprese, compartir vivencias, buscar apoyo psicológico y realizar terapia comunitaria (intuitiva).

Como se puede ver en el diagrama, la comunidad atiende, a nivel macro, tres necesidades, adicionales a las ya mencionadas. La primera tiene que ver con la búsqueda de información para responder las preguntas que han surgido a lo largo de sus vidas. La segunda necesidad está relacionada con la búsqueda de contacto, es decir, encontrar a otras personas que compartan vivencias o puntos de vista en común. Y la tercera tiene relación con solicitar ayuda; en este punto, a diferencia del primero, la necesidad de compartir experiencias y pedir apoyo responde a que se encuentran en un contexto donde su salud física y/o psicológica se encuentra comprometida de forma severa.

Estos miembros, o simpatizantes de la comunidad, por lo general, tienen grandes posibilidades de encontrarse en situaciones que pueden ser catalogadas como riesgosas. Por esto, en la mayoría de los casos, son las administradoras quienes lidian con estas situaciones que pueden ir desde violencia intrafamiliar, violaciones a femicidios.

“A mí en lo personal me impactó mucho cuando llegan mujeres de 40 años, 50 que dicen que aman a sus hijos, pero que ellas no querían tener a sus hijos, que básicamente fueron obligadas a tener hijos contra su voluntad. Entonces, cuando ves que llegan personas diciendo eso te das cuenta que son, en pocas palabras, víctimas de violación”.

Cuando es en el caso de una mujer, brindo toda la información que yo pueda y les comento: si crees que tu integridad física o la de tus hijos está en riesgo, tienes que recurrir a una dependencia y a la policía, o irte de tu casa o refugiarte porque eso en cualquier momento se puede volver ya pues, en el peor de los casos, a posiblemente en un femicidio o violencia que traiga malas consecuencias.

La comunidad, junto con sus subgrupos, ha declarado que no cuenta con protocolos para abordar estas situaciones, por lo que, por el momento, lo que suelen hacer es escuchar el caso y derivarlo a la administradora que cuente con más experiencia en el área del problema, luego ella se hace cargo y busca cómo ayudar a quien solicitó ayuda (siempre y cuando esto se encuentre dentro de sus posibilidades). Lo más común es que se busquen redes de apoyo y/o ONGs que puedan apoyar en la situación de forma más profesional. También se suele aconsejar, a partir de las experiencias personales y el sentido común de quien se hace cargo de estas denuncias.

“Y cuando en la página de Facebook, que no es la página del grupo, nos llegan al inbox comentarios de estos, yo en lo personal, que es cuando tratan temas personales de pareja... Casi siempre me hablan a mí porque yo también tuve mis problemas de pareja... Llego y lo primero que me dicen “es que me mira feo, se ve como que me va a golpear o algo así”, entonces a mí me asusta la seguridad de la persona que me está brindando su confianza, su comentario y lo primero que hago es buscar instituciones para apoyar a la mujeres porque dicen “es que yo no conozco a ninguno aquí en mi zona o no tengo acceso a una computadora” ... Entonces yo me pongo a investigar todo lo que puedo de la ciudad de donde me está contactando y le paso teléfonos, le paso páginas, le paso direcciones y pues, agradecen mucho porque ya no se sienten solas”

Cuando se comparte lo que está sucediendo con otros grupos más capacitados para brindar apoyo, la comunidad siempre tiene mucho cuidado de proteger la identidad de sus miembros, para que éstas no se vean expuestas a más situaciones de violencia. Para ello, eliminan nombre y fotos y, en caso de ser necesario, bajan los contenidos para que no puedan ser rastreadas.

“Igual nosotros si es... A veces por compartirlo en algún otro grupo la situación, tomamos una captura de pantalla pero eliminamos nombres, eliminamos ciudades o teléfonos para no afectar a la persona pero nos quedamos con la experiencia porque eso sí puede servir, no sólo para nosotros sino que para mismos profesionales u otras personas que lo lean y digan “no, vaya pues este conozco a alguien que está pasando por esa situación”.

Además, buscando que estos grupos externos puedan ser un mayor apoyo, varios subgrupos han comenzado a socializar los conocimientos que tiene la comunidad con estas ONGs, para que al momento de enfrentar alguna de estas complejas situaciones sepan cómo lidiar correctamente con ellas. Pero más allá de esto, la comunidad ha declarado que no sabe si lo que están haciendo es el tipo de apoyo que estas personas necesitan.

“Por ejemplo, yo conversé una vez con el grupo de, cómo se llama, el centro este que trabaja en terapia reparativa acá en [...], que ese donde yo vivo. Terapia reparativa para sobrevivientes de violaciones sexuales o de abuso sexual. Hablé con ellos como para que supieran qué es la [...] y por si acaso alguien les llegaba para poder decir en el grupo que ese centro en específico conoce acerca de [...], que pueden acceder a ese centro específico [...] si tienen algún problema, si necesitan acceder a ese servicio. Pero, más allá de eso no sé si como comunidad estemos realmente ofreciendo el apoyo que esas personas puedan necesitar”.

A pesar de lo anterior, por ahora, las medidas que se han tomado para enfrentar estas situaciones más complejas han resultado positivas, ya que los miembros que han acudido por ayuda y han ido con los profesionales recomendados han podido comenzar distintas terapias o procesos legales para protegerse, lo que, en muchos casos, ha significado un cambio positivo en sus vidas.

“Y al final del día a veces te comentan “no, pues ya fui a la institución que me compartiste, me hicieron sentir bien, me apoyaron. Ya estoy recibiendo apoyo o terapia psicológica en todo caso”. Y se siente muy bonito que tú del otro lado del mapa ayudaste a alguien desde acá y le cambiaste la vida. A veces ya entran al grupo, animándose a entrar al grupo y empiezan a platicar que gracias a este grupo pude encontrar la ayuda que me hacía falta, me siento feliz y pues que digan que se sienten feliz porque tú los ayudaste pues también te hace sentir feliz”.

En cuanto a las situaciones que son menos complejas, lo normal es que la comunidad permita que los miembros que lo necesiten se expresen y cuenten sus experiencias a modo de

catarsis. También permite el intercambio de vivencias lo que ayuda a que todas las participantes puedan sentirse de alguna forma acompañadas y, por último, en algunos subgrupos se ha comenzado a buscar ayuda con psicólogos para los casos que lo requieren.

Esta búsqueda, por ahora, ha sido por medio del sistema “bola de nieve”, es decir, se ha recurrido al conocido del conocido del conocido, que maneje un poco el tema porque, actualmente, existen muy pocos psicólogos especializados en él; por lo mismo, los profesionales con que se cuenta son pocos y suelen ser miembros de la comunidad, así en caso de necesitarlos solo se les etiqueta en el comentario de quien solicita este tipo de ayuda.

“Sí. Ahí mismo en el grupo. Pero si, por ejemplo, alguien dice “algún psicólogo aquí que me pueda recomendar terapia de pareja o algo así”, si nosotros ya ubicamos quien es la persona profesional la mencionamos en el comentario y puede tardar a lo mejor un día, peor llega y empieza a decirle que lo puede contactar con inbox si quiere privacidad o por aquí, a tus órdenes. Y ya se empieza a hacer, digamos... empezamos a tener respaldo por el área profesional”

Al igual que para apoyar casos más complejos se ha buscado apoyo externo, han hecho lo mismo para usuarias que no son oficialmente miembros de la comunidad *online* en Facebook. El fin de esto es poder apoyar a aquellas personas que lo necesitan con una lista de profesionales que conocen la temática de la comunidad, reduciendo las probabilidades de que estos individuos sean aún más estigmatizados por profesionales o sus círculos cercanos.

“Como el primer intento fue esa conversación que tuve con ese centro con la gente del centro y en la lista con sicólogos que es como si alguien pide información sobre sicólogos. Que me ha pasado que dentro de los mensajes de la fanpage una vez o varias veces me ha llegado gente que me dice “mi familia insiste en que tengo que ver una sicóloga para que me diga si mi [...] es una enfermedad”. Entonces le puedo dar esa lista de personas que saben qué es la [...] al menos.”

“Y también de vez en cuando discutimos la relación entre la sicología más clínica y [...]. En los prejuicios que hay entre sicólogos, experiencias personales de personas [...] con sicólogos, tanto positivas como negativas. Incluso hace poco creamos una

lista, que tiene muy pocos nombres, de gente, de sicólogos clínicos que al menos tengan una idea acerca de la [...], una lista de cómo se llaman o dónde encontrarlos o en qué ciudad están, por último.”

En cuanto a la terapia comunitaria, en el último tiempo, la comunidad ha tomado conciencia de que las dinámicas que se dan dentro del grupo pueden ser entendidas como apoyo psicológico, ya que la expresión y el compartir experiencias, en muchos casos, ha brindado el apoyo y confianza que sus miembros necesitan para seguir adelante con sus vidas.

“Me parece que sí, en especial cuando se discute a raíz de problemas personales. Por ejemplo, gente que tiene pareja y no saben cómo contarles que son [...] o que no sabe cómo tratar el tema. O cuando consultan acerca de otras personas que tengan experiencias similares ese vínculo se me hace parecido a una forma de terapia comunitaria. Y también mucha gente que dice que ya el hecho de que exista el grupo, aún si no participan en el grupo, si no comentan, si no hacen nada, el solo hecho de que exista y que puedan ser parte de él ya les genera esa sensación de que no están solos, que esto es una experiencia común y cosas así.”

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presenta la discusión de los resultados la cual se hará en relación a los objetivos propuestos analizando éstos en función del marco teórico.

Objetivo 1: Indagar en el proceso de conformación y desarrollo, así como la organización de las relaciones al interior de la Comunidad Virtual que se estudiará.

Para poder indagar en el primer objetivo, antes que nada, es necesario analizar la estructura grupal de la comunidad con la que se trabajó, la cual tiene relación con la coordinación y distribución de los elementos que componen al grupo, los cuales según Roda (1999) y Valdivieso (2010) son los roles, estatus, posición y normas.

En primer lugar, los roles surgen por la necesidad de ordenar y hacer funcionar correctamente al grupo. Buscando no repetir la experiencia del foro y adaptándose a la interfaz de la plataforma Facebook, la comunidad partió teniendo administradoras, quienes eran las encargadas de velar porque el grupo funcionara, luego, a medida que el grupo iba creciendo fue necesario especializar las tareas y, con esto, los roles dentro de la comunidad.

El flujo de nuevas miembros también provocó que los roles se adaptaran a las características propias del grupo y se pudieran observar roles asociados directamente a las tareas realizadas, a la constitución y mantenimiento del grupo y, por último, a la satisfacción de necesidades personales. Bajo el análisis de Benne y Sheats (1948) esto sería de la siguiente forma:

Tabla 4. Análisis de la comunidad en función de la propuesta de Benne y Sheats (1948)

Rol	Función
<i>Roles de tarea</i>	
Iniciador/contribuidor	Administradoras y en algunos casos las moderadoras.
Buscador de información	Administradoras, moderadoras y miembros.
Buscador de opiniones	Administradoras.
Dador de información	Administradores y moderadoras.
Dador de opinión	Toda la comunidad, excluyendo a los stokers.
Elaborador	Administradoras y miembros voluntarias.
Coordinador	Administradoras y en algunos casos las moderadoras.
Orientador	Administradores y moderadoras.
Evaluador/crítico	Administradoras.
Estimulador	Moderadores.
Técnico de procedimientos	Administradoras.
Registrador	La interfaz de la plataforma.
<i>Roles socioemocionales</i>	
Animador	Miembros online, miembros voluntarias y moderadoras.
Armonizador	Moderadoras y administradoras.

