

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“CIBERACOSO E INSENSIBILIZACIÓN COMO FORMAS EMERGENTES DE VIOLENCIA

ESTUDIO REALIZADO EN ACS-BPS DE GUATEMALA, 2014”

MARVIN GEOVANI RABANALES BARREDO

LUDIM DAVID PÉREZ SINAY

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLÓGIA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“CIBERACOSO E INSENSIBILIZACIÓN COMO FORMAS EMERGENTES DE VIOLENCIA
ESTUDIO REALIZADO EN ACS-BPS DE GUATEMALA, 2014”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE

CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

MARVIN GEOVANI RABANALES BARREDO

LUDIM DAVID PÉREZ SINAY

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGOS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADOS

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2014

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LICENCIADO ABRAHAM CORTEZ MEJÍA

DIRECTOR

LICENCIADO MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA

SECRETARIO

LICENCIADA DORA JUDITH LÓPEZ AVENDAÑO

LICENCIADO RONALD GIOVANNI MORALES SÁNCHEZ

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

LICENCIADO JUAN FERNANDO PORRES ARELLANO

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 402-2014
CODIPs. 1976-2014

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

6 de noviembre de 2014

Estudiantes
Marvin Geovani Rabanales Barredo
Ludim David Pérez Sinay
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto CUARTO (4º.) del Acta CUARENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL CATORCE (48-2014), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 6 de noviembre de 2014, que copiado literalmente dice:

CUARTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“CIBERACOSO E INSENSIBILIZACIÓN COMO FORMAS EMERGENTES DE VIOLENCIA, ESTUDIO REALIZADO EN ACS-BPS DE GUATEMALA, 2014”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Marvin Geovani Rabanales Barredo
Ludim David Pérez Sinay

CARNÉ No. 2000-21827
CARNÉ No. 2001-13831

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Natividad del Rosario Sapón Morales, y revisado por la Licenciada Ninfa Cruz Oliva. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

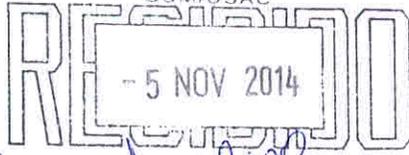
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Mynor Estuardo Lemus Urbina
SECRETARIO



/Gaby

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC



UGP 298-2014
REG: 402-2014
REG: 2013-2013

INFORME FINAL

Guatemala, 05 de Noviembre 2014

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Ninfa Cruz Oliva ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“CIBERACOSO E INSENSIBILIZACIÓN COMO FORMAS EMERGENTES DE VIOLENCIA, ESTUDIO REALIZADO EN ACS-BPS DE GUATEMALA, 2014”.

ESTUDIANTE:
Marvin Geovani Rabanales Barredo
Ludim David Pérez Sinay

CARNE No .
2000-21827
2001-13831

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 03 de Noviembre del año en curso por la Docente encargada de esta Unidad. Se recibieron documentos originales completos el 04 de Noviembre del 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez
UNIDAD DE GRADUACIÓN PROFESIONAL S.A.C

Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Andrea

UGP. 298-2014
REG 402-2014
REG 2013-2013

Guatemala, 05 de Noviembre 2014

Licenciada
Mayra Friné Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“CIBERACOSO E INSENSIBILIZACIÓN COMO FORMAS EMERGENTES DE VIOLENCIA, ESTUDIO REALIZADO EN ACS-BPS DE GUATEMALA, 2014”.

ESTUDIANTE:
Marvin Geovani Rabanales Barredo
Ludim David Pérez Sinay

CARNÉ No.
2000-21827
2001-13831

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 03 de Noviembre 2014, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Ninfa Cruz Oliva
DOCENTE REVISORA



Andrea./archivo

Guatemala, 26 de Agosto de 2014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación Profesional
Centro de Investigación en Psicología _CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Estimada Licenciada Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido de informe final de investigación titulado "Ciberacoso e insensibilización como formas emergentes de violencia estudio a realizarse en Acs-Bps de Guatemala 2014" realizado por los estudiantes: Marvin Geovani Rabanales Barredo, carné: 200021827, Ludím David Pérez Sinay, carné: 200113831.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE, y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,



Licda. Natividad del Rosario Sapón Morales
Colegiado No.: 3739
Asesor de Contenido.

Guatemala,
22 de Agosto de 2014

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación Profesional
Centro de Investigaciones en Psicología “Mayra Gutierrez” –CIEP’s-
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano –CUM-
Presente

Respetable Licenciada Álvarez:

Por este medio le informo que los estudiantes Marvin Geovani Rabanales Barredo, Carnet 200021827 y Ludim David Pérez Sinay, carnet 200113831 se presentaron a las oficinas de Recursos Humanos de esta empresa a solicitar autorización para realizar encuestas a personas del área de operaciones, como parte del trabajo de investigación titulado “Ciberacoso e insensibilización como formas emergentes de violencia, estudio a realizarse en ACS-BPS de Guatemala, S.A. 2014”

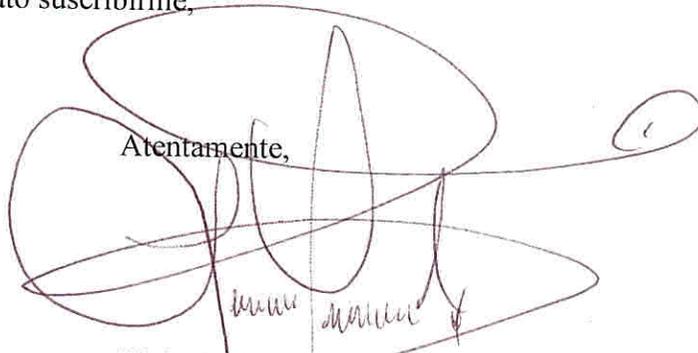
Los estudiantes en mención cumplieron con los requisitos de la empresa para la realización de dicho trabajo, por lo que se autorizó la realización de dicha actividad.

Sin otro particular me es grato suscribirme,



ACS-BPS de Guatemala, S.A.

Atentamente,



Ligia Godoy Gámez
Gerente de Recursos Humanos
ACS BPS de Guatemala S.A.
ligia.godoy@xerox.com
Tel: 2321-3727

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR: MARVIN GEOVANI RABANALES BARREDO

JESSICA WALESKA NAVAS FALLA DE RABANALES

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 635

POR: LUDIM DAVID PÉREZ SINAY

DANIEL ALARCÓN OSORIO

LICENCIADO EN LETRAS Y POST GRADO EN

LECTURA, ESCRITURA Y EDUCACIÓN

COLEGIADO 5193

ACTO QUE DEDICO

A mi esposa

Que con amor me enseña todos los días que uno no es aquello que cree ser, sino hasta que se enfrenta a sí mismo y a todos los demonios que eso conlleva.

A mis hijos

Por enseñarme a diario que no soy un padre sino solo un acompañante que tiene que aprender la responsabilidad de ser padre.

A mi madre

Que con su respetuoso silencio me enseñó que un buen hijo jamás termina siendo lo que los padres esperan, sino un ser que hace lo que más quiere.

A mi padre

Que con su muerte, me ha enseñado a temerle menos a lo desconocido y a vivir la espiritualidad desde una serie de preguntas sobre la vida.

A mis hermanos

Por ser de esos amigos que la vida regala para trepar los árboles juntos, pero también para caminar juntos por los valles que a veces son demasiado largos y sombríos.

A las Magdalenas

Por el espacio que han hecho en sus vidas para que la mía quepa y se acomode cuando platicamos sobre esos dos grandes temas que tanto nos apasionan: la vida y nosotros mismos.

Al resto de mis amigos

de quienes sé mucho y quienes saben mucho de mí como para hacerme sentir en familia aun cuando el tiempo nos separe, la vida la podemos compartir igual.

A ACS-BPS de Guatemala, S. A.

porque hace ya muchos años abrió sus puertas para decirme que no me fuera, que me quedara, que aprendiera justo cuando necesitaba quedarme y aprender cosas nuevas.

Por: Ludim David Pérez Sinay

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por ser luz, guía y permitirme alcanzar un objetivo más en mi vida personal y profesional.
- A MIS PADRES:** Cecilio Catarino Rabanales López
Eliza Judith Barredo Soto
Con amor, gratitud y humildad gracias por guiarme, apoyarme y hacer de mí la persona que hoy en día soy.
- A MIS HERMANOS:** Edwin, Edgar, Ana y Selvin por su apoyo moral e incondicional, los quiero mucho.
- A MI ESPOSA:** Por ser la compañera de mi vida y forjar en su vientre el fruto de nuestro amor, nuestro bebé.
¡Te amo!
- A MIS SOBRINOS:** Dennis, Alan, Michelle, Paola, Cecilia, Joaquín y Enrique que este triunfo sea un ejemplo a seguir para ustedes.
- A MIS ABUELOS, TIOS PRIMOS:** Con admiración y respeto.
- A MIS AMIGOS:** Por demostrarme que siempre puedo contar con ellos, es un listado innumerable pero de corazón cada uno de ellos sabe el lugar que ocupa en mi vida.
- A ACS-BPS DE GUATEMALA, S.A.** Por la oportunidad de poder realizar el trabajo de campo e investigación en sus Instalaciones.

Por: Marvin Geovani Rabanales Barredo.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a la Universidad de San Carlos de Guatemala por ser la casa de estudios que nos permitió crecer profesionalmente, en especial a la Escuela de Ciencias Psicológicas, por formarnos como profesionales académicamente preparados para enfrentar los retos de la sociedad actual y ser promotores de la salud mental.

Un sincero agradecimiento al personal de ACS-BPS de Guatemala, S. A. ya que su apoyo fue muy oportuno para el desarrollo del trabajo de campo.

Al licenciado Daniel Alarcón, por haberse entusiasmado en la realización de este proyecto y por su apoyo durante el mismo.

A la licenciada Claudia Mendizábal, por las ideas propuestas y por todo el apoyo incondicional brindado durante la realización de este proyecto.

A la licenciada Natividad del Rosario Sapón Morales por sus sabios consejos y su apoyo en la asesoría de contenido para este informe final de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	
PRÓLOGO	
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN.....	05
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEORICO.....	07
1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	07
1.1.2. MARCO TEÓRICO.....	11
1.1.2.1 Antecedentes.....	11
1.1.2.2 El silencio como cómplice.....	13
1.1.2.3.1 Violencia.....	14
1.1.2.3.2 Tipos de violencia.....	15
1.1.2.3.3 Violencia activa o pasiva.....	15
1.1.2.3.4 Clases de violencia según el tipo de víctima.....	16
1.1.2.3.5 Clases de violencia según el tipo de escenario.....	16
1.1.2.3.6 Clases de violencia según el tipo de agresor.....	17
1.1.2.4. La sensibilización, desensibilización e insensibilización.....	17
1.1.2.5. Los medios de comunicación como difusores de violencia.....	20
1.1.2.6. El uso de la tecnología en ACS-BPS de Guatemala.....	21
1.1.2.7. Los jóvenes y su relación con las pantallas.....	22
1.1.2.8. El uso de las redes como medios de difusión de la violencia.....	23

1.1.2.9. El placer que genera internet.....	25
1.1.2.10. Aspectos positivos del buen uso de la tecnología.....	26
1.1.2.11. El ciberacoso.....	26
1.1.2.12. El ciberacosador.....	27
1.1.2.13. Marshall McLuhan y las tecnologías de la comunicación	30
1.1.2.14. Anatomía de la destructividad humana (Erich Fromm) y su relación con la era cibernética.....	33
1.1.3 HIPÓTESIS.....	38
1.1.4 Delimitación.....	39

CAPÍTULO II

2.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
2.1.1. Técnica de muestreo.....	40
2.1.1.2 Técnica de recolección de datos.....	40
2.1.3. INSTRUMENTOS.....	41
2.1.3.1. Cuestionarios cerrados.....	41
2.1.3.2. La encuesta.....	41
2.1.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	42
2.1.4.1. Análisis estadístico descriptivo.....	42
2.1.4.2. Calculo porcentual	42
2.1.4.3. Análisis cualitativo.....	42

CAPITULO III

3.1. PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
3.1.1. Características del lugar.....	43

3.1.2. Características de la población.....	43
3.1.3. Análisis Cualitativo.....	44
3.1.4. Datos sociodemográficos.....	47

CAPITULO IV

4.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
4.1.2. Conclusiones.....	69
4.1.3. Recomendaciones.....	70

BIBLIOGRAFÍA.....	71
-------------------	----

ANEXOS

RESUMEN

“CIBERACOSO E INSENSIBILIZACIÓN COMO FORMAS EMERGENTES DE VIOLENCIA ESTUDIO REALIZADO EN ACS-BPS DE GUATEMALA, 2014”

Autores:

Marvin Geovani Rabanales Barredo

Ludim David Pérez Sinay

El presente estudio tuvo como principal objetivo determinar cuáles son las manifestaciones del ciberacoso como una nueva forma de violencia. Aunado a lo anterior, se pretendió investigar las características que presenta un individuo víctima de ciberacoso así como los tipos de violencia a los cuales puede ser sometida una víctima. Derivado de las relaciones entre violencia y cibernética, también se tuvo interés en descubrir cómo los contenidos con carga emocional fuerte afectan la percepción del individuo respecto a comportamientos hostiles insensibilizándolo producto de una sobrecarga emotiva que termina afectando los filtros racionales del cerebro. Con esto se pretendía buscar respuestas a preguntas tales como ¿cómo se manifiesta el ciberacoso?. Las manifestaciones del mismo tienen un entramado muy parecido a las del acoso no cibernético, con la diferencia de que el ciberacoso tiene la gran ventaja de poder “disfrazar” al acosador. Como consecuencia de la pregunta anterior cupo hacer también la pregunta ¿cómo identificar a una víctima de ciberacoso? Aparentemente algunas de las manifestaciones en las víctimas son bastante comunes a las de otras víctimas de acoso no cibernético, sin embargo este fenómeno tiene ciertas diferencias que lo hacen colocarse en un nivel separado y el cual debe ser motivo de estudio. En esa misma dirección y una vez dentro de la dinámica de contenidos violentos o abusivos en línea se pretendía investigar si este tipo de contenidos, con el tiempo, genera algún grado de insensibilidad entre los usuarios. Las variables consideradas en el presente estudio son: el mal manejo de las tecnologías como un posible generador de conductas indeseables en el ciber espacio. La segunda variable se refería a resultados del mal uso de las tecnologías: la insensibilización ante contenido violento y el acoso cibernético. Las teorías que utilizadas en el presente estudio son las de Marshall McLuhan y Erich Fromm. En apariencia dos teorías que se contradicen ya que McLuhan defiende el hecho de que la tecnología no es más que una extensión del ser humano y los alcances de esta extensión rompen barreras de distancia y tiempo, con lo cual hace más eficiente el funcionamiento del hombre en esta era moderna. Eficiencia sin embargo, no es lo mismo que perfección, ya que como McLuhan lo explica, a cada extensión del ser humano, corresponde una “autoamputación” la cual se genera como una forma de equilibrio. Es decir, a cada ventaja con la tecnología, corresponde también una desventaja para el individuo. Por su parte Fromm ve en las nuevas tecnologías un avance de la era cibernética pero un retroceso en los valores sociales, los cuales son base para la no destrucción humana. Es decir, ante la ausencia de valores crece el empuje hacia la agresividad.

La población objeto de estudio fueron los operadores del departamento London de la división Kentucky. El estudio se realizó con 36 hombres y 54 mujeres comprendidos en las edades de 24 a 63 años. Todos ellos trabajan en el área de operaciones.

PRÓLOGO

El progreso de las tecnologías de la información y la comunicación en los últimos años requiere un análisis de los fenómenos que se presentan como consecuencia de este auge. La sociedad en su conjunto se ve afectada por la serie de cambios producidos por la tecnología en la relación entre los individuos, así como la relación de éstos con el mundo. Una sociedad tecnificada tiene una serie de desafíos que necesitan de constante revisión para su resolución. Entre las bondades de la tecnología se puede mencionar el acortar distancias, agilizar el tiempo, menor necesidad de esfuerzo físico para llevar cargas, entre otros. Sin embargo, en la medida en que el hombre depende de la tecnología para hacer funcionar el mundo empiezan a emerger una serie de fenómenos que afectan su psiquismo de manera positiva o negativa. El presente estudio se enfocó precisamente en la forma de actuación de ciertos individuos frente a nuevas formas de violencia que incluyen el ciberacoso y la insensibilización ante determinados contenidos. Es frecuente ver que el traspaso de todo tipo de información por medio de las redes sociales y del internet poco a poco deja de enfrentarse a los filtros racionales (o críticos) de las personas, dando paso a una normalización de contenidos con cargas emotivas, los cuales afectan los filtros racionales del cerebro disminuyendo así la capacidad de discernir si lo que se está distribuyendo o viendo es material adecuado o inadecuado.

Uno de los objetivos de la presente investigación fue determinar las manifestaciones del ciberacoso como una de las nuevas formas de violencia entre los operadores y los alcances de esta conducta. Hay que entender que a diferencia del acoso "normal", el acoso cibernético a veces da ciertas ventajas al victimario ya que este puede esconderse tras un perfil que no es real y de esta manera acosar a la víctima.

Por otro lado, la visualización y la transferencia de contenidos con carga emotiva fuerte preocupa en la medida en la que estos van insensibilizando al usuario. La constante exposición a estímulos emotivos, hace que el cerebro vaya poniendo menos atención al contenido de los mismos y con el paso del tiempo los

tome como contenidos “normales” dentro del ámbito virtual. Para algunos usuarios esto podría suponer que para obtener una reacción emotiva, se necesiten contenidos emotivos aún más fuertes, lo que a su vez redundaría en el hecho de *viralizar* cierto material.

Entre los factores que justifican la presente investigación se puede mencionar es que con el paso del tiempo las personas han ido optando por la tecnología como una forma de escape a la vez que una forma de enajenación del entorno. Esta enajenación supone un ir y venir de los sucesos cotidianos y externos al individuo sin que la emocionalidad del mismo se vea alterada de forma alguna. Así, en el entorno en el que se desenvuelven los trabajadores de ACS-BPS de Guatemala, suceden toda una serie de hechos que vistos a detalle, en otras circunstancias afectarían la emocionalidad de las personas e influirían como un aliciente para propiciar la comunicación entre los individuos.

Esto se evidencia en el presente estudio en cuanto a que se encontró una problemática emergente tanto de insensibilización como de acoso. Aún no se sabe si este acoso viene de los mismos compañeros de trabajo o de otras personas, sin embargo, cabe hacer notar que el mismo se da por medio de las TIC, lo cual refuerza la necesidad de investigar a fondo tanto sobre este tema, como sobre temas relacionados al mismo. Un claro ejemplo de estos puede ser el llamado “*adicción a las nuevas tecnologías*” o “*abuso del tiempo de conexión a las redes*”. Los profesionales aún sostienen un debate entre si se puede incluir o no el término adicción a las TIC, ya que estas al carecer de sustancia no podrían ser comparadas con una droga. Sin embargo, los efectos de esta sobre exposición ante las TIC son bastante similares a los efectos de una adicción. De hecho, algunos estudios dicen que al momento de reducir el tiempo de exposición de algunas personas, éstas experimentan efectos muy parecidos a las personas que entran en períodos de abstencionismo por consumo de sustancias ilícitas.

Entre los beneficios que se obtienen de la presente investigación se pueden mencionar específicamente dos: haber descubierto que hay personas necesitadas de orientación y que con la presente investigación pueden dar un primer paso

hacia la resolución de dicha problemática; y la obtención de información de un tema emergente, amplio, que no solamente les afecta a ellos como trabajadores, sino a todas aquellas personas con las que se relacionan, es decir, al grupo social en conjunto.

