

**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**

**UNAN-Managua**

**Facultad Regional Multidisciplinaria de Esteli**

**FAREM-Estelí**

Departamento de Ciencias de la Educación y Humanidades

Carrera Trabajo Social



**Seminario de Graduación**

**TEMA:**

**Percepciones de los adolescentes e instituciones sobre el acoso cibernético a través de Facebook en el Municipio de San Nicolás durante el periodo de Agosto - Noviembre del año 2016**

**Autoras:**

Lilliam Zarai Espinoza Avilez

Carla Massiel Aviles Aviles

**Tutora:**

MSc.Delia Moreno

**Estelí Nicaragua, enero 2017.**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios:**

*Por habernos permitido llegar hasta esta etapa, brindarnos salud para lograr nuestras metas e infinitas bendiciones, por llenarnos de fuerzas en los momentos que se ameritaba durante estos cinco años de la carrera.*

### **A nuestros familiares:**

*Por su apoyo incansable en todo momento, por sus consejos y recordarnos siempre los valores inculcados, por confiar siempre en nuestras capacidades y habilidades y motivarnos de manera continua.*

### **A FAREM-Estelí:**

*Por abrir las puertas de su recinto para prepararnos profesionalmente mediante el conocimiento que alberga en docentes que compartieron sus aprendizajes.*

### **A tutora de tesis M.sc. Delia Moreno**

*Por el acompañamiento constante en el proceso de elaboración de tesis, brindarnos parte de su tiempo para orientarnos a fin de formarnos en este camino profesional que recién empieza.*

## DEDICATORIA

### ***A Dios:***

*Por darnos la oportunidad de existir y acompañarnos en nuestro caminar, por brindarnos fortaleza e iluminar nuestras mentes, por haber puesto en nuestra trayectoria como estudiantes universitarias a personas que de una u otra forma nos apoyaron.*

### ***A nuestros padres:***

*Por educarnos como personas de bien e inculcarnos la importancia de superarse en la vida, por expresar siempre su aprecio, por ese apoyo incondicional y estar presentes en los momentos difíciles.*

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo consiste en el conocimiento de las percepciones de adolescentes e instituciones sobre el acoso cibernético a través de Facebook en el Municipio de San Nicolás en el segundo semestre del año 2016, es de tipo cualitativo aplicado al trabajo social, correspondiente a la línea de investigación definida en FAREM- Estelí: violencia intrafamiliar, institucional, ciber acoso y el tema ha sido abordado desde un enfoque social.

El acoso cibernético es una forma de acoso que se da a través de un servicio de internet como correos electrónicos, salas de chat, grupos de discusión, redes sociales en línea, mensajería instantánea o páginas web, asimismo, se manifiesta mediante tecnologías de telefonía móvil, tal es el caso de los mensajes de texto.

En este sentido la apertura de redes wifi en parques y centros públicos ha brindado la oportunidad de que la población se exponga a riesgos existentes en servicios on line, y también se extiende la posibilidad que los adolescentes sean vulnerables al acoso cibernético; lo cual debe ser motivo de preocupación para padres y familiares para orientar al respecto.

El acoso cibernético es considerada una de las principales problemáticas que aqueja a la juventud, ya que al ser usuario de cualquier red social se es un blanco para quienes lo ejercen, por tanto, es importante que desde el trabajo social se realicen propuestas a fin de prevenir los estragos de esta problemática a través de un trabajo colectivo y multidisciplinario.

Con base en los datos obtenidos en el estudio las autoridades policiales revelaron que se han presentado 2 denuncias de acoso cibernético ligadas a fotografías con contenido pornográfico, estas fueron publicadas por 2 hombres nativos del municipio que residen en Estados Unidos. Las acciones tomadas para dar respuesta a los casos fue brindar atención psicológica a las víctimas, debido a que los agresores se encontraban fuera del país y porque no existe una ley que respalde a las víctimas de acoso cibernético.

En relación a las opiniones de los adolescentes no tienen cuidado cuando aceptan amigos en Facebook, la comunicación con adultos desconocidos supone un factor de riesgo facilitando el acoso cibernético. La problemática del ciber acoso se manifiesta a través de insultos, memes o montajes de fotografías, bullying virtual, mensajes denigrantes, acoso psicológico, en más de una ocasión los participantes han sido víctimas de estas acciones.

También se realizó una propuesta de intervención psicosocial partir del modelo ecológico, es decir, se contempla la participación de quienes conforman el entorno en que habita el adolescente: familia, amistades, comunidad e instituciones.

Con el estudio se pretende contribuir en la atención de este flajelo que discrimina, baja la autoestima y daña a los jóvenes, quienes en muchos casos por falta de orientación corren el riesgo de tomar decisiones fatales que lesionan el bienestar y bien vivir comunitario.

# ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Antecedentes .....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	7
1.2.1. Descripción de la realidad de la problemática.....	7
1.2.2. Preguntas de investigación.....	9
1.2.2.1. Pregunta general .....	9
1.2.2.2. Preguntas específicas: .....	9
1.3. Justificación y Propósito.....	10
<b>II. OBJETIVOS</b> .....	<b>12</b>
2.1 Objetivo General: .....	12
2.2. Objetivos Específicos: .....	12
<b>III. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>13</b>
Capítulo I. Acoso cibernético .....	15
1.1. Acoso Cibernético, atenta contra la libertad y debemos combatirlo.....	15
1.2. Definición de acoso cibernético .....	15
1.2.1. Características del Acoso Cibernético .....	16
1.2.2. Formas más conocidas de practicar el Acoso Cibernético.....	16
1.2.3. Diferencia entre Acoso cibernético y Acoso .....	17
1.2.4. Perfil Agresor-Víctima.....	17
1.2.5. Relación de la trata de personas con el ciber acoso .....	18
Capítulo 2. Facebook descripción y acciones ante el ciber acoso .....	19
2.1. ¿Cómo nace Facebook?.....	19
2.2. Ventajas y desventajas del uso de Facebook .....	20
2.3. Acciones tomadas por administradores de Facebook ante el ciber acoso.....	21
2.4. Leyes relacionadas con las redes sociales en el contexto nicaragüense .....	22
Capítulo 3. Teoría de los usos y gratificaciones y su relación con las redes sociales .....	24
3.1. Conceptualización de teoría de usos y gratificaciones .....	24
3.1. Relación de la teoría con las redes sociales .....	24
Capítulo 4. La temática de acoso cibernético y el trabajo social .....	26
<b>IV. METODOLOGIA</b> .....	<b>27</b>
4.1. Enfoque metodológico del estudio.....	27
4.2. Tipo de investigación .....	27
4.3. Universo y Unidad de Análisis .....	28
4.3.1. Universo .....	28
4.3.2. Unidad de análisis.....	28
4.3.2.1. Criterios de selección de la muestra .....	29
4.4. Matriz de observables .....	30

4.5. Fuentes de información utilizadas.....	32
4.6. Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos .....	32
4.6.1. Métodos empíricos.....	32
4.6.2. Métodos teóricos.....	33
4.6.3. Procesamiento y análisis de datos .....	33
4.7. Ruta de la Investigación.....	34
4.8. Procesamiento metodológico del estudio .....	35
4.8.1. Etapa de planificación o preparatoria.....	35
4.8.2. Etapa de ejecución o trabajo de campo .....	35
4.8.3. Etapa de análisis.....	35
4.8.4. Etapa de informe.....	36
V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
5.1. Opiniones de los adolescentes sobre las repercusiones acerca del ciber acoso a través de Facebook.....	37
5.2. Acciones tomadas por los actores locales ante casos de ciber acoso en el municipio .....	45
5.3. Propuesta de prevención psicosocial del acoso cibernético.....	50
5.3.1. Propuesta de intervención psicosocial a partir del modelo ecológico ..	52
5.3.1.1. Matriz de Plan de Intervención.....	55
VII. CONCLUSIONES .....	58
VIII. RECOMENDACIONES .....	60
IX. BIBLIOGRAFÍA .....	62
IX. ANEXOS .....	66
Anexo 1. Guía de encuesta.....	67
Anexo 2. Guía de entrevista .....	69
Anexo 3. Guía de Listado Libre.....	71
Anexo 4. Matrices de análisis de entrevista .....	74
Anexo 5. Matrices de procesamiento de información cualitativa de listado libre.....	77
Anexo 6. Cuadro de resumen de técnicas aplicadas .....	83
Anexo 7. Fotos.....	86

## I. INTRODUCCIÓN

A medida que pasa el tiempo las redes sociales van generando más impacto, sin embargo, el uso inadecuado que se le pueden dar a estas, genera consecuencias drásticas en la vida de las personas donde pasa de ser un medio de información a un espacio de prácticas maliciosas que conllevan a la destrucción de vidas.

Facebook se ha convertido en una herramienta de gran alcance utilizada por muchas personas, su uso genera consecuencias positivas y negativas, es por esto que la experiencia de investigación que se desarrolla en este informe se centra en las prácticas del acoso cibernético a través de esta red social en adolescentes del municipio de San Nicolás durante el segundo semestre del año 2016.

Para la mayor comprensión lectora este informe está dividido en 9 capítulos que contienen todos los pasos que se siguieron meticulosamente para dar sentido a la investigación. En el primer capítulo tenemos la introducción que abarca los estudios o antecedentes que tienen cierta similitud con la temática, se argumenta el porqué de la elección del tema y su importancia en el planteamiento del problema y justificación a su vez se plantean incógnitas o preguntas de investigación. Posteriormente se describen los objetivos como son el general y los específicos.

En el tercer capítulo se presentan las principales definiciones teóricas que dan credibilidad y sustentan la temática en sí. El cuarto aspecto que se aborda en este escrito es la metodología empleada que a su vez comprende el enfoque filosófico y tipo de investigación, se hace una breve descripción de los participantes del estudio, se mencionan los métodos empleados: empíricos y teóricos, se visibiliza como fueron procesados los datos recolectados y el camino que se siguió hasta conseguir los principales resultados.

El quinto capítulo 5 es esencial, ya que se reflejan los resultados del análisis exhaustivo de la información obtenida de la encuesta y el listado libre aplicado y tras



haber culminado este proceso en la parte 6 del documento se hacen las respectivas conclusiones concretadas a partir de lo más relevante, asimismo, se hace énfasis en el séptimo punto en las recomendaciones necesarias para dar continuidad a la temática y prevenir el ciber acoso.

No puede faltar en el octavo capítulo la bibliografía que contempla los autores, títulos de libros, informes y sitios web que hicieron posible la construcción teórica del estudio y por último pero no menos importante se encuentran los anexos, apartado en el cual están las guías de encuesta y listado libre, matrices en las cuales se procesó la información cualitativa y fotografías.

## 1.1. Antecedentes

La problemática del acoso cibernético a través de las redes sociales ha sido motivo de estudio para profesionales de distintas disciplinas y lugares a nivel mundial, el estudio de esta temática se ha encaminado en el análisis de los efectos negativos del uso de estas, lo que sugiere que su abordaje es una necesidad sentida en muchos sitios del globo terráqueo.

Una investigación monográfica titulada "**Discriminación en internet redes sociales**", elaborada por (Lenhart, Slonje y Smith, 2008) arribó a la siguiente conclusión: un total de 2.542 estudiantes de los siete países encuestados han reconocido haber sido perjudicados a través del celular y Messenger, en total, el 12,1% ha experimentado una forma de ciberbullying. Un dato similar al presentado por los escolares norteamericanos, confirmando así que el teléfono móvil ha resultado ser la herramienta más utilizada para acosar, los datos hacen pensar también que el acosador digital es un rol que desarrolla más el sexo masculino.

En el año 2012, el trabajo investigativo "**Ciberbullying: el efecto mediador de las TICS en el acoso escolar**", llegó a la conclusión que está claro que la violencia estudiantil se plantea como un problema que despierta una gran sensibilidad social y que exige una respuesta práctica para solucionarlo; pese a que pueda parecer difícil por encontrarse implicados distintos agentes de socialización -padres y docentes- junto con los organismos responsables de la educación de los menores y estos mismos. (Caseres, 2012)

El estudio "**Ciberbullying: el crudo problema de la victimización en línea**", tuvo como principal resultado que la apariencia de la violencia tiene un nuevo rostro, tal vez sólo se trata de un maquillaje, pero lo cierto es que ha cambiado y seguramente seguirá metamorfoseándose aún más, por lo que tenemos que estar alerta a las menores señales para combatir este mal que asola a los estudiantes hoy en día. (Reyes, 2012)

(Mery-Leon, 2012) estudiante de la Universidad Privada de Santa Cruz en Bolivia, realizó una investigación del **“Uso de Facebook y su impacto en los estudiantes”**, con el objetivo de obtener resultados sobre el uso que los estudiantes de la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra le dan al Facebook, analizando todos los factores que puedan ser influyentes.

Se hizo una indagación para saber si existen estudios realizados en la Universidad FAREM-Estelí acerca del tema actitudes y prácticas del bullying cibernético a través del Facebook en estudiantes universitarios, se encontró que se han realizado investigaciones relacionadas con redes sociales; sin embargo, no se ha abordado la temática en sí, por tal motivo la presente investigación es un aporte importante para conocer sobre este tópico. A continuación se hace una breve descripción de los trabajos encontrados.