Compromisario	Moderadoras y administradores, en algunos casos miembros muy activas.
Facilitador	Administradoras.
Colocador de estándares	Administradoras.
Observador del grupo/ comentador	Administradoras.
<i>Roles individuales</i>	
Agresor	Personas que se oponen al grupo y que están en contra de la temática.
Bloqueador	Las miembros del foro que limitan e imponen su visión valórica al resto de las miembros del grupo.
Dominador	Ciertas administradoras a lo largo de la historia del grupo.
Evasor y autoconfesor	Las miembros que trolean al grupo con spam personal.
Buscador de ayuda	Todas las miembros.
Buscador de reconocimiento	Personas que utilizan la condición del grupo para hacerse más conocidas en redes sociales.
Invocador de interés especial	Miembros voluntarias.

Fuente: elaboración propia a partir de la propuesta de Sánchez (2002).

Como se puede ver en la tabla, los roles que en un principio se articulaban bajo la dimensión personal, con el tiempo y el ingreso de más integrantes, comenzaron a ser situacionales, es decir se volvieron independientes de la persona que desempeña el rol (Páez et.al., 1999, p. 162). En cuanto a si los roles son esperados, percibidos o ejercidos, gracias a las entrevistas, fue posible ver cómo ciertas dinámicas del grupo se han vuelto instituciones tanto para las miembros actuales como para las nuevas miembros.

Actualmente, en el grupo existen grandes expectativas frente a cómo actuará cada rol. Las administradoras esperan el apoyo de las moderadoras, las moderadoras esperan contar con las miembros que son voluntarias y que el comportamiento de las miembros que participan en el plano online y offline sea el adecuado. Por su parte, las nuevas miembros esperan que las administradoras y moderadoras cumplan con su función para que el ambiente sea seguro.

De la misma forma, cada quien asume su rol y lo lleva a cabo de la forma en que lo entiende. Por ejemplo, si bien todas las administradoras entienden que deben hacer las tres preguntas y ver quien es apto para ingresar, la forma en que entienden que debe realizarse esta función cambia en la ejecución de la tarea, ya que hay administradoras que revisan exhaustivamente cada perfil, otras permiten el ingreso de quien quiera ser parte de la comunidad, todo esto bajo la idea de lo que ellas consideran que es llevar a cabo su rol como administradoras.

La especialización de los roles hizo que estos se diferenciaron y adquirieron estatus, dependiendo de las responsabilidades que se le asignaba a cada papel. A partir de las entrevistas fue posible ver que en un principio el estatus comenzó siendo adquirido, ya que quienes podían acceder a los cargos con más responsabilidades eran los miembros más activos en el grupo, traduciendo material informativo, contestando preguntas y contando sus experiencias a nuevos miembros. Pero luego, con el tiempo, el estatus pasó a ser adscrito, es decir asociado a las características intrínsecas de la posición (Valdivieso, 2010).

Fueron estas características intrínsecas de los roles, las que, junto con el estatus, hicieron que los cargos se reordenaran en relación a la importancia de los diferentes miembros. En este punto, es necesario aclarar que todos los miembros son fundamentales para el desarrollo del grupo, pero los diferentes grados de participación hicieron que se generara una jerarquía propia de la comunidad, donde ciertos miembros cuentan con mayor valoración y reconocimiento en relación al aporte que realizan.

Por último, las normas dentro del grupo fueron, y han sido, muy importantes para su funcionamiento, ya que regulan las conductas que se pueden tener o no dentro del grupo (como por ejemplo, el tipo de contenido que puede publicarse, la forma en la que se debe interactuar o como se espera que los miembros respondan a otras). Estos marcos de referencia le han permitido a las integrantes del grupo saber cómo actuar correctamente (Sherif, 1936) y desempeñar de la mejor manera los roles que tienen dentro de la comunidad.

Por lo que se pudo observar en las entrevistas, las normas del grupo se elaboraron buscando restringir aspectos que eran importantes para la comunidad, como la seguridad y la convivencia. Asimismo, a diferencia de otras comunidades, las reglas se aplican por igual a todas las miembros, independiente del rol o el estatus que tengan, lo que hace posible que regulen la existencia del grupo, la coordinación de actividades y ayuden a las miembros a conseguir las metas que el grupo se ha propuesto (haciendo posible que se mantenga la identidad grupal y reduzca el conflicto).

Respecto al proceso de desarrollo que vivió la comunidad, a partir de los resultados, se puede decir que es muy complejo que un proceso social se dé de forma lineal y ordenada, es por ello que la conformación y desarrollo de la comunidad estudiada estuvieron compuestos por una serie de fases y procesos que se dieron de forma paralela. Como ya se mencionó en los resultados, fue posible identificar, por una parte, el desarrollo del foro. Por otra parte, está el desarrollo de la comunidad de Facebook que comienza a gestarse a partir de los problemas que se estaban dando en el foro. Y, por último, están los nuevos miembros que ingresan al grupo de Facebook sin haber conocido el foro o habiéndose acercado a la comunidad desde el plano offline.

Todas estas formas de ingreso, a pesar de ser distintas, llevaron a que la comunidad se desarrollara como tal, y a través de fases similares a las propuestas por Moreland y Levine (1982), ya que cuando la comunidad comenzó a tener un número considerable de participantes las necesidades de las usuarias y de la comunidad no solo se diversificaron e incorporaron nuevas visiones, sino que se provocó una pugna dentro del grupo que produjo un quiebre dentro de la comunidad cuando ésta se encontraba en la fase de mantenimiento. La falta de negociación, junto a problemas de liderazgo, no lograron generar el equilibrio entre las necesidades del grupo y las de los individuos, lo que provocó que algunas miembros del foro prefirieran marginarse de esta plataforma y buscar un nuevo espacio de encuentro.

Y es entre la cuarta y la quinta fase propuesta por Moreland y Levine (1982), es decir, entre la resocialización y la fase del recuerdo, donde surge el grupo de Facebook. Las miembros que no se encontraban a gusto en el foro migran a la plataforma que estaba siendo más utilizada en ese momento (Facebook) y deciden comenzar una nueva comunidad. Para

lograr esto, los miembros que se fueron del foro crearon grupos cerrados, debido a que su configuración les brindaba mayor seguridad a las usuarias para participar (porque no muestra lo que se habla internamente) y continuaron recolectando y produciendo información, pero en esta oportunidad, en español.

Las acciones descritas permitieron el desarrollo de la fase de investigación en la comunidad de Facebook, la cual es superada cuando comienzan a ingresar nuevos miembros (quienes se involucran activamente en el grupo). Lo que hace posible que la comunidad pase a la segunda fase, donde el grupo intenta cambiar al individuo para que contribuya a las metas colectivas, mientras que el individuo busca satisfacer sus necesidades.

Cuando el grupo logra el equilibrio, que no se logró en el foro, se producen una serie de cambios en los roles existentes al interior de la comunidad. Esta fase se puede observar concretamente una vez que el grupo comienza a distribuirse tareas y reclutar nuevas administradoras. Ya no son unas pocas las que traducen y crean contenido, ahora hay más personas involucradas en el desarrollo de la comunidad.

De la misma forma que buscan más apoyo, las administradoras antiguas comienzan a depositar su confianza en otras delegando tareas, como vigilar al grupo y velar que éste sea seguro³⁴. Gracias a esto, y a las reglas implementadas, fue posible desarrollar un ambiente propicio para que la comunidad se desarrollara y diera paso a la tercera fase, conocida como mantenimiento; donde se puede observar que los roles se diversifican aún más y los miembros comprenden que existen metas más grandes que sus propósitos individuales.

En esta fase empezaron a ingresar regularmente nuevos miembros, quienes no tuvieron ninguna relación con el foro, lo que hizo que se comenzara a vivir un nuevo proceso de resocialización en el grupo, producto del recambio generacional³⁵. Esto provocó que la comunidad comenzara a tener nuevas necesidades, como encontrarse en el plano *offline*³⁶.

³⁴ En este punto es necesario aclarar que no todos los subgrupos han pasado a la segunda fase, sólo algunos han logrado ser más que un espacio informativo y esto se debe, principalmente, a que han ingresado nuevos miembros y se han establecido normas de convivencia que han permitido que el espacio se transforme en un lugar más seguro y cómodo.

³⁵ En este punto, se pudo observar la presencia simultánea de la fase tres y la fase uno, lo que hizo que ambas fases se desarrollaran con más fuerza.

³⁶ Según lo descrito en las entrevistas, los grupos que lograron reunirse en el plano *offline*, desarrollaron una relación más íntima, ya que estas actividades hicieron posible que los miembros se interesaran por conocer más

Cuando lograron concretarse reuniones que rompieron con la virtualidad, se observó una nueva fase en el desarrollo de este tipo de comunidad, que ocurre cuando los miembros son capaces de socializar y aproximarse a sus “amigas de comunidad” sin tener que recurrir solo a una determinada plataforma (que en este caso sería Facebook). En otras palabras, esta fase ocurre cuando se rompe con las barreras de la virtualidad y se logra que las relaciones trasciendan al plano físico.

El desarrollo previamente descrito muestra cómo las participantes de este grupo han conquistado un nuevo territorio que no solo rompe con las barreras del tiempo y el espacio, sino que también cuenta con una serie de características y dinámicas que están presentes en las comunidades *offline* como, por ejemplo, el que el colectivo se reconozca como tal. (BarTal, 1996). En la comunidad estudiada esto se observó antes de ser parte de los grupos *online*, cuando se descubren o aceptan como son, comienzan a ser parte del grupo.

Debido a que no se puede mencionar al grupo por la cláusula de privacidad, se explicará esto con un ejemplo similar. Una persona que toma conciencia de que es mujer, y se reconoce como tal, pasará a ser parte de la comunidad de mujeres si es que comparte las creencias que el grupo profesa. Para eso, no necesariamente necesita ser miembro de alguna comunidad virtual u *offline* en particular.

Una vez que esto sucede, para que la comunidad se articule como tal, se vuelve necesario que sus miembros adopten las creencias comunes que tiene el grupo. En el caso estudiado esto comienza a ocurrir cuando al interior del foro las participantes se dividen entre las que apoyan y las que se oponen a la idea de que la temática debe definirse a través de temas valóricos. Luego, se puede observar que se adoptan nuevas creencias comunes cuando se reconoce como “diferente al foro” (como un grupo más tolerante y respetuoso) y empieza a establecer reglas de convivencia (como respetar los puntos de vista que se dan, no atacar o prejuzgar a quien se expresa)

de los otros y descubrieron que tenían más cosas en común que la historia de vida. El reunirse en el plano *offline* no fue un proceso fácil. La desconfianza y otras limitaciones (como ser introvertido, amenazas o la situación del país) han provocado que pocos miembros asistan a estas juntas. Pero cuando suceden han logrado repercutir de forma positiva en el grupo y en los individuos.