Por último se desea agradecer al personal tanto administrativo como operativo de ACS-BPS de Guatemala S.A. por el apoyo brindado, tanto en lo relativo a la facilitación de las instalaciones, como del material para la realización de la presente investigación.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala S.A., en el área de la división London, con los turnos matutino y vespertino. La división London está constituida por dos proyectos: Medical y Dental, los cuales a la fecha del veintidós de agosto de 2014, están constituidos por 90 personas.

El presente trabajo evidencia las formas de manifestación del ciberacoso así como el porcentaje de personas afectadas por dicha problemática.

En el capítulo I se justificó el porqué de esta investigación a la vez que se la fundamentó teóricamente. Se tomaron en cuenta investigaciones realizadas en otros ámbitos pero que pueden ser adaptadas a la realidad nacional. Además se utilizó la teoría de Marshall McLuhan respecto al medio como mensaje y la teoría de Erich Fromm respecto a que los avances tecnológicos propician la destructividad humana. Debido a que entre los objetivos propuestos estaba el de descubrir cómo ciertos fenómenos inciden en el individuo para ir insensibilizándolo al punto en que los contenidos con carga emotiva van opacando su capacidad de raciocinio frente a contenidos con distintos tipos de información, fue necesario abordar este tema de forma directa, haciendo uso de preguntas específicas relacionadas a contenido emotivo fuerte. También en ocasiones, el uso de la tecnología se desvirtúa puesto que algunos individuos al verse aventajados sobre otros, pueden querer sacar provecho a costa de la integridad de estas otras personas. En Guatemala ya se escuchan casos relacionados criminales relacionados con el uso de teléfonos celulares, redes sociales, obtención de información crediticia, llamadas extorsivas, por solo mencionar algunas formas. De ahí que la presente investigación centró su interés en este fenómeno, el cual dicho sea de paso, es emergente, debido a que depende del crecimiento tecnológico que la sociedad ha ido teniendo en los últimos años. Ciertamente es que Guatemala aún no cuenta con un porcentaje elevado de acceso a medios tecnológicos, pero el porcentaje actual ya provoca que

profesionales de distintas áreas volteen a ver con mayor cuidado los fenómenos resultantes de la interacción con la tecnología.

Por lo demás se puede afirmar que Guatemala es un país que busca un lugar en los procesos de globalización por medio de la tecnología, lo que requiere de nuevas formas de educación a todo nivel, pero esto es cuestión que avanza a paso lento.

En el capítulo II se habla de las técnicas utilizadas para la obtención de resultados así como de las técnicas de análisis para escudriñar dicha información.

En el capítulo III se hace la presentación, el análisis y la interpretación de los resultados encontrados en toda la investigación. Para ello, se hizo uso de gráficas y anotaciones sobre las mismas.

En el Capítulo IV están las conclusiones a las que se llegó con la realización de la presente investigación, así como las recomendaciones relacionadas unas con las otras a fin de resaltar aquellos aspectos que son de mayor importancia, además de aquellos que tienen mayor interés.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con la evolución de las tecnologías como parte del proceso constante de cambios de toda sociedad, vienen también ciertos cambios a nivel social que influyen en las formas de pensar y de actuar de los individuos llevándolos continuamente a replantear los conceptos ya conocidos previamente a fin de actualizarlos y de enmarcarlos dentro de una nueva coyuntura. En ese sentido, la tecnología juega un papel importante en los cambios de la sociedad actual. La rapidez, la eficiencia, la exactitud son apenas algunos de los aspectos que están constantemente siendo actualizados como parte del proceso. Los sistemas son cada vez más eficientes y provocan que el hombre tenga menos carga física (y al paso del tiempo, menos carga intelectual también) como parte del trabajo. Las compañías a nivel mundial prestan cada vez más servicios y estos servicios son cada vez más especializados, enfocándose hacia un público específico y revisando continuamente sus parámetros en cuanto a producción y calidad.

Las agencias de investigación y los cuerpos de seguridad también van cada vez más lejos para no “ser dejados atrás”, conforme los criminales de hoy en día hacen uso de las nuevas tecnologías y de hecho en muchos casos, tecnología de punta, para no ser descubiertos fácilmente, los “hackers” o “piratas informáticos” son parte de estos nuevos criminales cuya aparición es relativamente reciente ya que está sujeta a la aparición y evolución de las nuevas tecnologías. Debido a ello, como se dijo antes, muchos cambios han sucedido y la concepción de “crimen” y “delito” ha cambiado puesto que aquello que hasta hace algunos años era solo parte de la ciencia ficción, hoy es un hecho: *El uso de redes electrónicas para cometer fechorías.*

En tal virtud, con el advenimiento y la cercanía entre las nuevas tecnologías y el usuario, las relaciones de tipo virtual se han acrecentado, llegando al punto en muchos casos, de sustituir a las interrelaciones “reales” a las que anteriormente las personas estaban acostumbradas, es común ver que las personas accedan a las denominadas redes sociales a fin de estar “conectados” a un mundo que exige esa conexión para sentirse parte de un grupo social. Se ha descubierto que la no

conexión ha empezado a afectar a las personas, sobre todo aquellas que han nacido en la así llamada “era digital” ya que al no sentirse pertenecientes a un determinado grupo virtual, es como si los excluyesen de un grupo, dicho de alguna forma, “real”. De alguna manera esto, incide en la estima personal como incidiría el hecho de que al hombre lo excluyesen del grupo social al cual pertenece.

Este fenómeno tiene relación con otros que hasta hace una década no tenían la prevalencia que hoy tienen. Las adicciones a la internet y a las nuevas tecnologías, la exposición ante contenidos de extrema violencia, la facilidad de acceder a contenidos sexuales –tanto requeridos como no requeridos- la insensibilización ante contenidos perturbadores como consecuencia de la constante exposición a estos estímulos-sobre todo de tipo visual- y el acoso por medios electrónicos –ciberacoso- son solo algunos de los temas que han aparecido en los últimos años y que como parte de una problemática compleja y creciente, merecen atención por parte de los distintos sectores de la sociedad; es precisamente en el acoso por medios electrónicos –o ciberacoso- y la insensibilización ante contenidos violentos, el objeto de interés del presente estudio.

En esa constante interrelación que existe entre los usuarios de los medios electrónicos a veces aparecen ciertos fenómenos que contrastan con el objetivo primordial para el cual dichos medios fueron creados, un mensaje con contenido sexual, una amenaza, una llamada extorsiva o la filmación de una pelea con la intención de difundirla por medio de internet son aspectos que han merecido la atención de especialistas de distintos campos de la ciencia. Los efectos que puede tener el ciberacoso en los usuarios pueden ser devastadores ya que en la mayor parte de los casos, las personas no son conscientes de los alcances que puede tener el poner en evidencia a alguien que fue agredido; y es que al estar frente a un video, por ejemplo, las personas han ido perdiendo la sensibilidad de considerar que los participantes en ese video estuvieron en algún momento realmente en esa situación. Luego, el video sirve como un recuerdo que perdurará hasta hacerse uno más en el océano del contenido virtual. Un par de décadas atrás, lo que habría sido un problema circunscrito a un determinado grupo, por ejemplo de escolares,

se habría quedado solamente en la escuela, la cual es el medio más próximo de los mismos, hoy día puede traspasar los muros del centro educativo y llegar a la vista de personas ajenas al grupo, haciendo partícipe a más espectadores e impactando en la estima de aquél que es agredido. Esta difusión en masa puede llegar a tener incluso beneficios económicos, ya que a medida que un determinado contenido es visto, la red social YouTube, por ejemplo, paga a quienes han puesto los videos en circulación. Una situación especialmente grave para las víctimas que quieran olvidar las vejaciones a las que fueron expuestas.

Por otro lado, en ocasiones la forma de acoso es tan sutil que ni el acosador ni el acosado se saben partícipes de un círculo que está ya incluido en las nuevas formas de violencia. Un mensaje con contenido sexual a manera de broma o una sugerencia sexual, rayan ya en lo que se describe como contenido sexual no requerido y por lo tanto pueden ser circunscritos al ciberacoso.

Se ha llegado al punto de declarar como acoso incluso al hecho de sabotear los juegos en línea de otros usuarios. Lo que no se puede delimitar con toda certeza es hasta qué punto este último hecho pueda constituir un delito. Sin embargo, se sabe que este saboteo puede generar angustia, enojo o ansiedad en el usuario al otro lado del juego ya que al no tener con quién desquitar su frustración da cabida a sentimientos más complejos. En la actualidad se habla ya de ciudades virtuales, en las que una persona puede crear uno o varios caracteres o personajes, que viven y tienen ocupaciones en dicha ciudad. Van de compras, tienen un empleo, tienen una mascota y hasta entablan relaciones familiares-virtuales de las cuales se tienen que ocupar. Cabe suponer también que, quizá a manera muy superficial, en tales ciudades virtuales se dan hechos como el saboteo de otros personajes por parte de un usuario. La situación no tendría mayor interés de no ser porque hay personas que han sustituido sus vidas "reales" por estas vidas "virtuales", vidas en las cuales se generan emociones en el usuario que está permanentemente conectado. A estas personas se les conoce con términos como *hikikomori* cual hace referencia a *"aquellas personas que han optado por el*

*aislamiento social extremo debido a distintos factores*¹. También se dice que son personas pertenecientes a la “cultura del dormitorio” cuya referencia es básicamente la misma que la de los hikikomoris. Muchas de las personas que practican este tipo de comportamiento son jóvenes aislados que solamente tienen conexión con el mundo externo por medio de sus computadoras y en ocasiones, la conexión no es ni siquiera con el medio externo sino con mundos virtuales. En consecuencia, hoy día existen clínicas especializadas para tratar a personas adictas a las nuevas tecnologías y toda esta emergente gama de fenómenos producto de la conexión permanente.

Los problemas de acoso no se quedan solamente en la red. Se ha descubierto que muchos de los acosadores han logrado tener contacto con sus víctimas y han obtenido favores sexuales, cuando no, en situaciones más graves, las han asesinado.

La necesidad de pertenencia de los jóvenes y de algunos adultos, a las redes virtuales, supone un riesgo en la medida en que se desconoce el correcto uso de las mismas. Bien sabido es que cualquiera puede disfrazarse, colocándose atributos virtuales que en la realidad no existen. Tanto hombres como mujeres pueden ser víctimas de acoso, de sabotaje o incluso de robos o estafas que pueden dañar severamente la vida de una persona, no solo a nivel material, sino también emocional.

Uno de los aspectos claves que toda persona debería tener en cuenta al pertenecer a una red social-virtual, es que una vez colocados datos, fotografías o cualquier otra información de carácter personal, deja de ser información personal y se convierte en pública, ya que los llamados piratas cibernéticos o hackers están constantemente encontrando nuevas formas de acceder a toda esa información, lo cual podría vulnerar la integridad de cualquier persona.

Las preguntas planteadas en la presente investigación tenían que ver con aspectos como ¿cómo identificar a una persona víctima de ciberacoso?, o ¿cómo

¹Bartrina Andrés, María José. Análisis y abordaje del acoso entre iguales mediante el uso de nuevas tecnologías. Justicia juvenil y adolescentes en la era digital. Centro de estudios jurídicos y formación especializada. Creative Commons. España. 2012 pág 17.

se manifiesta el ciberacoso?. También era de interés el saber si ¿son capaces las personas de identificar en qué momento se encuentran frente a un estímulo visual violento? Por último, y no por ello menos interesante, estaba el hecho de investigar si una vez la persona que es sometida a estímulos visuales violentos ¿puede generar insensibilidad ante conductas violentas?

1.1.2 MARCO TEÓRICO

1.1.2.1 Antecedentes

Aunque no todos los guatemaltecos tienen acceso a la tecnología,² eso no significa que definitivamente no tengan ningún tipo de acceso a cualquier dispositivo. El acceso a internet por medios móviles y computadoras se da más en las áreas urbanas debido al coste del mismo. En las áreas rurales quizá sea más accesible el uso de teléfonos celulares debido al relativo bajo costo que estos tienen en comparación con una computadora.

Sin embargo, no se necesita tener aparatos con demasiadas aplicaciones tecnológicas para ser parte de una generación que depende, valga la redundancia, de la tecnología para un mejor desempeño. El solo hecho de tener un teléfono celular de cualquier modelo, es ya estar de la mano con la tecnología debido a que ya no se depende de las llamadas “líneas fijas” para comunicarse con cualquier persona a casi cualquier distancia estando o no estando en casa.

Cada vez es más el número de personas con celulares y las compañías que los fabrican mejoran el funcionamiento de los mismos, así como su cobertura en el país además de ofrecer muchas formas de pago, lo cual ha hecho de la sociedad guatemalteca un grupo de mercado especialmente apetecido por las compañías de telefonía celular.

² Solamente el 64% de jóvenes y niños dice tener una computadora en casa comparado con la media de América Latina que es del 80% según nota de prensa de Larios, Roxana. País Muestra Escaso Acceso a la tecnología, Prensa Libre en su edición digital del 30/11/11. http://208.96.32.249/economia/Pais-muestra-escaso-acceso-tecnologia_0_600539943.html

Esto es una paradoja ya que aparentemente la sociedad guatemalteca tiene mayor posibilidad de acceso a medios tecnológicos, pero esta situación no favorece mucho en la solución de los problemas de fondo. Se sigue teniendo poco acceso a la educación, hay problemas de violencia, pobreza, falta de justicia entre otros problemas.

La situación del acoso por medios electrónicos se hace más patente en las áreas urbanas debido a la facilidad con que el victimario puede contactar a sus posibles víctimas por diferentes vías. Esto puede darse en centros educativos, lugares de trabajo, el vecindario mismo o incluso, entre los miembros de una misma familia. Se carece de una regulación en el uso de las redes sociales y otras formas de comunicación electrónica lo cual favorece el clima de inseguridad, llevándolo de las calles hasta el hogar mismo.

Un ejemplo claro de lo anterior lo constituyen los denominados *Casos Facebook*³ en los cuales las víctimas fueron contactadas por medio de esta red social, algunas bajo engaños y otras por desconocimiento del usuario al otro lado de la red, sin saber del potencial peligro al que estaban expuestos.

*Uno de estos casos fue el de dos jóvenes mujeres cuyos victimarios aparte de engañar a las víctimas (haciéndoles creer que eran personas adineradas), extorsionaron a la familia de las muchachas con amenazas de desmembrarlas si la familia no accedía a dar dinero por la vida de las mismas. En este caso, las muchachas fueron contactadas por medio de una red social y llevadas con engaños para luego ser abusadas, torturadas y posteriormente asesinadas. Los victimarios contactaron a las familias de las víctimas por medio de llamadas telefónicas exigiendo fuertes sumas de dinero a cambio de no matarlas.*⁴

En este caso es evidente el uso de tecnologías para acceder a las posibles víctimas e incluso a las familias de las mismas. Sin embargo, no es el único caso relacionado con el uso inadecuado de las redes sociales y las nuevas tecnologías.

³Ventura, Carlos. Sectores exigen capturas en casos facebook. Prensa Libre edición digital del 26/06/13
http://www.prensalibre.com/quetzaltenango/Sectores-exigen-capturas-casos-Facebook_0_944905520.html

⁴Valdez, Sandra. Caso Facebook. Prensa Libre edición digital del 06/09/2013.
http://www.prensalibre.com/noticias/justicia/Escuchas-revelan-detalles-canje_0_988101199.html

1.1.2.2. El silencio como cómplice

Uno de los aspectos que preocupa respecto a esta problemática es que en muchas ocasiones la víctima decide callar la situación ya sea por falta de la antes mencionada regulación legal o como parte de la cultura del silencio. La falta de diálogo y comunicación entre padres e hijos o entre los distintos actores, provoca que exista desconocimiento sobre el alcance que puede tener el que alguien más conozca la información personal de otro individuo. A los hijos y estudiantes no se les dan los elementos para crear una conciencia crítica que sirva para discernir y para valorar en qué momento pueden ponerse en riesgo o hacia quienes pueden dirigirse en caso de sentirse en peligro. Esto en todo caso, es parte de una compleja relación estructural en la que quien hostiga sabe que su víctima forma parte de un sistema en el que el silencio predomina como parte de la cultura. Esa falta de educación de la que se habla al inicio tiene que ver con la escasa atención de los grupos de poder a los que se ve sometida una sociedad como la guatemalteca.

En ACS-BPS de Guatemala, al igual que en otras empresas cuya base de funcionamiento está en la tecnología, las personas están en constante contacto con los procesos de comunicación y procesamiento de datos por medio de una computadora familiarizando así al trabajador con el uso de las nuevas tecnologías. Por aparte, es bastante común ver que los trabajadores tienen sus propios dispositivos móviles para uso personal. Esta relación de las personas con las TIC (Tecnologías de la información y la comunicación) hace suponer que la interacción con otros individuos puede darse en cualquier momento (aunque el uso de teléfonos celulares en las áreas de trabajo está restringido) y con ello las potenciales violaciones a la privacidad de las personas.

Por ser un tema relativamente nuevo, es necesario descubrir qué tan conscientes son los individuos de lo que significa acosar y/o ser acosado y en qué medida estas prácticas son tomadas con cierta normalidad debido a la desensibilización a la cual han ido entrando paulatinamente producto de la constante exposición de material emotivo.

1.1.2.3. Violencia

Guatemala es un país con una cultura tolerante a la violencia. Ciertas formas de maltrato son aceptadas y promovidas como parte del legado cultural de una generación a otra. Es también un país con poco acceso a la educación lo que aunado a la cultura de violencia, lo enmarca como un país que se encuentra frente a una seria problemática que requiere de la participación de distintos sectores.

*La violencia es parte cotidiana y activa de las y los guatemaltecos*⁵ dice un documento de la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala. Uno de los aspectos que llama la atención es que esta violencia no es solamente ejercida por los individuos sino también es difundida por medio de distintos espacios como lo son los medios de comunicación masiva. De ahí podría desprenderse que la difusión de imágenes violentas sea una conducta aprendida y llevada a cabo hoy en día con mayor facilidad, ya que en alguna medida los testigos visuales, al hacer uso de una cámara de video, juegan a ser un pequeño “productor” de películas. Y es que aparentemente los contenidos difundidos por los medios de comunicación masiva concuerdan con la perspectiva del contenido que tiene que tener el espectáculo actual para ser atractivo: contenido con *sangre, sexo y sentimiento*.⁶ Sin estos tres elementos, el espectáculo carece de interés. Al reproducir esta conducta, no es extraño que algunos videos personales tengan cualquiera de ellos para ser tomados en cuenta por los espectadores.

Según el Informe Mundial Sobre la Violencia y la Salud la violencia es “*un fenómeno sumamente difuso, y complejo cuya definición no puede tener exactitud científica, ya que es una cuestión de apreciación. La noción de lo que son comportamientos aceptables e inaceptables, o de lo que constituye un daño, está*

⁵ Violencia en Guatemala, Una interpretación sobre el aumento de la violencia delincriminal y el trauma psicosocial. Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala. 2012. Pág 21.

⁶ Armayones Ruiz, Manuel et al. Adicciones y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Perspectivas de su uso para la prevención y el tratamiento. Dirección general de salud pública y consumo. Servicio de drogodependencias. Quintana, industrias gráficas. España. 2009. Pág. 27

*influida por la cultura y sometida a una continua revisión a medida que los valores y las normas sociales evolucionan*⁷.