En el año 2012 estudiantes de psicología realizaron un trabajo sobre la **“Conducta que presentan las adolescentes y jóvenes del municipio de Estelí al realizar y publicar fotos y videos eróticos a través de las redes sociales o celular”** cuyo objetivo era de identificar los factores que influyen en la conducta de los adolescentes y jóvenes, para ello se trabajó con una muestra de 2 adolescentes y 2 jóvenes de la ciudad de Estelí.

Según los resultados, las adolescentes y jóvenes sufren de carencia afectiva, ya que hacen énfasis en que sus padres están separados. Expresan que les gustaría tener tiempo con sus familiares y recibir muestras de afecto y que al no encontrarlo lo buscan en los comentarios que hacen sus amistades a sus fotografías. También los medios tecnológicos son muy indispensables para sus vidas ya que les ayuda a comunicarse y las hace sentir cerca de sus amigos. (Arce & Vindell, 2012)

Una estudiante de Psicología llevó a cabo un estudio sobre el **“Uso adictivo de las redes sociales y su relación con la autoestima en la adolescencia”**, con el objetivo de explorar si la autoestima que presentan los/las adolescentes influyen en el uso adictivo de las redes sociales, dicho estudio se realizó con estudiantes del Colegio San Ramón Wanda de la ciudad de Estelí en el año 2012, con una muestra

de 40 estudiantes entre las edades de 14 a 18 años, incluyendo varones y mujeres.

Los resultados de este estudio revelaron que los adolescentes se ven impulsados a hacer uso de la red social, porque les genera entretenimiento y a su vez es una forma de pasar el tiempo libre, consideran que es una herramienta a través de la cual se puede interactuar de manera más fácil y establecer relaciones satisfactorias en las cuales encuentran refugio a sus problemas, por estas razones reflejan que las redes sociales son parte esencial de sus vidas. (Gutiérrez, 2012)

Se realizó una investigación en el año 2013 por estudiantes de la carrera trabajo social, sobre el **“impacto psicosocial del uso de las redes sociales en estudiantes universitarios de primer ingreso de la carrera de Banca y Finanzas de la FAREM-Estelí, en el segundo semestre del año 2013”**, el estudio se centró en la valoración del impacto psicosocial del uso de las redes sociales en estudiantes universitarios, razones de su uso y si están conscientes de que corren peligro al hacerlo, así como también, conocer si todos los estudiantes de primer ingreso que hacen uso de una red social, son adictos, si conocen las señales de esa adicción y si aceptan que tienen una adicción que les afecta psicológica y socialmente. (Jarquín & Pérez, 2013)

Se encontró una investigación de tesis realizada en el año 2013 bajo el título **“incidencia de la red social Facebook en la deformación del lenguaje en estudiantes de octavo grado C, D y E del instituto Reino de Suecia de la ciudad de Estelí”** en el periodo de septiembre y noviembre del mismo año. Entre los resultados confirmaron que debido a la mala escritura en Facebook los estudiantes adoptaron problemas de redacción, ortografía y redacción por lo cual fue necesaria la proporción de algunos tips para mejorar al respecto.

En el año 2014 se realizó una **Investigación Acción participativa con estudiantes de décimo año C del Instituto Nacional Reino de Suecia de la ciudad de Estelí respecto al actitudes y prácticas del uso adictivo de las redes sociales**, con el objetivo de promover conjuntamente con la comunidad educativa al cambio de esta problemática a través cine foro, charlas breves, creación de una página en la red

social más usada como es Facebook, elaboración de mensajes relacionados con el uso de las redes sociales. Como resultado se logró un cambio de actitudes a través del involucramiento de los estudiantes, ya que se sintieron identificados con la problemática y así mismo surgió la necesidad de cambiar. (Pérez, 2014)

Estudiantes de trabajo social en el año 2015 eligieron como tema de tesis **impacto social del uso adictivo de las redes sociales en estudiantes de tercer año de la carrera trabajo social**, y como principal resultado se logró comprobar la existencia del uso adictivo como una problemática que influía directamente en el desarrollo psicosocial cotidiano de los seres humanos en los diferentes sistemas de relaciones (personal, familiar, comunitaria y social), sin embargo, el grupo participante del estudio minimizó la exposición a riesgos que las redes sociales representan para el entorno social actual. (Castillo, Paguaga, & Pérez)

Todos estos trabajos de investigación están relacionados al tema de las redes sociales, no obstante, este trabajo investigativo es diferente ya que se está abordando el tema del acoso cibernético a través del Facebook desde el punto de vista de los adolescentes y representantes de instituciones, enfocándose en las acciones tomadas ante los casos de acoso cibernético.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Descripción de la realidad de la problemática**

Actualmente con el fácil acceso al mundo cibernético la opción para compartir e interactuar con otras personas es múltiple, sin embargo, las consecuencias y efectos son muchos, aunque a veces muy poco visibles. La mayoría de las personas hacen uso del internet y por lo general tienen su cuenta en cualquiera de las redes sociales existentes que permite comunicarse de un lugar a otro de nuestro planeta tierra.

Una de las problemáticas generadas por el uso incorrecto de las redes sociales es el acoso cibernético que se da primordialmente por el desinterés por parte de los usuarios de poner en práctica medidas de privacidad que permitan dar mayor seguridad a la información que se comparte. La priorización a esta problemática radica en el comportamiento en la población adolescente, ya que no comunicar los casos de ciber acoso abre puertas a otras adicciones tales como drogadicción y alcoholismo.

Un factor que no se puede ignorar es el problema de comunicación que esto ha venido arrastrando y que convierte este sistema en un círculo vicioso dañino y que hace mucho más propensas a los seres humanos a sufrir o practicar acoso cibernético, además de las personas que abusan y violentan los derechos de los demás a través del espacio brindado; es importante destacar que en los espacios web tienden a promover estándares y estereotipos de diversos aspectos muy exigentes desde la forma de vestir, de escribir, preferencias sexuales, hasta ideologías políticas, religiosas, sociales; entre otras cosas.

Actualmente el Facebook es la red social del momento pero se ha convertido en la herramienta ideal donde se practica el acoso, entre las manifestaciones de esta problemática están los comentarios que cualquier persona puede dejar en los perfiles o en fotografías, también están los populares memes que tienen como fin ridiculizar a

las personas que son vulnerables a través de imágenes bochornosas, chantajes y amenazas a través de la red y los versus que consisten en concursos para definir quién es mejor o más bonito/a.

Debido a los tópicos anteriormente descritos es que nace la necesidad de realizar esta investigación en el cual interesa conocer las percepciones del acoso cibernético en adolescentes e instituciones del Municipio de San Nicolás porque muchos de ellos no lo ven como tal debido al concepto que muchas personas tienen del mismo, pues creen que esto solo sucede en los centros escolares de primarias, o puede ser que no acepten la realidad las afectaciones en su autoestima o en sus relaciones laborales, familiares y sociales.

La investigación se llevó a cabo en el Municipio de San Nicolás, con adolescentes que usan Wifi en el parque de esta localidad, en el segundo semestre del año 2016, debido a que a partir de la instalación de esta herramienta la mayoría de las/os adolescentes tienen acceso a internet y por lo general todo el día se mantienen conectados en su celular al Facebook.

La presencia red Wifi en el parque de San Nicolás es una oportunidad, sin embargo; algunas personas utilizan esta herramienta para desarrollar el ciber acoso convirtiéndose en un problema de índole virtual, ocasionando baja autoestima, trastornos de conducta y actitudes que traen consigo graves consecuencias o secuelas en las/los jóvenes y adolescentes de este Municipio del departamento de Estelí.

Cabe señalar que la población no tiene información referente a las instancias a las que pueden acudir en caso de sufrir ciber acoso, a su vez, no existe en Nicaragua una ley propia de esta problemática, este es un factor de riesgo, porque aún no se ha profundizado en la búsqueda de soluciones, por lo tanto, la única acción que realiza la Policía Nacional es efectuar mediaciones entre las víctimas y los denunciados.

En el trabajo social es importante abordar temas de interés de la sociedad, uno de los roles de este profesional es acompañar a las personas en procesos de cambio, en

este caso el de actitudes y prácticas respecto al acoso cibernético a través de Facebook, las restricciones, peligros, acciones que deben implementar en caso de ser víctima del mal uso esta red social.

## **1.2.2. Preguntas de investigación**

### **1.2.2.1. Pregunta general**

¿Cuáles son las percepciones de adolescentes e instituciones sobre el acoso cibernético a través de Facebook generado por el uso de la red Wifi del parque de San Nicolás, en el segundo semestre del año 2016?

### **1.2.2.2. Preguntas específicas:**

- ¿Cuáles son las opiniones de los adolescentes acerca de las prácticas de ciber acoso a través de Facebook?
- ¿Cuáles son las acciones que han implementado los actores locales del Municipio de San Nicolás en casos de denuncias de ciber acoso?
- ¿Qué acciones se pueden concretizar para disminuir la vulnerabilidad ante el ciber acoso?



### **1.3. Justificación y Propósito**

La red social Facebook surgió en el año 2004 y desde entonces se ha convertido en uno de los medios virtuales más utilizados por millones de personas en varios lugares del mundo de distintas edades, razas, sobrepasando límites como nivel económico, social y político. Con el paso del tiempo las redes sociales han tenido modificaciones debido a su uso por lo que han surgido algunas prácticas positivas y negativas y entre estas se destaca el acoso cibernético.

En cuanto al impacto del acoso cibernético, un artículo publicado por 100% Noticias (2016) investigaciones apuntan que entre un 20 y 50% de los adolescentes son víctimas de agresiones ocasionales a través de medios electrónicos, y un 2% y 7% sufren acoso severo que puede llegar a dañar su salud mental y generar trastornos depresivos e incluso tendencias suicidas.

Es más que claro que el uso de las redes sociales está afectando las actitudes de las y los adolescentes, ya que adoptan el mal hábito de documentar sus actividades diarias a través de fotografías que son publicadas en Facebook, siendo este un factor que contribuye en la pérdida de su privacidad, el hecho que se conecten todo el día es un aspecto que los vuelve vulnerables a ser acosadores o víctimas.

Una temática como el acoso cibernético requiere ser estudiada en nuestro contexto, para conocer de manera puntual las principales afectaciones que están ocasionando a personas de distintas edades, principalmente en los adolescentes, por esto es que se decidió realizar el presente estudio con adolescentes y actores locales del Municipio de San Nicolás.

La apertura de redes Wifi en parques y centros públicos abre puertas al ciber acoso, en el parque de San Nicolás asiste diariamente un aproximado de 160 adolescentes porque poseen teléfono móvil propio, es mucho más fácil acceder a Facebook y el servicio es gratuito sin exclusividad alguna. Ante esta problemática es esencial la vigilancia e implementación de acciones de las autoridades a quienes les compete la problemática en cuanto a la orientación de los adolescentes, padres de familia y

comunidad acerca de las medidas que pueden tomarse en cuenta para evitar el ciber acoso y lo que se debe hacer en caso de estar siendo víctimas.

Por lo anteriormente mencionado es que este estudio servirá a los adolescentes para que hagan una reflexión acerca del uso que están dando a la red social Facebook, principalmente para que identifiquen si están siendo víctimas de acoso cibernético o si lo están practicando.

Finalmente este estudio es de vital importancia para el equipo investigador que lo llevo a cabo al haber obtenido muchos aprendizajes que forman parte del inicio de sus vidas profesionales.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General:**

Conocer las percepciones de adolescentes e instituciones sobre el acoso cibernético a través de Facebook generado por el uso de la red Wifi del parque de San Nicolás, en el segundo semestre del año 2016.

### **2.2. Objetivos Específicos:**

- Valorar las opiniones de los adolescentes acerca del ciber acoso a través de Facebook.
- Identificar las acciones implementadas por los actores locales ante casos de ciber acoso en el municipio.
- Construir una propuesta de intervención psicosocial para disminuir la vulnerabilidad ante el ciber acoso.

### III. MARCO TEÓRICO

Algunas teorías relacionadas con el tema en estudio es el paradigma sociocrítico y la teoría positivista. En este apartado también se describen los principales aspectos conceptuales que sustentan el acoso cibernético.

De acuerdo a la opinión de (Alvarado & García, 2008) el paradigma socio-crítico se fundamenta en la crítica social con un marcado carácter autorreflexivo; considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social.

Utiliza la autorreflexión y el conocimiento interno y personalizado para que cada quien tome conciencia del rol que le corresponde dentro del grupo; para ello se propone la crítica ideológica y la aplicación de procedimientos del psicoanálisis que posibilitan la comprensión de la situación de cada individuo, descubriendo sus intereses a través de la crítica. El conocimiento se desarrolla mediante un proceso de construcción y reconstrucción sucesiva de la teoría y la práctica.

(Popkewitz, 2008) Considera que algunos de los principios del paradigma son:

- 1) Conocer y comprender la realidad como praxis.
- 2) Unir teoría y práctica, integrando conocimiento, acción y valores.
- 3) Orientar el conocimiento hacia la emancipación y liberación del ser humano.
- 4) Proponer la integración de todos los participantes, incluyendo al investigador, en procesos de autorreflexión y de toma de decisiones consensuadas, las cuales se asumen de manera corresponsable.

Con base a (Marín, 1998), la teoría del positivismo afirma que en la realidad existe un orden único que tiende al progreso indefinido de la sociedad. Todo lo que ocurre responde a ese orden natural que hay que descubrir, conocer y aceptar. Así, el ser humano no es el constructor de la realidad social, propone una suerte de inmovilismo social, de orden social descartando la problematización.