Asimismo, los miembros comparten la creencia de que el grupo es una minoría de la minoría, que ha sido prejuzgado por otras personas fuera de la comunidad y por otros grupos que a su vez también se han visto discriminados. De la misma forma, la idea de mantener seguro al grupo para que éste sea un espacio de encuentro, información y respeto se ha vuelto una de las creencias más importantes para las administradoras y muchos de sus participantes.

Por último, se pudo observar que ha surgido una nueva creencia común, que a pesar de no estar institucionalizada es compartida por todos sus miembros. Esta idea, que se sustenta en el pasado común de sus integrantes, tiene como eje la premisa de que “son un grupo de personas peculiares pero normales”, ya que, a pesar de entender ciertas dinámicas de otra forma, su cotidianidad es parecida a la que se da en la sociedad hegemónica.

En cuanto a algún grado de actividad coordinada, la comunidad ha logrado reunirse en el plano *offline*, lo que ha significado que sus miembros, gracias a un esfuerzo y trabajo común, logren romper con la barrera de la virtualidad. De la misma forma, en el plano *online*, las dinámicas de presentación (con el tiempo) se han transformado en una institución que cuenta con las características de este tipo de actividad, ya que los miembros establecen la rutina de presentarse, agradecer ser aceptados y pedir consejos, los que son entregados por la administradora o algún miembro y esto supone un grado de coordinación.

Pero estas características, por sí solas, no definen a una comunidad en lo virtual, pues hay espacios que cuentan con estas tres características y no conforman un grupo. Un ejemplo serían algunas páginas de Facebook, como “Lo Escuche en ...”. Se trata de páginas, donde se suben fragmentos de conversaciones de alumnos de ciertas universidades, cuentan con las tres características y no conforman una comunidad como tal, sino que albergan muchos grupos autónomos.

En primer lugar, las personas que acceden a la página se reconocen como un colectivo que le gusta el sitio. En segundo lugar, existen creencias comunes como, por ejemplo, consideran válido burlarse de ciertas carreras o de los estereotipos que hay en algunos grupos. Y, por último, hay actividades coordinadas; un día en particular los administradores suben nuevas conversaciones que son comentadas por los seguidores. Hasta este punto esta página es una comunidad, pero la clave (para diferenciarla de la comunidad estudiada) está en que

entre los miles de seguidores no hay muchas instancias de interacción. Si bien hay comentarios donde los usuarios le muestran a sus conocidos ciertos contenidos, entre las personas (que le pusieron “Me gusta” a la página) las interacciones son casi inexistentes³⁷.

La diferencia que hay entre la comunidad estudiada y las páginas como Lo Escuche en... es que, a pesar de que a ambos espacios los usuarios llegan buscando algo (en el primero información, sentido de pertenencia o conocer a otras personas que tengan experiencias similares, y en el segundo caso puede ser entretención o un tema en común con algún otro grupo que le guste la página), en el grupo de Facebook estudiado una vez que ingresan las nuevas miembros, estas interactúan entre sí y comienzan a crear vínculos, en cambio, en las páginas señaladas (Lo Escuche en...) esto no sucede.

En las páginas de Facebook, al igual que en otras plataformas, pese a que están presentes los elementos propuestos por Bar-Tal (1990-1996), los usuarios no comparten un vínculo que produzca que los miembros del grupo se sientan comprometidos con la comunidad. Y esto sucede, en primer lugar, porque Internet permite a sus usuarios estar en muchas partes al mismo tiempo, por lo que se puede estar leyendo un comentario y comentándolo, al mismo tiempo que se tiene una video llamada con otro grupo conformado por personas de diferentes países.

En segundo lugar, en muchos casos las plataformas que tienen la potencialidad de ser espacios de encuentro, son utilizados como canales de comunicación que conectan a los grupos *online*, pero no generan nuevos vínculos. Por ejemplo, un grupo de *CrossFit* que entrena junto, decide hacer una página o un grupo en Facebook para subir información. En este caso están ocupando la plataforma como canal, ya que el grupo, en una primera instancia, se conoció en el plano *offline* y, a partir de ahí, utilizó la virtualidad para no perder el contacto.

Diferente es si a ese grupo después ingresan miembros que, sin conocer a sus integrantes en lo *offline* se unen buscando conocer nuevas personas y ser parte de la experiencia que supone sumarse a un grupo que se reconoce a sí mismo. Ahí el espacio pasa de un canal a un espacio de encuentro. Pero ¿cómo sucede esto? ¿por qué en una página como lo Escuché en la ... no sucede esto? Las respuestas a estas preguntas son respondidas con la

³⁷ La página es un espacio más similar a un medio de comunicación que a un espacio de encuentro.

propuesta teórica de McMillan y Chavis (1986) quienes estipulan que para que una comunidad como tal exista, además de que sus miembros se sientan parte del grupo y se reconozcan como parte, debe existir un sentimiento de pertenencia donde los miembros sienten que son importantes para el grupo y el grupo es importante para ellos³⁸.

Para McMillan y Chavis (1986) quienes crearon el Índice de Sentido de Comunidad (ISC) compuesto por membresía, influencia, integración y realización de necesidad y conexión emocional, una comunidad requiere de estos elementos para articularse como tal. Pero este índice, como fue pensando hace 32 años para una comunidad física, sin tener en cuenta el desarrollo de la web 2.0 y las nuevas plataformas de comunicación virtual, no consideró una serie de factores que sí son tomados en cuenta por Méndez y Kasparane (2011), quienes tomaron como referencia a Blanchard (2007), autor que modificó el índice para que se adaptara a la web 1.0.

Teniendo en cuenta las propuestas de estos autores y, en especial, la de McMillan y Chavis (1986) y Méndez y Kasparane (2011) en la comunidad virtual estudiada, se pudo observar que las miembros para integrarse al grupo “invirtieron” parte de sí mismas. Concretamente, esto se observa en el esfuerzo que hay detrás de contestar las tres preguntas para ser parte del grupo. Asimismo, la existencia de estas preguntas se instala como la barrera de entrada que establece los límites que permiten a las administradoras excluir de la afiliación a potenciales miembros que podrían ser un peligro para la comunidad.

Esta posibilidad de excluir miembros a través de las preguntas y de la investigación previa que permite, junto con las reglas de convivencia, permiten que dentro del grupo exista seguridad emocional, lo que hace posible que se desarrolle intimidad y pueda ser posible a sus miembros exponer sus sentimientos sin el temor de que esto los perjudique de alguna manera.

Otro elemento descrito por McMillan y Chavis (1986) que está presente en esta comunidad, es la existencia de una historia e identidad social común marcada, en primer

³⁸ En páginas de Facebook como Lo Escuche en ... sus miembros no cuentan con este sentimiento, ya que a pesar de que la siguen, le ponen *Me gusta* o comentan en algunos casos, si la página dejara de existir esto no supondría una gran pérdida para sus miembros ya que buscarían otras fuentes de entretención u otro tema con el que poder interactuar con sus amigos y conocidos.

lugar, por ser una minoría de la minoría. En segundo lugar, por las experiencias relatadas en las entrevistas, las miembros suelen crecer sin sentirse parte de las dinámicas que la sociedad considera normal. Es por esto que para ellas es tan importante compartir con personas que han vivido experiencias similares; lo que genera identidad social.

Esta identidad social, a su vez, se ve reforzada por el sentimiento que surge cuando las miembros de la comunidad comienzan a interactuar más y empiezan a sentir que son más que individuos buscando información. En adición a esto, las barreras de entrada, los vetos de las administradoras, las advertencias, junto con el ambiente de respeto y tolerancia, que se da en este espacio, hacen posible que las miembros que entran internalicen la idea de que son parte de algo más grande y, por lo mismo, deben esforzarse para ser parte.

Concretamente, esto se observa cuando las tareas comienzan a diversificarse y la responsabilidad ya no recae solo en manos de las administradoras. Por ejemplo, cuando son las mismas miembros quienes, ante un comentario inapropiado, defienden a la parte afectada o piden la expulsión de quien está causando daño al grupo. Otras situaciones donde se puede ver esto es cuando las reuniones son organizadas por miembros que no administran la comunidad o cuando son las miembros quienes le dan la bienvenida o responden las preguntas de aquellas personas que están ingresando.

En cuanto a la inversión personal, el participar de las discusiones, contestar las preguntas de otros, buscar nueva información, traducir contenido, coordinar encuentros, ir a esas reuniones, buscar ayuda en caso de que otra miembro lo necesite, son algunas de las actividades que han ayudado al grupo a desarrollar una conexión emocional que va más allá de entretenerse o buscar respuestas a las preguntas que se tienen. Las miembros que se comprometen con la comunidad no solo sienten afecto por ella, sino que la ven como una familia, que las apoya y comparte la forma en que entienden el mundo.

Esta conexión emocional y sentido de pertenencia ha sido posible gracias a la existencia de símbolos comunes, como el lenguaje, que han permitido que las integrantes de esta comunidad puedan comunicarse entre sí. Al ser la comunidad un grupo que se articula en la virtualidad, la forma de comunicarse es variada y está sujeta a interpretación, ya que se da, principalmente, de forma escrita. Esto produce que quienes interactúan de esta forma

tengan que enfrentarse a expectativas de la comunicación que, muchas veces, pueden causar distorsiones de interpretación o pequeños disputas.

Otra cosa que permite que la comunidad se desarrolle como tal, es el hecho que sus miembros compartan el mismo idioma. Esto facilita la comunicación al contar con códigos comunes, transformándose en un elemento fundamental para esta comunidad. Sin un idioma en común, la realidad del grupo habría sido otra, posiblemente similar a la que experimentaron algunas miembros que se unieron a la comunidad anglosajona, pero no duraron mucho tiempo en ella porque no entendían lo que se estaba conversando.

Otros símbolos utilizados por la comunidad, tanto en el plano *online* como *offline*, son colores, bandera, anillos y cartas. Todos estos elementos, que tienen diferentes orígenes y usos, han permitido a la comunidad visibilizarse hacia el exterior y, dependiendo del grupo etario, darse a conocer entre sus conocidos. Estos símbolos han sido relevantes para la comunidad debido a que, gracias a ellos, el grupo ha podido mostrarse al mundo y cambiar la forma como es percibido.

La influencia, entendida como creencia de que a través de la participación se puede influir de forma directa o indirecta en la comunidad (McMillan y Chavis, 1986), en el grupo se puede observar cuando las miembros vetan ciertas conductas que no les parece, como, por ejemplo, cuando una miembro propuso solo acceder a bienes y servicios realizados por alguna miembro de la comunidad; esta idea fue rechazada por el resto de las miembros. O cuando alguna integrante propone un tema que no tiene que ver con información relacionada con la temática del grupo y la comunidad decide ignorarla. También se puede observar cuando sugieren lugares para juntarse o sus consejos son escuchados por otras miembros.

En cuanto a la integración y satisfacción de necesidades, el grupo comienza articulándose porque sus miembros necesitaban, en primer lugar, encontrar respuestas a muchas preguntas que no podían contestar solas.

En segundo lugar, la necesidad de encontrar compañeras que compartieran la forma de ver y entender el mundo se volvió una de las principales razones para ingresar a la comunidad.

Pero fue la búsqueda de conocimiento, en el propio idioma, la necesidad que fundó los grupos en Facebook de esta comunidad. Esta situación hizo posible que más personas se motivaran a participar en el grupo, buscando que la interacción les brindara apoyo, cariño y felicidad al no sentirse solas en el mundo. Asimismo, la seguridad, respeto y tolerancia que se da dentro de la comunidad, hace que participar sea atractivo porque disminuye la posibilidad de sentirse juzgadas.