1.1.2.4. Tipos de violencia

En este apartado se resumen las definiciones dadas por *San Martín Esplugues*⁸ debido a que abarca una amplia gama de definiciones dentro de las cuales pueden incluirse las propuestas por otros autores. Para comenzar con la clasificación se debe mencionar que la violencia, para este autor, se divide en dos grandes grupos (activa y pasiva), de los cuales se derivan los grupos siguientes.

1.1.2.5. Violencia activa o pasiva:

*“Violencia activa se refiere a la violencia por acción (ejecución de golpes, maltrato, etc.) y violencia pasiva que se refiere a dejar de hacer algo intencionalmente con el objetivo de causar daño a otra persona”*⁹.

Violencia física: Es una acción u omisión de acción que causa o puede causar un daño físico a otra persona.

Violencia emocional: Este tipo de violencia hace referencia a las secuelas psicológicas que se siguen por otros tipos de daño. No es la que viene como consecuencia de palizas frecuentes, sino aquella que es ejercida por medio del lenguaje, tanto verbal como gestual.

Violencia sexual: Es cualquier comportamiento en el que una persona es utilizada para obtener estimulación o gratificación sexual.

Violencia económica: Consiste en la utilización ilegal o no autorizada de los recursos económicos o las propiedades de una persona.

⁷ Informe mundial sobre la violencia y la salud. Organización panamericana de la salud para la organización mundial de la salud. 2002 pág. 4

⁸Fernandez Arribas, Javier et. al. Cómo informar sobre infancia y violencia. Concepto, tipos y efectos de la violencia. Diseñarte. España. Documento número 13. 2007. Páginas 11-18.

⁹Fernandez Arribas, Javier et. al. op. cit. Página 11

1.1.2.6. Clases de violencia según el tipo de víctima:

Violencia contra la mujer: También conocida como “violencia de género” (aunque esta última definición está sujeta a debate debido a la connotación del término “género”). Es la que se perpetra en contra de la mujer por considerar -el victimario- que no cumple de modo apropiado la función o rol que se cree que les corresponde.

Violencia contra los niños (maltrato infantil): es aquella que se perpetra contra la integridad (física, psíquica o sexual) de un niño.

Violencia contra personas mayores: Son aquellas acciones intencionales que dañan o buscan dañar a una persona mayor de 60 años, o cualquier negligencia que prive de la atención necesaria para su bienestar.

1.1.2.7. Clases de violencia según el escenario:

Esta distinción se hace debido a que el escenario donde ocurre un acto violento con regularidad también define el hecho. Para ello se distinguen dos grupos principales: La violencia institucional (la cual sucede en entidades sanitarias o sociales) y la violencia doméstica (la cual ocurre en el hogar de la víctima y puede ser ejercida por familia, vecinos, amigos o personal contratado).

Violencia en el hogar (o violencia doméstica): Como se ha mencionado, es la ejercida en el hogar la cual puede ser llevada a cabo por personas cercanas a la víctima.

Violencia en la escuela: Son conductas que buscan dañar a los pares (en el caso que sea entre los propios alumnos) o de forma cruzada entre alumnos y profesores o viceversa.

Violencia en el lugar de trabajo: Puede presentarse en dos modalidades: por acoso sexual o por acoso moral.

Violencia en la cultura: Se refiere a actos violentos que impregnan algunas tradiciones culturales.

Violencia en las calles: Es la que tiene como escenario las calles y puede ser ejercida por el crimen organizado o por grupos difusos y/o por individuos aislados.

Violencia en las pantallas: Se refiere a la violencia exhibida por medio de las pantallas, específicamente de los medios de comunicación (de la cual se hablará después).

1.1.2.8. Clases de violencia según el tipo de agresor:

Violencia juvenil: Son aquellas acciones u omisiones que buscan quebrantar la ley y que a su vez ponen al joven en contacto con los sistemas de justicia.

Violencia terrorista: Es el intento de amedrentar a través de la destrucción y la muerte al mayor número de personas posible.

Violencia psicopática: Es la ejercida por el psicópata, cuyo trastorno de personalidad no le impide distinguir entre el bien y el mal, pero prefiere el mal porque le causa placer.

Violencia ejercida por el crimen organizado: Es aquella cuyo objetivo es lucrar a costa de asesinatos y extorsiones. Responde a un patrón empresarial para ejecutar sus objetivos.

1.1.2.9. La sensibilización, desensibilización e insensibilización

La presente investigación propone que ante la constante exposición ante contenido virtual audiovisual y emotivo, se irán dando tres procesos en el orden propuesto en el subtítulo. La primera etapa que todo usuario atraviesa es la de la sensibilidad ante el contenido entendiendo la *“Sensibilización como la concienciación e influencia sobre una persona para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo”*¹⁰.

La *desensibilización* es un término médico que se refiere al *“procedimiento por el que se consigue hacer desaparecer la intolerancia de algunos sujetos a*

¹⁰ <http://www.wordreference.com/definicion/sensibilizaci%C3%B3n>

agentes poco o nada perjudiciales para la mayor parte de los individuos"¹¹. Partiendo del significado anterior se podría decir que la desensibilización -en términos psicológicos- se refiere al desaparecimiento de la intolerancia a determinados estímulos que -en este caso- si podrían ser perjudiciales para los individuos.

Por último, el término *insensibilización* se refiere "*quitar la sensibilidad física o afectiva*"¹². En ese sentido, en este último aspecto, la persona puede quedar completamente insensible ante determinados estímulos producto de la constante exposición ante los mismos.

En psicología y medios electrónicos aún no existe suficiente material como para definir los tres conceptos previamente citados. De hecho como se verá en la presente investigación se encontró que solamente Armayones Ruiz hace referencia al término *insensibilización* y Fromm que dice que *la sensibilidad ante lo destructivo* ha ido disminuyendo. Por lo demás estos conceptos se encuentran regularmente en medicina.

El espectador regular -por llamarlo así- tiene cierto nivel de susceptibilidad ante el contenido audiovisual al que inicialmente es expuesto; es *sensible* ante lo que ve: ríe, llora, se alegra, se asusta etc. Sin embargo, si llegase a convertirse en un usuario asiduo de internet y redes sociales -especialmente de aquellas que le proporcionan material audiovisual constante- puede llegar a un estado en el que racionaliza cada vez menos lo que sus ojos ven, dando paso poco a poco a contenidos cada vez más fuertes, como una necesidad de ir cada vez más lejos y cada vez más profundo en lo que se ve, hasta como se dijo con anterioridad, hacerlo transparente. Podría decirse que esto es un voyeurismo de la nueva era. En este sentido, hay dos partes implicadas: el que graba el video o toma una foto, y el otro, el espectador que está a la espera del material visual. Quien graba tiene la intención de plasmar aquello que es visto por sí mismo, para que los demás lo vean, para que disfruten su personal punto de vista tal y como él lo disfruta,

¹¹ <http://es.thefreedictionary.com/desensibilizaci%C3%B3n>

¹² <http://es.thefreedictionary.com/insensibilizar>

difundiéndose a sí mismo, como una forma de narcicismo digital, o bien como una extensión de sí mismo (como se verá más adelante que lo explica McLuhan). Si el usuario asiduo del cual se habló anteriormente, continúa conectándose pueda que en algún momento del proceso caiga en la trampa de ir *cosificando* a sus iguales (como lo explica Fromm) lo que irá dando paso al proceso de *desensibilización*. Lo que se distribuye, es lo más parecido a la propia concepción de un fenómeno, de un hecho que sucede y que un individuo que lo vive en primera persona pueda imponer su punto de vista (al menos en ese sentido) respecto a la realidad circundante. Lo grave del asunto es que para generar ese contenido muchas veces es necesario no intervenir, sino solo obtener el material visual tal y como sucede en el momento, aun cuando dicho material esté cargado de violencia por medio de un pleito por ejemplo, que podría ser evitado pero en el que nadie interviene con el objetivo de un posterior disfrute, por medio de una pantalla. Una imagen, un mensaje textual con contenido ofensivo, videos y demás formas que hoy en día ofrecen las nuevas tecnologías difícilmente son verificados por la razón debido al bombardeo emocional constante al cual se ve sometido un usuario al estar “conectado”.

Este bombardeo se debe a que los estímulos visuales generan un impacto visual *“que penetra hasta el hemisferio derecho del cerebro, el cual en resumidas cuentas es figurativo y sintético, con lo cual el sujeto siente la necesidad de implicarse con lo observado, activando así su campo emocional. Al saturarse de información y de la constante reacción emocional, no solamente se tiene dificultad para filtrar, sino que hay una saturación por sobre exposición ante los contenidos emotivos y con el tiempo se irá dando paso a la insensibilización”*.¹³

En ese sentido, no extraña que el contenido presentado por medio de las llamadas TIC (*Tecnologías de la Información y la Comunicación*)¹⁴ sea aceptado, con muy pocos filtros racionales que diferencien la información regular -para llamarla de alguna manera- y la información con contenido violento.

¹³ Armayones Ruiz, Manuel et al. op. cit Pág. 27

¹⁴ TIC Tecnologías de la información y la Comunicación que puede incluir computadoras de escritorio, Laptops, Tablets, Teléfonos celulares, Ipods, entre otros

El medio electrónico indistintamente su naturaleza o función (textual o visual) por el cual un individuo plasma o publica un mensaje llega a tal punto de insensibilidad que es casi imperceptible la magnitud que el emisor genera o pueda adoptar para sí mismo y no permite notar las consecuencias de interpretación que el receptor puede absorber al estar expuesto, este fenómeno dicho de otra manera genera el mismo efecto en ambos puntos ya que ninguno de los dos puede identificar en algún momento que significó o qué desencadenantes puede provocar a largo plazo o incluso el impacto en terceras personas.

1.1.2.10. Los medios de comunicación como difusores de violencia

“...una y otra vez se siguen haciendo los mismos estudios, con el convencimiento que un nuevo enfoque, quizás una nueva metodología, conseguirá por fin demostrar que las tecnologías de la información y la comunicación generan adicción y provocan violencia, algo que todo el mundo sabe que es cierto aunque no se haya podido demostrar”¹⁵

La anterior afirmación se basa en una situación compleja, que lleva a preguntar sobre la influencia de los medios de comunicación sobre las conductas violentas y que además fue una de las preguntas iniciales de la presente investigación ¿Puede el estímulo del material violento que aparece en las nuevas tecnologías generar insensibilidad ante conductas violentas? Si la respuesta se posiciona en la perspectiva del impacto de los medios de comunicación sobre los espectadores como meros receptores pasivos, la respuesta podría ser un rotundo sí. Como se verá más adelante, el bombardeo de estímulos visuales y auditivos, así como la constante exposición ante material emotivo, provoca una disminución en los filtros racionales del cerebro. Sin embargo, cabe aclarar que esto no sucede en todos los casos. Para algunos usuarios la diferenciación entre lo que se observa y lo que hay en la realidad es bastante enmarcada, ya que estos últimos no absorben el contenido en su totalidad ya que realizan una lectura racional del

¹⁵ Samuel-Lajeunesse, Joel Feliu. Adicción o Violencia: Dilemas Sociales de las Nuevas Tecnologías y los jóvenes. España. 2003. Página 2.

mismo: *“La lectura, a diferencia del impacto, no se “absorbe” sino que se reflexiona, es decir, se contextualiza y se interpreta, en función de lo que uno ha aprendido, de sus experiencias, de sus posiciones ideológicas y estructurales y en contraste con una multitud de otras fuentes de información, incluyendo las “lecturas” que ofrecen otras personas cercanas”*¹⁶

Para este segundo grupo de personas el uso de las TIC implica un medio de entretenimiento solamente, pese al posible abuso en cuanto a su uso. De este abuso aún falta investigación debido a que algunos autores ya lo enmarcan entre las adicciones y otros defienden la idea que es solamente un uso desmedido de las mismas.

1.1.2.11. El uso de la tecnología en ACS-BPS de Guatemala

Desde esa perspectiva se puede anotar que es común observar a muchos de los trabajadores de ACS-BPS de Guatemala haciendo uso de sus móviles, computadoras, laptops en los horarios de trabajo y mayormente al finalizar la jornada. Conectados a las redes sociales o a la internet sin poner fin para dar a entender que siempre están disponibles en línea. Una conversación a nivel personal es evadida con cada vez más frecuencia pero una conversación digital es siempre bienvenida. En ese flujo de mensajes se cuelan imágenes, textos y videos que son tenidos como expresiones comunes y corrientes, pero que como se ha dicho anteriormente, empiezan a carecer de los filtros racionales necesarios para distinguir entre aquello que fue una broma y aquello que es acoso hacia alguien más. Pueda ser (con poca probabilidad) que nadie del grupo muestra haya sido víctima de agresiones electrónicas, pero es bastante probable que las personas hayan participado ya como observadores o bien como difusores de contenido violento. Pese a que las políticas empresariales ACS-BPS de Guatemala impiden el traspaso de contenido de este tipo por medio del equipo de trabajo y que el acoso hacia iguales esté también penalizado, poco se puede hacer con el uso de

¹⁶Samuel-Lajeunesse, Joel Feliu. op cit. Página 5.

los dispositivos personales de cada trabajador. Sobre todo porque muchas veces las agresiones no son tan evidentes como lo sería una agresión física por ejemplo.

1.1.2.12. Los jóvenes y su relación con las pantallas

Desde la aparición del cine como primer medio visual, jóvenes y pantallas han tenido una estrecha relación que luego incorporó a la televisión. Con el paso del tiempo dicha relación se ha visto satanizada ya que los unos y las otras aparecen regularmente relacionados solo en hechos de violencia. Es decir, que a los jóvenes se les presta atención por medio de las pantallas solo cuando aparecen en hechos violentos. Con la llegada de las TIC dicha relación se ha hecho más cercana al punto que una pantalla puede ser llevada a casi cualquier lado por medio de un dispositivo móvil. Un teléfono celular le permite al usuario acceder a la información en término de segundos. Le permite hacer pagos, compras, conversar con amistades, enviar avisos, entre muchas otras aplicaciones hoy en día. Sin embargo, son los jóvenes los más familiarizados con el uso de pantallas de dispositivos móviles ya que aparte de ser atractivos les resultan familiares. A las personas nacidas en la llamada era digital, se les conoce como “nativos digitales”¹⁷. Para ellos la tecnología forma parte de su mundo y un mundo sin tecnología es casi inconcebible.

Algunas de las características que hacen atractivo el uso de las TIC son: “*La inmaterialidad de algunos contenidos (como lo es el caso de la realidad virtual), la instantaneidad, la interactividad y la posibilidad de transmitir informaciones multisensoriales*”.¹⁸

Para el resto de personas, es decir, para aquellos que deben aprender el correcto uso de los dispositivos y las aplicaciones, además de estar al tanto de todos los cambios que se producen, se les conoce como “inmigrantes digitales”¹⁹. Para estos últimos, el uso de la tecnología facilita la vida, pero su ausencia, no la

¹⁷Prensky, Marc. Nativos e inmigrantes digitales. Distribuidora SEK S.A. Estados Unidos. 2010. Página 3.

¹⁸Bartrina Andrés, María José. op. cit pág. 16

¹⁹Prensky, Marc. op cit. Página 5

imposibilita, fenómeno que se considera normal y no en caso contrario en los jóvenes.

1.1.2.13. El uso de las redes como medios de difusión de la violencia

Pero el presente estudio tiene que ver con el acoso por medios electrónicos y el acoso es a su vez una manifestación de la violencia, el interés del mismo se centrará más en aquellos aspectos del ciberacoso y la insensibilización ante contenidos violentos que pueden permear el tejido social.

Para aquellos denominados “inmigrantes digitales” el lenguaje de medios electrónicos está lleno de terminología desconocida, ya que las palabras que van apareciendo son regularmente de origen anglosajón cuya traducción al español a veces carece de exactitud. El “sexting”²⁰ por ejemplo, es el acoso por medio de mensajes con contenido sexual, enviados regularmente por medio de un teléfono celular. Sexting es un modismo anglosajón que deriva de otro modismo: el “texting”²¹ o envío de mensajes de texto. Sexting sustituye el prefijo “text” (texto) por el prefijo “sex” (sexo). Otro ejemplo lo constituye el “Happyslappingo la cachetada feliz”²² que inicialmente hacía referencia a grabaciones en video de personas que eran abofeteadas por otras personas con el fin de colocar el contenido del video en una red. En la actualidad este término abarca más allá de las cachetadas iniciales e incluye golpizas, peleas, puñetazos o cualquier otro acto de violencia captado por medio de un dispositivo móvil para después ser subido a la red.

Claramente se evidencia que las conductas violentas, en estos casos, son explícitas y no tienen solamente el objetivo de ser perpetradas por quienes las llevan a cabo, sino también implican poner en evidencia a quien ha sido víctima de las mismas.

²⁰Bartrina Andrés, María José. op cit. Página 50.

²¹Ibid

²²Bartrina Andrés, María José. op cit. Página 41.

Con ello también se evidencia una clara influencia de la cultura anglosajona tanto en el idioma como en las modas de interacción de los adolescentes.

Hasta el momento no se sabe de personal de ACS-BPS de Guatemala S.A. que haya incurrido en pleitos con la intención de grabarlos, pero como en cualquier otro ambiente, el traspaso de videos o de fotografías con contenidos como los antes mencionados, es bastante común. Cabría entonces preguntarse si los trabajadores ¿saben distinguir cuando se encuentran frente a un estímulo (visual, auditivo o ambos) violento? ¿Saben cómo se manifiesta el ciberacoso? Debido a la sutileza con que comportamientos como el acoso por redes sociales se presenta, o conductas violentas que son tomadas como simples bromas, es poco probable que las personas sean conscientes que mucho del contenido que es traspasado, incluye violencia. *Como el contenido traspasado es del común, puede ser tenido como algo normal.* Otra de las preguntas que surgen es que en caso de tener víctimas en el entorno, ¿cómo identificarlas? Esto con el fin de ayudarles o bien dirigirse a los responsables de brindar apoyo.

Esta relación entre el que elabora un video para *subirlo* a la red y quien ve el video en la red causa un fenómeno al que se ha denominado “*Ojo absoluto*” y se trata “*de intentar verlo todo hasta que ese todo sea transparente*”²³. Para ello no hay obstáculos ni límites pues ese es uno de los fines de la tecnología: acortar distancias e impedir barreras. Aquí cabe hacer un paréntesis para advertir sobre la importancia del buen manejo de la tecnología. La tecnología en sí, es solamente un instrumento cuyo alcance y beneficios se derivan del uso que se hace de la misma. Parte de la evolución de la sociedad humana, es la tecnificación de sus procesos. Aquellos grupos sociales que carecen de acceso a la tecnología, tienen también serios atrasos en diferentes aspectos, como la educación por ejemplo.

Algunos estudios demuestran que ante el incremento de usuarios conectados al internet existe también un incremento en algunos hechos delictivos como lo es el acoso o bien la exposición ante material sexual no requerido. “*Estos*

²³ Bartrina Andrés, María José. op. cit. pág 13

*hechos suceden a la par que los filtros de control parental también aumentan sus restricciones. Con ello se evidencia nuevamente que es necesario revisar constantemente los parámetros de seguridad*²⁴.