Entre las características de este paradigmas están:

- Describen la totalidad de las acciones pasadas de los seres humanos partiendo de la observación y enumeración de todos los documentos y hechos en forma lineal y cronológica.
- No analizan la totalidad ni la cotidianeidad.
- No hay propuestas para seleccionar información ya que todos los hechos son singulares e individuales, no busca comprender, sólo describir lo sucedido en un orden inalterable y sin conexión ni relación entre los hechos de la política, la economía, la sociedad y las manifestaciones culturales.
- Todo aparece atomizado, desconectado. El conocimiento es absolutizado y no permite la interdisciplinariedad al presentar la realidad como una enunciación taxativa de hechos y cosas.
- No tienen en cuenta la simultaneidad en la evolución de las distintas sociedades.
- Todo se describe basado en un determinismo de tipo causal o culturalista, derivado de los enfoques centrados en los legados culturales.

Esta teoría aplicada desde el trabajo social se enfoca en la priorización del conocimiento en su base empírica y a la cuantificación o medición de los fenómenos sociales y utiliza técnicas tales como la observación, experimentación y comparación.

En los siguientes capítulos se abordan los aspectos conceptuales que sustentan el estudio.

## **Capítulo I. Acoso cibernético**

### **1.1. Acoso Cibernético, atenta contra la libertad y debemos combatirlo.**

El acoso se da desde tiempos remotos, podría decirse que desde que existen las aulas de clases, sin embargo, los estudios del término “Bullyng” comienza en 1973 por el psicólogo Noruego Dan Olweus, en estos años tuvo poco impacto el tema, fue hasta en el año 1982 cuando comenzó a tener un auge mayor a causa del suicidio de tres alumnos en el norte de Noruega.

A partir de la creación de las redes sociales virtuales empezó a darse el acoso cibernético, en Nicaragua el mayor impacto empezó aproximadamente en el año 2005 cuando se puso de moda Facebook, Twitter, entre otras redes sociales. (Yuste, 2010)

### **1.2. Definición de acoso cibernético**

El acoso cibernético se define como las burlas o los rumores que le pueden generar o propagar unas personas a otras a través de las redes sociales, actos que pueden dejar profundas cicatrices emocionales: depresión, bajo rendimiento escolar, pérdida de interés en la socialización y hasta puede provocar el suicidio en niños y adolescentes.

Esta problemática se lleva a cabo a través de un servicio de Internet, como el correo electrónico, salas de chat, grupos de discusión, redes sociales en línea, mensajería instantánea o páginas web. También puede incluir el acoso a través de las tecnologías de telefonía móvil, tales como mensajes de texto. Según algunas estimaciones, más de un tercio de los adolescentes estadounidenses han sido víctimas de acoso cibernético.

Esta actividad representa el uso de la tecnología y servicios como pueden ser internet, redes sociales, correo electrónico o la mensajería instantánea para dañar a un individuo o grupo de forma psicológica y verbal. (Reachout.com, 2013)

### **1.2.1. Características del Acoso Cibernético**

Entre las características más comunes sobresalen las siguientes:

- Falsa acusación: La mayoría de los acosadores intentan dañar la reputación de la víctima manipulando a gente contra él.
- Envían de forma periódica correos difamatorios al entorno de la víctima para manipularlos.
- Es un modo de acoso encubierto.
- Es un acto de crueldad encubierta.
- El acoso invade ámbitos de privacidad y aparente seguridad como es el hogar familiar, desarrollando el sentimiento de desprotección total.
- El acoso se hace público, se abre a más personas rápidamente.
- No necesita la proximidad física con la víctima. Es un tipo de acoso psicológico que se puede perpetrar en cualquier lugar y momento sin necesidad de que el acosador y la víctima coincidan ni en el espacio ni en el tiempo.
- No hay diferencias de sexo en víctimas.

### **1.2.2. Formas más conocidas de practicar el Acoso Cibernético**

El mundo cibernético es cada día más accesible a la población en general, y los dispositivos móviles y ordenadores ofrecen una puerta directa a los diferentes sitios web, que permite que el acoso cibernético tenga diferentes expresiones y formas de llegar a los usuarios y aprovechar cada espacio para ser ejecutado, entre los más conocidos están:

- Juegos online a través de Internet, páginas personales, etc.
- Mensajería instantánea.
- Teléfonos móviles (SMS, envío de fotografías o vídeos)
- Perfiles de redes sociales o foros. (No al ciberacoso.com, 2013)

### **1.2.3. Diferencia entre Acoso cibernético y Acoso**

En las formas de acoso comunes las personas involucradas tienen contacto real persona a persona mientras que en el acoso cibernético no hay un contacto directo con el victimario sino que todo se da por la red dispositivo móvil.

Por la misma naturaleza del fenómeno, es más fácil encontrar protección o medidas de seguridad en otros tipos de acoso, después de ocurrido el hecho, que en el acoso cibernético ya que una vez que determinada información o dato está en la web no hay manera de tener control sobre ella. (Figueroa, 2015)

### **1.2.4. Perfil Agresor-Víctima**

Según (Santillán, 2015) quienes practican el acoso cibernético o cyberbullying pueden ser identificadas porque tienen algunas características al igual que las víctimas:

Los agresores suelen ser adolescentes con poca supervisión de sus padres y con un buen manejo de las tecnologías de la información, además, tienen acceso a dispositivos como la computadora o el teléfono celular. El agresor, al igual que en el bullying, es alguien que puede tener alguna problemática familiar o personal. En el caso del cyberbullying también pueden ser personas que no tienen amigos y por lo tanto utilizan una computadora o cualquier dispositivo móvil para acosar, intimidar o agredir a otros, incluso, llegan a alterar sus horarios para dormir, pues se desvelan por estar pendiente de su víctima.

En el caso de las víctimas aunque no hay una agresión de tipo física como en el bullying, el cyberbullying afecta emocionalmente a las víctimas, pues alguien que es bombardeado por ofensas, amenazas o insultos ve mermada su salud, al no poder dormir, tener pesadillas y terrores nocturnos, sobre todo si la víctima es un niño.

Alguien que es víctima de cyberbullying constantemente está revisando su celular o sus redes sociales para ver si han dicho algo en contra de él o, por el contrario, puede ser el último que se entere de lo que se está hablando sobre su persona.



Cuando el estado emocional permanece alterado continuamente o por largos periodos, puede llegar a desencadenarse algún problema de salud física como gastritis o presión arterial elevada, ya que la víctima no duerme, no come y está muy afectada. Inclusive, hay casos en que la personalidad y la vulnerabilidad emocional pueden llevar a un individuo a un intento de suicidio.

### **1.2.5. Relación de la trata de personas con el ciber acoso**

La trata de personas es una problemática que no conoce límites, todo lo contrario, se adapta a lo novedoso, un ejemplo claro es que quienes perpetran este delito hacen uso de las redes sociales para identificar a sus víctimas potenciales y una de estas es Facebook.

(Aarvik, 2013) afirma que por desgracia así como los usuarios “inocentes” dejan su vida en la red, existe, paralelamente, mucha gente que busca sacar provecho de esa información y de nuestra relativa ignorancia; así como nosotros pasamos horas subiendo fotos, videos, contando sobre nuestro restaurante favorito o los compañeros de la escuela, paradójicamente, ellos – los delincuentes – pasan sus horas buscando esa valiosa información para poder obtener beneficios económicos de diferentes formas. Tenemos desde el fraude y extorsión hasta las redes de pornografía infantil y trata de personas, sin dejar de lado los casos de acoso, violación, secuestro y homicidio que han tenido como escenario de primer contacto alguna plataforma virtual.

Las redes de trata por otra parte, ansiosas por generar más ganancias y captar nuevas víctimas para explotar, han evolucionado en su modus operandi, llegando a crear estrategias de manipulación y control sobre personas que sin saberlo son enganchadas rumbo a todas las experiencias que ninguno quisiera o esperaría vivir nunca. Aquí convergen fatalmente, por un lado, una de las mejores herramientas de la comunicación y por otro la peor pesadilla de la humanidad: la esclavitud moderna.

Los tratantes de personas realizan una observación virtual para identificar a sus víctimas que por lo general son adolescentes que expresan problemas de comunicación con sus familias y cuando ya las tienen seleccionadas las chantajean y manipulan a través de chats o con contenido comprometedor para lograr sus objetivos, siendo esta una forma de acoso que muchas veces no son dados a conocer.

## **Capítulo 2. Facebook descripción y acciones ante el ciber acoso**

Es importante hacer una descripción de los inicios de Facebook, ventajas y desventajas de su uso y medidas que pueden tomar en cuenta los usuarios ante el ciber acoso de esta red social virtual utilizada por millones de cibernautas en la actualidad.

### **2.1. ¿Cómo nace Facebook?**

Facebook se creó como una versión en línea de los “facebook” de las universidades norteamericanas. Según (Cad.com, 2013) los “facebook” son publicaciones que hacen las universidades al comienzo del año académico, que contienen las fotografías y nombres de todos los estudiantes y que tienen como objetivo ayudarlos a conocerse mutuamente. Facebook llevó esta idea a internet, primero para los universitarios americanos y abrió sus puertas a cualquier persona que cuente con una cuenta de correo electrónico.

Facebook nació en 2004 como un hobby de Marck Zuckerberg, en aquel momento estudiante de Harvard, y como un servicio para los estudiantes de su universidad. En su primer mes de funcionamiento Facebook contaba con la suscripción de más de la mitad de los estudiantes de Harvard, y se expandió luego a las universidades MIT, Boston University y Boston College y las más prestigiosas instituciones de Estados Unidos.

Un año después Facebook tenía más de un millón de usuarios, una oficina en Palo

Alto California y había recibido el apoyo financiero de grandes empresarios. Ese mismo año incorporó a los alumnos de más de 25 mil escuelas secundarias y dos mil universidades de Estados Unidos y el extranjero, logrando un total de 11 millones de usuarios.

## **2.2. Ventajas y desventajas del uso de Facebook**

Entre las ventajas del uso de Facebook se destaca lo siguiente:

- 1. Intercambio de información:** Facebook nació con la idea de intercambiar información de todo tipo entre sus usuarios.
- 2. Recopilatorio personal:** es una especie de álbum o diario personal.
- 3. Descubrir a las personas que buscabas:** se encuentran personas con las cuales se ha perdido contacto años atrás.
- 4. Promoción de negocios:** las empresas también pueden patrocinarse en Facebook.
- 5. Chat:** esto permite entablar conversaciones con tan solo un click con cualquier persona de nuestra lista de amistades.
- 6. Entretenimiento:** proporciona aplicaciones de distintas temáticas con el fin de entretener.
- 7. Es un medio de comunicación potente:** reúne la mayoría de los periódicos, canales televisivos, radios y sitios webs.

### **Desventajas del uso de Facebook**

Así como existen ventajas al hacer uso de esta red social hay algunas desventajas, a continuación se describen algunas:

- 1. Limitaciones en las publicaciones:** en las páginas que cuentan con 10,000 seguidores las publicaciones se limitaran a 100.
- 2. Perjudica tu vida profesional:** a la hora de realizar una entrevista de trabajo, el jefe o empleado de recursos humanos entra a tu perfil de Facebook para observar tus actividades.

3. **Invasión de la privacidad:** la información que se proporciona en Facebook puede ser vista por cualquier persona si no se tiene la configuración de privacidad adecuada.
4. **Es adictiva:** la revolución de la telefonía móvil de los smartphones ha traído consigo una desconexión del mundo real. Es común ver a las personas fijar su mirada en el teléfono durante largas hora y más aún cuando está de por medio Facebook.
5. **Estafas:** hay páginas que promocionan artículos o promociones que resultan ser falsas.
6. **Suplantaciones de identidad:** en las redes sociales existen personas que copian los perfiles para molestar a otros usuarios.
7. **Convivencia con faltas de respeto:** es común ver en páginas con seguidores insultos y desprecios de todo tipo. (Lifeder, 2016)

### 2.3. Acciones tomadas por administradores de Facebook ante el ciber acoso

Ante la problemática del ciber acoso los administradores de la red social Facebook han tomado medidas en pro de la prevención y manejo de situaciones de bullying tomando en cuenta a adolescentes, padres de familia, víctimas y acosadores. Como resultado se ha creado de ayuda virtual llamado **centro de prevención de bullying de Facebook**, eso en conjunto con Yale Center for Emotional Inteligence, a su vez brindan algunas recomendaciones y consejos a quienes estan siendo víctimas:

Facebook ofrece estas herramientas para ayudarte a enfrentarte al bullying y el acoso. Según la seriedad de la situación puedes hacer lo siguientes:

1. **ELIMINA** a la persona de tus amigos. Solo tus amigos de Facebook pueden ponerse en contacto contigo mediante el chat en Facebook o publicar en tu biografía.
2. **BLOQUEA** a esa persona. Eso impide que la persona pueda agregarte como amigo y ver lo que compartes en tu biografía.
3. **REPORTAR** a la persona o los comportamientos abusivos que publique.