En comunidades virtuales el apoyo emocional ocurre, generalmente, cuando las partes que interactúan de manera altruista comparten información. Según Méndez y Galvanvskis (2011) para las comunidades *online* “dar y recibir información de calidad es muy importante porque se valora la información compartida y las relaciones que se articulan alrededor de ésta” (p. 15). En la comunidad virtual estudiada este aspecto ha sido fundamental para su desarrollo, no sólo porque es uno de los motivos por los que surgió, sino porque es, a través de la información y la necesidad de ésta, que las miembros comienzan a interactuar y desarrollar lazos más profundos que las llevan a establecer una conexión emocional.

Según McMillan y Chavis (1986), cuando existe conexión emocional, los miembros comparten una historia a través del contacto, interacciones de calidad, eventos simbólicos, inversión en membresía y recompensas/castigos. Todo esto permite generar un vínculo espiritual que hace que el grupo se mantenga unido. Pero en la virtualidad, esto no ocurre de la misma manera, ya que la aproximación física no existe. Si bien es posible ver que la comunidad estudiada sí cuenta con una historia común que comparte, las otras características propuestas no están presentes de la misma forma.

En la comunidad estudiada existe una historia de vida común: todas las miembros en algún punto de su vida experimentaron situaciones similares, cosa que les permite, de alguna forma y no en sentido literal, empatizar con sus compañeras. De la misma forma, la comunidad cuenta con su historia, que comienza cuando el grupo migra del foro a Facebook, producto de los desencuentros internos que ocurrieron. Estos dos tipos de historia común, han hecho posible que la comunidad cuente con las bases para desarrollar una conexión emocional entre sus integrantes.

Sin embargo, considerando que la propuesta de McMillan y Chavis (1986) fue pensada para comunidades donde sus integrantes estuviesen frente a frente y convivieran en el plano *offline*, la forma en que la conexión emocional se desarrolló, se da en un escenario que no consideraba tanto el contacto, como la calidad de la interacción, la inversión y las recompensas/castigos, principalmente, por el anonimato y la posibilidad de despersonalizar el contacto.

En este punto, es necesario aclarar que esta situación también ocurre en el plano *offline*. Un individuo puede interactuar con más personas adoptando otro papel o personalidad, pero es más difícil mantenerlo en el tiempo, cosa que sí ocurre con mayor frecuencia en la virtualidad debido a que este espacio permite otro tipo de interacción y contacto.

En la comunidad estudiada, la calidad de la interacción jugó, y juega, un rol fundamental en la cohesión del grupo. El ambiente seguro, producto del respeto y la tolerancia que tenían las integrantes de la comunidad con las preguntas e historias de vida, permitió que la experiencia de interacción fuese la adecuada para que esta comunidad se uniera. Asimismo, cuando los subgrupos comenzaron a tener más actividad, ésta motivó a sus participantes a tener más confianza e interactuar más, pues veían que sus intervenciones eran tomadas en consideración.

En cuanto a las recompensas/castigos para grupos de Facebook, estos últimos (castigos) fueron muy importantes para su desarrollo, debido a que, gracias a ellos, fue posible establecer reglas básicas de convivencia, excluir a miembros que no fueran buenas para el grupo, en el sentido de que pudiese atentar contra la comunidad y evitar que otras integrantes cometieran algún acto que fuera contra los intereses del grupo. Los castigos, o la idea de éstos, fueron, en parte, responsables del desarrollo de un buen ambiente para poder compartir experiencias. Gracias a los castigos, quienes interactuaban sabían que al interior de la comunidad estarían protegidos.

Objetivo 2: Indagar en el significado que tiene la experiencia de participación en la comunidad seleccionada, para los miembros de ésta, identificando sus particularidades.

Gracias a las entrevistas fue posible observar que el significado que tiene la participación en esta comunidad abarca distintos niveles. En primer lugar, a nivel personal donde se aprecia lo que ha significado contar con nuevos conocimientos que han permitido el autodescubrimiento de los miembros. En segundo lugar, está el significado que sus integrantes le dan a las relaciones que han establecido con otras, ya que esto les ha permitido identificarse, reconocerse y aceptarse.

Por último, se destacó la importancia que ha tenido su relación con la comunidad, debido a que esto les ha permitido ser parte de algo más grande, donde es posible socializar y pasarlo bien. Además, se pudo observar que el hecho de ser parte del grupo ayudó a mejorar la forma de entender y relacionarse con su entorno, debido a que esto ha hecho que muchos miembros se reconcilien con círculos cercanos (que no son miembros del grupo), se re acepten como son y entiendan que, a pesar de las diferencias, son tan parte de la sociedad hegemónica como otros.

En todos estos niveles los significados de la participación han estado relacionados con la identidad personal y colectiva del grupo. Por lo mismo, tomando como referencia la propuesta de H. Tajfel (1978), quien entiende la identidad como un hecho que significa que los sujetos se identifiquen con el grupo, adquiriendo características de éste que son apropiadas al punto que se integran a la manera de ser (Valdivieso, 2010), es posible decir, que tanto la identidad del grupo como de sus integrantes ha estado marcada por su historia, (personal y colectiva).

Primero que nada, el haber vivido experiencias personales parecidas a lo largo de sus vidas permitió, y permite, a las integrantes de este grupo identificarse con otras. De la misma forma, todo lo que sucedió en el foro y lo que ha ocurrido cuando se han intentado reunir en el plano *offline* ha ayudado construir una identidad colectiva que genera, a la vez, una identificación masiva.

En segundo lugar, gracias a la información que se produce y circula en el grupo, ha sido posible que sus miembros cuenten con más herramientas para profundizar el desarrollo de la identidad que se ha generado gracias a la historia. Esta identidad se ha logrado gracias a las discusiones que se han dado, y se dan, al interior del grupo en torno a la información entregada. Lo discutido ha sido una de las bases para el desarrollo y profundización de los vínculos de la comunidad, porque ha repercutido directamente en el sentido y significado que las miembros le han dado a su participación.

En tercer lugar, ha sido fundamental (y significativo para las miembros de este grupo) la asimilación de los *outputs* de la comunidad (como categorías internas y símbolos, entre otros), debido a que les ha permitido contar con información concreta (la cual se puede utilizar para visualizar el significado que tiene esta experiencia). Por último, la identidad también se ha desarrollado gracias a una serie de dinámicas internas que le han permitido al grupo mantener un perfil general con características propias; como, por ejemplo, ser una comunidad acogedora, la cual, en muchos casos, es entendida como una familia donde las miembros tienen más confianza que con sus redes *offline*.

Esta confianza, que se sustenta en el respeto y en la idea de que habrá comprensión o sanción hacia lo que se escriba (dependiendo del caso), ha permitido que se articule la premisa de que, a pesar del sexo, raza o clase social, la comunidad es un grupo único, que acoge con respeto y tolerancia a quienes quieran participar. Esto ha permitido que el significado de la participación se valore, porque en este espacio virtual sus integrantes pueden desarrollarse en muchos niveles que van más allá del personal. Igualmente, su participación tiene impacto en otros por lo que existe una doble vinculación con las otras miembros y la misma comunidad.

Análisis del grupo estudiado en relación a las propuestas de comunidad virtual.

Ahora bien, si se considera la discusión planteada y se le compara con la definición de comunidad virtual de Rheingold (1993), es posible ver que con el desarrollo de las herramientas y plataformas *online* se ha complejizado la interacción, por lo que entender comunidad como una agregación social que surge en la Red cuando un número suficiente de

personas entablan una discusión por un tiempo prologando con suficiente sentimiento humano, ya no basta porque ahora hay muchas plataformas que tienen estas características y no necesariamente forman una comunidad.

De la misma manera, la propuesta de Powers (1998), si bien es más cercana a la realidad que se está viviendo, tampoco sirve para definir y entender el concepto, porque al igual que Rheingold (1993) permite que otras plataformas como las páginas de Facebook entren en la definición sin ser necesariamente comunidades. En cuanto a la propuesta de Winocur (2001), podemos ver -a través de las experiencias de las entrevistadas- que tampoco se adapta totalmente a la realidad de hoy en día, porque las comunidades virtuales, por lo menos la estudiada, sí cuenta con un pasado y cultura común, que le permite articularse gracias a algo más que un interés coyuntural que surge por satisfacer necesidades individuales de los usuarios.

En la comunidad estudiada, además, ocurren fenómenos que según Winocur (2001) no están presentes en la virtualidad, como la posibilidad de “amarrar a los miembros”, juzgar o ayudar sin exigir nada a cambio. Como se pudo observar el cariño a la comunidad ha hecho que sus miembros se sientan motivadas a permanecer ahí y retribuir al grupo. De la misma forma, a los miembros se les exige cumplir una serie de normas (como tener una buena convivencia, ser respetuosas y tolerantes) si quieren ser parte del grupo y permanecer en él. Por último, la comunidad se creó, en parte, porque se sentían juzgadas tanto en el plano *offline* como *online*, por lo que queda de manifiesto que hoy en día es posible que las personas se sientan juzgadas en la virtualidad.

La comunidad estudiada, se adapta mejor a la definición de Lorente (1997) ya que nace porque sus miembros buscaban contacto y colaboración con otras personas que tuviesen intereses similares, pero no necesariamente se construye a partir de significados ya conocidos. Puede ocurrir que se construyan nuevos significados en el proceso de incorporación y desarrollo de las comunidades. De la misma forma, la propuesta de Kendall (2003) también define mejor lo que es una comunidad virtual hoy en día, ya que su definición se centra en la creación y desarrollo de lazos (vínculos).

Teniendo en consideración lo anterior, en conjunto con los resultados y el análisis de éstos, ante la pregunta, ¿cómo se dan los procesos de formación, desarrollo y estructuración de la Comunidad Virtual que se estudiará en Facebook, a través de los significados que le dan sus miembros a las experiencias que viven al participar en ella? Es posible responder:

Como bien propuso Kendall, una comunidad virtual es un grupo de personas que interactúan, aprenden juntas, construyen relaciones y amplían su sentido de pertenencia y compromiso. Por lo mismo, es posible decir que, en la virtualidad, la comunidad estudiada sí se reconoce como grupo al compartir creencias y realizar algún grado de actividad coordinada (Bar-Tal, 1999;1996), donde se genere una identidad propia (Tajfel, 1978; Pujal, 2009), que se manifiesta en mecanismos de membresía y la capacidad de influenciar, integrar y satisfacer necesidades, por medio de conexiones emocionales compartidas (McMillan y Chavis, 1986) y cuenta una estructura grupal (conformada por normas, roles, jerarquía y posición) (Valdivieso, 2010).

Además, la comunidad también cuenta con las fases de desarrollo similares propuestas por Mereland y Levine (1982): investigación; socialización; mantenimiento; resocialización; y recuerdo, pero ha desarrollado un nuevo rasgo que es propia de este nuevo espacio, que es cuando las comunidades virtuales se reúnen en el plano *offline* rompiendo las barreras de la virtualidad.