1.1.2.14. El placer que genera el internet

En la actualidad ha quedado relegado el espacio para el aburrimiento. En el momento en que este hace su aparición, el usuario de hoy día dispone de una serie de actividades que le permiten evitarlo. Escuchar música, jugar, ver fotografías, discutir un tema, escribir un artículo o ver un video pueden ser un buen paliativo que alivie la molesta sensación de estar aburrido. Pero no es solamente la negación del aburrimiento lo que llama la atención. En apariencia el estar conectado a internet genera la sensación de tener acceso al conocimiento y como es bien sabido, el conocimiento es poder. Lo cual, dicho sea de paso, es bueno para quienes buscan ampliar sus horizontes de conocimiento, buscar nuevas alternativas de vida, nuevas formas de trabajo, en resumen una nueva perspectiva respecto al mundo. El problema radica en el hecho de *patologizar* –por llamarlo de alguna manera- el uso de las tecnologías. Ya sea en cuanto al tiempo que se dedique al uso de las mismas o ya sea al uso abusivo que se pueda hacer de ellas.

Otro de los fenómenos es el incremento de los autoretratos o “selfies” como se le conoce popularmente en inglés. *“En la actualidad el espejo ha sido sustituido por la cámara fotográfica del celular. El narcicismo es un signo de los jóvenes de hoy. La televisión prolonga este ritual con sus mensajes publicitarios, en los que devuelve a los jóvenes el reflejo de un cuerpo perfecto, y por tal, imposible. Ellos perciben la necesidad de ser mostrados en público y exhibir su imagen, sintiéndose populares y admirados*²⁵.

La familia de hoy en día está constituida por personas que poco a poco se enajenan y se apartan del *otro*, como un medio de alivio a esa constante molestia

²⁴Wolak, Janis, et al. Online Victimization of youth. Five years later. National Center For Missing & Exploited Children. Estados Unidos. 2006. Página 45.

²⁵Armayones Ruiz, Manuel. et. al. op. cit. Página 23

que genera la relación entre un *tú* y un *yo* que no sean virtuales. El hogar moderno empieza a conformarse por seres alejados entre sí que muchas veces dependen peligrosamente de una relación virtual, con una pantalla.

1.1.2.15. Aspectos positivos del buen uso de la tecnología

En contra peso, si bien es cierto, el no asegurarse frente al internet puede ser un riesgo, también el hecho de tener criterio con lo que se coloca en la red puede ser un aspecto positivo.

“Los jóvenes de hoy pueden estimular su escritura por medio de bitácoras o blogs sobre temas de interés. Esto supone poner en evidencia sentimientos que en muchas ocasiones son mejor descritos por medio de la escritura”²⁶. Otra de las cuestiones es que aparentemente algunos juegos permiten al usuario aprender estrategias que le pueden servir en la vida diaria. Un negocio, la toma de una decisión importante o los movimientos laborales pueden en algún momento, verse influidos por estrategias aprendidas en los juegos virtuales.

Claro está que esto es parte de la ola de cambios que se suceden con la constante escalada de la tecnología a todos los ámbitos del diario vivir. A nivel social el individuo deberá adaptarse a dichos cambios si quiere seguir siendo parte del medio en el que vive, tanto para facilitarse el propio trabajo, como para que el grupo social no lo excluya por no ser igual a ellos, tal y como lo explica la teoría de Fromm más adelante. A nivel personal depende mucho del uso que el individuo haga de las tecnologías. Estas pueden ser herramientas útiles que lo pueden ayudar a ser más eficiente –aunque no perfecto- hoy día, pero su abuso o su mal uso, puede derivar en una autodestrucción debido a que empezará a caer en la trampa de la cosificación de sí mismo, tal y como también lo explica la teoría de la Anatomía de la destrucción humana de Fromm más adelante.

1.1.2.16. El Ciberacoso

²⁶ Oliva Delgado, Alfredo et. al. Uso y Riesgo de adicciones a las nuevas tecnologías entre adolescentes y jóvenes andaluces. Aguaclara. España 2012 página 15

“Es el uso de medios de comunicación masivos que puede incluir uso de internet, telefonía móvil, correos electrónicos, redes sociales, videojuegos online o cualquier otro medio electrónico para hostigara otras personas”²⁷.

El ciberacoso es también conocido como acoso cibernético, acoso electrónico, o acoso digital entre iguales y consiste en un acto agresivo e intencionado que es constante a lo largo del tiempo y va dirigido en contra de una persona que no puede defenderse.

Existen ciertos factores que propician este tipo de conductas y entre ellos se pueden encontrar:

“Violencia Familiar

Ser víctima o espectador

Violencia transmitida por medios de comunicación”²⁸.

De lo anterior se puede interpretar que el tanto entorno así como los valores adquiridos en el seno familiar condicionan la actuación frente a casos de violencia. Los medios de comunicación –se ha dicho anteriormente- podrían tener una gran influencia en los usuarios si estos carecen del sentido crítico necesario para filtrar la información circundante. Este sentido crítico, es sabido, debería venir dado por los valores familiares y la educación en general.

1.1.2.17. El ciberacosador

Una de las cuestiones a revisar es la idea del acosador en línea. *“La mayoría de acosadores son hombres, pero también existe un pequeño porcentaje*

²⁷ Bartrina Andrés, María José op. cit. página 42.

²⁸ Hernández Fuentes, Claudia Guadalupe. El Ciberacoso: Problemática actual en pre-adolescentes. V congreso Internacional de Educación. II Congreso Latinoamericano de Ciencias de la Educación. IV Coloquio ‘prácticas docentes con apoyo de las TICC. Noviembre de 2013. Página 2

de mujeres (16% aproximadamente) que acosan a sus víctimas por medios electrónicos”²⁹.

“Solamente una tercera parte de los acosadores son hombres adultos y las otras dos terceras partes son hombres en el mismo rango de edad que las víctimas. Esto contrasta con el hecho de creer que los acosadores solamente son hombres adultos”³⁰.

Otras características propuestas sobre el acosador son:

“Necesidad imperiosa de dominar a los otros, falta de empatía, conductas agresivas y delictivas, consumo de drogas, absentismo -en el caso de los que están aún en edades escolares-y dependencia de las nuevas tecnologías, impulsividad y baja tolerancia a la frustración, dificultades para asumir y cumplir una normativa entre otras. Haciendo referencia al último enunciado, cabe hacer un paréntesis para decir que es interesante el hecho de que las nuevas tecnologías pueden llegar a producir una especie de adicción (Tanto en acosadores, acosados y personas no involucradas en este círculo vicioso de violencia) que ha empezado a ser estudiada y a este momento se han encontrado resultados que la enmarcan dentro de las adicciones debido a la sintomatología que presentan las personas al no poder controlar el impulso de estar conectadas de una u otra manera a algún dispositivo móvil que no necesariamente tenga conexión a internet”³¹.

De lo anterior puede entenderse que no es que necesariamente las TIC impulsen a los usuarios a convertirse en ciberacosadores porque de hecho las características de los ciberacosadores no difieren mucho de los acosadores no cibernéticos, pero si les dan ciertas ventajas sobre aquellos que no operan usando la tecnología debido a que pueden crear perfiles falsos haciendo creer a la víctima que son otra persona o que tienen determinadas características tanto físicas como de personalidad, que en realidad no tienen.

²⁹Wolak, Janis et al. op. cit. página 17

³⁰Ibid.

³¹Bartrina Andrés, María José op. cit. Página 30

Las distintas formas en que una persona puede ser acosada por medios electrónicos incluyen:

“Solicitudes y propuestas sexuales: el acosador intentará contratar a la víctima a fin de que ésta preste servicios sexuales, o tener pláticas sexuales con la víctima o le brindará información sexual no requerida.

Solicitudes sexuales agresivas: esta implica intentos de contactos ‘offline’ es decir, intentos de contacto reales con la víctima haciendo uso para ello, de correos electrónicos o llamadas telefónicas.

Exposición ante material sexual no requerido: El acosador intentará hacer que la víctima vea material sexual no requerido como lo puede ser fotografías de personas desnudas, o personas teniendo sexo cuando la víctima intente hacer alguna búsqueda por internet, abra correos electrónicos o mensajes instantáneos.

Acoso: Amenazas u otras conductas ofensivas”³².

Otros autores incluyen además de los anteriores:

“Exclusión social: ignorando, excluyendo o aislando a una persona.

Acoso Psicológico: persiguiendo, intimidando, chantajeando, manipulando y amenazando a la víctima.

Racismo: haciendo referencia a la procedencia étnica o a los orígenes de la víctima.

Homofobia: por sospecha o confirmación de la orientación sexual o comportamiento en relación al género de la víctima”³³.

En ocasiones el acosador se siente seguro debido a que puede evitar el contacto con la víctima y acosarla solamente en línea. Puede incluso crear perfiles falsos y de esta manera enviar mensajes, fotografías y en algunos casos puede

³²Wolak, Janis et al. op. cit. Página 15

³³ Hernández Fuentes, Claudia Guadalupe. op cit. Página 3.

incluso llegar a manipular a otros para que ellos sean quienes lleven a cabo el hostigamiento físico de la víctima.

Sin embargo, aunque el acosador esté haciendo uso de un medio electrónico para hostigar a su víctima, esto no siempre significa que dicho hostigamiento será solamente en línea. Muchos de los acosadores buscan medios para tener contacto con la persona a la que acosan por medio de regalos, dinero o chantajes a fin de que la víctima ceda.

En los casos más graves, los victimarios logran hacer contacto con las víctimas por medio de engaños y aun cuando esto no necesariamente constituye un acoso los resultados de dicho contacto pueden terminar en tragedia (como lo sucedido en el anteriormente citado *Caso Facebook*).

1.1.2.18. Marshall McLuhan y las tecnologías de la comunicación (Teoría funcionalista).

“En una cultura como la nuestra, con una larga tradición de fraccionar y dividir para controlar, puede ser un choque que le recuerden a uno que, operativa y prácticamente, el medio es el mensaje”³⁴.

La anterior afirmación, vista de manera superficial puede tener significados igualmente superficiales y puede dar pie a diversas interpretaciones. No es intención del presente estudio pasar desapercibida la profundidad de la misma, ya que en ella puede estar implícita la guía para la comprensión del fenómeno de la violencia por medio de las TIC. Si la interpretación es correcta, puede deducirse que el individuo que hace uso de las TIC como medios para fomentar y ejercer la violencia, lo único que en realidad está haciendo –bajo la perspectiva de McLuhan por supuesto- es extender su alcance de actuación y su necesidad de dominación del *otro* sin importar las barreras físicas. Sobre esto es necesario apuntar que de la interacción entre el ser humano y la tecnología empieza a darse toda una vertiente de fenómenos que bien podrían ser considerados como *ciberpatológicos* por

³⁴McLuhan, Marshall. Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano. El medio es el mensaje. Paidós. España. 1996. Página 29.

llamarlos de alguna manera y que podrían dar paso a su inclusión en los manuales oficiales sobre trastornos mentales. Esto porque el acrecentamiento del uso de las TIC trae consigo cambios a todo nivel, tal y como se mencionó en los apartados iniciales del presente estudio y al producirse tales cambios es necesario revisar constantemente los parámetros sobre salud mental:

“Porque el “mensaje” de cualquier medio o tecnología es el cambio de escala, ritmo o patrones que introduce en los asuntos humanos”³⁵

Desde el punto de vista de McLuhan, los medios de comunicación son extensiones del ser humano, tal y como lo puede ser cualquier otro objeto. *“Así, la radio es una extensión del oído y la televisión (y/o los videos del internet) una extensión del sentido del tacto, o interacción entre los sentidos, que implica aún más todo el aparato sensorial”³⁶*. En tal sentido, estas extensiones han de replantear las ideas del individuo respecto a lo que quiere y a lo que necesita, puesto que aquello que sus *extensiones* le permiten ver, escuchar o sentir modifica su relación con la realidad. Esa modificación viene dada por una doble vertiente: la ya mencionada *extensión* y la *autoamputación* del ser como una forma de generar equilibrio en él mismo.

“El sistema nervioso sólo puede soportar esta amplificación gracias al entumecimiento, o bloqueo de la percepción. Éste es el sentido del mito de Narciso. La imagen del joven es una autoamputación o extensión inducida por presiones irritantes”³⁷.

Para McLuhan toda extensión permite al individuo hacer ciertas cosas, pero le restringe de hacer otras a lo cual le da el nombre de *autoamputación*. En tal sentido, por poner un ejemplo, la tecnología ha liberado al hombre de la dificultad de tener que recorrer grandes distancias para llevar un mensaje pero lo ha relegado a una silla, sin movimiento físico, lo que a su vez puede provocarle

³⁵ McLuhan, Marshall op. cit. página 30.

³⁶ Idem página 275.

³⁷ Idem página 62.

problemas de salud. Entonces no es que la tecnología haga al hombre un ser perfecto, sino que le proporciona otra forma de hacer las cosas.

Según McLuhan los cambios tecnológicos reestructuran el medio social en el que aparecen porque reestructuran la realidad. Esto supone influenciar todo aquello en lo que el individuo cree, su religión, política, costumbres etc.

El conocimiento de los alcances de la tecnología provee las herramientas necesarias para la prevención de los fallos y la ampliación de sus beneficios. McLuhan llama *artistas* a los individuos “-científicos o humanistas- que captan las implicaciones de sus acciones y de los nuevos conocimientos de su tiempo. Son hombres de conciencia integral”³⁸. Así como los *artistas* tienen la capacidad de evitar la violencia que contrae todo el peso de las nuevas tecnologías las *víctimas* no pueden evitarla:

*“También antiquísima es la incapacidad de las víctimas, que no pueden esquivar la nueva violencia, para reconocer la necesidad de artistas”*³⁹. Cabe hacer notar que en este contexto la palabra *violencia* se refiere a la vertiginosidad con que se dan los procesos tecnológicos, incluidos cambios en el funcionamiento de las máquinas, conocimiento de dichos cambios, capacidad para asimilarlos, entre otros. Esto sin embargo no menosprecia el hecho de que por el desconocimiento o ingenuidad por parte de un individuo este sea sujeto de un acto violento propiamente dicho como puede ser el acoso, la extorsión o cualquier otro por medios electrónicos.

Con ello también se quiere dar a entender que el conocimiento de los alcances de la tecnología en un medio como el guatemalteco, es necesario, ya que solo con el dicho conocimiento se puede acceder a generar pautas de prevención de delitos, de educación, de educación moral, de sentido crítico para las futuras generaciones.

³⁸ McLuhan, Marshall op. cit. página 86.

³⁹ Ibid.

1.1.2.19. Anatomía de la destructividad humana (Erich Fromm) y su relación con la era cibernética

Desde el punto de vista de Fromm, *“la agresión humana se deriva de la falta de una estructura social, vínculos comunes genuinos y de interés por la vida”*⁴⁰. De esta aseveración se puede entender que para Fromm las relaciones humanas tienen una fuerte influencia en las relaciones que el individuo pueda establecer con sus semejantes. La ausencia de tales vínculos o del *interés por la vida* supone que el hombre actuará de manera errónea para con sus semejantes. Fromm no ve en la sociedad industrializada una cohesión social sino *individuos*, hombres que a pesar de estar en medio de muchedumbres están realmente solos:

*“Lo que ha sucedido en la sociedad industrial moderna es que las tradiciones, los valores comunes y los lazos sociales personales genuinos con los demás han desaparecido en gran parte. El hombre-masa contemporáneo está aislado y solo, aunque forme parte de una muchedumbre; no tiene convicciones que compartir con los demás: sólo consignas e ideologías, que le proporcionan los medios de comunicación masiva. Se ha convertido en un átomo (el equivalente griego de “individuo” = indivisible), que se mantiene unido sólo por intereses comunes, que al mismo tiempo suelen ser antagónicos, y por el nexo del dinero”*⁴¹.

En la ausencia de valores, inicia la agresión del uno contra el otro. Los ideales del hombre ya no son compartidos y en gran medida están influenciados por lo que ve y lo que escucha en los medios de comunicación y sus acciones no están orientadas a la mantención de su integridad como individuo sino por intereses materiales.

Cabe hacer la salvedad que para Fromm, la palabra *agresividad* puede tener dos acepciones dependiendo del contexto. Si es de índole defensiva (común a los seres vivos), la agresión es *benigna*, mientras que si la idea es *destruir* o hacerse del poder absoluto, la agresión es *maligna* (particular solo del ser humano):

⁴⁰Fromm, Erich. Anatomía de la destrucción humana. Decimonovena edición. 2004. México. España editores. Página 77.

⁴¹ Ibid.

“En esta obra he empleado la palabra "agresión" para la agresión defensiva, reactiva, que he incluido en la "agresión benigna", pero llamo "destruictividad" y "crueldad" a la propensión específicamente humana a destruir y al ansia de poder absoluto (agresión maligna)”⁴²

Es decir, solamente el hombre posee esta cualidad de querer destruir, puesto que esta es una respuesta a sus necesidades existenciales. Aquellos hombres cuya actuación en el mundo moderno es hasta cierto punto errónea, no son seres distintos del resto de sus congéneres. Es simplemente que han escogido un mal camino:

“El hombre más sádico y destructor es humano, tan humano como el santo. Podrá decirse de él que es un hombre enfermo y torcido que no ha podido hallar una solución mejor al problema de haber nacido humano, y así es; también podría decirse que es un hombre que tomó un camino equivocado en busca de su salvación”⁴³.

El hombre actual ha ido insensibilizándose presa de los cambios que suceden con tal vertiginosidad que de alguna manera se ha ido convirtiendo en un ser ajeno a lo que sucede a su alrededor. Ya no se ocupa del bien común sino solamente del propio. Para Fromm, el hombre actual empieza a tener gusto por la *necrofilia*, en un sentido amplio, ya que no solamente se refiere al gusto por los cadáveres humanos, sino a todo aquello que es mecánico, lo inánime (como lo puede ser una computadora) en la medida en que el hombre se va convirtiendo progresivamente en un *apéndice de la máquina*: *“Este entendimiento es de particular importancia actualmente, en que la sensibilidad hacia lo destructivo y cruel está disminuyendo rápidamente, y la necrofilia, la atracción hacia lo muerto, decadente, sin vida y puramente mecánico va en aumento por todas partes en nuestra sociedad industrial y cibernética”⁴⁴*

Fromm ve en la tecnología fines utilitarios que carecen de un análisis valorativo, a diferencia de McLuhan que ve en ella *extensiones* del hombre para

⁴²Fromm, Erich. op. cit. Página 4.

⁴³Idem página 11.

⁴⁴Ibid.

hacer las cosas de forma distinta. Es una dicotomía que sucede una y otra vez entre la psicología y las ciencias de la comunicación. Para Fromm, la visión de una sociedad altamente tecnificada no necesariamente implica un constante equilibrio como lo propone McLuhan cuando habla de *extensiones y autoamputaciones*. Esto lo hace basándose en una interpretación y crítica al neoconductismo de Skinner, por medio de la cual explica que las sociedades cibernéticas no se preguntan por los objetivos de sus creaciones, sino solamente por las creaciones mismas: *“Me refiero a la máxima que es una de las normas axiomáticas de la sociedad cibernética: ‘supuesto que es técnicamente posible hacer una cosa, hay que hacerla’. Si es posible hacer armas nucleares, hay que hacerlas, aunque puedan acabar con todos nosotros. Si es posible ir a la luna o los planetas, hay que hacerlo, siquiera a costa de dejar muchas necesidades insatisfechas acá en la tierra. Este principio significa la negación de todos los valores humanistas, pero de todos modos representa un valor, quizá la norma suprema de la sociedad ‘tecnocrónica’.* Acá se podría apuntar que en una sociedad como la guatemalteca, el auge de las tecnologías para resolver algunos problemas sociales hace que se olviden o se transformen las formas de acción para resolverlos. Por ejemplo, un hombre golpea a su esposa y la escena es grabada en un video. Dicho video es subido a la red con la “intención” de ayudar a la víctima. El video es transferido de uno a otro usuario con el fin de evidenciar al agresor. Se generan una serie de comentarios en defensa de la víctima, pero ¿todos los que ven el contenido están realmente interesados en lo que le sucede a la víctima o solamente lo ven por el morbo que les provoca? Por supuesto, con esto no se quiere demeritar la capacidad de denuncia y la presión social que puede tener un medio electrónico, pero hay que apuntar también que una vez pasado algún tiempo, el material continúa en la red para la posterior visualización de otros usuarios con diferentes objetivos.