La mejor protección frente al bullying es aprender a reconocerlo y detenerlo. A

continuación algunos consejos de Facebook (2016):

1. **No te vengues.** La mayoría de las personas que hacen bullying buscan una reacción, así que no respondas.
2. **No guardes el secreto.** Ponte en contacto con alguien de tu confianza, como un amigo cercano, un familiar, un orientador o un profesor que pueden proporcionarte la ayuda y el apoyo que necesites.
3. **Asegúrate de documentar y guardar la información.** Si alguien publica algo que no te gusta, puedes imprimirlo o hacer una captura de pantalla en caso de que necesites compartirlo más adelante con una persona de tu confianza.
4. Si sientes que corres peligro inminente, ponte en **contacto con las autoridades locales.**

#### **2.4. Leyes relacionadas con las redes sociales en el contexto nicaragüense**

La temática del acoso cibernético es relativamente joven en el contexto nicaragüense, no obstante, la ley 787 contempla algunos aspectos relacionados con la información personal en las redes sociales.

En el primer artículo se expresa el objeto de la ley y es la protección de la persona natural o jurídica frente al tratamiento, automatizado o no, de sus datos personales en ficheros de datos públicos y privados, a efecto de garantizar el derecho a la privacidad personal y familiar y el derecho a la autodeterminación informativa. En el artículo 8 inciso c se describe una definición de datos informáticos que son los datos personales tratados a través de medios electrónicos o automatizados.

El artículo 10 aborda el derecho al olvido digital y dice que el titular de los datos tiene derecho a solicitar a las redes sociales, navegadores y servidores que se supriman y cancelen los datos personales que se encuentren en sus ficheros.

En el artículo 44 se describen las infracciones leves y en el inciso a contempla como uno de estos tratar datos personales sin el consentimiento expreso ya sea por

escrito, por medios electrónicos, ópticos o por cualquier otra tecnología, o por signos inequívocos de su titular, cuanto la ley así lo exija.

En el artículo 46 de sanciones administrativas dice que en el caso de infracciones leves a esta ley, se aplicará al infractor, dependiendo de las circunstancias del caso, del daño causado y de las condiciones del propio infractor (Asamblea Nacional, 2012).

Es preciso señalar que esta ley tiene cierta relación con la protección de las personas en cuanto a su información a través de las redes sociales, aunque no es propiamente del ciber acoso, representa un paso significativo y algo que desconoce la población nicaragüense.

En el artículo 175 del código penal correspondiente al acápite de explotación sexual, pornografía y acto sexual con adolescentes mediante pago dice que quien promueva, financie, fabrique, reproduzca, publique, comercialice, importe, exporte, difunda, distribuya material para fines de explotación sexual, por cualquier medio sea directo, mecánico, digital, audio visual, o con soporte informático, electrónico o de otro tipo, la imagen, o la voz de persona menor de dieciocho años en actividad sexual o eróticas, reales o simuladas, explícitas e implícitas o la representación de sus genitales con fines sexuales, será sancionado con pena de prisión de cinco a siete años de prisión y de ciento cincuenta a quinientos días de multa.

Es importante señalar que este artículo ha sido tomado en cuenta en algunos casos de ciber acoso que se han dado en el contexto nicaragüense.

## **Capítulo 3. Teoría de los usos y gratificaciones y su relación con las redes sociales**

### **3.1. Conceptualización de teoría de usos y gratificaciones**

La teoría de usos y gratificaciones de acuerdo a (Sierra, 2014) considera el conjunto de las necesidades de la audiencia como una variable independiente en el estudio de los efectos bajo cinco supuestos fundamentales:

La audiencia es activa y se acerca a los medios para lograr ciertos objetivos.

- Gran parte de iniciativa en la conexión de las necesidades y la elección de los medios depende del destinatario.
- Los medios compiten con otras fuentes de satisfacción de las necesidades. Hay alternativas funcionales.
- Los individuos poseen suficiente capacidad para reconocer sus motivos de uso y sus necesidades. Aplicación de encuesta.
- Los juicios de valor sobre el significado cultural de las comunicaciones de masas deberían mantenerse en suspenso hasta que las orientaciones de la audiencia no fuesen analizados en sus mismos términos.

### **3.1. Relación de la teoría con las redes sociales**

Las redes sociales son de una belleza intrincada. Son tan elaboradas y complejas, son en realidad, ubicuas, que uno no puede evitar preguntarse a qué propósito superior sirven. ¿Por qué pertenecemos a ellas? ¿Cómo se forman? ¿Cómo funcionan? ¿Hasta qué punto nos afectan?”

El planteamiento general que podemos realizar entonces es qué usos y qué

gratificaciones nos proporcionan estas redes sociales en el sentido virtual del término. Si abordamos el sentido literal de red social, más allá de su aplicación on line, red social sería entendida como la red de personas que más cerca tenemos, familia, amigos, compañeros de universidad o coworkers que ejercen una influencia directa o indirecta en el individuo. En cuanto a la red social digital se produce el curioso fenómeno de adquirir información, música, vídeos, por un lado, y de conectar a personas conocidas, donde la máxima “los amigos de mis amigos se convierten en mis amigos” se hace realidad, por otro, además de compartir numerosos elementos de carácter cultural, pensamientos, fotografías, lecturas de artículos y vídeos de Youtube (Martínez, 2014).



#### **Capítulo 4. La temática de acoso cibernético y el trabajo social**

El trabajador social es un agente de cambio que está inmerso en distintas problemáticas esto debido a que la sociedad está en constante transformación y van surgiendo más problemáticas, lo relacionado con el uso de las tecnologías y los efectos negativos que emergen es un área que amerita todo el interés por parte de este profesional.

Es importante señalar que en la intervención del trabajo social se debe dar respuesta a los factores de riesgos y vulnerabilidad social y en este caso en particular se debe tomar en cuenta a todos los involucrados en la problemática como es la población adolescente, su familia, entorno o comunidad e instituciones competentes, para que de manera colectiva se ejecuten actividades que propicien la prevención del acoso cibernético en todos los espacios.

Se debe brindar a la población adolescente recomendaciones en relación al uso adecuado de las redes sociales de manera jovial sin mucho adultismo, esto podría hacerse si se dan otras opciones de uso que contribuyan a la prevención del acoso cibernético.

En los casos en que existan adolescentes que ya han sido víctimas de ciber acoso se debe dar un acompañamiento adecuado, en este sentido el trabajador social maneja técnicas que lo convierten en el profesional adecuado para intervenir en la problemática.

## IV. METODOLOGIA

### 4.1. Enfoque metodológico del estudio

El método científico es un proceso que tiene como finalidad el establecimiento de relaciones entre hechos, para enunciar leyes que fundamenten el funcionamiento del mundo.

Como metodología se denomina la serie de métodos y técnicas de rigor científico que se aplican sistemáticamente durante un proceso de investigación para alcanzar un resultado teóricamente válido. En este sentido, la metodología funciona como el soporte conceptual que rige la manera en que aplicamos los procedimientos en una investigación. (Bavaresco, 1997)

La **metodología cualitativa** es aquella empleada para abordar una investigación dentro del campo de las **ciencias sociales y humanísticas**. Como tal, se enfoca en todos aquellos aspectos que no pueden ser cuantificados, es decir, sus resultados no son trasladables a las matemáticas, de modo que se trata de un procedimiento más bien interpretativo, subjetivo, en contraposición con la metodología cuantitativa.

La investigación fue realizada haciendo uso de técnicas que proporcionaron datos cualitativos y cuantitativos: encuesta y listado libre, en lo cual fue importante la opinión de los adolescentes y la información relacionada con el tema brindada por autoridades e instituciones que están inmersos en la problemática.

### 4.2. Tipo de investigación

La presente experiencia de investigación es aplicada al Trabajo Social ya que aportan resultados significativos y relevantes llegando a conclusiones con efectos positivos.

Según (Acero, 1988) la práctica del trabajo social proporciona los problemas que van a ser el objeto de la investigación. La cuestión principal a la que el trabajador social se enfrenta es la de encontrar el camino mejor para facilitar y promocionar a unión de la investigación y la práctica, defendiendo los intereses de la profesión y los de los grupos a los que sirve.

Para desarrollar la investigación en trabajo social se debe proceder a la integración investigación práctica en todos los niveles, involucrando a los “trabajadores sociales-practicantes”, a los administradores de las agencias sociales y a los trabajadores sociales-investigadores.

En trabajo social la investigación de problemas debe tener idealmente dos objetivos: 1) la obtención de resultados que puedan redundar en la mejora de los servicios y 2) ampliar los conocimientos y teorías para el campo profesional.

### **4.3. Universo y Unidad de Análisis**

#### **4.3.1. Universo**

Respecto al universo del estudio el aproximado de adolescentes que asisten al parque de San Nicolás a hacer uso del Wifi para revisar las redes sociales es de 160 por día.

#### **4.3.2. Unidad de análisis**

Los participantes potenciales son 30 adolescentes que hacen uso de Facebook en el parque Wifi del municipio de San Nicolás, este grupo fue seleccionado debido a que una de las condiciones para trabajar con las/los adolescentes es que tuvieran una cuenta en la red social elegida para el estudio y disponibilidad para responder los instrumentos necesarios: listado libre.

#### **4.3.2.1. Criterios de selección de la muestra**

Los adolescentes que formaron parte de la presente investigación de tesis cumplieron ciertos requisitos que a continuación se enumeran:

- Ser usuario de Facebook.
- Asistir a parque wifi.
- Edades comprendidas entre 13 y 16 años.
- Disponibilidad para participar.

#### 4.4. Matriz de observables

Observable	Categorías	Descripción conceptual	Indicadores	Técnicas	Procesamiento
<b>Acciones implementadas por los actores locales ante casos de ciber acoso en el municipio.</b>	<p>Cantidad de denuncias recepcionadas</p> <p>Descripción de las personas implicadas (demandante y demandado)</p> <p>Procedimiento para dar respuesta a los casos</p>	<p>Expresiones e insinuaciones morbosas.</p> <p>Prácticas acosadoras por la red.</p> <p>Comportamiento afectivo de las personas.</p>	<p>Cantidad de casos denunciado o atendidos.</p> <p>Ejes de contenido de los mensajes.</p> <p>Desprestigio Articulaciones instituciones establecidas</p> <p>Propuestas desde las instituciones para atender el ciberacoso.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Entrevista</p>	<p>Se realizó un análisis estadístico en excel</p> <p>Se interpretaron los datos con gráficos construidos en excel</p> <p>Se redujo la información en matrices y luego se sintetizó en cuadro de categorías</p>
<b>Opiniones de los adolescentes acerca del ciber acoso a través de Facebook.</b>	<p>Significado de Facebook</p> <p>Significado de acoso cibernético</p> <p>Problemas de hacer uso de Facebook</p>	<p>Comportamiento afectivos de las/los jóvenes.</p> <p>Actitudes asumidas por las/los acosados.</p>	<p>Opinión de los jóvenes sobre el ciberacoso</p> <p>Conocimiento del ciberacoso.</p> <p>Opinión de los jóvenes sobre las repercusiones del ciberacoso</p> <p>Propuesta desde los jóvenes para atender el problema sicosocial.</p>	Listado libre	<p>Se realizó un análisis estadístico en excel</p> <p>Se interpretaron los datos con gráficos construidos en excel</p> <p>El análisis de la información cualitativa se hizo con las argumentaciones que dieron los participantes a las palabras mencionadas</p>
<b>Propuesta de prevención psicosocial</b>	Prevención psicosocial	Son las medidas y acciones que giran alrededor	Acciones propuestas para prevenir el acoso	Listado libre	Se realizó un análisis estadístico en excel

		de la persona y quienes le rodean	cibernético desde: - Las instituciones - Los adolescentes - Las familias.	Se interpretaron los datos con gráficos contruidos en excel  El análisis de la información cualitativa se hizo con las argumentaciones que dieron los participantes a las palabras mencionadas
--	--	-----------------------------------	--	--

#### **4.5. Fuentes de información utilizadas**

Una de las técnicas implementadas es la encuesta, que consiste en un cuestionario que contiene una serie de preguntas cerradas formada por opciones, esta proporciona datos de naturaleza cuantitativa. Este instrumento fue aplicado a 3 actores de instituciones relacionadas con el tema del Municipio de San Nicolás 1 Policía, 1 funcionario del Juzgado y 1 del Ministerio de la Familia.

El listado libre es una técnica propia de la antropología cognitiva que tiene como objetivo generar una serie de palabras que llegan a consolidar percepciones de una temática en particular, esta proporciona datos de naturaleza cualitativa y cuantitativa. Este instrumento fue aplicado a 30 adolescentes que hacen uso de Wifi en el parque de San Nicolás quienes proporcionaron información general sobre las actitudes respecto al acoso cibernético a través de Facebook, uso que le dan y las principales formas de seguridad que implementan.

La entrevista es una técnica de tipo cualitativa que permite recolectar abundante información, estas se realizan de forma personal y se caracterizan por ser flexibles. Esta técnica fue aplicada a 2 actores locales del Municipio de San Nicolás.

#### **4.6. Métodos y técnicas para la recolección y análisis de datos**

##### **4.6.1. Métodos empíricos**

En esta parte se hizo uso de técnicas para el levantamiento de información necesaria para dar salida a los objetivos específicos de la investigación. Se realizó una encuesta y entrevista a los actores de instituciones de Policía Nacional, Juzgado y Ministerio de la Familia para saber qué acciones se han implementado desde estas entidades en casos de denuncias de acoso cibernético.

Se aplicó una técnica llamada listado libre a 30 adolescentes que visitan el parque de San Nicolás para hacer uso del Wifi, con este instrumento se recabo

información cualitativa y cuantitativa.