CONCLUSIONES

A partir del estudio de caso, fue posible indagar cómo se dan los procesos de formación, desarrollo y estructura de la comunidad virtual escogida, a través de los significados que le dan sus miembros a las experiencias que viven al participar en ella. Se pudo observar cómo en la virtualidad los grupos que se articulan lo hacen de manera parecida al plano *offline*, por ejemplo, cuentan con roles, estatus, normas, jerarquía, barreras de entrada y membresía, entre otros, pero difieren en algunos rasgos, los cuales se podría decir que son

propios del ambiente donde se desenvuelven, como, por ejemplo, romper con la virtualidad, es decir, reunirse en el plano offline.

Otro ejemplo que muestra en que difiere la comunidad de las comunidades online, es la importancia que tiene el lenguaje como un símbolo común, que en la virtualidad toma especial relevancia, dado que es posible tener contacto con muchas personas de culturas diferentes. Como se pudo constatar en las entrevistas, el idioma juega un rol fundamental para la comunidad, porque fue una de las principales razones por las que se reestructuró, buscó un nuevo espacio en otra plataforma y el grupo pudo funcionar de forma más activa, atrayendo a nuevas miembros. También facilitó la interacción entre miembros, lo que ha sido fundamental para el desarrollo de vínculos al interior del grupo.

Gracias a los resultados, además, se pudo indagar en el proceso de conformación y desarrollo, así como la organización de las relaciones al interior de la comunidad. Concretamente se observó que la comunidad cuenta con símbolos, sentido de pertenencia, creencias comunes, conexión emocional, normas para determinar la membrecía, los límites y velar por la seguridad y buena convivencia al interior del grupo. Asimismo, tiene identidad social e inversión personal, procesos de auto-reconocimiento, influencia e integración de necesidades, lo que hace posible que exista un vínculo entre las personas que son parte y participan de este grupo.

A partir de las entrevistas realizadas se pudo observar que esta comunidad, al igual que muchos otros grupos *offline* y *online*, está compuesta por ramificaciones, donde primero hay un macro grupo que se reconoce como tal. Luego está la macro comunidad, entendida como todos los grupos de Facebook y foros que existen y, en cada uno de éstos, hay subgrupos por continente, país y localidades.

Todos estos grupos surgen de la necesidad de sus integrantes por encontrar información y personas que las ayuden a comprender su situación y sentirse acompañadas. Lo que buscaban, concretamente, las individuos que ingresan a esta comunidad es entender, conocer y sentirse parte de algo más grande; objetivos que logran cuando al estar juntas comienzan a compartir la idea de que “son más normales de los piensan” (como todo el

mundo, se levantan, trabajan, estudian, sale con amigos, tiene familia, lo pasa bien, lo pasa mal, etc.).

En cuanto al significado que tiene para sus miembros el participar de este tipo de comunidad, para muchas (quienes en su mayoría son miembros activas) ha sido una experiencia positiva que les ha permitido conocerse y desarrollarse tanto a nivel personal como social. Gracias al grupo, sus miembros han podido responder muchas preguntas que en el plano *offline* no habían sido contestadas, lo que ha significado para ellas la posibilidad de entender quiénes son y qué pueden esperar frente a este descubrimiento.

Esta comunidad, con el tiempo se ha transformado en un espacio que ha facilitado el encuentro entre personas que de otra forma nunca se hubiesen conocido, apoyado y aprendido unas de las otras. Y, también ha permitido que dentro de este espacio se desarrolle un sentido de comunidad virtual (Méndez y Galvanovskis, 2011), ya que –por lo que se pudo observar en las entrevistas- entre sus miembros se ha producido reconocimiento, identificación, relación membresía, influencia, integración y realización de necesidades, conexión emocional compartida, apoyo emocional entre las miembros y funcionamiento de la interfaz.

Siendo este último punto –funcionamiento de la interfaz- una de las principales razones por lo que se valora a la plataforma y el uso que se le da, ya que la posibilidad de que el grupo sea cerrado, protegido, cuente con reglas y la posibilidad de vetar a miembros no deseados o comentarios inapropiados ha facilitado el desarrollo de un ambiente seguro y tolerante donde se han podido profundizar una serie de vínculos entre sus participantes.

Virtualidad, plataformas y su aporte al desarrollo de comunidad

El grupo se caracteriza por ser una comunidad hermética, por lo que si no se sabe de la temática es complejo encontrarla. Sin embargo, gracias a las nuevas plataformas virtuales y al uso de algoritmos de la web 2.0 su búsqueda se ha simplificado. En el pasado, encontrar el foro y participar de él requería más trabajo porque, necesariamente, había que tener un computador y acceso a Internet. Hoy, eso ha cambiado gracias a que es posible estar conectado en todo momento a la web a través de diferentes dispositivos (si se cuenta con los recursos).

Las redes sociales, en este caso Facebook, han hecho posible que personas de intereses similares puedan reunirse a pesar de no conocerse o, incluso, estar físicamente a kilómetros de distancia. De la misma forma, el que siempre se pueda estar conectado, permite interacciones en tiempo real, así como entablar conversaciones y relaciones sin la necesidad de estar las dos partes presentes. La forma de comunicarse e interactuar se ha visto modificada, ya que la evolución de la Red y de las plataformas han redefinido la manera en que las personas se contactan y generan relaciones.

Reflexión final

Como reflexión final, a través de la experiencia de las entrevistadas se pudo ver que, a pesar de que existe la idea de que Facebook está quedando obsoleto y siendo reemplazado por otras plataformas, el uso que se le está dando en estos momentos, por grupos como la comunidad estudiada, es lo más parecido que puede haber en este espacio al de una red social.

Hoy en día, la virtualidad, independiente de la plataforma que se utilice, es un nuevo territorio donde la gente está buscando formar comunidades. Por lo mismo, se vuelve un espacio útil, donde la Psicología Comunitaria puede apoyar y ayudar a aquellos usuarios que lo necesitan o solicitan.

Esta reflexión no solo proviene del hecho de que la virtualidad es un espacio que permite el desarrollo de comunidades, sino que sienta sus bases en los testimonios de las entrevistadas, quienes manifestaron que sería de gran aporte contar con profesionales especializados en el tema a los que se pudiera acceder a través de la plataforma, ya que eso facilitaría el trato de algunas situaciones complejas. De la misma forma, se ha tomado consciencia del rol que juega el grupo en el desarrollo personal, lo que permite ver que hay disposición a aprender sobre el tema y ver cómo mejorar las dinámicas que se dan al interior de las comunidades, a través de consejos o ayuda de profesionales en el tema.

BIBLIOGRAFÍA

ACEVEDO, A. A., LIZARAZO, J. A. C., & DE ÁVILA, U. E. R. (2016). Las relaciones de pareja en los videojuegos de rol multijugador masivos en línea (MMORPG). *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, 16(3), 131-165.

ARCILA, P., MENDOZA, Y., JARAMILLO, J., & CAÑÓN, O. (2010). Comprensión del significado desde Vygotsky, Bruner y Gergen. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(1), 37-49.

ALBARELLO, F. (2013). La revolución virtual: riesgos y desafíos. *Austral Comunicación*, 1(2), 1-6.

ALFARO, J. (2004). Psicología Comunitaria y políticas sociales: análisis de su desarrollo en Chile. *Revista de Psicología Universidad Bolivariana*, 1 (1-2), 38-54

----- (1993). La Psicología Comunitaria en Chile durante la década del sesenta: Aspectos Conceptuales y Operativos. En R. Olave y L. Zambrano (Eds.). *Psicología Comunitaria y Salud Mental en Chile* (pp. 98-108). Santiago de Chile: Universidad Diego Portales

ARMSTRONG, A., & HAGEL, J. (2000). The real value of online communities. *Knowledge and communities*, 74(3), 85-95.

BANDURA, A. (2004). Health promotion by social cognitive means. *Health education & behavior*, 31(2), 143-164.

BAR-TAL, D. (1996). Las creencias grupales como expresión de la identidad social. En J. F. Morales, S. Worchel, D. Páez y J. C. Deschamps (eds.), *Aproximaciones psicosociales a los grupos y a las relaciones entre grupos* (pp. 255-285). Valencia: Promolibro.

----- (1990). *Group beliefs: a conception for analyzing group structure, processes and behavior*. N. York: Springer-Verlag.

BELL, D. (2001). *An Introduction to Cybercultures*, London: Routledge

BERGER, P. J., & NEUHAUS, R. J. (1977). *To empower people: The Role of mediating structures in public policy*. Washington, DC: American Enterprise Institute for Public Policy Research.

BERNARD, J. S. (1973). *The sociology of community*. Glenview, IL: Scott, Foresman

BINGSHAN, Y. (2010). Research on influencing factors of members sense of community in virtual professional communities. *International Journal of Continuing Education and Lifelong Learning*, 2(2), 101-116.

BLANCHARD, A. L. (2008). Testing a model of sense of virtual community. *Computers in Human Behavior*, 24 (5), 2107-2123.

----- (2007). Developing a sense of virtual community measure. *Cyberpsychology & Behavior*, 10(6), 827-830.

BLANCHARD, A. L. & MARKUS, M.L. (2004, Winter). The experienced “sense” of a virtual community: Characteristics and processes. *ACM SIGMIS Database*, 35(1), 65-79.

BOULOS, M. N. K., MARAMBA, I., & WHEELER, S. (2006). Wikis, blogs and podcasts: a new generation of Web-based tools for virtual collaborative clinical practice and education. *BMC medical education*, 6(1), 41.

Bourdieu, P. (1999). El espacio de los puntos de vista. *Revista Proposiciones*, 29, 12-14.

Bracht, NF (1998). Promoción de la salud a nivel comunitario: nuevos avances. Sage Publications.

BRYNJOLFSSON, E. & MCAFEE, A. (2011), *Race Against the Machine*. Lexington, Mass.: Digital Frontier Press.

BUELGA, S. (2007). El empowerment: la potenciación del bienestar desde la psicología comunitaria. *Psicología Social y Bienestar: una aproximación interdisciplinar*, 154-173.

CÁCERES, M. D., RUIZ SAN ROMÁN, J. A., & BRÄNDLE, G. (2009). Comunicación interpersonal y vida cotidiana. La presentación de la identidad de los jóvenes en Internet. CIC. *Cuadernos de Información y Comunicación*, 14, 213-231.

CAMPOS, R. L. C. (2015). Uso y consumo de redes sociales virtuales entre estudiantes universitarios. Un acercamiento a los hábitos de multitarea. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2(3), 1-16.

CHEN, I. Y. (2007). The factors influencing members' continuance intentions in professional virtual communities—a longitudinal study. *Journal of Information Science*, 33(4), 451-467.

CHEON, E., & AHN, J. (2009, February). Virtual community 101: Know your virtual community and members. In Proceedings of the 3rd International Conference on Ubiquitous Information Management and Communication (pp. 639-643). ACM.

CONTI, S. (2016). Territorio y Psicología Social y Comunitaria, trayectorias/implicaciones políticas y epistemológicas. *Psicología & Sociedade*, 28(3), 484-493.

CORNEJO, M., Y TAPIA, M. L. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos en humanidades*, 12(24), 219-229.

CORTÉS, R., Y CANTO, P. (2013). Usos de la red social Facebook entre estudiantes universitarios. Tecnologías y aprendizaje. *Avances en Iberoamérica*, 1, 351-358.

CURIEL, C., M, S., & BLANCO, J. M. (2017). *Comunicación efectiva en Redes Sociales de contenido efímero. Snapchat*. (Trabajo final Máster). Universidad Autónoma de Barcelona, España.