Otro ejemplo puede ser el de buena parte de los adolescentes de hoy día: al conectarse de forma constante a una red social-virtual, buscan alejarse de los problemas que supone su entorno aun cuando lo que encuentren en sus perfiles esté relacionado con dichos problemas solamente que expuesto en una pantalla.

El proceso de asimilación de los contenidos puede deberse a una manipulación sutil según Fromm. El individuo debe comportarse como el resto de individuos para ser aceptado por los mismos de tal manera que cualquier objeción a la norma popular es vista como un desajuste por parte del individuo que la hace:

*“El individuo pierde su papel activo, responsable en el proceso social; queda completamente “ajustado” y aprende que todo comportamiento, acto, pensamiento o sentimiento que no encaje dentro del plan general lo pone en grave desventaja”*⁴⁵

Es difícil decir que un individuo no puede adaptarse a algo nuevo, ya que es parte de la conducta general y parte del medio en que vive y las consecuencias de los mismos son inevitables. O se forma parte de la cultura o no se está presente en ella. Desde esa visión es interesante hacer notar que la afirmación de Fromm es comparable con la perspectiva de Aldous Huxley en su novela *Un mundo feliz*⁴⁶ en la que aquellos que no se sujetaban a la norma de su casta eran vistos como seres salvajes y eran excluidos y puestos en reservas a manera de zoológicos en las afueras de las grandes civilizaciones.

Presas del reajuste social, los individuos caen en la trampa de *cosificar* a sus semejantes. Esto podría explicar por qué la importancia de los demás individuos como personas es prácticamente nula para quien decide acosarlos o delinquir por medio de las TIC. De igual forma, el contenido audiovisual violento en las redes empieza a ser solamente eso *contenido* olvidando que los personajes que aparecen en dicho material fueron o son personas de carne y hueso que sufrieron o que sufren los actos que son representados. Aquí puede ser un buen punto de partida para una discusión que ponga sobre la mesa el hecho de si los individuos se están extendiendo a sí mismos por medio de la tecnología o si están siendo absorbidos por la misma:

“Otra solución al problema de la escisión existencial del hombre es muy característica de la actual sociedad cibernética: identificarse uno con su papel social, sentir poco, perderse reduciéndose a una cosa; la escisión existencial se

⁴⁵ Fromm, Erich. op. cit. Página 32

⁴⁶ Huxley, Aldous. Un mundo feliz. Retorno a un mundo feliz.

*camufla porque el hombre se identifica con su organización social y olvida que es una persona*⁴⁷

Los medios son únicamente un canal de comunicación que permiten la interacción entre semejantes sin tomar en cuenta la importancia o poca importancia del mensaje que se pretende transmitir; a tal grado que los medios electrónicos pueden permitir una amplia gama de oportunidades de aprendizaje o bien pueden ser medios puramente de esparcimiento o entretenimiento lo cual podría dejar de lado el uso del sentido común o el análisis de lo que realmente representan. Por último se puede decir que las tecnologías de la información pueden ser una herramienta de crecimiento cultural positivo o simplemente un medio de coexistencia impersonal que permiten la libre socialización sin imposición de reglas o patrones de cultura morales. De ahí se desprende la importancia de estudios como el presente, ya que cualquiera puede acceder a contenidos violentos o perturbadores sin tener una restricción hacia los mismos pero también puede decidir si participa o no en la difusión de tales contenidos.

⁴⁷Fromm, Erich. op. cit. Página 167

1.1.3 HIPÓTESIS

En tanto exista un uso desmedido y no cuidadoso de las nuevas tecnologías mayor será la insensibilización y esto propicia el acoso cibernético por parte de algunos usuarios.

Variable Independiente:

Mal manejo de tecnologías

Indicadores:

- Adicción a internet
- Disminución en la actividad física
- Desinterés en otras actividades
- Aislamiento
- Depresión
- Baja autoestima
- Irritabilidad
- Ansiedad
- Disminución de las relaciones sociales

Variable Dependiente:

Insensibilización y acoso cibernético.

Indicadores

- Aumento de las conductas violentas
- Falta de sentido crítico

1.1.4. Delimitación

El estudio se llevó a cabo en ACS-BPS de Guatemala, empresa situada en la 15 avenida 17-30 de la zona 13, ciudad capital. La muestra estuvo constituida por los trabajadores del departamento London, el cual está dividido en 2 proyectos: Dental y Medical. Dicha muestra está conformada por 36 hombres y 54 mujeres comprendidos en las edades de 24 a 63 años. Todos ellos trabajan como operadores de transacciones electrónicas. El objetivo principal fue determinar las manifestaciones del ciberacoso como una de las nuevas formas de violencia entre los operadores y los alcances de esta conducta, así como establecer en qué medida puede la insensibilización ante información con contenido emotivo fuerte incidir en las relaciones cotidianas.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1.1 Técnica muestreo estratificado

Con esta técnica de muestreo se realizó una separación por género en grupos homogéneos siendo la cantidad de 36 hombres y 54 mujeres para esta muestra, comprendidos entre las edades de 24 a 63 años haciendo un total de 90 personas. El rango mencionado se determinó de esta manera ya que es un grupo el cual en su mayoría tiene acceso a las tecnologías de información siendo estas redes sociales y medios electrónicos en las que tienen mayor exposición y oportunidad de mantener un contacto constante y estrecho con sus semejantes dentro del área entre si y también de carácter externo.

2.1.2 Técnica de recolección de datos:

Sondeo: El principal objetivo de realizar un sondeo consistió en obtener una primera impresión del concepto que maneja la población con respecto a la temática del acoso a través de las redes sociales y las tecnologías de información y comunicación. Esto de forma general pero también particular desplegó resultados perceptibles que mostraron el sentir y pensar de los participantes respecto a aquellos aspectos que suelen ser considerados perturbadores o de sentido violento.

2.1.3 Observación interna y/o participante: Mostró resultados importantes ya que con ello se pretendió investigar la dinámica del uso de los medios electrónicos como una fuente de comunicación que adquiere una constante participación dentro de un grupo social en particular y las conductas concretas mostradas ante los estímulos perceptibles a los que en algún momento han estado expuestos y que generaron algún tipo de susceptibilidad manifiesta.

2.2 Instrumentos:

2.2.1 Cuestionarios Cerrados: Se utilizaron para indagar de una forma específica y con una perspectiva más amplia la opinión de la población sobre aquellas situaciones en las que se ha estado expuesto a manipulación por parte de otras personas o medios electrónicos con mensajes estresantes y/o generadores de violencia, a su vez también aquellos mensajes visuales y/o auditivos violentos que fueron causantes de insensibilidad frente a dichos actos violentos hacia el receptor o hacia terceras personas. El cuestionario estuvo estructurado con múltiples opciones de respuesta y quedó constituido por 17 ítems principalmente.

Profundizar sobre la temática de las tecnologías de información y la comunicación comprende un gran universo de opiniones muy subjetivas hacia el ciberacoso, lo que impulsó a elaborar un instrumento bajo técnicas específicas que permitieron obtener una perspectiva u opinión más objetiva de la conciencia pública acerca del objeto de estudio y determinar el factor sensibilidad de la población en relación a los criterios personales e individuales frente a la insensibilización de los individuos frente los estímulos violentos y sobreexposición a los mismos; por lo que se consideró pertinente hacer uso de la encuesta y cuestionario con respuestas múltiples.

2.2.2 La encuesta:

El Principal objetivo de la investigación a través de la encuesta fue determinar por medio de preguntas sencillas y semiestructuradas el sentir y pensar de la población y la perspectiva en general sobre el grado de sensibilidad de cada uno de los participantes y sobre su conciencia crítica respecto a estímulos violentos visuales, textuales y electrónicos en general, así como el conocimiento que se tiene sobre uso y manejo de las tecnologías de la información y la regularidad en su uso. Para desarrollar un análisis más específico fue necesario conocer el ambiente y contexto social en el cual cada uno de los individuos se desarrolló, igualmente definir las situaciones en las cuales se puede reconocer ambientes o hechos violentos y la perspectiva generada por los mismos, por medio

de preguntas estándar que determinaron a través múltiples opciones de respuesta el grado de percepción y sensibilidad ante dichos sucesos.

2.3 Técnicas de análisis estadístico:

Para el desarrollo de esta fase de la investigación se hizo uso de las siguientes técnicas de análisis estadístico:

2.3.1 Análisis estadístico descriptivo: Por medio del análisis descriptivo se pretendió recabar como primera parte del proceso de recolección de información las características socio demográficas de la población, como el sexo, edad, nivel socio económico, nivel académico, número de integrantes de su familia, todo con la finalidad de determinar la información global de la población sujeto de estudio.

2.3.2 Cálculo porcentual: La información recabada se representó por medio de cálculos porcentuales en relación a la población total por medio de gráficas de barras y diagramas circulares.

2.3.3 Análisis Cualitativo: a través del análisis cualitativo de la información se pretende codificar los datos obtenidos de acuerdo a similitudes que concentren las ideas o conceptos que puedan ser agrupados y categorizados para así poder determinar cuáles son las percepciones de las personas en relación a su acción y reacción ante ciertos contenidos violentos que puedan alterar la sensibilidad propia de cada uno de los individuos y el sentido de aceptación o rechazo a los mismos.

2.3.4 Técnica de análisis Chi cuadrado: Fue una técnica que se utilizó para describir la distribución de la muestra y los resultados obtenidos. Se utilizó en el contraste de la hipótesis para comprobar las afirmaciones de las probabilidades del fenómeno investigado y confirmar o rechazar la hipótesis propuesta.

CAPÍTULO III

3.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

DE RESULTADOS

3.1.1 Características del lugar:

Breve reseña de la institución: ACS-BPS de Guatemala, S. A. Inicia operaciones en Guatemala en el año de 1998 en las instalaciones del Centro de convenciones Tikal Futura durante el periodo 1998-2006 para luego trasladarse a nuevas instalaciones ubicadas en la 17 Ave. 17-30 Zona 13 Edificios Tetra Center Torre I y Torre II en las cuales ofrece servicios Tecnológicos en el área de informática, soporte, manejo de información electrónica y bases de datos, así como también servicios de call center para diferentes compañías a nivel internacional teniendo una sede más ubicada en 6 Ave. A 9-24 Zona 9 Edificio Plaza Rabí la cual su operación principal consiste en la atención a servicio al cliente en el área de call center.

3.1.2 Características de la población:

La población la conforman personas que laboran para el departamento London división Kentucky todos como operadores de transacciones electrónicas, siendo la cantidad de 36 hombres y 54 mujeres para la muestra, haciendo un total de 90 personas, comprendidos entre las edades de 24 a 63 años. El rango mencionado se determinó de esta manera ya que es un grupo en el cual la mayoría de personas tiene acceso a las tecnologías de información, haciendo uso principalmente de redes sociales y medios electrónicos. La mayor parte de las personas son padres de familia, de estatus socioeconómico medio. Han sido personas con estabilidad laboral ya que el rango de años dentro de la empresa va de los 6 a los 13 años. Debido a que el trabajo operativo se realiza frente a una pantalla de computador, existe una relativa calma en el ambiente. Con regularidad los operadores no se comunican entre sí de manera constante en el horario de trabajo pese a que esta no es una conducta prohibida. Es prohibida toda forma de

escándalo más no el conversar entre sí. Esto obedece a que cada operador se encuentra en sintonía con su propia forma de realizar la actividad de trabajo, una especie de enajenación que solo es interrumpida cuando son llamados a reunión o inicia una conversación furtiva con el compañero de al lado. Sin embargo, los lazos de interacción social han ido quedando definidos a partir de convivencias a la hora de las comidas y en actividades extra-laborales. Como en todo grupo, existen subgrupos de amistad, subgrupos que tienen conflictos con otros subgrupos, subgrupos conflictivos y subgrupos pasivos así como líderes y líderesas.

3.1.3 Análisis cualitativo:

En base a los resultados obtenidos se puede inferir que el ciberacoso es un fenómeno en auge en el grupo estudiado pero la cultura del silencio así como la indiferencia (la cual podría ser sinónimo de insensibilidad) han provocado un círculo vicioso en el que algunas víctimas han preferido callar, tal y como sucede a veces en un acoso “real”, propiciando así una y otra vez, la actuación de quien acosa.

Por lo que en base al análisis realizado se puede demostrar que el valor crítico X^2 (Chi-cuadrado) para una probabilidad del 0.05 % con 7 grados de libertad es del 1.00% de probabilidad y el valor obtenido a través del desarrollo de la tabla correspondiente a Chi-cuadrado equivale a 135.75, por lo que se puede confirmar y aceptar que el resultado tiene un nivel de significancia mayor al 1% del valor de probabilidad esperado.

A estas alturas cabe hacer la aclaración que víctimas y victimarios de ciberacoso no necesariamente se encuentran dentro del lugar de trabajo, sino que pueda que el conflicto venga desde el exterior, lo cual denota que el fenómeno bastante extenso y que a diferencia de otros tipos de acoso, el ciberacoso no respeta ni la distancia, ni el lugar en el que se encuentra la víctima. Toda conducta de acoso provoca en la víctima daños a nivel emocional lo cual dificulta el desempeño diario de la persona. Al hacer uso de medios electrónicos el acosador puede enmascararse y presentarse ante su víctima en cualquier momento. De ahí que los resultados muestren una parte de la población que afirma haber recibido

sugerencias sexuales, haber sido agredidos textualmente o haber recibido material gráfico no requerido. Aunque los porcentajes de personas víctimas de acoso cibernético no son elevados, el ideal es que fuesen nulos. Esto entonces es un indicador de lo emergente de este fenómeno en la sociedad guatemalteca.

TABLAS COMPARATIVAS:

Valores observados conforme a los datos obtenidos a través de las encuestas realizadas:

Ho. A mayor uso de las nuevas tecnologías mayor es la insensibilización y mayor es el acoso cibernético.

H1. A menor uso de las nuevas tecnologías menor insensibilización y menor acoso cibernético.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0.05 = 5\%$ del total de la población.

VALORES OBSERVADOS	si	no	
Transferencia de Información	23	67	90
Transferencia de contenidos referentes a necesidades sociales	26	49	75
Raciocinio con respecto al contenido compartido	68	22	90
Transferencia de Contenidos Violentos o explícitos	47	43	90
Recepción de mensajes intimidatorios	14	76	90
Recepción de contenidos explícitos	23	67	90
recepción de mensajes y/o solicitudes sexuales	16	74	90
Conocimiento del manejo y privacidad en contenidos	59	31	90
	276	429	705
	0.39149	0.60851	

VALORES ESPERADOS	si	no	
Transferencia de Información	35.234	54.766	90
Transferencia de contenidos referentes a necesidades sociales	29.3617	45.6383	75
Raciocinio con respecto al contenido compartido	35.234	54.766	90
Transferencia de Contenidos Violentos o explícitos	35.234	54.766	90
Recepción de mensajes intimidatorios	35.234	54.766	90
Recepción de contenidos explícitos	35.234	54.766	90
recepción de mensajes y/o solicitudes sexuales	35.234	54.766	90
Conocimiento del manejo y privacidad en contenidos	35.234	54.766	90
	276	429	705

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

VALORES CHI-CUADRADO	si	no	
Transferencia de Información	4.24793	2.73293	
Transferencia de contenidos referentes a necesidades sociales	0.38489	0.24762	
Raciocinio con respecto al contenido compartido	30.4708	19.6036	
Transferencia de Contenidos Violentos o explícitos	3.92909	2.52781	
Recepción de mensajes intimidatorios	12.7968	8.23293	
Recepción de contenidos explícitos	4.24793	2.73293	
recepción de mensajes y/o solicitudes sexuales	10.4997	6.75508	
Conocimiento del manejo y privacidad en contenidos	16.0305	10.3134	
	Valor Critico		135.75

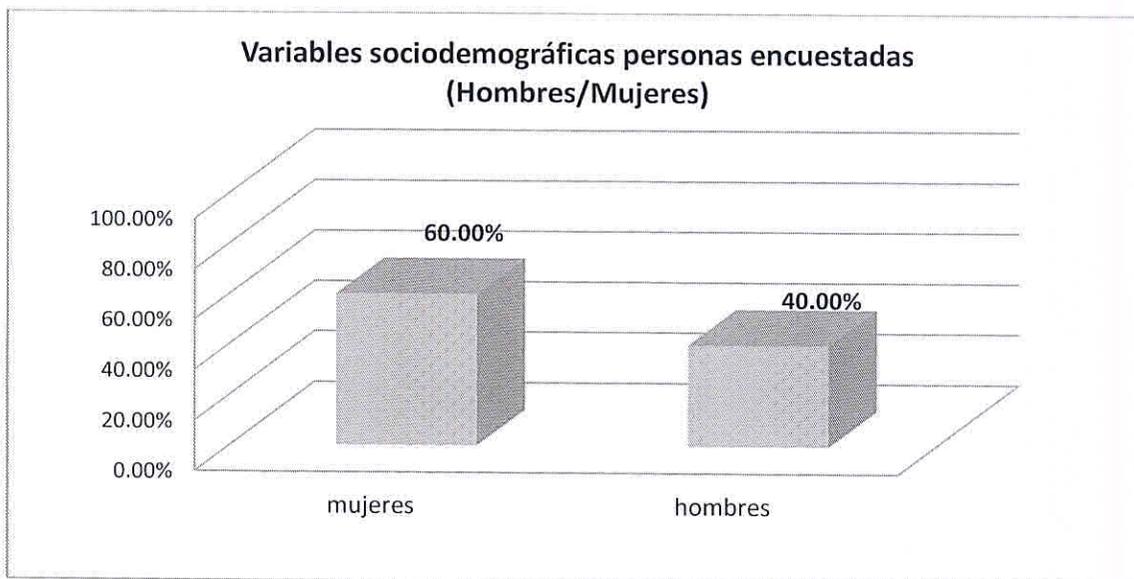
Grado de libertad para la tabla de valores establecida previamente:

$$K = (f-1) \cdot (C-1)$$

Grado de Libertad: K=7

3.1.4 Datos sociodemográficos:

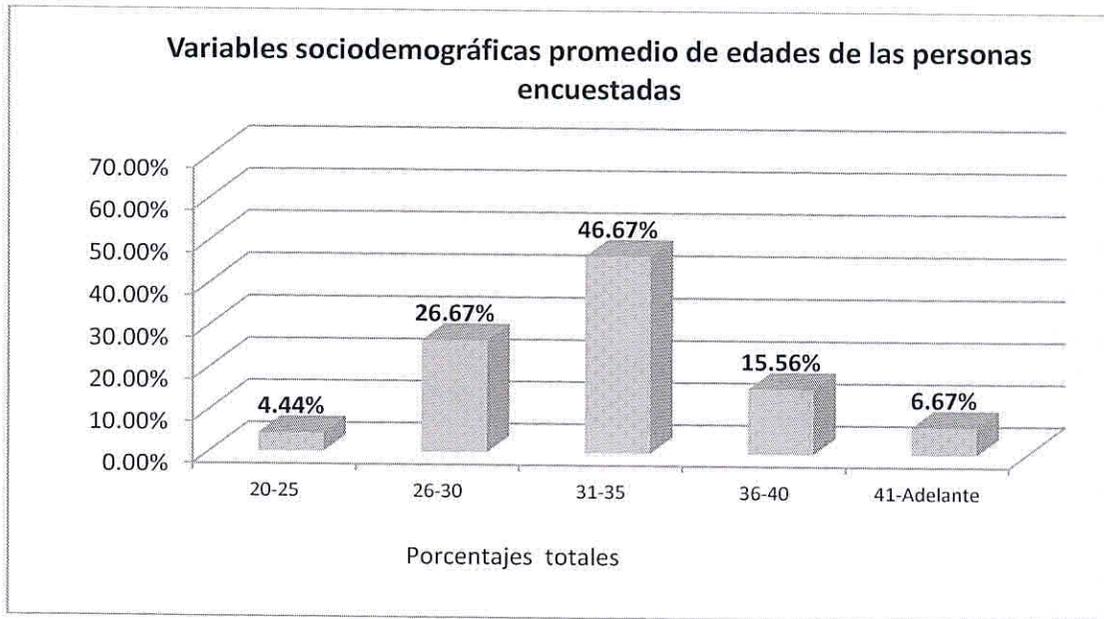
Gráfica 1.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

La mayor parte de empleados que trabajan en esta área en su mayoría son mujeres y representan el 60% de la población total del departamento en el cual se realizó el trabajo de campo seguido de un 40% de hombres.