#### **4.6.2. Métodos teóricos**

En esta investigación de tesis se tomó en cuenta el método de análisis y síntesis ya que se realizó siguiendo una organización que va desde la delimitación del tema hasta el análisis de los principales resultados y no podía faltar el método inductivo ya que se trabajó desde los aspectos minuciosos hasta lo más amplio.

#### **4.6.3. Procesamiento y análisis de datos**

Las encuestas se hicieron de manera personal, para la cual se aplicó la técnica de manera física, mediante el llenado de la misma de forma escrita. Para hacer entendible la información que ellos proporcionaron se trabajó en tablas para la transcripción de los datos en el programa Excel y luego se construyeron gráficos para visibilizar la información más desatacada.

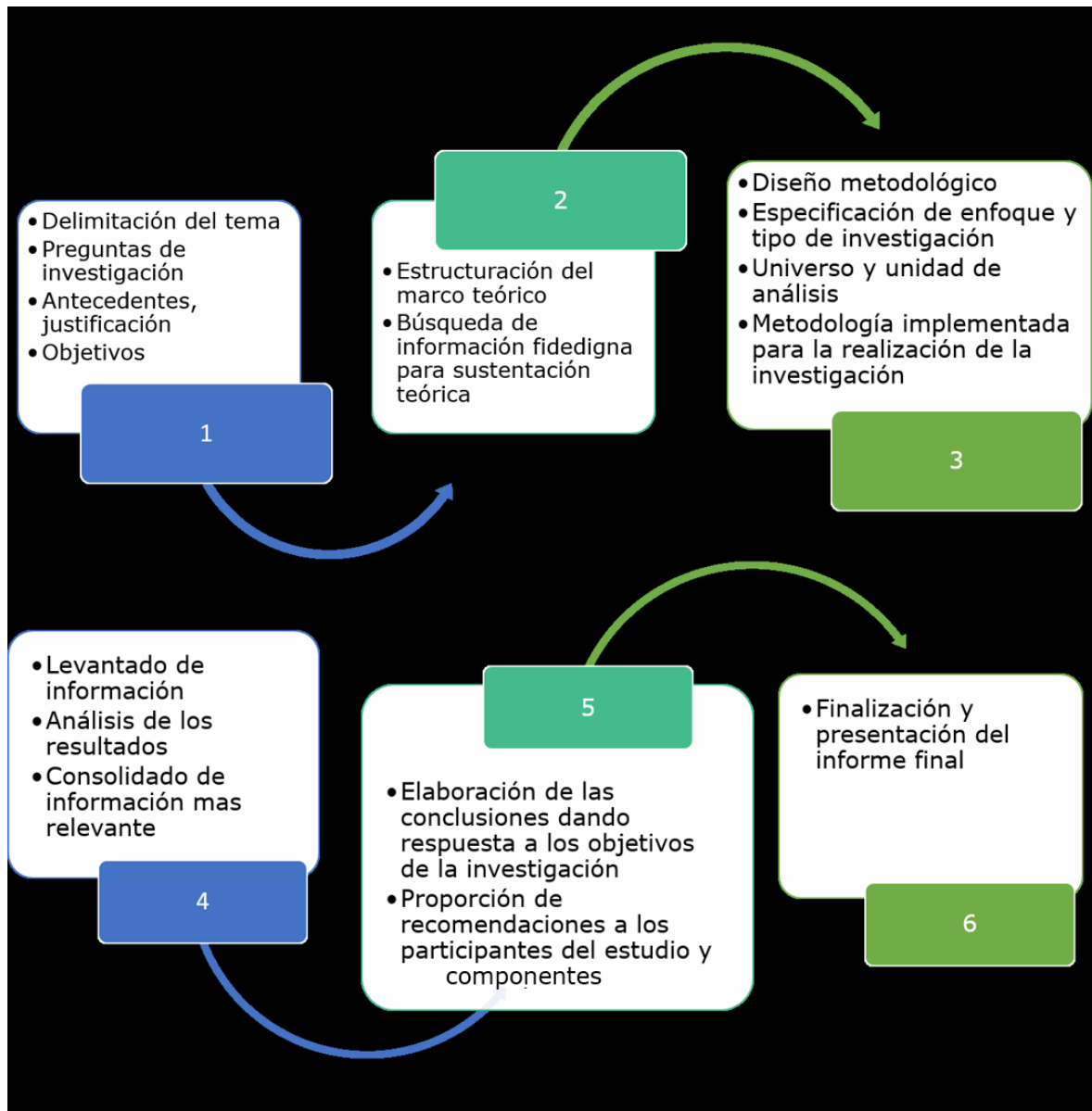
Para el procesamiento de los datos recabados con el listado libre se hizo la selección de las palabras más mencionadas por los participantes de acuerdo a la frecuencia con la cual fueron escritas. Luego de haberlas identificado fueron transcritas en una matriz en el programa Excel para ser consolidadas en gráficos. Para el análisis de la información se hizo uso de la argumentación que ellos hicieron en la justificación de su elección de las palabras repetidas, siendo esta la parte correspondiente al enfoque cualitativo de la técnica.

En relación a las entrevistas se hizo uso de matriz de reducción de la información, en la cual se escribió de forma puntual la información brindada por los participantes, luego se trabajó en cuadros para sintetizar la información, organizando la información más relevante.



#### 4.7. Ruta de la Investigación

Según el punto de vista de (Monsalvo, 2008) la ruta de investigación es el camino que todo estudiante o investigador se traza para obtener el conocimiento en su área de interés, ya sea de orden científico o social. En este punto se presenta la ruta investigativa que se siguió en el desarrollo del estudio.



## **4.8. Procesamiento metodológico del estudio**

### **4.8.1. Etapa de planificación o preparatoria**

El primer paso que se llevó a cabo para dar inicio a esta investigación fue la identificación del objeto de estudio especificando el contexto con el fin de elaborar el primer capítulo y el marco teórico para lo cual fue pertinente consultar fuentes bibliográficas y digitales a través de la agrupación y organización de la información encontrada.

### **4.8.2. Etapa de ejecución o trabajo de campo**

Cuando se culminó la estructuración de los primeros capítulos del documento, se procedió a elaborar los instrumentos necesarios para la recopilación de la información para dar salida a los objetivos del estudio. Posterior a la construcción se dio paso al trabajo de campo que consistió en la aplicación de las técnicas elaboradas (encuesta, entrevista y listado libre).

### **4.8.3. Etapa de análisis**

Al haber aplicado las técnicas contempladas en la investigación se realizó una comparación con los objetivos planteados y se llegó a la conclusión que se dieron respuestas a muchas incógnitas que surgieron a inicios del estudio. Para analizar la información se hizo uso de Excel en las dos técnicas aplicadas, las entrevistas se trabajaron en cuadros para sintetizar la información y en el caso particular del listado libre se hizo uso de las argumentaciones de los participantes para darle el toque cualitativo. Este proceso fue necesario para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

#### **4.8.4. Etapa de informe**

Cuando se culminó el análisis de los resultados se procedió a la elaboración del documento escrito final siguiendo las reglas establecidas en las Normativas APA 6.

## V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. Opiniones de los adolescentes sobre las repercusiones acerca del ciber acoso a través de Facebook

Para dar respuesta al segundo objetivo de investigación se hizo uso de listados libres en el cual los participantes a través de palabras claves expresaron sus percepciones acerca de Facebook y ciber acoso.

Los listados libre fueron estructurados y aplicados para conocer lo que piensan al escuchar la palabra "Facebook" y de los peligros de hacer su uso, en este aspecto surgieron 2 categorías, problema y acoso.



Fuente propia

A través del listado libre se preguntó a los adolescentes acerca de que piensan cuando escuchan la palabra Facebook, en lo cual se destacó que las palabras con mayor frecuencia mencionadas fueron conocer personas 16, 11 ver videos, 10 publicar fotos, 6 comunicarse con amigos, 6 conocer otros lugares, y en menor

cantidad 3 divertirse, 2 lo relacionan con los estudios, 1 para informarse de lo que pasa y 1 para estar en contacto.

La información recabada indica que la mayor parte de los adolescentes que participaron en el estudio hacen uso de estas para **conocer personas** (16), este aspecto los pone en una situación de riesgo, debido a que por cuestión de popularidad aceptan a personas que no conocen como amigos y por lo tanto no tienen idea clara de cuáles son las verdaderas intenciones de estas personas, a su vez, no saben si son acosadoras.

**Ver videos** fue mencionada en 11 ocasiones, los participantes afirman que en Facebook es entretenido ver videos de distintos temas y además ofrece la opción de guardarlos en caso de que en otro momento ellos quieran volverlos a ver o simplemente compartirlos a otros amigos. También hicieron énfasis en que a veces ven videos de conflictos entre adolescentes, esto les parece atractivo, este punto indica que los adolescentes siguen las tendencias de personas que suben videos con el fin de conseguir popularidad a través de muchos “me gusta” y visualizaciones exponiendo a adolescentes a la denigración y discriminación.

**Subir fotos** fue escrita 10 veces por los participantes, expresaron que les gusta subir fotografías de las actividades que realizan día a día de los lugares a los cuales asisten para recrearse con sus amigos. Esta acción es un factor que los pone en riesgo al perder privacidad personal al publicar mediante fotografías lo que realizan diariamente, asimismo, son propensos a sufrir burlas por parte de otros amigos en la red, siendo esta una forma de acoso cibernético, en fin esta es una práctica que conlleva al acoso cibernético y los adolescentes no le están dando la debida importancia.

**Comunicarse con amigos** es lo que prefieren algunos, dijeron que les gusta mantener contacto con sus compañeros de clases y más aún en la época de vacaciones, hacen uso del chat para comunicarse diariamente y publican fotos y

videos para divertirse un poco.

**Conocer otros lugares** es la aspiración de algunos de los participantes, opinan que a través de Facebook pueden estar al tanto de lugares que probablemente un día conocerán, o quizás conozcan a alguien que les invite a ir a sitios bonitos para distraerse, este aspecto es un factor de riesgo al tener la esperanza en que personas desconocidas tienen buenas intenciones con ellos, cuando quizás puede ser alguien que tiene planes como llevarlos a otros lugares con fines de explotación sexual comercial y trata de personas.

Facebook es un medio para **divertirse** puntualizaron algunos de los adolescentes, creen que cuando están aburridos es la única alternativa para reírse un poco a través de fotografías o videos cómicos, también hay quienes utilizan aplicaciones, juegos como Candy crush para entretenerse y pasar el tiempo. Este uso es adecuado ya que el fin es entretenerse sin dar lugar a algún tipo de daño siempre y cuando no sea obsesivo.

En menor cantidad se relacionó la palabra **estudios** con la red social Facebook, lo que indica que los participantes no le ven mucha utilidad para fines académicos, esto supone que no conocen algunas de las actividades que pueden realizar virtualmente para contribuir a su educación.

**Informarse de lo que pasa y estar en contacto** es de lo que hicieron mención pocas veces, dijeron que a través de Facebook pueden darse cuenta de situaciones que pasan a nivel nacional e internacional, noticias curiosas y entretenidas, daban como ejemplo que cuando hay un temblor es más fácil y rápido darse cuenta en qué lugares ocurrió a través de este medio porque las personas están conectadas y publican la noticia inmediatamente. Estar en contacto con familiares que viven en otros departamentos o municipios del país es el motivo por el cual algunos de ellos hacen uso de esta red social.

## Lo negativo de usar Facebook

Al consultar acerca de lo negativo de usar Facebook mencionaron varias palabras que fueron agrupadas en dos categorías: **problemas y acoso**.



Fuente propia

En la categoría **problemas** resaltan con mayor frecuencia las palabras: maltrato mencionada 9 veces, y uso de fotos para fines maliciosos escrita en 5 ocasiones, con menor fuerza: secuestro, bullying (4) falta de privacidad y pornografía (1).

Los adolescentes expresaron que uno de los problemas que han tenido que enfrentar al hacer uso de la red social Facebook es que han sido **maltratados** por personas con la intención de hacerles daño. Esto ha sido manifiesto a través de comentarios a publicaciones en los cuales los conflictos de índole personal son notorios cuando son atacados de forma escrita por asuntos que no tiene mucha importancia. Esta palabra indica que lo que ellos perciben un peligro, malestar, problema y una forma de acoso.

Otro de los problemas enfrentados es el **uso de fotos para fines maliciosos**, hay

quienes han utilizado imágenes en las que ellos aparecen con el objetivo de provocar daño y ser burlados por quienes los conocen. En esto también mencionaron que algunas veces los han etiquetado en fotografías en las cuales no aparecen o que no han autorizado para publicar.

Consideran que al hacer uso incorrecto de Facebook pueden darse los **secuestros**, debido a que hay individuos que pueden ver la información personal de las cuentas que no está configuradas para que sean vistas únicamente por los amigos, hay quienes se hacen pasar por otras personas y se ganan la confianza para conocer direcciones y lugares que visitan para de esta manera contactarlos y hacerles daño.

Este punto es importante ya que los participantes están conscientes que esta problemática existe y que por ende deben tener cuidado, hay que señalar que una adolescente ejemplificó esta problemática con casos de la Rosa de Guadalupe en el cual han visto casos relacionados con secuestros, expresó que aunque no se han dado casos en San Nicolás no se confía porque todo es posible.