CRYSTAL, D. (2003). *English as a Global Language*. (Second edition). Cambridge: Cambridge University Press.

DE GIALDINO, V. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

DHOLAKIA, U. M., BAGOZZI, R. P., & PEARO, L. K. (2004). A social influence model of consumer participation in network-and small-group-based virtual communities. *International journal of research in marketing*, 21(3), 241-263.

DONATH, J. S. (1999). Identity and deception in the virtual community. In M.A Smith and P. Kollock (Eds.), *Communities in cyberspace* (pp. 29-59). Routledge, New York,

DOOLITTLE, R. J., & MACDONALD, D. (1978). Communication and a sense of community in a metropolitan neighbourhood: A factor analytic examination. *Communication quarterly*, 26(3), 2-7.

EFFRAT, M. P. (1974). Approaches to community: Conflicts and complementaries. In M. P. Effrat (Ed.), *The community: Approaches and applications* (pp. 1-33). Glencoe, IL: The Free Press.

ERICKSON, T. (1997, January). Social interaction on the net: Virtual community as participatory genre. In System Sciences, 1997, Proceedings of the Thirtieth Hawaii International Conference on (Vol. 6, pp. 13-21). IEEE Institute of Electrical and Electronics.

ESPINOSA, A., FREIRE, S., & FERRÁNDIZ, J. (2016). Identificación colectiva y bienestar en una comunidad rural de la costa norte del Perú. *Revista de Psicología (PUCP)*, 34(1), 201-219.

FEIJÓO, R C. (2000). Enfoque comunitario, modernidad y postmodernidad: el trabajo social con la comunidad en tiempos de la globalización. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 8, 185-204.

FISKE, M & KENDALL, P. (1990). *The Focused Interview. A Manual of Problems and Procedures*, New York: The Free Press.

FERNÁNDEZ, A. M. (1989). *El nudo grupal*. Buenos Aires: Nueva Visión Argentina.

FESTINGER, L. (1955). Social Psychology and Group Processes. *Annual Review of Psychology*, 6, 291-313.

----- (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, 117-140.

----- (1950). Informal social communication. *Psychological Review*, 57, 271-282.

FISHER, A. I., SONN, C. C. & BISHOP, B. (2002). *Psychological sense of community. Research, applications and implications*. New York: Kluwer Academic/Plenum Press.

FREEMAN, LC. (2004). *The Development of Social Network Analysis: A Study in the Sociology of Science*, New York: Empirical Press.

FLICK, U. (2004). *Introducción a la metodología cualitativa*. Madrid, Morata.

FLORES CUETO, J. J., MORÁN CORZO, J. J., & RODRÍGUEZ VILA, J. J. (2009). Las redes sociales. *Universidad de San Martín de Porres*, 1-15.

GAÍNZA, A. (2006). La entrevista en profundidad individual. En Manuel Canales (Ed.), *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios* (pp.219-263). Santiago: LOM Ediciones

GALINDO, J., & GONZÁLEZ, J. (2013). *YoSoy132. La primera erupción visible*. México: Glabal Talent.

GAMBETTA, D. (2000). Can we trust trust. *Trust: Making and breaking cooperative relations*, 13, 213-237.

GARCÍA, F. G. (2006). Videojuegos y virtualidad narrativa. *Revista ICONO14 Revista científica de Comunicación y Tecnologías emergentes*, 4(2), 1-24.

GONZÁLEZ A. G., GÓMEZ F, J., & AGULLÓ C, V. (2013). *La Colaboración científica: Una aproximación multidisciplinar*, Valencia, España: Nau Llibres.

GLASSER, B. & STRAUSS, A. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine Publishing Company.

HACHETTE, D., & LÜDERS, R. (1992). *La privatización en Chile*, San Fráncico: CINDE.

HAGEL III, J., & ARMSTRONG, AG (1997). Ganancia neta: la expansión de los mercados a través de las comunidades virtuales. *El McKinsey Quarterly* , 1, 140-154.

HASLAM, S. A., JETTEN, J, POSTMES, T. & HASLAM, C. (2009). Social Identity, Health and Well- Being: An Emerging Agenda for Applied Psychology. *Applied Psychology: an international review*, 58(1), 1-23.

HESTER, L., WEITZ, L., ROBACK, H., ANCHOR, K., & MCKEE, E. (1976). The supervisor-supervisee relationship in psychotherapy training from the perspective of interpersonal attraction. *Comprehensive psychiatry*. 17, 671-681.

HILLERY G (1955). Definitions of community: Areas of agreement. *Rural Sociology*, 20, 111-123.

HUICI, C. (1985). Relaciones intergrupales II: El paradigma del grupo mínimo. *Estructura y procesos de grupo*, 87-109.

HUITEMA, C. (1996). *Et Dieu créa l'Internet*. Paris: Editions Eyrolles.

HSU, C. L., & LU, H. P. (2007). Consumer behaviour in online game communities: A motivational factor perspective. *Computers in Human Behavior*, 23(3), 1642-1659.

JAMES, G., & LOTT, A. J. (1964). Reward frequency and the formation of positive attitudes toward group members. *The Journal of social psychology*, 62(1), 111-115.

JONES, Q. (1997). Virtual-Communities, Virtual Settlements & Cyber-Archaeology: A Theoretical Outline. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3(3), Retrieved July 10, 2005 from <http://jcmc.indiana.edu/vol3/issue3/jones.html>.

KENDALL, L. (2003), «Virtual Communities», *Encyclopedia of Community: From the Village to the Virtual World* (p. 1455), Sage Publications, Thousand Oaks

KENDALL, L. 2003. Virtual communities. In K. Christensen and D. Levinson (Eds.) *Encyclopedia of community: From the village to the virtual world*, (p. 1455). Thousand Oaks, CA: Sage.

KOH, J.; KIM, & G, BUTLER, B. & BOCK, G-W. (2007, febrero). Encouraging participation in virtual communities. *Communication of the ACM*, 50 (2), 69-73.

KOLLOCK, P., & SMITH, M. (1994). Managing the virtual commons: Cooperation and conflict in computer communities. In Susam Herring (Ed.), *Computer-Mediated Communication*. (pp. 109-128). Amsterdam: John Benjamins.

KOZINETS, R. V. (2015). *Netnography*. London: John Wiley

----- (2010). *Netnography. Doing ethnographic research online*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications

KRAUS, M, J. (2011). Representaciones Sociales y Psicología Comunitaria. *Psyche*, 8(1). 41-45.

KROTOSKY. A. (2012), A. What the Internet is Doing Part 3 of 3: Our Communities. Aleks Krotoski untangling the web. Recuperado <http://untanglingtheweb.tumblr.com/> (consultado el 5 de diciembre de 2012).

KRUGER, L. J., MAITAL, S. L., MACKLEM, G., SHRIBERG, D., BURGESS, D. M., KALINSKY, R. & CORCORAN, K. (2001). Sense of community among school psychologists on an Internet site. *Professional Psychology: Research and Practice*, 32 (6), 642-649.

LAZARUS, P.F., BERNARD. B. & HAZEL G. (1944). *The People's Choice*. New York: Duell, Sloan and Pearce

LEARY, M. R., & BAUMEISTER, R. F. (2017). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. In *Interpersonal Development* (pp. 57-89). Routledge.

LÉVI-STRAUSS, C. (1996). *Las estructuras elementales del parentesco*. Barcelona, Paidós

LEVINE, J. M., & MORELAND, R. L. (1998). "Small groups." In Gilbert, D. T., Fiske, S. T., Lindzey, G. (eds.), *The Handbook of Social Psychology*, (4th ed.: pp.415–469). New York: McGraw-Hill.

----- (1994). Group socialization theory and research. En W. Stroebe y M. Hewstone (eds.), *European Review of Social Psychology* (Vol. 5, pp. 305-336). Chichester, England: Wiley.

LÉVY, P., Y LEVIS, D. (1999). *¿Qué es lo virtual ?* Barcelona: Paidós

LEWIN, K. (1948). *Resolving social conflicts: Selected paper on group dynamics*. New York: Harper and Row.

LÓPEZ, L., & RAMÍREZ, B. (2010). Pensar el espacio: región, paisaje, territorio y lugar en las ciencias sociales. Ponencia presentada en el seminario “*La noción del territorio y sus revisiones teóricas,*” Universidad Autónoma Metropolitana, Xochimilco, México.

LORENTE, E. (1999) Las comunidades virtuales de enseñanza-aprendizaje. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 8. 57-64.

MAMONOV, S. (2013). The Antecedents and Consequences of Sense of Community on Social Networking Sites. In Proceedings of 19th Americas Conference on Information Systems (AMCIS), Chicago.

MANN, R. D. (1959). A review of the relationships between personality and performance in small groups. *Psychological bulletin*, 56(4), 241.

MARCEL, M. (1989). Privatización y finanzas públicas: el caso de Chile, 1985-88. *Colección estudios CIEPLAN*, 26, 5-60.

MASON, P. (2016). *Postcapitalismo, el futuro que nos espera*. Barcelona: Paidós.

MCDAVID, J. W., & HARARI, H. (1968). *Social psychology; Individuals, groups, societies*. New York: Harper & Row.

MCMILLAN, D. W., & CHAVIS, D. M. (1986). Sense of community: A definition and theory. *Journal of community psychology*, 14(1), 6-23.

MÉNDEZ LARA, M., & GALVANOVSKIS KASPARANE, A. (2011). Sentido de Comunidad Virtual: Un Estudio Teórico Empírico. *Psicología Iberoamericana*, 19 (1), 8-18.

MONTERO, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.

----- (1994). *Construcción y crítica de la psicología social* (Vol. 21). Barcelona: Anthropos Editorial.

MORELAND, R. L., & LEVINE, J. M. (1982). Socialization in small groups: Temporal changes in individual-group relations. En L. Berkowitz (ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, (Vol. 15, pp. 137-192). New York: Academic Press.

MORENO MÍNGUEZ, A., & SUÁREZ HERNÁN, C. (2009). Las comunidades virtuales como nuevas formas de relación social: Elementos para el análisis. *Espéculo, Revista de Estudios Literarios* (43), 1-11.

Newman, N., Fletcher, R., Kalogeropoulos, A., Levy, D. A., & Nielsen, R. K. (2017). Reuters Institute Digital News Report 2017.

NICHEL, F. (2013). REFLEXIÓN E INTERVENCIÓN COMUNITARIA: Efectos de la observación éxito/fracaso en el rediseño de las estrategias de intervención de programas de desarrollo local. Tesis para optar el grado de Magíster en Análisis Sistémico. Universidad de Chile. Aplicado a la Sociedad.

NISBET, R. A., PERRIN, R. G., & PAGE, C. H. (1977). *The social bond*. New York: Alfred A. Knopf.

O'CONNOR, E. L., LONGMAN, H., WHITE, K. M., & OBST, P. L. (2015). Sense of community, social identity and social support among players of massively multiplayer online games (MMOGs): A qualitative analysis. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 25(6), 459-473.

OBST, P. L. & WHITE, K. M. (2004). Revisiting the sense of community index: A confirmatory factor analysis. *Journal of Community Psychology*, 32 (6), 691-705.

OLIVÁN-CORTÉS, R. (2016). La Cuarta Revolución Industrial, un relato desde el materialismo cultural. URBS. *Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales*, 6(2), 101-111.