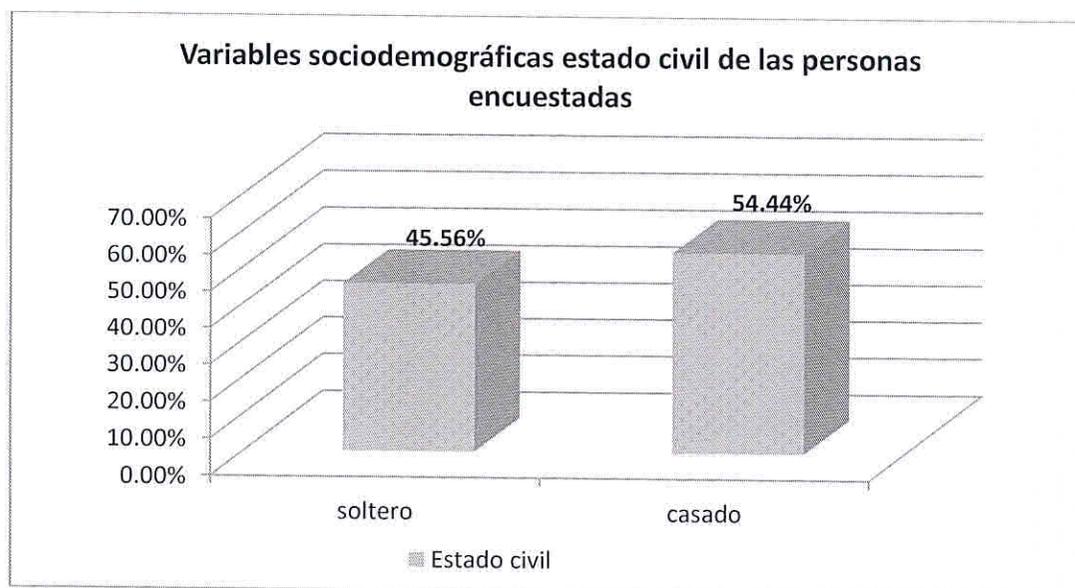
Gráfica 2.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Un 50% de la población está en el rango de 31 a 35 años con una antigüedad laboral que se encuentra entre los 6 y 10 años de prestar servicios para ACS-BPS de Guatemala en el área de procesamiento de transacciones electrónicas en diferentes procesos de recolección de información.

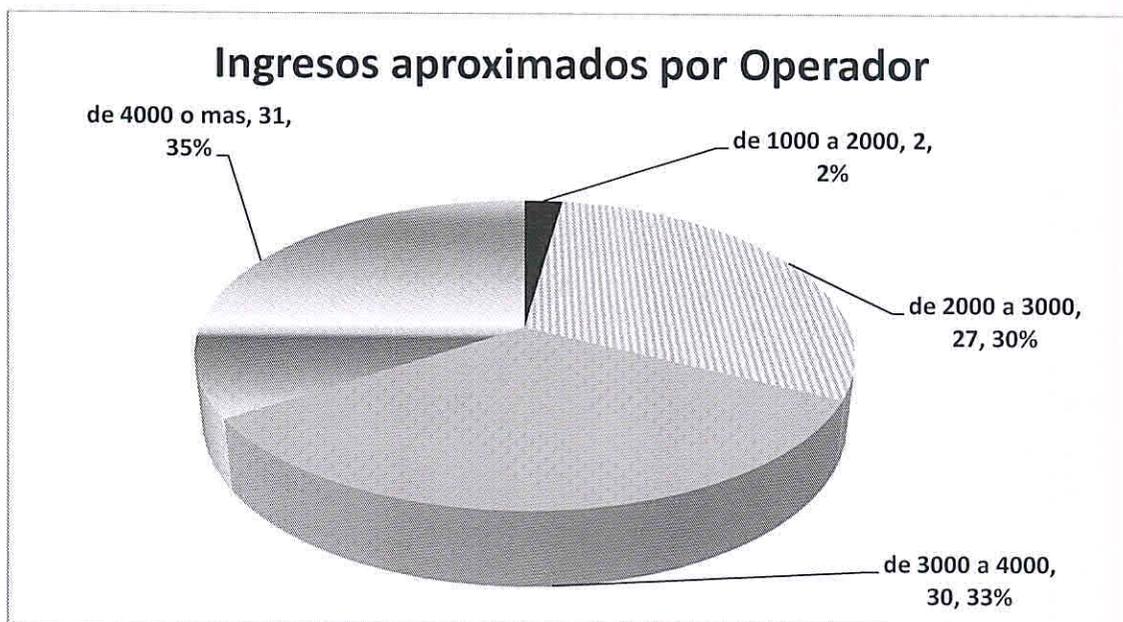
Gráfica 3.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Los datos anteriores demuestran que más de un 50% de las personas encuestadas están casados seguido de un 45.56% aun solteros.

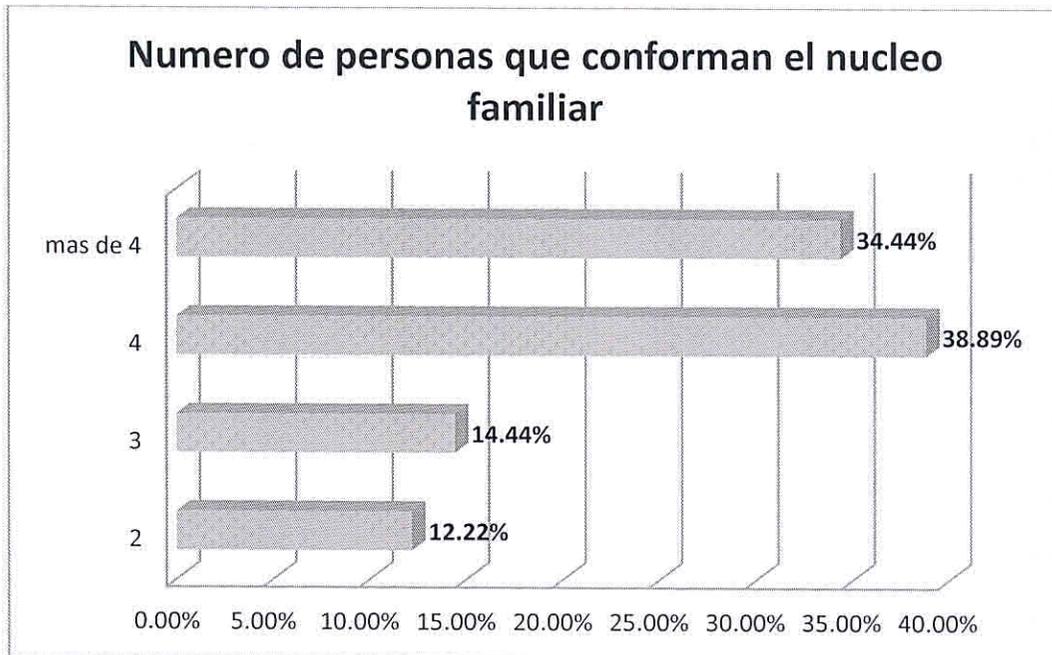
Gráfica 4.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014

Los datos anteriormente descritos demuestran que más de un 60% de la población maneja un salario mayor al salario mínimo, por lo que su alcance en la administración de sus recursos económicos puede considerarse mayor al estándar de la sociedad actual.

Gráfica 5.

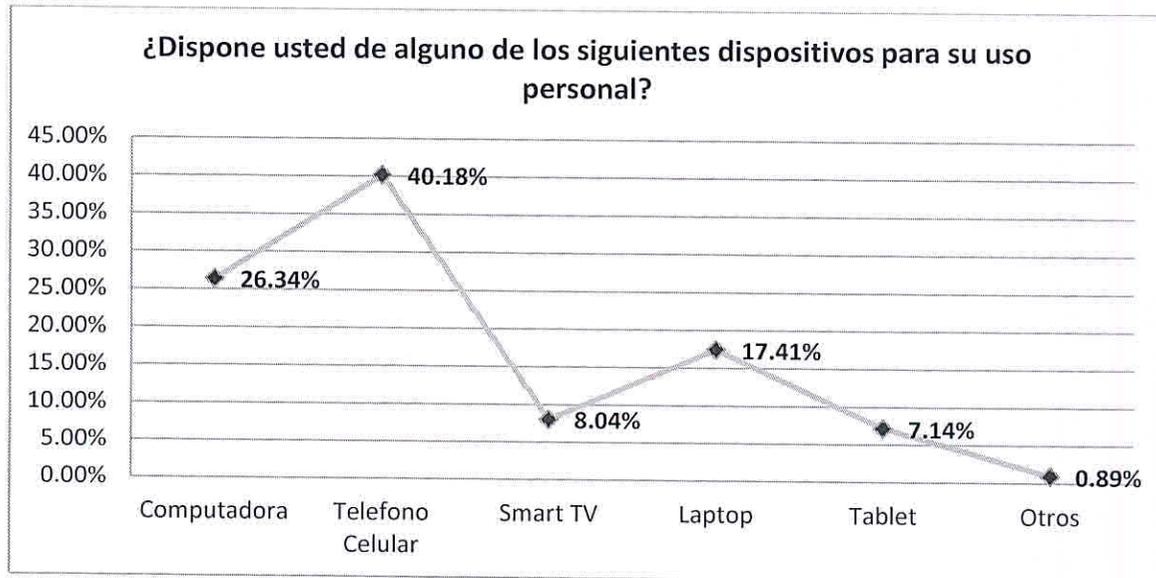


Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Más de un 70% de la población viven en familias conformadas entre 4 o más miembros en su núcleo familiar

3.1.4 Alcances y uso de los dispositivos tecnológicos.

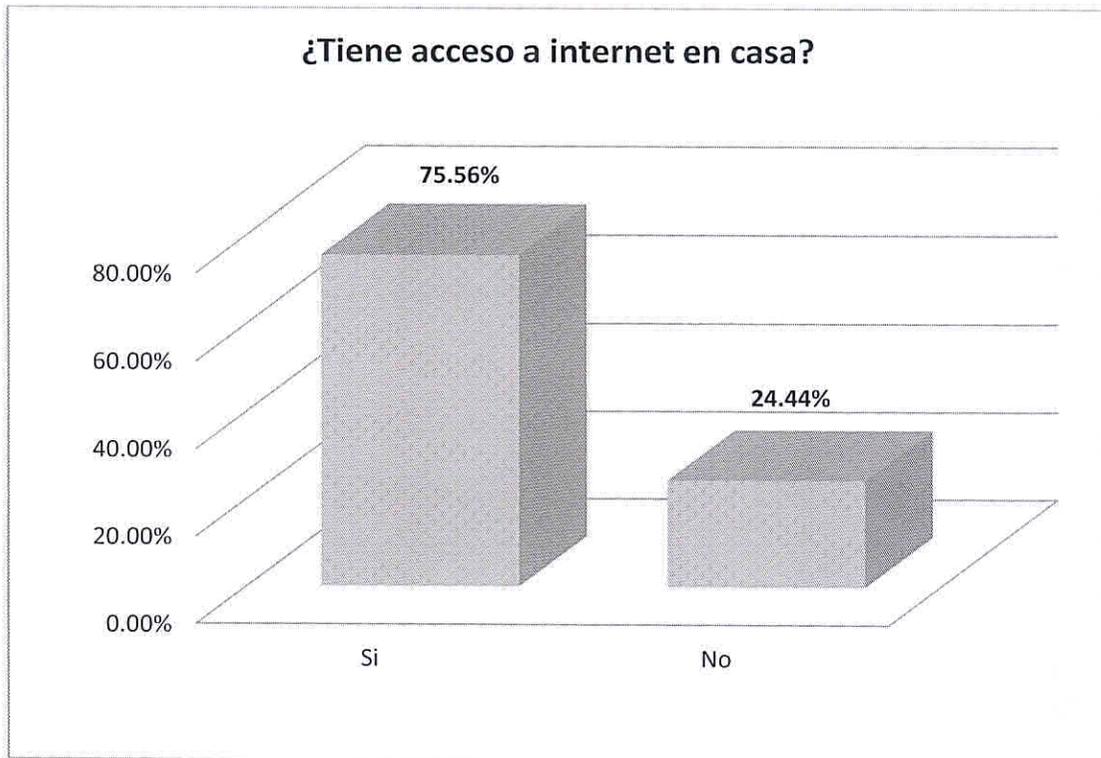
Gráfica 6.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Como se puede observar en la gráfica, los resultados demuestran que la mayoría de personas tiene a su alcance el uso de celulares. La mayoría con aplicaciones y conexión a internet. Todos los sujetos de esta investigación colocaron más de una opción, con lo cual queda claro que tienen acceso a conexiones de internet y/o a servicios de aplicaciones con otros dispositivos y no únicamente con el celular.

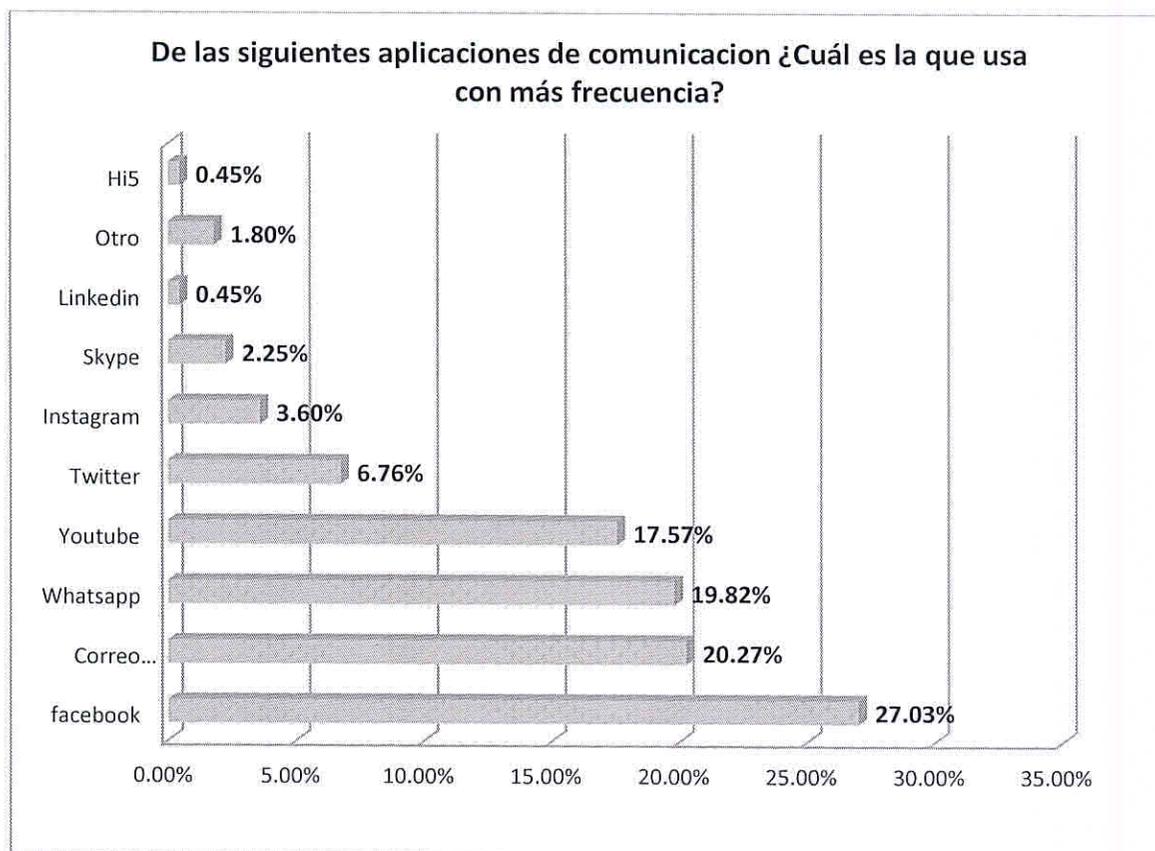
Gráfica 7.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

La tendencia principal en la mayoría de personas encuestadas muestra que tienen acceso a internet desde sus casas y no únicamente en el medio laboral.

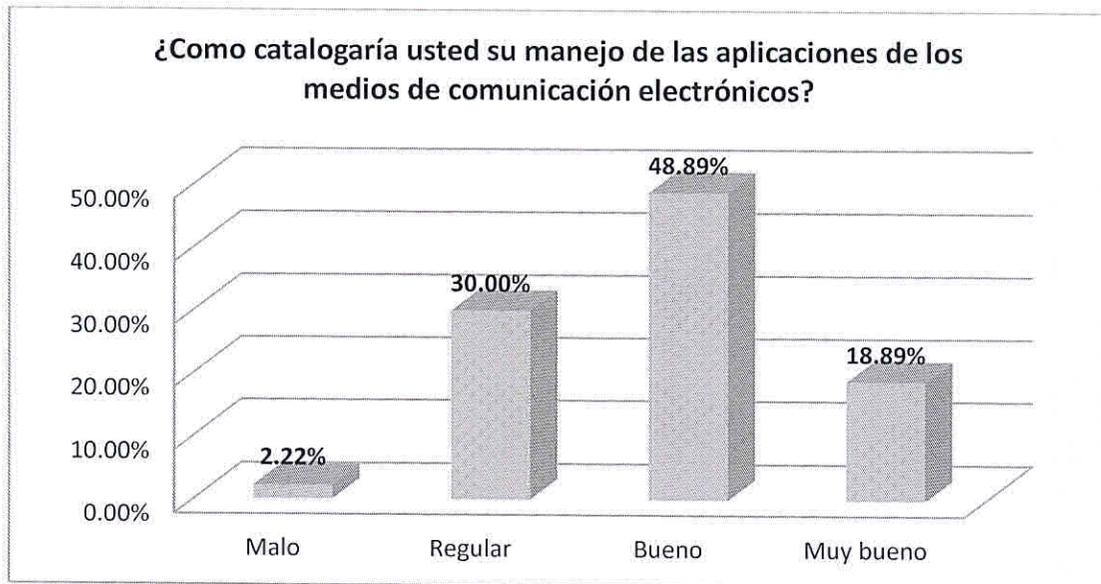
Gráfica 8.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Desde las redes sociales la aplicación que genera más interés es el Facebook, ya que este es usado tanto para cuestiones personales como para cuestiones laborales o comerciales.