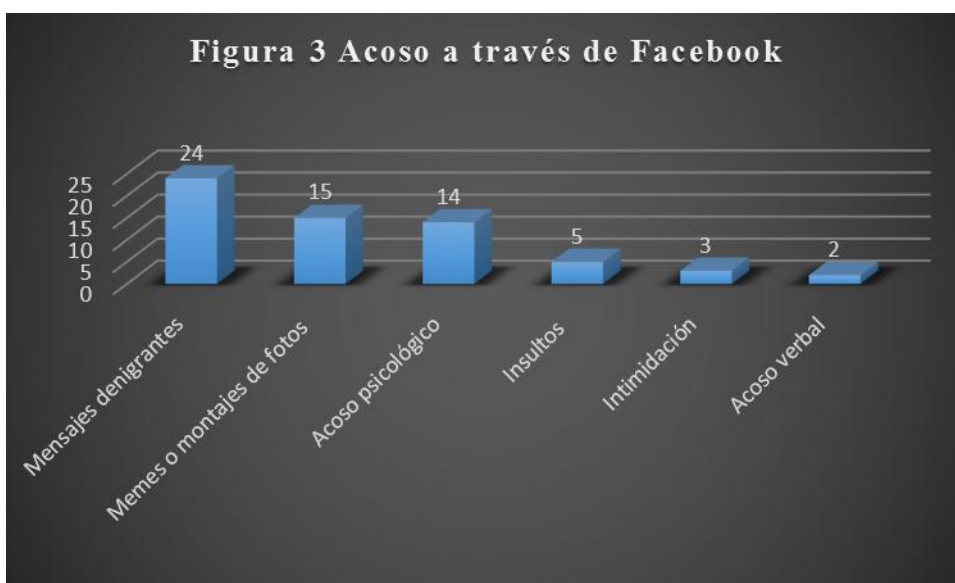
El **bullying** es otro problema que genera el uso excesivo de Facebook, expresaron que una broma puede generar un conflicto mayor que trae como consecuencia burlas de forma personal, esto se da por el irrespeto a la opinión ajena o por ser más popular que los demás. Algunas personas para dar fin a este problema toman como medida cerrar la cuenta para no seguir siendo objeto de burlas, hacen esto porque no saben si existe otra forma de deshacerse de los agresores.

Cuando se crea una cuenta de Facebook muchas veces se da la **pérdida de la privacidad**, este es un problema porque algunas personas suben fotografías todos los días, a cada hora y tienden a aburrir a sus amigos, cuando se les dice que dejen de hacerlo se molestan y surge la famosa frase “en mi muro yo publico lo que quiero”. Expresaron que muchos adolescentes suben bastantes imágenes



porque es la moda, quieren llamar la atención o no tienen vida propia y quieren presumir una vida que no tienen a través de filtros.

Los participantes asociaron a los problemas la **pornografía**, esto porque muchos adolescentes suben fotos que dejan mucho que decir, sin impórtales su integridad física y moral, también han conocido casos de amigos y amigas que han sufrido porque han editados sus fotos para subirlas como si fueran de ellos, teniendo muchos problemas con sus familiares y amistades que creen que son ciertas.



**Fuente propia**

En la categoría **acoso** sobresale en mayor cantidad las palabras: mensajes denigrantes (24), memes o montajes de fotos (15), acoso psicológico (14) y con menor frecuencia mencionaron insultos (5), intimidación (3) y acoso verbal (2).

Mencionaron que una forma evidente en que se da acoso cibernético son los **mensajes denigrantes**, porque cuando algunas personas no tienen el valor para enfrentar los conflictos de manera personal lo hacen a través del chat en Facebook o usando la aplicación Messenger. Algunos de los participantes del listado libre mencionaron que han sido víctimas de palabras ofensivas mediante

mensajes y si respondían continuaban uno tras otros los insultos virtuales, por lo tanto, bloquear a la persona que ofende es la mejor opción para evitar este problema.

Otra forma de acoso muy popular y en la cual los adolescentes hicieron énfasis es la creación de **memes o montajes de fotos** con fines ofensivos y discriminatorios. Destacaron que este menudo problema genera que se burlen de ellos en clases, que les pongan seudónimos denigrantes y se sienten observados e inseguros por las calles y da la impresión que si en una fotografía se ven mal será utilizada para seguir recibiendo escarmiento público. En este caso sienten miedo y no tienen tranquilidad, por ende, han cancelado cuentas y creado otras para no seguir recordando el suceso.

Expresaron que no hay nada peor que el **acoso psicológico** al que en algún momento han sido sometidos en Facebook, consideran que es una situación acongojante porque no pueden comentar a nadie lo que pasa y sufren en silencio, no tienen la suficiente confianza para decirles a sus familiares o amigos porque les regañaran y les dirán que no hagan uso de ese medio social, por lo que han tomado la decisión de no decir nada y superar solos las consecuencias tales como problemas de autoestima, inseguridad y distanciamiento social.

Uno de los elementos más comunes en el acoso cibernético son los **insultos**, aunque en los resultados no fueron tan mencionados se ve como algo normal ofender en las redes sociales. Aunque la ofensa sea escrita tiene el mismo poder dañino y de convencimiento que una palabra verbal, al final las personas terminan creyéndose palabras como “fea, gorda, flaca” aunque en realidad se usan seudónimos que realmente atenta la integridad moral de la víctima.

La **intimidación** es utilizada por los agresores con el fin de conseguir de manera arbitraria lo que quieren de sus víctimas, los participantes expresaron que en más de una ocasión han sido intimidados con frases como “nadie te va a creer que yo

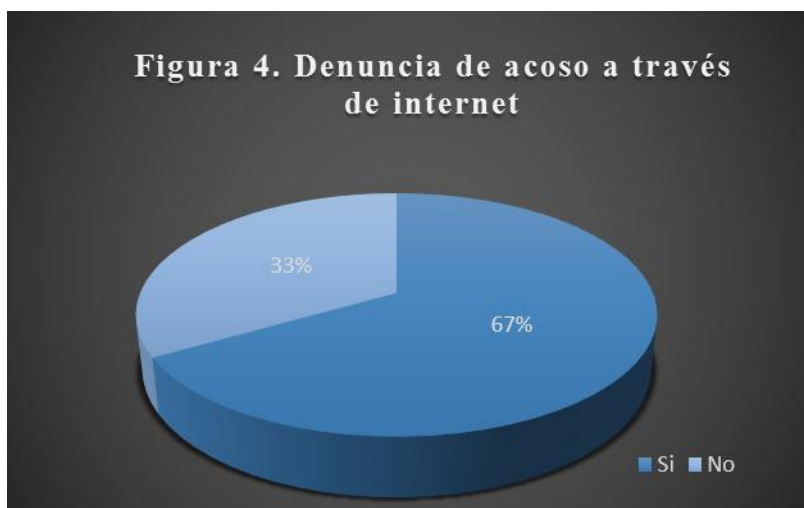
te dije x cosa” este aspecto aunque también poco mencionado ha sido vivido por los adolescentes.

Luego de darse conflictos en Facebook siguen las **agresiones verbales** personales, a los que practican acoso en las redes sociales no solo les basta el acoso verbal, sino que hostigan de manera personal a sus víctimas.

Según los resultados del listado libre las opiniones de los participantes reflejan que lo primero que piensan al escuchar la palabra Facebook es conocer personas, aspecto que los pone en peligro, entre los problemas percibidos en esta red social está el maltrato y la principal manifestación de acoso cibernético es el recibimiento de mensajes denigrantes.

## 5.2. Acciones tomadas por los actores locales ante casos de ciber acoso en el municipio

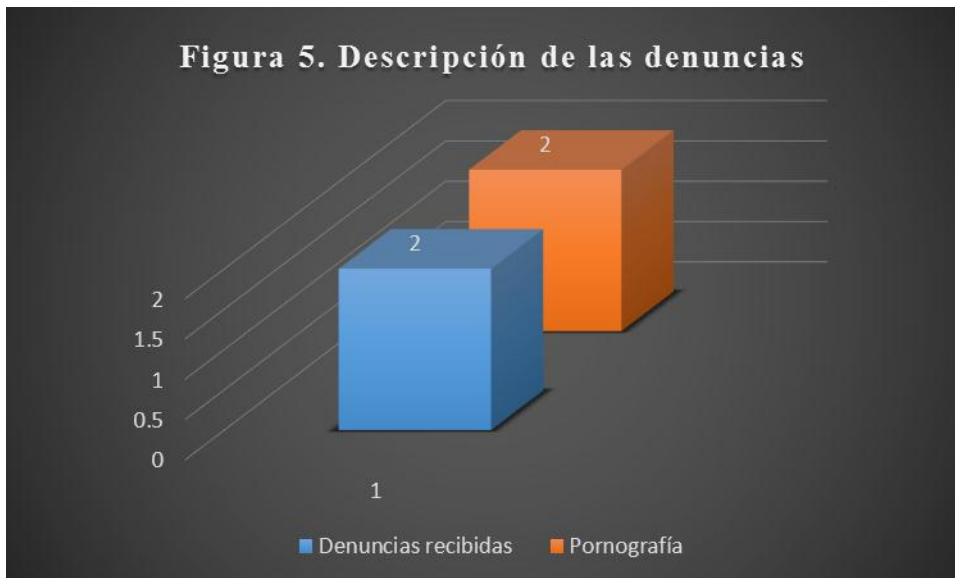
Los 3 funcionarios del Ministerio de la Familia, Policía Nacional y Juzgado del Municipio de San Nicolás que participaron en el estudio que están relacionados con el tema en función expresaron lo que a continuación se desarrolla



Fuente propia

Respecto a la recepción de denuncias relacionadas con acoso a través internet, 2 de los funcionarios encuestados equivalente al 67% respondieron que si han tenido conocimiento de casos relacionados con ciber acoso y 1 de ellos el 33% dijo que no, lo que indica que parte de la población de San Nicolás está haciendo uso de las instituciones para denunciar casos de acoso efectuado mediante las redes sociales.

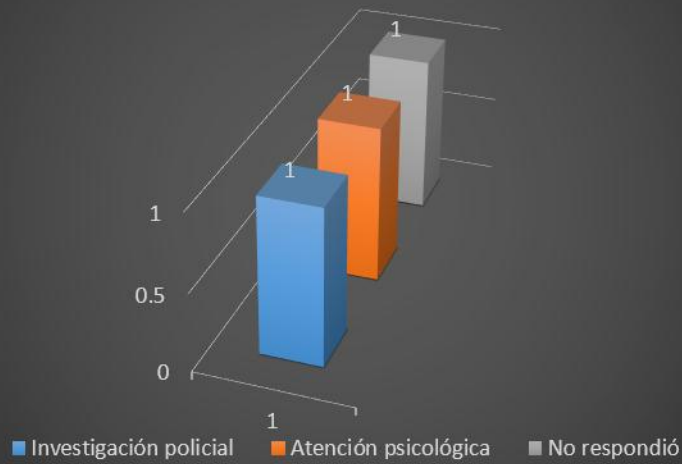
Esta información da a entender que las autoridades están dando importancia al tema del ciber acoso y a su vez han tomado acciones para dar respuesta, debido a que mencionaron que la medida usada para acabar con el problema es la mediación entre las víctimas y la persona que ha sido demandada.



**Fuente propia**

Las personas encuestadas coincidieron en que han recibido 2 denuncias y que son relacionadas pornografía en lo que se destacan fotografías comprometedoras que han sido subidas a Facebook. Este dato indica que *“es poca la población que sabe a dónde acudir en caso de estar siendo víctima de acoso cibernético”*, esto porque las burlas a través de las redes sociales se han normalizado ya que la población cree que quienes las reciben (principalmente adolescentes) las tienen merecidas al hacer mucho uso de Facebook.

**Figura 6. Trámite realizado a las denuncias**



**Fuente propia**

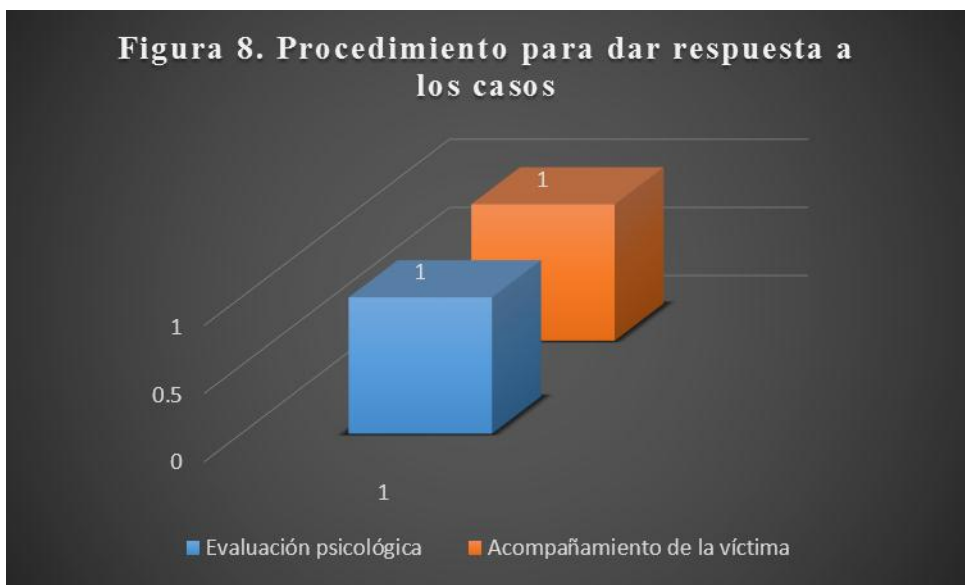
El trámite de las denuncias depende de la naturaleza de las mismas, en el caso de las relacionadas con ciber acoso 1 de los encuestados respondió que se realiza una investigación exhaustiva por la Policía Nacional para corroborar información necesaria que de credibilidad a los hechos, 1 de ellos afirmó que para conocer y confirmar de forma profesional la existencia de daño que presenta la persona que realiza la denuncia el MINSA (Ministerio de Salud) le brinda atención psicológica y 1 los participantes no brindó opinión alguna al respecto

**Figura 7. Descripción de denunciante y denunciado**



**Fuente propia**

Según la información brindada por los encuestados han recibido denuncias por parte de 2 mujeres jóvenes del Municipio de San Nicolás que hacen uso del Wifi del parque expresando que han sido objeto de ciber acoso mediante fotos pornográficas. Es preciso señalar que los denunciados son hombres adultos nativos del Municipio, que residen en Estados Unidos, por tal razón no se dio seguimiento a las denuncias ni el respectivo procedimiento judicial que ameritaban los casos, la única acción que se tomó fue remitir los casos al Ministerio de Salud (MINSA) para brindarles atención psicológica a las jóvenes.