PAPACHARISSI, Z. (2011). Conclusion: A networked self. In Z. Papacharissi (Ed.), *A networked self: Identity, community and culture on social network sites*, (pp. 304 – 318). New York, NY: Routledge.

PEÑA-LÓPEZ, I., CÓRCOLES, C. P., & CASADO, C. (2006). El Profesor 2.0: docencia e investigación desde la Red. *UOC Papers: revista sobre la sociedad del conocimiento*, 3, 1-9.

PETERSON, J. A., & MARTENS, R. (1972). Success and residential affiliation as determinants of team cohesiveness. *Research Quarterly. American Association for Health, Physical Education and Recreation*, 43(1), 62-76.

PONCE, I. (2012). Redes sociales-Historia de las redes sociales [Monográfico]. Observatorio Tecnológico del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Gobierno de España. *Cuadernos de Información y Comunicación*, 14, 213-231.

PORTER, C.E. (2004). A typology of virtual communities: A multi-disciplinary foundation for future research. *JCMC*, 10, (1). Recuperado el 2 de abril de 2008, de <http://jcmc.indiana.edu/vol10/is-sue1/porter.html#introduction>.

POWELL, T. J. (1990). *Working with self-help*. Washington, DC: National Association of Social Work.

POWERS, M. (1997). *How to program a virtual community*. New York: Ziff-Davis Press.

PREECE, J. (1999). Empathic communities: Balancing emotional and factual communication. *Interacting with computers*, 12(1), 63-77.

PUJAL, M. (2004). La identidad (el self). En T. Ibáñez, M. Botella, M. Doménech, J. Feliu, L. Martínez, C. Pallí, M. Pujal, y F. Tirado, *Introducción a la psicología social*. (pp. 93-138). Barcelona: UOC.

RADCLIFFE-BROWN, A. R. (1982) "Introducción" en Radcliffe-Brown, A.R. y Forde D. (eds.). *Sistemas africanos de parentesco y matrimonio*, (pp. 11-97) Barcelona: Anagrama, (Original 1950).

RAMÍREZ P, D., LÓPEZ, A., & ANTONIO, J. (2013). Comunidades virtuales, nuevos ambientes mismas inquietudes: el caso de Taringa! *Polis (Santiago)*, 12(34), 519-540.

RAPPAPORT, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American journal of community psychology*, 15(2), 121-148.

----- (1984). Studies in empowerment: Introduction to the issue. In Rappaport, J., Swift, C., & Hess, R. (Eds.), *Studies in empowerment: Steps toward understanding and action*. New York: The Haworth Press

REICH, S. M. (2010). Adolescents' sense of community on Myspace and Facebook: a mixed-methods approach. *Journal of community psychology*, 38(6), 688-705.

REICHER, S. & HASLAM, S. A. (2006). Tyranny revisited: Groups, psychological well-being and the health of societies. *Psychologist*, 19(3), 146-150.

REID, E. (1995). Virtual Worlds: Culture and imagination. In S.G. Jones (Ed.), *Cybersociety*, (pp. 164-183), Newbury Park, CA: Sage.

----- (1991). *Electropolis: Communication and community on Internet Relay Chat*. Unpublished honours thesis, Department of History, University of Melbourne, Melbourne, Australia.

NEWMAN, N., FLETCHER, R., KALOGEROPOULOS, A., LEVY, D. A., & NIELSEN, R. K. (2017). Reuters Institute Digital News Report 2017. Oxford: Reuters Institute for the Study of Journalism.

RHEINGOLD, H. (2004). *Multitudes inteligentes*. Barcelona: Gedisa.

----- (2000). *The virtual community: Homesteading on the electronic frontier*. New York: HarperPerennial.

----- (1993). *The virtual community: Finding connection in a computerized world*. Germany: Secker & Warburg.

RIDINGS, C. M., & GEFEN, D. (2004). Virtual community attraction: Why people hang out online. *Journal of Computer-mediated communication*, 10(1), JCMC10110.

RIFKIN, J. (2015). *Sociedad de coste marginal cero*. Barcelona: Paidós.

RIGER, S., LEBAILLY, R. K., & GORDON, M. T. (1981). Community ties and urbanites' fear of crime: An ecological investigation. *American Journal of Community Psychology*, 9(6), 653-665.

ROKEACH, M. (1973). *The nature of human values*. New York: Free press.

Ruiz Rey, F. J. (2009). Web 2.0. Un nuevo entorno de aprendizaje en la Red. *Didáctica, innovación y multimedia*, 13, Recuperado de <http://www.pangea.org/dim/revistaDIM13/Articulos/pacoruz.pdf>.

SAAVEDRA, C. (2005). Aproximación al desarrollo actual de la Psicología Comunitaria desde el análisis de las prácticas que ésta construye en el campo de la intervención social. Tesis de Magíster Psicología Comunitaria, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, Santiago.

SÁNCHEZ, M. G., & SERRANO, M. J. H. (2008). Interpretación de la virtualidad. El conocimiento mediado por espacios de interacción social. *Apertura*, 8(9), 8-20.

SANDOVAL, J. (2010). Construccinismo, conocimiento y realidad: una lectura crítica desde la Psicología Social. *Revista Mad*, 23, 31-37.

SANZ M, S. (2005). Comunidades de práctica virtuales: acceso y uso de contenidos. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 2(2), 1-10.

SCHWAB, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. España: Penguin Random House Grupo Editorial España.

SHAW, M. E. (1976). *Group Dynamics: the psychology of small group behaviour*. New York: McGraw Hill. (Versión en castellano, Barcelona: Herder, 1994 5.a ed.).

SHEN, K. N., YU, A. &, & KHALIFA, M. (2010). Knowledge contribution in virtual communities: accounting for multiple dimensions of social presence through social identity. *Behaviour & Information Technology*, 29(4), 337-348.

SHERIF, M., WHITE, B. J., & HARVEY, O. J. (1955). Status in experimentally produced groups. *American Journal of Sociology*, 60(4), 370-379.

SPÍNDOLA Z, O. (2016). Espacio, territorio y territorialidad: una aproximación teórica a la frontera. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 61(228), 27-56.

SUBTEL (2017), Séptima Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet, Santiago, Chile.

STAKE, R. E. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Ediciones Morata.

STRAUSS, A Y CORBIN, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.

TAYLOR, S.J. & BOGDAN, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.

----- (1984). *Qualitative research method: The search for meanings*. New York: John Wiley.

TAJFEL, H. (1978). Social categorization, Social Identity and Social Comparison. In H. Tajfel (Ed.), *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations*. London: Academic Press.

TURKLE, S. (1996). Virtuality and its discontents: Searching for community in cyberspace. *American Prospect*, 24, 50-57.

TURNER, J. (1984). Social identification and psychological group formation. In H. Tajfel (Ed.), *The Social Dimension: European Developments in Social Psychology* (European Studies in Social Psychology, pp. 518-538). Cambridge: Cambridge University Press.

UNED-CARMEN, H. C., FERNANDO, M. A., ÁNGEL, G. J., & FRANCISCO, M. D. J. (2012). *Psicología de los grupos*. Madrid: Editorial UNED.

VASILACHIS, I. (2006) *La investigación cualitativa*. En I. Vasilachis (Coord.) *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.

WALKER, L. (2018). *A Beginner's Guide to Using Facebook*. [online] Lifewire. Available at: <https://www.lifewire.com/tutorial-how-facebook-works-2654610> [Accessed 10 Mar. 2018].

Weinreich, F. (1997). Establishing a point of view towards virtual communities. *Computer-Mediated Communication*, 3, (2). Available: <http://www.december.com/cmc/mag/1997/feb/wein.html>

WELLMAN, B., SALAFF, J., DIMITROVA, D., GARTON, L., GULIA, M., & HAYTHORNTHWAITE, C. (1996). Computer networks as social networks: Collaborative work, telework, and virtual community. *Annual review of sociology*, 22(1), 213-238.

WENGER, E., MCDERMOTT, R. A., & SNYDER, W. (2002). *Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge*. Massachusetts: Harvard Business Press.

WHITE, L. A. (1949). *The science of culture*. New York: Farrar, Straws, & Cudahy.

WILDER, D., & A. F. SIMON. 1998. "Categorical and Dynamic Groups: Implications for Social Perception and Inter-group Behaviour." In C. Sedikides, J. Schopler, and C. A. Insko (Eds). *Intergroup Cognition and Intergroup Behaviour*, (pp. 27–44). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

WILSON, W., & MILLER, N. (1961). Shifts in evaluations of participants following intergroup competition. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 63(2), 428.

WINOCUR, R. (2006). Internet en la vida cotidiana de los jóvenes. *Revista mexicana de sociología*, 68(3), 551-580.

----- (2001) Redes virtuales y comunidades de internautas: nuevos núcleos de sociabilidad y reorganización de la esfera pública. *Perfiles Latinoamericanos*, 10 (18). 75-92.

ZAMBRANO, J. (2012). Importancia de las tics en la educación [PPT] Recuperado de <https://es.slideshare.net/joreduzam/importancia-de-las-tics-en-la-educacin-13946021>.

ZANDER, A., & COHEN, A. R. (1955). Attributed social power and group acceptance: A classroom experimental demonstration. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 51(3), 490.

ZANDER, A., & HAVELIN, A. (1960). Social comparison and interpersonal attraction. *Human Relations*, 13(1), 21-32.

Anexo

Anexo 1

Cómo funciona Facebook³⁹

Facebook es la red social más utilizada en Internet, con cerca de mil millones de usuarios que la utilizan para conectarse con viejos amigos y conocer nuevos. Como ha declarado su creador, Mark Zuckerberg, la misión de esta plataforma es hacer que el mundo sea "más abierto y conectado". La gente usa Facebook para crear perfiles personales, agregar a otros usuarios como "amigos de Facebook" y compartir información con ellos.

A grandes rasgos, después de registrarse y agregar amigos, las personas se comunican con sus contactos mediante el envío de mensajes privados, semiprivados o públicos. Los mensajes pueden tomar la forma de una "actualización de estado" (también llamada "publicación"), un mensaje privado de Facebook, un comentario sobre la publicación o el estado de un amigo, o un clic rápido del botón "Me gusta" para mostrar apoyo. También puede ocurrir que los usuarios compartan todo tipo de contenido: fotos, videos, música, chistes y más, o se unan a los grupos de interés de Facebook para comunicarse con personas de ideas afines que de otra manera no conocerían.



Fuente: Walker, 2018.

³⁹ La información presentada se basa en la publicación de Leslie Walker, 2018. Para más información visitar la página web: <https://www.lifewire.com/tutorial-how-facebook-works-2654610>

Creación de una cuenta

El primer paso para usar Facebook es suscribirse y obtener una cuenta. Para esto se ingresa a la página www.facebook.com y se completa el formulario "Registrarse". Luego Facebook envía un mensaje a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario, con un enlace que le pedirá que confirme su dirección de correo electrónico. Si el nuevo usuario desea registrar una página de negocios, deberá hacer clic en el enlace que está debajo del formulario de inscripción que dice "crear una página para una celebridad, banda o empresa".