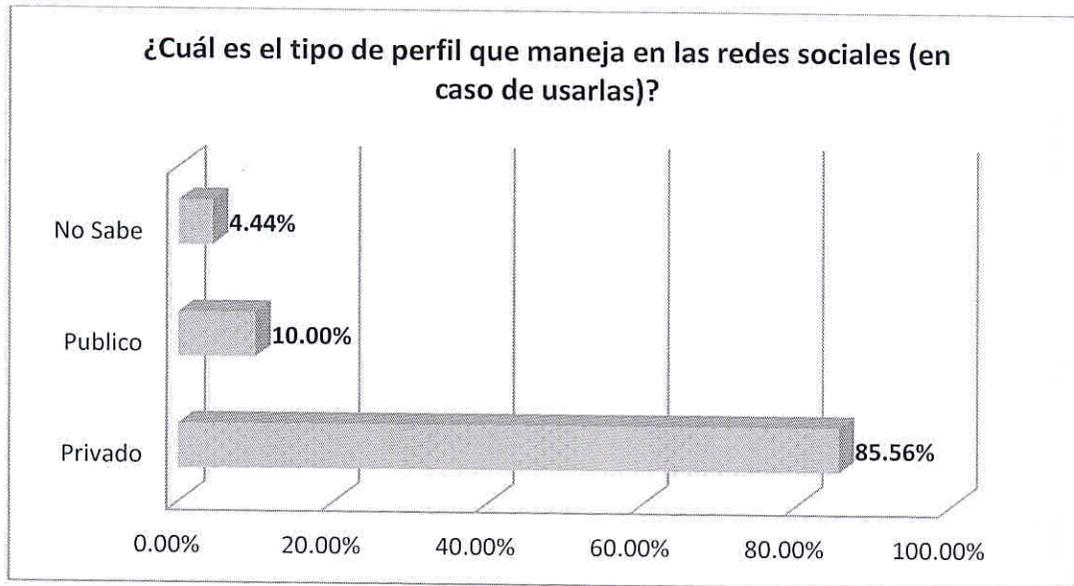
Gráfica 9.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

La mayoría de personas considera que tiene un buen manejo del uso de internet y de sus aplicaciones, pero esto no implica necesariamente que tengan un conocimiento óptimo de todas las opciones que el internet y las redes sociales tienen.

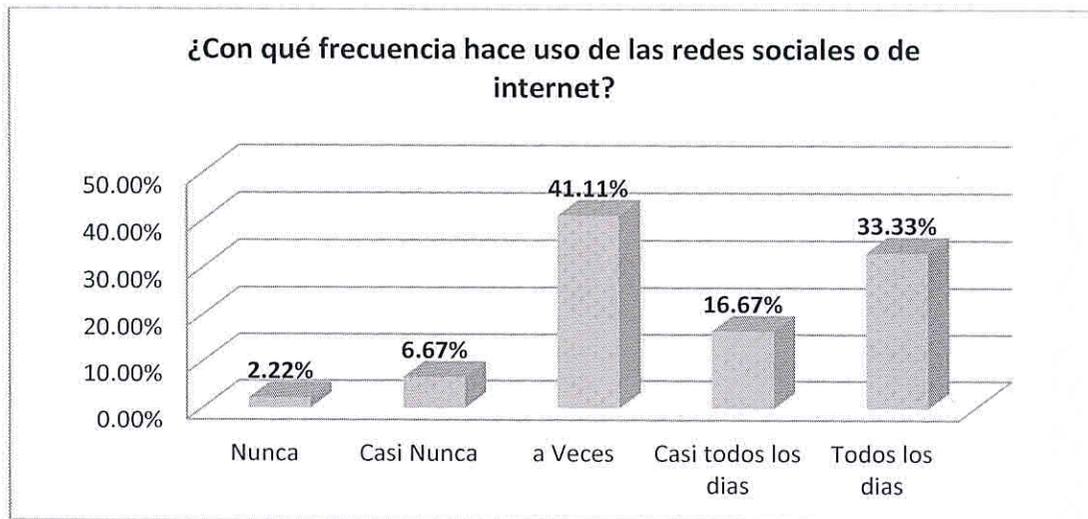
Gráfica 10.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Muchas personas consideran que el tener un perfil privado significa que ninguna persona externa tiene acceso a sus contenidos. Sin embargo muchos estudios muestran que esto es falso, ya que al contar con un perfil dentro de cualquiera de las aplicaciones, casi cualquier persona puede acceder a la información de cualquier otro perfil. Más preocupante resulta ser el hecho de desconocer qué tipo de perfil se maneja o desconocer que al hacer público un perfil, se pone en evidencia información sensible.

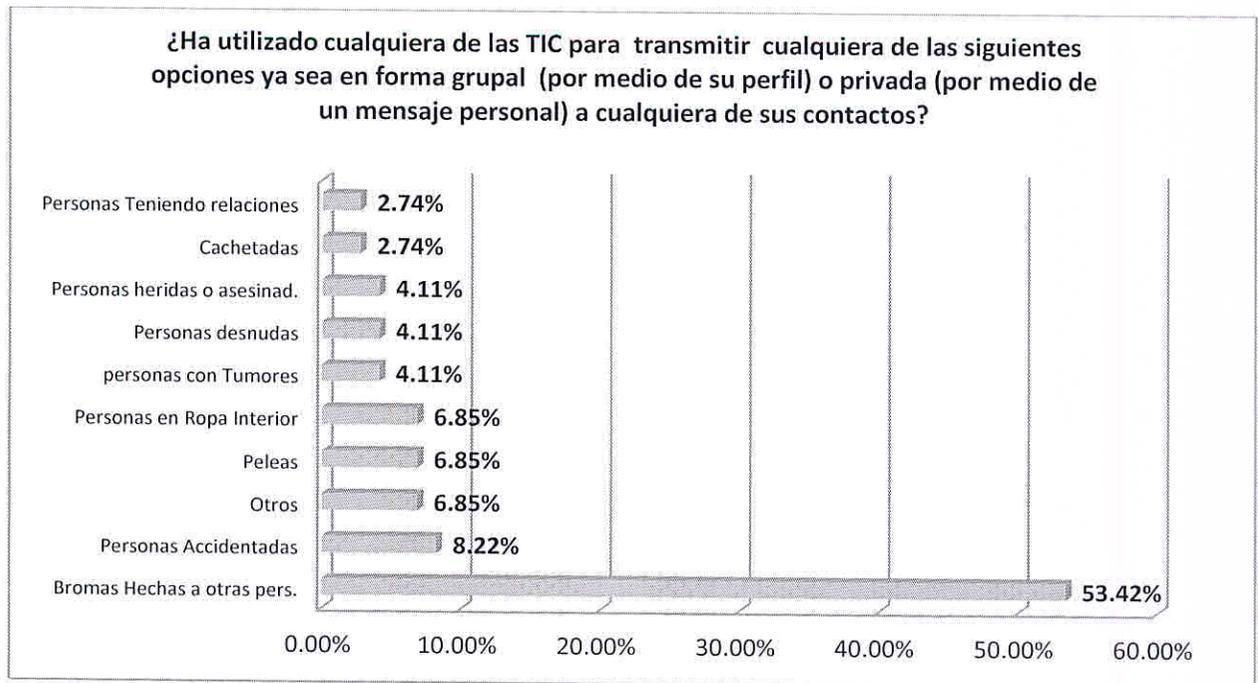
Gráfica 11.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Dos de los puntos más importantes en esta gráfica es que uno de los grupos hace uso regular del internet o de las redes sociales y el otro grupo afirma que lo hace de manera intermitente. Lo cual demuestra el auge de las tecnologías de la información y la comunicación representa la vida cotidiana de las personas.

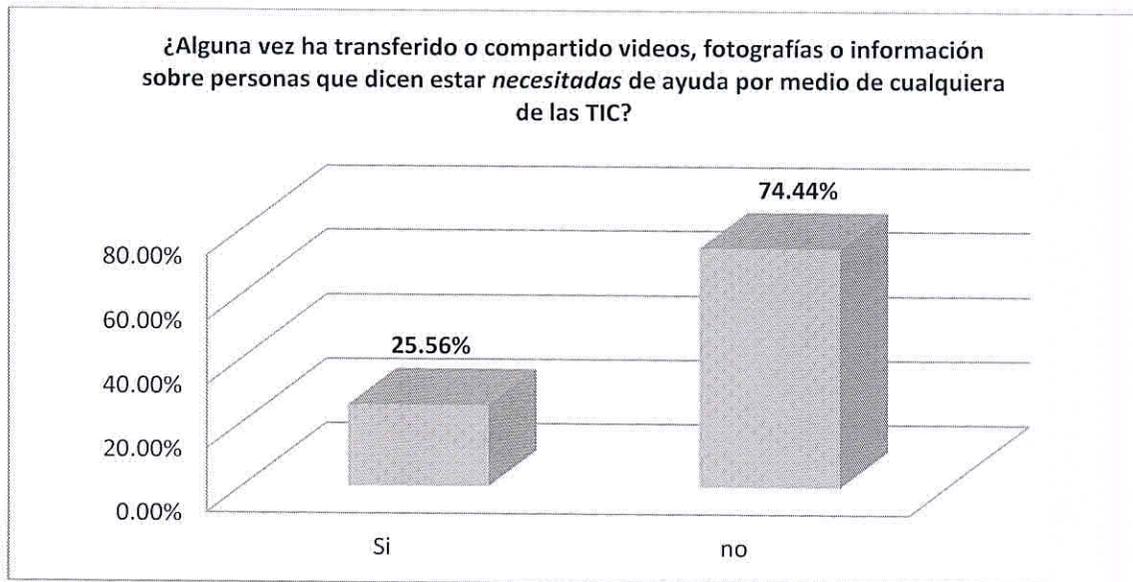
Gráfica 12.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

La gráfica muestra que la mayoría de personas afirma haber enviado contenidos con bromas hechas a otras personas. Sin embargo, hay que hacer notar que hay personas que afirman también haber enviado información con contenido más explícito, como personas accidentadas, peleas o personas en ropa interior. Entre los comentarios de 'otros' algunas personas consideran que lo único que envían son contenidos motivacionales o con sentido humano, ya que no todo lo que se comparte en las redes representa contenido violento.

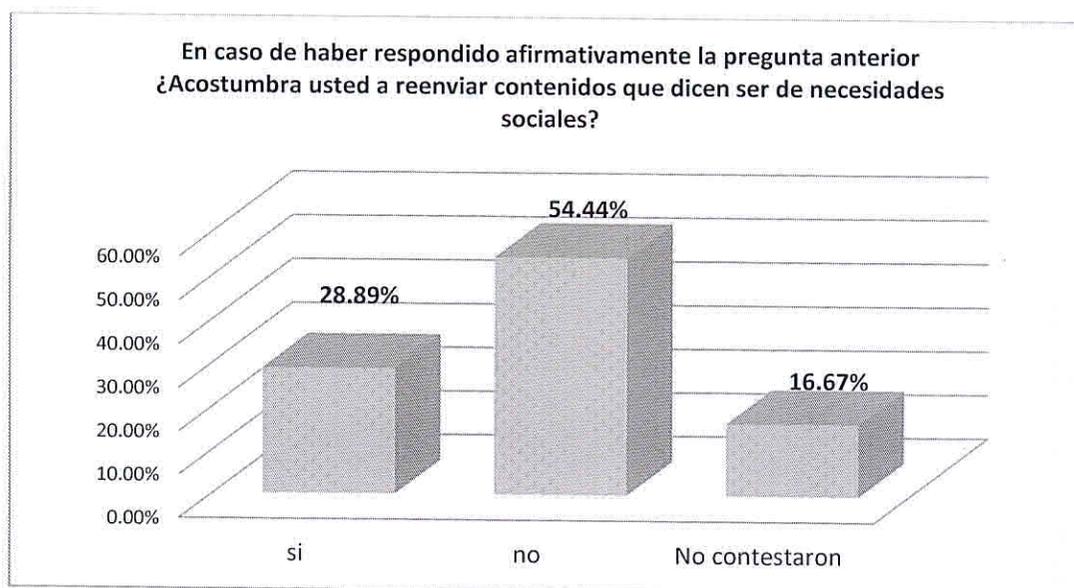
Gráfica 13.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Casi tres cuartas partes de la población encuestada respondieron que no, debido a que en la mayoría de los casos no podían saber si la información compartida era una necesidad real.

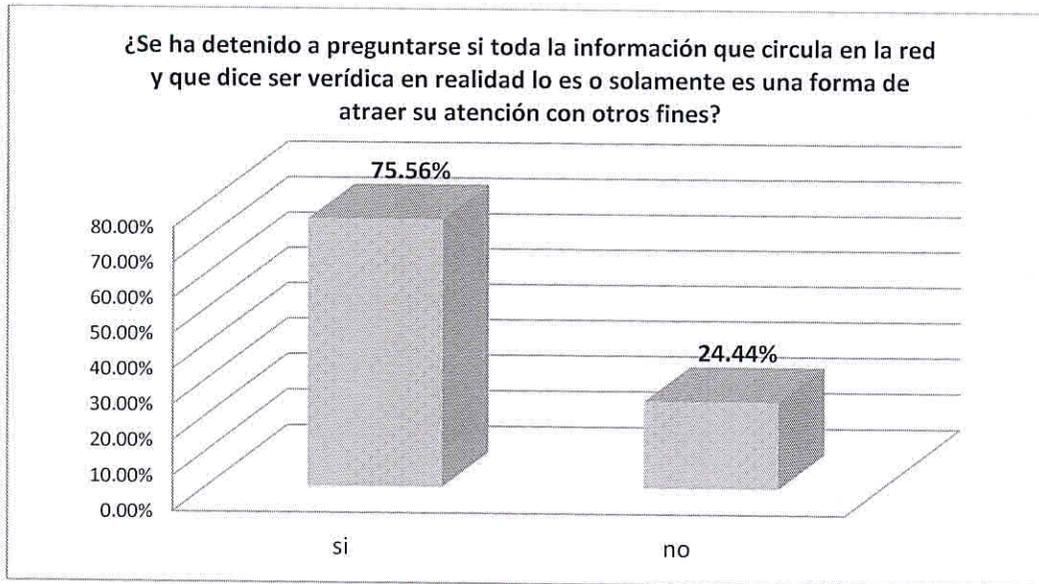
Gráfica 14.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Es importante reconocer el patrón de respuesta en la pregunta anterior y la presente pregunta, ya que ambas están interrelacionadas. El desconocimiento, la incertidumbre de reconocer si la información es de total confiabilidad no permite que la mayoría de personas tiendan a compartir dichos contenidos.

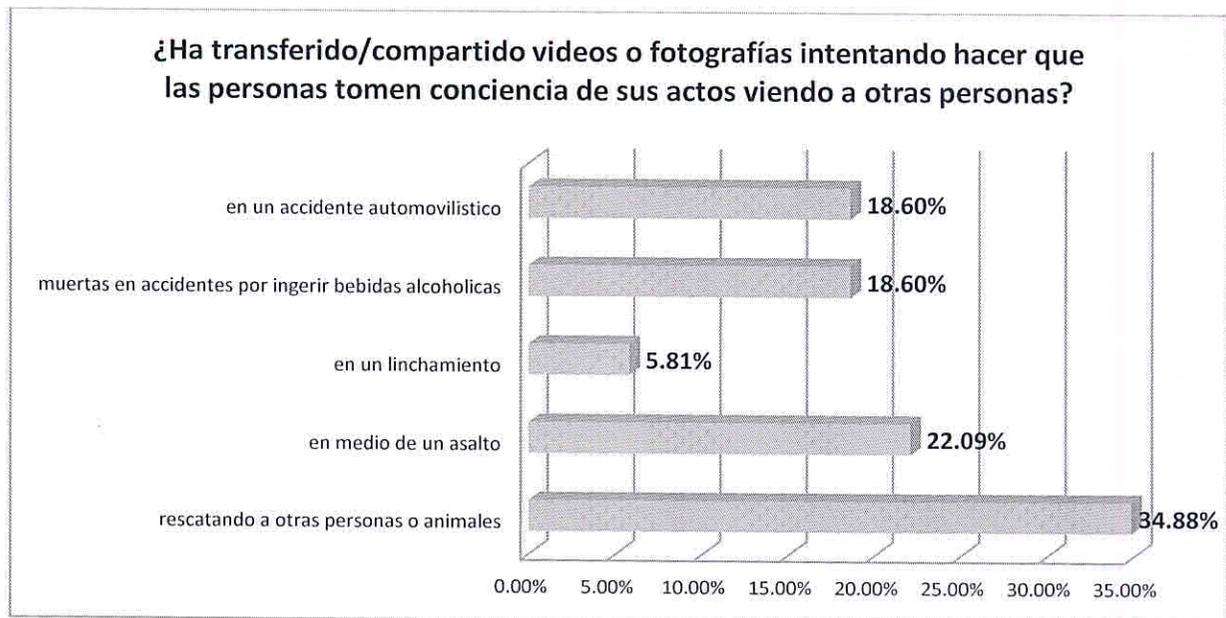
Gráfica 15.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Es importante notar que las personas sí reconocen este tipo de contenidos (supuestas ayudas sociales) y se detienen a pensar en el mensaje a su alcance.

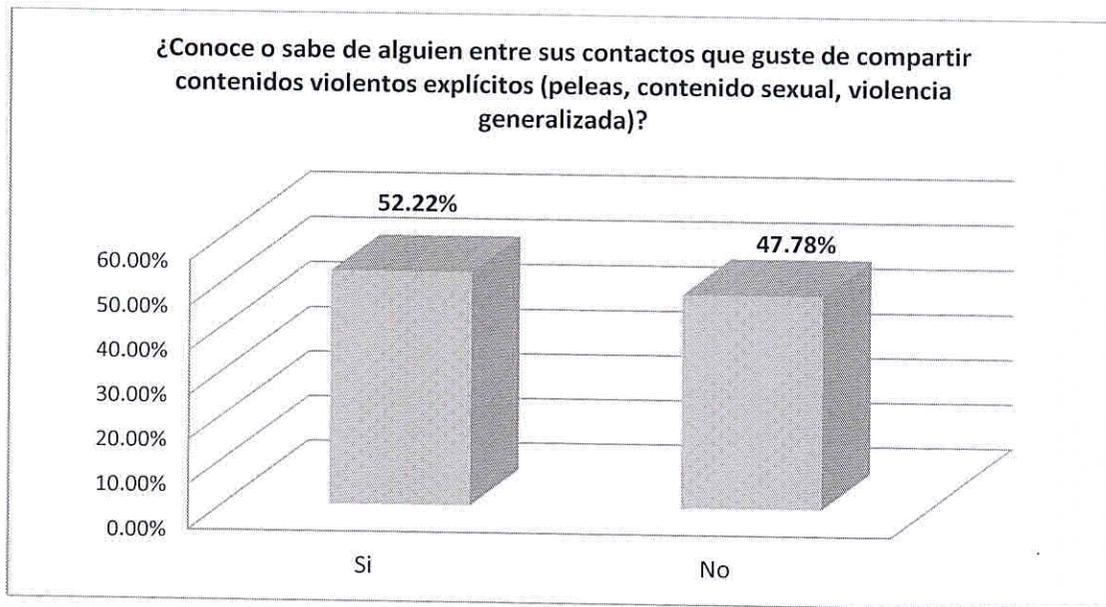
Gráfica 16.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

En esta gráfica existe una situación de análisis profundo, ya que por un lado, las personas prefieren compartir información sobre la solidaridad humana, a fin de conmover la sensibilidad de las otras personas.