**Fuente propia**

Finalmente se preguntó acerca de los procedimientos que se han llevado a cabo para dar respuestas a los casos de ciber acoso, 1 de ellos contestó que se hace una *evaluación psicológica para conocer el nivel del daño percibido por la persona afectada* e identificar el tratamiento que se amerita, la otra persona encuestada hizo énfasis en que se da un *acompañamiento a la víctima en el proceso de recuperación*. Hay que señalar que los casos son remitidos al MINSA para que brinde acompañamiento psicológico, por lo que hace falta priorizar la ruta de atención en las demás instituciones involucradas.

## **Descripción de las denuncias**

En el municipio de San Nicolás se han recepcionado un total de 4 denuncias relacionadas con acoso cibernético, sin embargo, se respuesta únicamente a 2, estas han sido interpuestas en ocasiones por las víctimas cuando son mayores de edad y por los padres de familia o tutores cuando son menores de edad.

Según la funcionaria de la Policía Nacional las denuncias recibidas sobre ciberacoso están ligadas a fotos pornográficas, uno de los casos por ejemplo se trataba de fotos de una niña por parte de un extranjero, motivo por el cual no se tomaron acciones, en otras situaciones se han presentado grabaciones pero no se confirma si están relacionadas a Facebook.

Por su parte, la funcionaria del Ministerio de la familia expresó que los delitos de acoso en las redes sociales son de orden privado, son presentadas por abogados particulares y llegan a las instancias correspondientes, es decir, defensores públicos. Uno de los casos en los que la institución brindó acompañamiento es el de una joven que terminó una relación amorosa y su ex por venganza subió una foto de ella a Facebook en situaciones comprometedoras, cuando ella interpuso la denuncia él estaba en Costa Rica, por ende, el caso no tuvo ningún seguimiento o resolución.

## **Procedimiento para la resolución las denuncias**

El procedimiento brindado a las denuncias a las que dio respuesta fue realizar mediaciones, debido a que este tipo de delito aún no está contemplado en el código penal, por lo tanto, la policía actúa de acuerdo a lo que está en sus posibilidades. El Ministerio de la familia por su parte ha remitido las denuncias a la Policía, ya que ellos solo pueden brindar acompañamiento a menores de edad



### 5.3. Propuesta de prevención psicosocial del acoso cibernético.



Fuente propia

Las palabras que se destacaron en cuanto a las sugerencias para prevenir el acoso cibernético con mayor frecuencia son: seleccionar amistades (14), intervención de las autoridades competentes (12), conocer las medidas de seguridad (12) y cumplir con las normas de seguridad (9) y con menor frecuencia: establecer una ley (5), recibir charlas (2), comunicar a la familia (2) y no usar Facebook (1).

Gran parte de los participantes mencionaron con frecuencia que **seleccionar amistades en facebook** es una medida preventiva viable y necesaria ante los casos de acoso cibernético, expresaron que cuando se acepta la solicitud de amistad de cualquier persona sin saber quién es exactamente se comete un error, ya que no se sabe si le gusta utilizar fotografías para hacer bullying virtual o si le gusta hostigar a través de mensajes, es cuestión de tiempo para que comiencen a manifestar comportamiento extraño que quizás al inicio no presentaron.

**Intervención de las autoridades** en este punto ejemplificaron con la Policía Nacional a cuyos funcionarios les competen los casos de delitos de todo tipo y los

de índole cibernética no son la excepción, creen que deberían mostrar mayor interés en el momento que alguien se presenta a poner una queja porque está siendo víctima de acoso a través de Facebook u otra red social.

Otro elemento a priorizar es **conocer las medidas de seguridad que ofrece la red social Facebook**, esto porque los usuarios se emocionan por subir fotografías, publicar estados, videos, entretenerse a través de juegos y aplicaciones y hacen a un lado la importancia de las reglas a seguir para no ser atacado de una forma despectiva. Si los adolescentes conocieran como configurar sus cuentas correctamente se evitarían muchos casos de ciber acoso.

Es pertinente saber cómo estar seguro en las redes sociales, no obstante, este aspecto se completa y genera un efecto positivo solo si se **cumple con las normas de seguridad**, opinan que no tiene ningún sentido saber cuáles son las reglas para protegerse en Facebook si no se ejecutan, entonces el usuario que es víctima de acoso es el culpable al no ser consciente del daño al que se expone al no configurar correctamente su cuenta.

Es preciso señalar que para los participantes sería bueno que se **establezca una ley** para dar una lección a quienes practican ciber acoso en Facebook, esto porque el daño que ocasionan a quien lo recibe es grave pero poco visibilizado, por lo tanto, estos casos no pueden quedarse así, las autoridades tienen que actuar con la mayor prontitud posible.

**Recibir charlas**, resaltaron la importancia de informar a los adolescentes, padres de familia y población en general acerca de esta problemática que está siendo vista como una acción para llegar a la cima de la popularidad en Facebook, a su vez hicieron énfasis en la importancia de abordar medidas preventivas aplicables en todos los espacios en que se desarrolla el adolescente.

Visibilizaron que **informar a la familia** es necesario en los casos de ciber acoso,

para esto son indispensable los buenos lazos de comunicación y confianza de todos los miembros de la familia para apoyar de manera conjunta al adolescente, en lugar de culpar a la víctima de la situación difícil que está pasando hay que acompañarle y aconsejarle para evitar consecuencias más graves.

Finalmente dijeron que **no usar Facebook** es la opción más eficaz para evitar problemas de ciber acoso. Al no subir fotografías, publicar estados relacionados con lo que siente el usuario, hacer comentarios que pueden generar riñas virtuales se evita por completo ser víctima y acosador virtual.

Los aspectos señalados anteriormente proporcionaron ideas para la realización de un plan de intervención las cuales se desarrollan a continuación:

### **5.3.1. Propuesta de intervención psicosocial a partir del modelo ecológico**

Esta propuesta ha sido elaborada a partir del modelo ecológico a su vez es una intervención psicosocial que consiste en un acompañamiento brindado por un profesional abarcando los distintos niveles del ser humano: personal, familiar y comunitaria, en este sentido tiene aspectos que se complementan con el modelo ecológico.

En 1987 Bronfenbrenner propuso una perspectiva ecológica del desarrollo de la conducta humana. Esta perspectiva concibe al ambiente ecológico como un conjunto de estructuras seriadas y estructuradas en diferentes niveles, en donde cada uno de esos niveles contiene al otro.

Bronfenbrenner denomina a esos niveles el microsistema, el mesosistema, el exosistema y el macrosistema. El microsistema constituye el nivel más inmediato en el que se desarrolla el individuo (usualmente la familia); el mesosistema comprende las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona en desarrollo participa activamente; al exosistema lo integran contextos más amplios

que no incluyen a la persona como sujeto activo; finalmente, al macrosistema lo configuran la cultura y la subcultura en la que se desenvuelve la persona y todos los individuos de su sociedad (Cruz, 2008).

Al culminar el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados se amerita una propuesta para intervenir con la problemática tomándose como referencia el sistema ecológico, en este estudio queda establecido como una propuesta al no ser ejecutada

Hay que señalar que el primer paso dado fue la identificación de la necesidad, en este caso el acoso cibernético en adolescentes del Municipio de San Nicolás.

El siguiente paso fue identificar a los involucrados en el sistema de los adolescentes: familia, amigos cercanos, comunidad y actores del municipio:

La familia juega un papel muy importante en la temática contemplada en el presente estudio (microsistema) porque son ellos quienes tienen que brindar el apoyo a sus hijos en caso que estén siendo víctima de ciber acoso o aconsejarles si lo practican contra quienes parecen indefensos.

Los círculos amistosos de los adolescentes en distintos espacios: escuelas, grupos deportivos y recreativos (mesosistema) son un elemento clave en la problemática del acoso cibernético, si sus amistades están informadas acerca del tema, pueden colaborar con su apoyo emocional identificando el comportamiento anormal de la víctima y pueden darles opciones para acabar con la situación que estén viviendo.

La comunidad en general (exosistema) tiene que estar informada acerca del tema del ciber acoso para prevenir este fenómeno, a su vez pueden brindar apoyo a quienes están siendo víctimas sin dar lugar a falsas creencias como la famosa frase: “él o ella tiene la culpa por vivir solo en facebook”.

La población de manera conjunta puede establecer propuestas y acuerdos que pueden ser expuestos a las instituciones que están ligadas al tema: Policía Nacional, Ministerio de la Familia (macrosistema), esto se realiza mediante un diálogo asertivo entre comunidad y entidades.

La presente propuesta de intervención tiene como propósito contribuir en la prevención del acoso cibernético y ha sido elaborada a partir del análisis del sistema ecológico, partiendo de los elementos que conforman el sistema de los adolescentes que participaron en este estudio.

### 5.3.1.1. Matriz de Plan de Intervención

#	Objetivo	Actividad	Participación	Fecha	Tiempo	Mecanismos de evaluación	Ejecutor/a
1	Recolectar aportes de los padres de familia o tutores para contrarrestar el ciberacoso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión previa al ciclo de actividades</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Marzo 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listado de asistencia</li> <li>Acta de reunión</li> <li>Compromisos asumidos por escrito</li> <li>Fotografías</li> </ul>	Investigadoras
2	<p>Proporcionar información acerca del acoso cibernético</p> <p>Brindar pautas para que los padres de familia o tutores identifiquen si sus hijos son víctimas o practican acoso cibernético</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación a padres de familia</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Padres de familia o tutores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marzo, abril y mayo 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 meses, cada capacitación semanal con una duración de 1 hora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración escrita de los participantes</li> <li>Memorias de la actividad</li> <li>Fotografías</li> <li>Aplicación de un grupo focal dos semanas después de la capacitación</li> </ul>
3	Propiciar un espacio interactivo entre adolescentes para que compartan sus experiencias relacionadas con ciberacoso en la red social Facebook	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo de autoayuda con los adolescentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adolescentes del Municipio de San Nicolás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marzo, abril y mayo 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 meses cada sesión semanal de 2 horas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grabaciones de cada encuentro</li> <li>Valoraciones escritas de los participantes</li> <li>Fotografías</li> </ul>	Investigadoras

4	Replicar a los adolescentes las experiencias de acoso cibernético a través de charlas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas en las escuelas de educación secundaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes adolescentes de escuelas de educación secundaria del Municipio de San Nicolás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marzo, abril y mayo 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>20 minutos, 2 veces por semana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografías</li> <li>Murales informativos realizados por estudiantes</li> <li>Valoraciones de forma escrita</li> </ul>	Investigadoras y adolescentes sobrevivientes de ciber acoso
5	Visualizar de manera creativa en conjunto con Mi Familia y Policía Nacional del Municipio de San Nicolás la problemática del ciber acoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obras de teatro en el parque municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adolescentes que han vivido situaciones de ciber acoso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abril y mayo 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 obra de teatro por mes con una duración de 30 minutos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografías</li> <li>Entrevistas realizadas a los espectadores</li> <li>Valoraciones escritas de los adolescentes</li> </ul>	Investigadoras y actores locales del Municipio de San Nicolás
6	Divulgar a través de Facebook la problemática del ciber acoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña virtual en Facebook "NO HAGAS A OTROS LO QUE NO QUERES TE HAGAN A VOS"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adolescentes participantes del estudio como administradores de dicha página</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marzo, abril y mayo 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los días del mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recortes de la cantidad de me gusta de la página</li> <li>Recortes de la cantidad de personas alcanzadas con cada publicación realizada</li> </ul>	Investigadoras y adolescentes participantes del estudio
7	Compartir la experiencia vivida durante el plan de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuentro de padres e hijos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Padres de familia o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayo 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penúltima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoraciones de forma escrita de los</li> </ul>	Actores locales del

	intervención ejecutado		tutores, adolescentes y actores locales del Municipio		semana del mes	participantes • Entrevistas • Fotografías • Resultados de técnica aplicada después del última actividad de plan de intervención	Municipio e investigadoras
8	Culminar las actividades del plan de intervención de manera creativa y masiva en el Municipio de San Nicolás	Concierto "NO HAGAS A OTROS LO QUE NO QUERES TE HAGAN A VOS"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artistas locales</li> <li>• Actores locales Municipales</li> <li>• Adolescentes del municipio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayo 2017</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Última semana del mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pre grabación de entrevistas realizadas por medios de comunicación locales</li> <li>• Valoraciones de forma escrita</li> <li>• Videos</li> <li>• Fotografías</li> </ul>	Actores locales del Municipio, investigadoras y adolescentes que participaron en el estudio



## VII. CONCLUSIONES

La presente investigación cumplió con el objetivo de conocer las percepciones de los adolescentes e instituciones del Municipio de San Nicolás respecto al acoso cibernético a través Facebook, para lo cual fue primordial indagar las acciones de los actores locales en casos de ciber acoso y las opiniones de los adolescentes respecto a las prácticas del ciber acoso en la red social en cuestión. Para conseguir los propósitos establecidos, se ejecutaron técnicas que proporcionaron información para llegar a la conclusión de este estudio.