A screenshot of the Facebook 'Sign Up' form. The form is titled 'Sign Up' with the subtitle 'It's free and always will be.' Below the title are several input fields: 'First Name:', 'Last Name:', 'Your Email:', 'Re-enter Email:', and 'New Password:'. There are also dropdown menus for 'I am:' (with 'Select Sex:' next to it) and 'Birthday:' (with 'Month:', 'Day:', and 'Year:' dropdowns). Below the birthday fields is a link that says 'Why do I need to provide my birthday?'. At the bottom of the form, there is a green 'Sign Up' button and a red 'Pin it' button. A small disclaimer at the bottom reads: 'By clicking Sign Up, you agree to our Terms and that you have read our Data Use Policy, including our Cookie Use.'

Fuente: Walker, 2018.

Cómo funciona el perfil de Facebook

Después de registrarse en Facebook, los usuarios deben completar su perfil antes de comenzar a conectarse con amigos. Facebook llama a su área de perfil, su línea de tiempo porque organiza su vida en orden cronológico y muestra una lista actualizada de las actividades que se han realizado en la plataforma. En la parte superior de la línea de tiempo hay una gran pancarta horizontal que Facebook llama su foto de "portada". El recuadro debajo es un área reservada para una imagen más pequeña y cuadrada del "perfil" del usuario. En esta página también se puede cargar información biográfica básica como: educación, trabajo, pasatiempos e intereses.



Fuente: Walker, 2018.

Conexión con amigos

Luego de completar el perfil, se puede comenzar a agregar amigos enviándoles una "solicitud de amistad" a través de un mensaje interno de Facebook o a su dirección de correo electrónico. Si hacen clic para aceptar la solicitud de amistad, aparecerán automáticamente su nombre y un enlace a su perfil en su lista de amigos de Facebook. Facebook ofrece varias formas de encontrar amigos, incluido un escaneo de la lista de contactos de correo electrónico y WhatsApp existente, si se otorga acceso.

La búsqueda de personas por su nombre es otra opción. Tan pronto se tienen algunos amigos y le hayan "gustado" algunas compañías, comentarios o productos, la herramienta de recomendación automática de amigos de Facebook se activa y comienza a mostrar enlaces a "personas que tal vez conozca".

Otra opción que tiene la plataforma es la posibilidad de organizar a los amigos que se tiene en listas, para que se puedan enviar diferentes tipos de mensajes a distintos grupos. También se puede optar por ocultar amigos de Facebook cuyos mensajes realmente no desea ver; la función "Ocultar" permite mantener la amistad en Facebook con alguien y evitar que sus mensajes entren en el flujo diario de actualizaciones de Facebook. Es útil para tratar con amigos que publican minucias de sus vidas.



Fuente: Walker, 2018.

Interfaz de Facebook: News Feed, Ticker, Wall, Profile, Timeline La publicación de Facebook están compuestas por:

Noticias en la página de inicio: cuando se inicia sesión, Facebook muestra en la página de inicio una secuencia personalizada de información llamada "noticias de transmisión"; donde se puede observar información publicada por los amigos. Aquí son publicadas actualizaciones de los amigos, por lo que cada usuario ve un *feed* de noticias diferente, basado en quiénes son sus amigos y qué publican estos amigos. El *feed* puede incluir más que solo mensajes de texto; también puede contener fotos y videos.

El ticker aparece a la derecha: en la barra lateral derecha de la página de inicio está el "*Ticker*", el nombre de Facebook para un flujo de información diferente sobre sus amigos. En lugar de actualizaciones de estado o publicaciones, el *Ticker* anuncia cada actividad que los amigos realizan en tiempo real, como cuando alguien hace una nueva conexión de amigo, le gusta una página o comenta en la publicación de un amigo.

Cronología y perfil todo sobre ti: además de una página de inicio con noticias de amigos, cada usuario tiene una página separada que se trata de ellos mismos. Durante años Facebook llamó a esto el área de "perfil" o "pared". Pero Facebook rediseñó y renombró el área de perfil / pared y comenzó a llamarlo "Línea de tiempo" en 2011.



Fuente: Walker, 2018.

Sistema de comunicación de Facebook: Consta de las siguientes opciones:

Actualizaciones de estado: es como Facebook llama a un mensaje que se publica a través del cuadro de publicación que dice "¿Qué tienes en mente?" (aparece en la parte superior de la página de inicio y de la línea de tiempo). Las personas usan actualizaciones de estado para comunicar sus actividades, publicar enlaces a noticias, compartir fotos y videos, y comentar sobre la vida en general.

Mensajes internos: son notas privadas que se pueden enviar a cualquier amigo con el que se está conectado en Facebook; solo los puede ver la persona a quien se envían y no entran en el servicio de noticias o en el ticker para que los vea la red de amigos.

Chat en vivo: es el nombre de Facebook para su sistema de mensajería instantánea. Se puede participar en conversaciones, en tiempo real, con cualquiera de los amigos de Facebook que estén en línea e inicien sesión al mismo tiempo que el usuario. El cuadro de Facebook Chat está en la parte inferior derecha de la interfaz y al hacer clic en él se abre el cuadro de chat y se muestra un punto verde junto al nombre de los amigos que se hayan registrado en Facebook en ese momento. El chat de Facebook tiene un ícono de ajustes con configuraciones que puede cambiar para determinar quién puede ver que se está en línea y cuándo.



Fuente: Walker, 2018.

Cómo funciona la privacidad de Facebook

Los controles de privacidad de Facebook permiten a los usuarios seleccionar quién puede ver cada artículo que se publica. Facebook le permite a cada usuario controlar quién puede ver su información personal y cada bit de contenido que sube a la red. Hay configuraciones globales que cada usuario debe ajustar para su nivel de comodidad de privacidad personal cuando comienza a usar Facebook.

También hay controles individuales, a través del botón selector de audiencia debajo del cuadro de publicación, por ejemplo, se puede cambiar el permiso de visualización de las publicaciones caso por caso. Es posible permitir que solo amigos cercanos vean algunas de las actividades, incluso, se pueden controlar las actualizaciones que se ven en la línea de tiempo eliminando amigos o posponiendo sus actualizaciones.

Anexo 2

Pauta de entrevistas:

Cuéntame un poco de ti ... ¿cómo llegaste a ser administradora/miembro?

¿Cómo llegaste al grupo? ¿Qué te motivó a participar?

¿Cómo describirías al grupo?

¿Cuántas personas lo componen?

¿A cuántos aproximadamente ?

¿El grupo cuenta con reglas? Si la respuesta es sí, ¿sabes cuáles son?

¿Cómo es la relación entre los miembros?

¿Qué es lo que más te gusta del grupo?

¿Te sientes identificado con las personas que lo integran? ¿Y con los temas que se tratan?

¿Crees que hay miembros que no debieran estar?

¿Se lo has recomendado a otras personas? ¿Lo harías?

¿Realizan actividades en vivo?

¿Qué ha significado para ti ser parte de este grupo? Y, ¿qué ha significado para los miembros?

Precisar los códigos y las categorías (2 y 5 palabras para la cualidades).

Anexo 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO ENTREVISTA

Proyecto de Memoria de Título: Comunidad Virtual: Procesos de conformación, desarrollo y estructuración.

Estudiante Investigadora: Constanza Ortega Gunckel

Estimado participante:

Por medio de esta carta te invito a participar en este proyecto. Esta investigación tiene por objetivo analizar los procesos de conformación, desarrollo y estructuración que se dan en comunidades de Facebook, específicamente en grupos cerrados.

Para poder hacer esto, es necesario realizar entrevistas individuales a personas como tú, respecto de temas vinculados a lo señalado en el objetivo recién descrito. Toda la información recabada en el transcurso de las entrevistas, así como los datos personales, tienen carácter de confidencial y solo serán conocidos por la investigadora, cédula de identidad 18.390.727-1, que, para efectos del presente trabajo, está domiciliada en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, Capitán Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, así como también, por el profesor guía de la memoria de título y el respectivo comité evaluador.

Si lo autorizas, tu voz será grabada durante la entrevista. La entrevista puede durar entre 1 y 2 horas, y tendrá lugar en un sitio por convenir. Los resultados de la investigación serán publicados. Sin embargo, respecto de tus antecedentes personales se guardará estricta confidencialidad.

Por favor, toma en cuenta que tu participación es voluntaria. Tú puedes detener la entrevista en cualquier momento o negarte a que tu voz sea grabada, como también negarte a responder preguntas que te parezcan objetables o que te hagan sentir incómodo/a, o a retirarte de la situación de entrevista en cualquier momento en que tú lo decidas, sin que para ello debas dar razón alguna.

Al firmar el formulario de consentimiento y marcar las opciones con las que estás de acuerdo, tú estás aceptando participar en este proyecto. Si cambias de parecer sobre tu participación en este proyecto, puedes requerir que todas las grabaciones de voz obtenidas de tu participación sean destruidas.

Derecho de copia del material de la entrevista:

Solo la investigadora y el equipo evaluador tendrán acceso a los datos e información. Los datos y la información serán retenidos indefinidamente en un lugar seguro (oficinas del equipo de evaluadores) con instrucciones específicas de que no pueden ser usados sin tu previa aprobación escrita.

Una vez concluida, tienes derecho a conocer los resultados de la investigación, si lo deseas, para lo cual debes contactar al investigador responsable, quien tiene el deber de facilitarte la información correspondiente.

Si tienes alguna preocupación o queja acerca de este proyecto, por favor contacta a mi profesor guía de memoria de título: Pablo Valdivieso Tocornal, Profesor de la Universidad de Chile, Capitán Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa, Chile, teléfono 229772430, e-mail: pvaldivieso@uchile.cl.

Gracias por tu participación en este proyecto.

HOJA DE FIRMAS DE CONSENTIMIENTO PARA ENTREVISTA

ENTREVISTADO: _____

ENTREVISTADOR: Constanza Ortega Gunckel

FECHA: _____

LUGAR: _____

Yo _____ cédula de identidad número _____ he leído la carta de información que explica el propósito de esta investigación. Yo entiendo que estaré dando información para el proyecto de memoria de título “Comunidad Virtual: Procesos de conformación, desarrollo y estructuración”. Entiendo que el propósito de esta entrevista es discutir sobre mis percepciones y opiniones al respecto. Me han explicado, además, esta carta personalmente.

Entiendo completamente los términos bajo los cuales participaré en este proyecto y entiendo que al firmar este formulario y las opciones que más abajo se señalan significa que estoy de acuerdo con participar en este proyecto. Estoy en conocimiento de que puedo contactar al señor Pablo Valdivieso Tocornal, guía del estudio, y profesor de la Universidad de Chile, si tengo cualquier pregunta, preocupación o queja.

Estoy completamente consciente de que mi participación es voluntaria y que puedo dejar de participar en cualquier momento durante el proceso de la entrevista sin ninguna penalización.

Mis preguntas en relación con esta entrevista han sido respondidas satisfactoriamente y he recibido una copia impresa de este mismo formulario.

(firma)

De aquí en adelante estoy de acuerdo con que la información obtenida de esta entrevista puede ser usada como parte de una investigación sobre “Comunidad Virtual: Procesos de conformación, desarrollo y estructuración”. Si algún otro uso de este material es alguna vez propuesto yo estoy consciente de que se me pedirá autorización para ello en su momento.

Fecha: _____

Firma: _____

Por favor marca con tus iniciales en una o más de las siguientes opciones para indicar tu voluntad:

Doy permiso para que se grabe la voz durante la entrevista.

NO doy permiso para que se grabe la voz durante la entrevista.