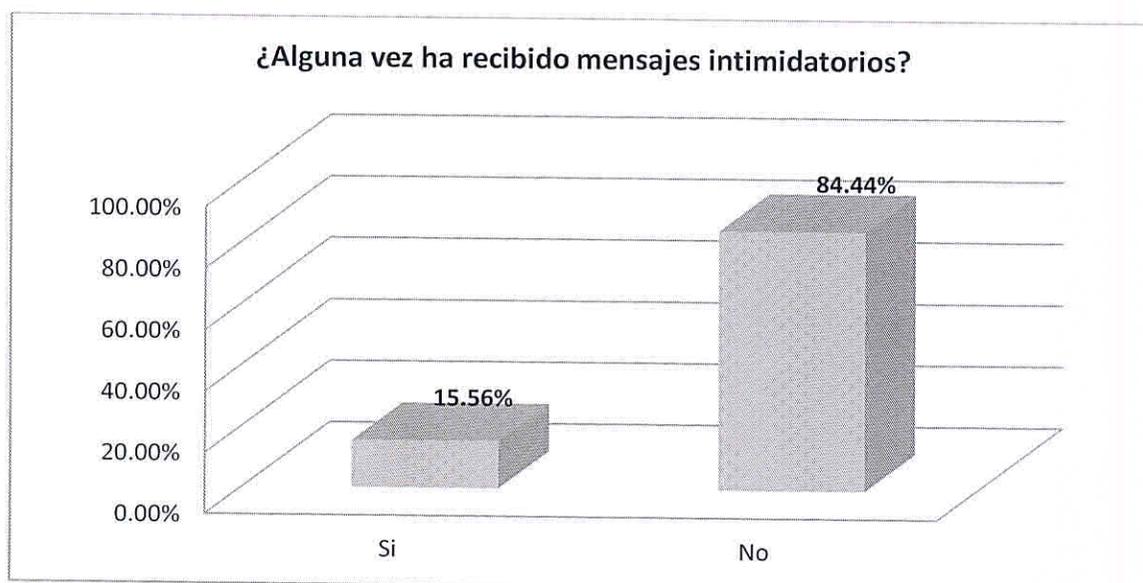
Gráfica 17.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Más de la mitad de las personas afirman conocer a alguien que comparte información con contenido violento explícito. Esto hace suponer que aunque las personas no tiendan a compartir este tipo de contenidos, tienen conocimiento directo o indirecto de ese tipo de contenidos.

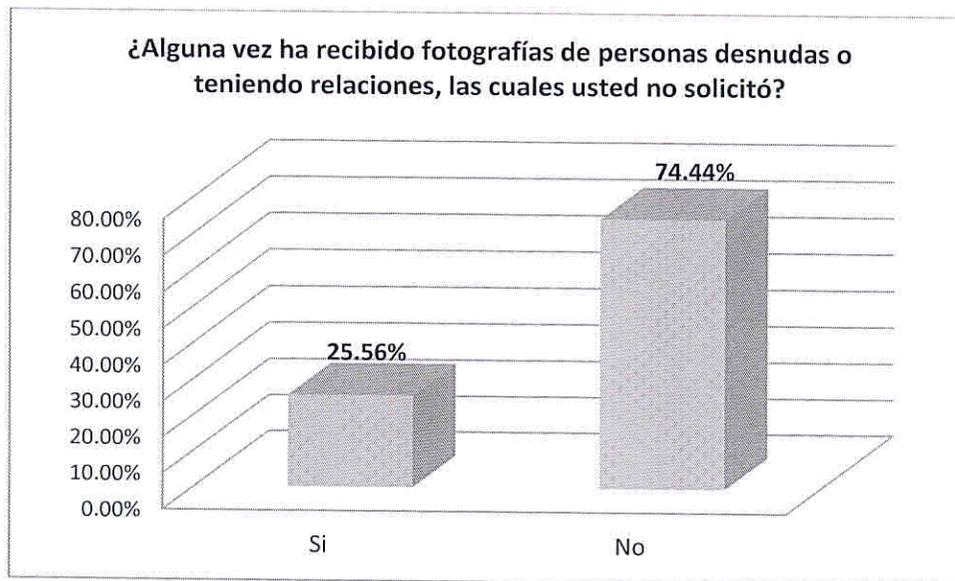
Gráfica 18.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

La mayoría de personas afirma no haber recibido ningún tipo de mensajes intimidatorios. Sin embargo, el pequeño porcentaje que sí los ha recibido llama la atención puesto que es una pequeña parte de la población expuesta a la violencia de tipo cibernético. Esto es importante en la medida en que se relaciona con el presente estudio ya que éste busca determinar la existencia del ciberacoso como una forma emergente de violencia.

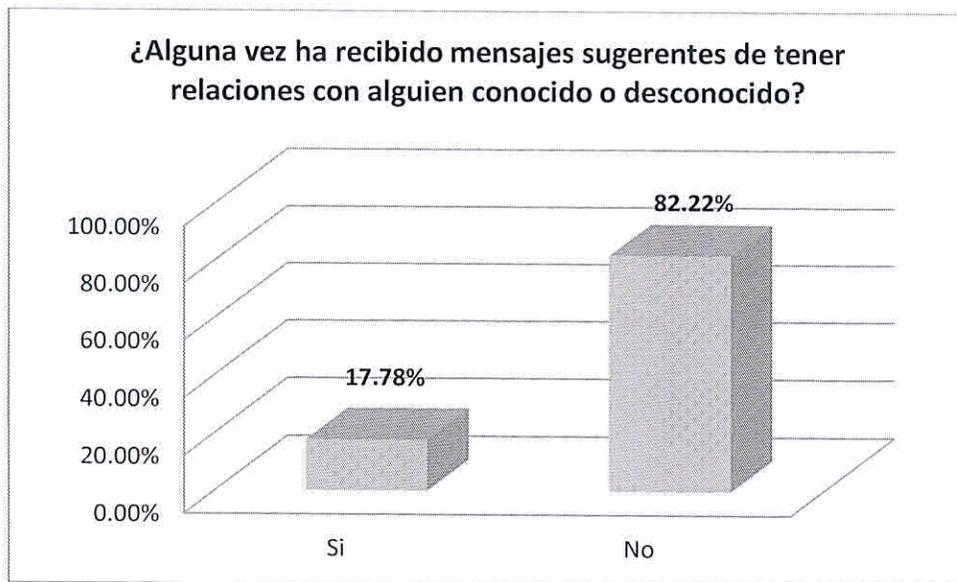
Gráfica 19.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Muchos de los contenidos que circulan en la red son auto asignados ya que solo con el hecho de acceder a algunos perfiles o grupos particulares, se acepta recibir información publicitaria o de carácter social sin identificar su procedencia. Adicional, está el trasiego de información de uno a otro usuario sin que uno de los dos (en este caso el receptor) haga solicitud de la misma, lo cual la encuadra dentro del ciberacoso. La cuarta parte de la muestra afirma haber recibido este tipo de contenidos, lo cual ya es preocupante.

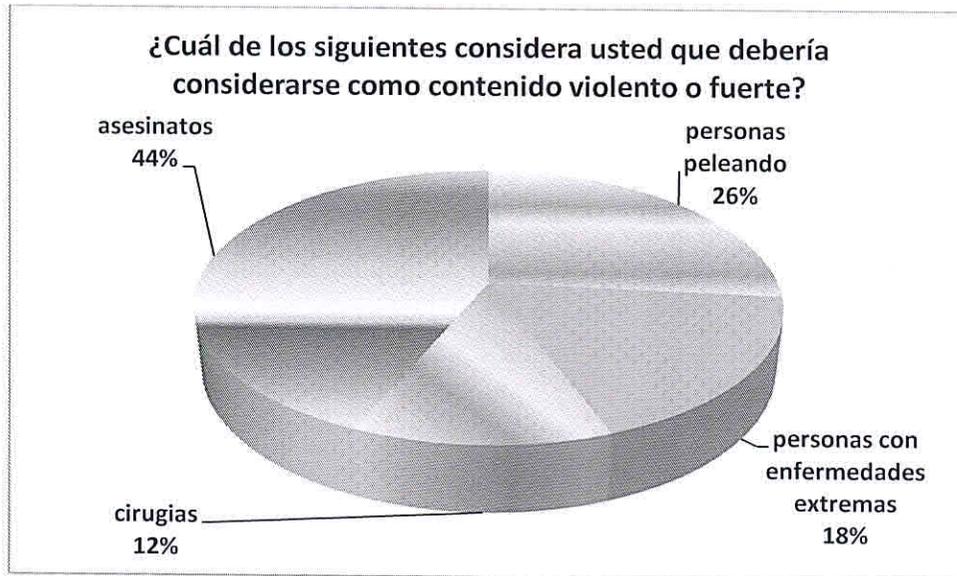
Gráfica 20.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Nuevamente el acoso por medio de las TIC se presenta en esta gráfica, ya que acá la expectativa sería que el número de las personas que afirman haber recibido este tipo de mensajes debería de ser nulo. Sin embargo, el porcentaje muestra que casi una quinta parte de la población se ve afectada en este aspecto.

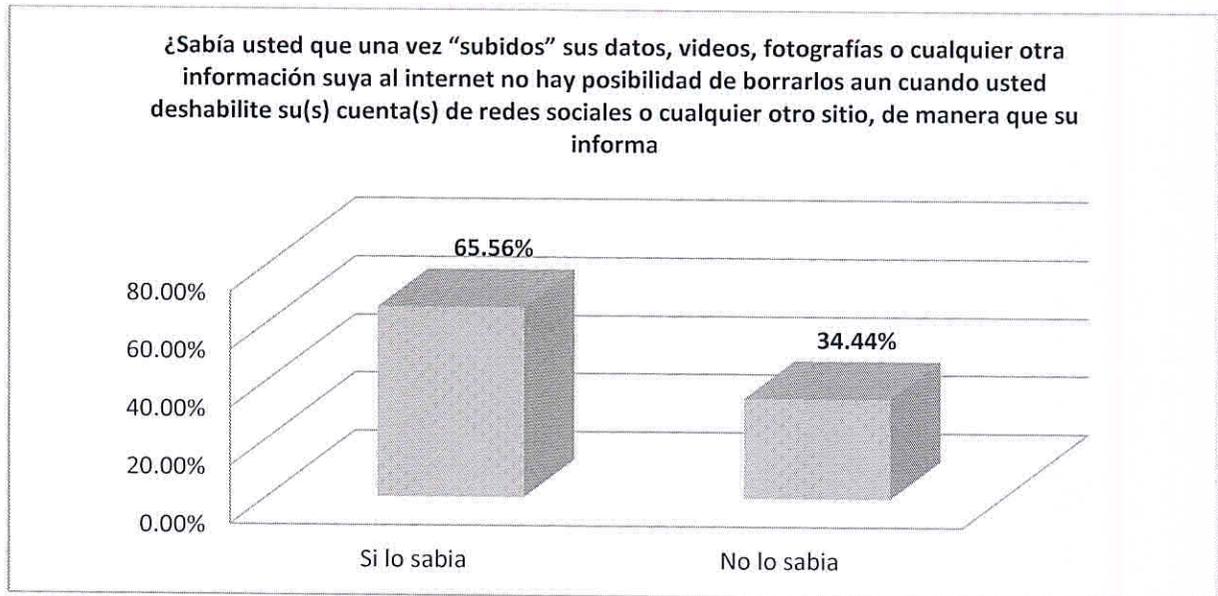
Gráfica 21.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Las personas si son capaces de reconocer y evaluar qué contenido denota más violencia dentro de las cuatro opciones que fueron colocadas estratégicamente para obtener estos resultados. Es interesante hacer notar que el 26% de las personas considera también que las personas peleando representa violencia generalizada pero es uno de los contenidos que se comparte a través de las redes (ver grafica #11)

Gráfica 22.



Fuente: Información obtenida en la investigación de campo realizada en las instalaciones de ACS-BPS de Guatemala, S. A. Durante Agosto de 2014.

Más de la tercera parte de las personas encuestadas no sabía que una vez la información ha sido subida a la red, no puede ser removida de la misma y queda a merced de terceras personas que pueden acceder en cualquier momento a esa información

CAPÍTULO IV

4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.2 CONCLUSIONES

En base a los datos obtenidos de las encuestas, así como de los resultados de la fórmula Chi Cuadrada se puede demostrar que el valor crítico X^2 para una probabilidad del 0.05 % con 7 grados de libertad es del 1.00% de significancia y el valor obtenido a través del desarrollo de la tabla correspondiente a Chi-cuadrado equivale a 135.75 confirma y acepta que el resultado denota un nivel mayor al 1% del valor de probabilidad esperado y demuestra que el resultado es mayor al esperado del total de la muestra y de la medida estándar por lo que se acepta la hipótesis planteada “En tanto exista un uso desmedido y no cuidadoso de las nuevas tecnologías mayor será la insensibilización y esto propicia el acoso cibernético por parte de algunos usuarios”.

Una cuarta parte de la población afirma haber sido víctima de ciberacoso, en sus diferentes manifestaciones. La identificación de dichas personas es difícil debido a que en el ciberacoso también existe una predominancia del silencio como parte de la cultura.

Las manifestaciones del ciberacoso son diversas y van desde simples “bromas” hasta hostigamiento verbal, e incluso un porcentaje afirma haber recibido propuestas sexuales explícitas, lo cual en otras circunstancias (el acoso físico por ejemplo) es un acto punible ante la ley.

Las personas son capaces de reconocer cuándo un contenido es violento y cuándo no lo es. Sin embargo, es interesante notar que existe un elevado porcentaje que participa –consciente o inconscientemente- del círculo vicioso de compartir información sin evaluar las consecuencias que esta pueda tener sobre los receptores del mensaje.

Existe un criterio de selección hacia los contenidos a compartir, ya que en algunas circunstancias las personas pueden afirmar no ser partícipes del

intercambio de información con contenido violento, pero en otras circunstancias sí lo hacen. Esa misma capacidad de distinguir entre los tipos de contenidos provoca que las personas compartan información que para algunos es de ayuda social y para otros solamente es motivo de entretenimiento (independientemente de si el contenido es o no es violento).

4.1.3 RECOMENDACIONES

Concientizar a las personas para que realicen un uso adecuado de las tecnologías de acceso a la información y generar en ellos una conciencia crítica de lo que se puede o no aceptar como algo valioso para el grupo al que se pertenece.

Definir claramente qué es el ciberacoso y sus formas de manifestación y promover una cultura de denuncia frente a casos específicos.

Incentivar el sentido crítico de las personas y hacerles ver los riesgos de compartir información sin razonarla.

Promover en la población la idea de que un hecho violento genera otros hechos violentos y esto a su vez fortalece el proceso de insensibilización ante hechos cotidianos que requieren una conciencia crítica del ciudadano común.

10. BIBLIOGRAFÍA

Armayones Ruiz, Manuel et al. Adicciones y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Perspectivas de su uso para la prevención y el tratamiento. Dirección general de salud pública y consumo. Servicio de drogodependencias. Quintana, industrias gráficas. España. 2009. 246 páginas.

Bartrina Andrés, María José. Análisis y abordaje del acoso entre iguales mediante el uso de nuevas tecnologías. Justicia juvenil y adolescentes en la era digital. Centro de estudios jurídicos y formación especializada. Creative commons.España. 2012. 195 páginas.

Beran, Tanya y Li Quin. The relationship between cyberbullying and school bullying. Journal of Student Wellbeing. University of Calgary, Alberta, Canada. Vol. 1. Diciembre 2007 vol 1 (2). 33 páginas.

Carreño, Miryam. Teoría y práctica de una educación liberadora: el pensamiento pedagógico de Paulo Freire. Universidad Complutense de Madrid. España. 214 Páginas

Fairbain, Jordan Et. Al. Sexual violence and social media. Building a framework for prevention. University of Guelph. Canadá 2013. 115 páginas.

Felix-Mateo, Vicente Et. Al. El Ciberacoso en la enseñanza obligatoria. Revista Aula Abierta. Universidad de Oviedo. Vol 38. Num. 1. 2010. España. 57 páginas.

Fernandez Arribas, Javier et. al. Cómo informar sobre infancia y violencia. Concepto, tipos y efectos de la violencia. Diseñarte. España. Documento número 13. 2007. 142 páginas.

Fromm, Erich. Anatomía de la destrucción humana. Decimonovena edición. 2004. México. España editores. 513 páginas

Giménez-Salinas, Colomer, Esther y Garcia-Milá, Jordi Graupera. Nuevos jóvenes, nuevas formas de violencia. Cuaderno del instituto Vasco de Criminología. España. Número 20. 2006. 225 Páginas.

Hernández Fuentes, Claudia Guadalupe. El Ciberacoso: Problemática actual en pre-Adolescentes. V congreso internacional de educación. II Congreso Latinoamericano de ciencias de la educación. IV Coloquio 'Prácticas Docentes con Apoyo de las TICC. México. 2013.

Informe mundial sobre la violencia y la salud. Organización panamericana de la salud para la Organización Mundial de la Salud. 2002. 62 páginas.

Martín Alvarez, Alberto. Ideología y redes sociales en el surgimiento de violencia política: el frente Farabundo Martí Para la Liberación Nacional. México. 21 páginas.

McLuhan, Marshall. Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano. Paidós. España. 1996. 366 Páginas.

Oliva Delgado, Alfredo et. al. Uso y Riesgo de adicciones a las nuevas tecnologías entre adolescentes y jóvenes andaluces. Aguacalera. España 2012. 262 páginas.

Prensky, Marc. Nativos e inmigrantes digitales. Distribuidora SEK S.A. Estados Unidos. 2010. 20 páginas.

Samuel-Lajeunesse, Joel Feliu. Adicción o violencia: Dilemas sociales de las nuevas tecnologías y los jóvenes. España. 2003. 34 páginas.

Violencia en Guatemala. Una interpretación sobre el aumento de la violencia delincinencial y el trauma psicosocial. Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala. Guatemala. 2012. 121 páginas.

Wolak, Janis et al. Online Victimization of Youth. Five years later. National center for missing & exploited children. Estados Unidos. 2006. 79 páginas.

Vínculos de internet

Larios, Roxana. País muestra escaso acceso a la tecnología .Artículo, Prensa Libre Digital. 30 de noviembre de 2011 http://208.96.32.249/economia/Pais-muestra-escaso-acceso-tecnologia_0_600539943.html S. P.

Valdez, Sandra. Caso Facebook. Prensa Libre edición digital del 06/09/2013. http://www.prensalibre.com/noticias/justicia/Escuchas-revelan-detalles-canje_0_988101199.html. S. P.

Ventura, Carlos. Sectores exigen capturas en casos Facebook. Prensa Libre edición digital del 26/06/13 http://www.prensalibre.com/quetzaltenango/Sectores-exigen-capturas-casos-Facebook_0_944905520.html S. P.

Violencia contra Las mujeres relacionada con la tecnología. Revista digital SENDASAL Género y desigualdad en américa latina. del 11/03/2014, <http://www.sendasal.org/node/1343> S. P.

Enriquez, Alejandro. Tratamiento de las ciberpatologías. Revista Digital de la Sociedad Psicoanalítica de México. 28/06/2012 <http://spm.mx/home/tratamiento-de-las-ciberpatologias/> S. P.