Para iniciar la información facilitada por los actores claves del Municipio revelaron que en el año 2016 se produjeron 2 denuncias de ciber acoso relacionadas específicamente con pornografía, en lo cual a 2 mujeres jóvenes estaban siendo acosadas por hombres mayores de San Nicolás residentes en Estados Unidos, la Policía Nacional recepcionó las denuncias y realizó las investigaciones pertinentes y el Ministerio de Salud brindo acompañamiento con asesoría psicológica a las jóvenes afectadas.

Respecto a las percepciones de los adolescentes ellos hacen uso del parque Wifi de San Nicolás no tienen sentido claro en cuanto a la definición sus amistades y sus relaciones a través de este medio de comunicación, las relaciones con adultos desconocidos es el generador fundamental del acoso cibernético. Entre las manifestaciones de ciber acoso comunes están los insultos, uso de memes o montajes de fotografías para hacer bullying virtual, mensajes denigrantes, acoso psicológico, expresaron que en ocasiones han sido víctimas de lo anteriormente mencionado.

En relación a los problemas que surgen al usar Facebook mencionaron el secuestro, hicieron énfasis que en el programa televisivo La Rosa de Guadalupe han visto casos, por tanto, les parece que es algo de lo que no deben estar al

margen, tienen que ser cuidadosos ya que todo es posible.

Entre las sugerencias de los participantes del estudio están: conocer las normas de privacidad y cumplirlas, la intervención de las autoridades correspondientes, establecer una ley, recibir charlas sobre el tema, informar a la familia o simplemente no hacer uso de Facebook. Finalmente se hizo una propuesta de intervención psicosocial tomando como referencia el modelo ecológico, en el cual se toma en cuenta a quienes forman parte del entorno en que habita adolescente familia, amistades, comunidad e instituciones involucradas en la temática.

Se concluye que se han dado casos de ciber acoso en el Municipio de San Nicolás y se han tomado en la medida de lo posible acciones de acuerdo a la situación, la actitud ante esta problemática por parte de los adolescentes es pasiva, en algunos casos prefieren no comentar a sus familiares porque los lazos de comunicación no son fuertes, no obstante, manejan cierta información y conocen algunas de las manifestaciones de ciber acoso, por ejemplo: se hacen memes o se suben videos denigrantes a Facebook con el fin de llegar a la cima de la popularidad a través de me gusta y visualización de publicaciones.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

En esta sección se brindan algunas recomendaciones que emergen de la necesidad de actuar ante la problemática del ciber acoso, estas son dirigidas a los actores locales, adolescentes y futuras líneas de avance.

### **Ministerio de Educación:**

Capacitar a docentes y estudiantes sobre el tema del ciber a coso y sobre todo en la importancia de seleccionar a sus amistades en la red social.

Realizar charlas con los padres de familia de los adolescentes y jóvenes para orientarlos en cuanto a los peligros de hacer uso del Wifi en el parque de San Nicolás y la necesidad de tener un mejor control de los adolescentes en sus relaciones y comunicaciones.

### **Ministerio de Salud:**

Capacitar a la población en general acerca de las diferentes prácticas dañinas en Facebook y aprender a tomar decisiones responsables para abordar estos problemas tratándose de los adolescentes.

En el Municipio de San Nicolás se debe asignar a un psicólogo para atender y orientar a los jóvenes que hacen uso del Wifi en el parque de San Nicolás y a un trabajador social que brinde acompañamiento de adolescente dentro del entorno en el cual se desarrolla.

### **Policía Nacional del Municipio:**

Se les recomienda ser más beligerante y mantener comunicación con la población adolescente y joven para crear confianza y canalizar las probables denuncias que

se pueden presentar.

Divulgar las leyes vinculadas con el uso de redes sociales.

**Adolescentes:**

Se recomienda poner en práctica las medidas de seguridad para configurar sus cuentas de manera que no se vean afectados con la problemática del acoso cibernético, ser cuidadosos en cuanto al contenido de las fotografías que publican y las publicaciones que realizan en Facebook, en caso de ser víctimas de ciberacoso comunicarlo a un adulto, amigo o familiar de confianza.

**Futuras líneas de avance:**

Se recomienda realizar actividades en las que participen padres de familia, adolescentes, comunidad y actores claves del municipio, implementar acciones novedosas de manera entretenida para no perder el interés de los participantes.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

- Aarvik, G. S. (2013). Trata de personas. Relación entre redes sociales y trata de personas. Recuperado el 21 de diciembre del 2016, de [http://www.genderit.org/sites/default/upload/trata\\_de\\_personas\\_y\\_redes\\_sociales.pdf](http://www.genderit.org/sites/default/upload/trata_de_personas_y_redes_sociales.pdf)
- Acero, C. (1988). La investigación en trabajo social. Recuperado el 21 de diciembre del 2016, de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS8888110035A/8653>
- Alvarado, L., & García, M. (2008). Características más relevantes del paradigma sociocritico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias realizadas en el Doctorado de Educación del Instituto Pedagógico de Caracas. Recuperado el 21 de diciembre del 2016, de <http://www2.scielo.org.ve/pdf/sp/v9n2/art11.pdf>
- APC. (2011). Como evitar convertirse en víctima de ciber acoso. Recuperado el 21 de diciembre del 2016, de <https://www.apc.org/es/pubs/issue/como-evitar-convertirse-en-una-victima-del-ciberac>
- Arce, O. J., & López, V. M. (2012). Conducta que presentan los adolescentes y jóvenes del municipio de Estelí al realizar y publicar fotos y videos eróticos a través de las redes sociales o celular en el periodo 2010-2011 (Tesis de Licenciatura). Estelí: UNAN-Managua FAREM-Estelí.
- Asamblea Nacional. (2012). Normas Jurídicas. Ley de Protección de Datos Personales. Recuperado el 21 de diciembre del 2016, de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/e5d37e9b4827fc06062579ed0076ce1d>
- Bavaresco, P. M. (1997). Manual para la elaboracion de tesis

monográficas. Recupeado el 21 de diciembre del 2016, de [www.uca.edu.sv/deptos/.../ad3ce1\\_metodologiadelainvestigacion.doc](http://www.uca.edu.sv/deptos/.../ad3ce1_metodologiadelainvestigacion.doc)

Cad.com. (2013). Historia e Facebook. Recuperado el 21 de diciembre del 2016, de [http://www.cad.com.mx/historia\\_de\\_facebook.htm](http://www.cad.com.mx/historia_de_facebook.htm)

Caseres, A. (2012). Cyberbullyng: El efecto mediador de las TICS en el acoso escolar. Recuperado el 21 de diciembre del 2016 de <https://mediacionpucv.wikispaces.com/file/view/cyberbullying+y+mediacion.pdf>

Castillo, J. A., Paguaga, G. V., & Pérez, M. Y. (2015) Impacto psicosocial del uso adictivo de las redes sociales en estudiantes jóvenes de tercer año de la carrera trabajo social (Tesis de Licenciatura) Estelí: UNAN-Managua FAREM-Estelí.

Cruz, A. (2008). Teoría ecológica de Bronfenbrenner. Recuperado el 24 de diciembre del 2016 de <https://almazcruz.wordpress.com/teoria-ecologica-de-bronfenbrenner/>.

Facebook. (2016). ¿Qué debo hacer si alguien me hace bullying, acosa o ataca en Facebook? Recuperado el 24 de diciembre del 2016 de <https://www.facebook.com/help/116326365118751>

Figueroa, J. (2015). Cyberbullying. Recuperado el 24 de diciembre del 2016 de <http://www.pressreader.com/mexico/metro-mexico/publimetro/20150123/281659663440028>

Gutiérrez, B. A. (2012). Uso adictivo de las redes sociales y su relación con la autoestima de la adolescencia. Estelí: Facultad de Ciencias de la Educacion y Humanidades.

Jarquín, M. A., & Pérez, F. M. (2013). impacto psicosocial del uso de las redes sociales en estudiantes universitarios de primer ingreso de la carrera de

Banca y Finanzas de la FAREM-Estelí, en el segundo semestre del año 2013. Estelí: UNAN-Managua FAREM-Estelí

Lifeder. (2016). 14 ventajas y desventajas de usar facebook. Recuperado el 24 de diciembre del 2016  
de <http://www.lifeder.com/ventajas-desventajas-facebook/>

Marín, M. (1998). El positivismo y las ciencias sociales. Recuperado el 24 de diciembre del 2016  
de <http://www.fmmeduccion.com.ar/Pedagogia/socialpositivismo.htm>

Martínez, F. (2014). La teoría de usos y gratificaciones aplicada a las redes sociales. Recuperado el 24 de diciembre del 2016  
de <http://campus.usal.es/~comunicacion3punto0/comunicaciones/087.pdf>

Mery-Leon, E. (2012). Uso del Facebook y su impacto en los estudiantes. Santa Cruz, Bolivia: Facultad de Ingeniería, Investigación Científica.

Monsalvo, C. (2008). Actividad II Ruta de Investigación . Recuperado el 21 de diciembre del 2016  
de <http://aprenderaprender2008.blogspot.com/2008/02/actividad-ii-ruta-de-investigacin.html>

No al ciberacoso.com. (2013). Actua contra el ciber acoso, características, tipos y ámbitos. Recuperado el 21 de diciembre del 2016  
de <http://actuacontraelciberacoso-castor.blogspot.com/p/caracteristicas-tipos-y-ambitos.html>

Noticias 100% (2016). Tener móvil propio y el abuso de internet aumentan el ciberacoso en la adolescencia. Recuperado el 29 de diciembre de 2016, de <http://100noticias.com.ni/tener-movil-propio-y-el-abuso-de-internet-aumentan-el-ciberacoso-en-la-adolescencia/>

- Pérez, F. M. (2014). Cambio de actitudes respecto al uso de las redes sociales de los estudiantes del décimo C en el Instituto Reyno de Suecia. Esteli: Facultad de ciencias sociales y humanidades FAREM Esteli.
- Popkewitz, T. (2008). Paradigma e ideología en investigación educativa. Las funciones sociales del intelectua. Madrid : Mondadori.
- Reachout.com. (2013). El acoso cibernético (ciberbullying). Recuperado el 21 de diciembre del 2016 de <http://us.reachout.com/buscaapoyo/informate/el-acoso-cibernetico-cyberbullying>
- Reyes, L. M. (2012). Ciberbullyng: El Crudo Problema de la vitimizacion en Linea. Esteli: Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades FAREM .
- Santillán, M. L. (2015). Ciberbullying: perfil de víctimas y victimarios. Recuperado el 24 de diciembre del 2016 de [http://ciencia.unam.mx/leer/418/Ciberbullying\\_perfil\\_de\\_victimas\\_y\\_victimarios](http://ciencia.unam.mx/leer/418/Ciberbullying_perfil_de_victimas_y_victimarios)
- Sierra, C. F. (2014). Uso y gratificaciones. Recuperado el 21 de diciembre del 2016 de [http://www.compoliticas.org/grado/images/stories/Tema%2010\\_2.pdf](http://www.compoliticas.org/grado/images/stories/Tema%2010_2.pdf)
- Yuste, A. J. (2010). Acoso escolar: Bullying. Recuperado el 21 de diciembre del 2016 de <http://www.conflictoescolar.es/bullying-violencia-entre-iguales/>



# **IX. ANEXOS**

## Anexo 1. Guía de encuesta



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
UNAN – MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI  
FAREM ESTELI**

### ENCUESTA

Estimado Jefe de Policía, funcionario del Ministerio de la Familia y del Juzgado le invitamos a formar parte de este estudio brindando sus respuestas a la encuesta a continuación se desarrolla.

**N° de Encuesta:** \_\_\_\_\_

1-¿Ha recibido denuncias de acoso sexual a través de internet?

Si \_\_\_\_\_no \_\_\_\_\_

2-¿Cuántas denuncias ha recibido?

\_\_\_\_\_

3-¿Qué tipo de denuncias ha recibido?

Acoso \_\_\_\_\_ bullyin \_\_\_\_\_ pornografía \_\_\_\_\_

4-¿Qué tramite le ha dado a esas denuncias?

Investigación policial \_\_\_\_\_ Traslado a la fiscalía \_\_\_\_\_

Traslado al juez \_\_\_\_\_

5-¿Qué tipo de persona era el denunciante?

Hombre \_\_\_\_\_ mujer \_\_\_\_\_ joven varón \_\_\_\_\_

Joven mujer \_\_\_\_\_ Niña \_\_\_\_\_ niño \_\_\_\_\_

6-¿Origen del denunciado?

Nacional \_\_\_\_ extranjera \_\_\_\_

7-¿Tipos de denunciado?

Hombre \_\_\_\_ mujer \_\_\_\_ joven varón \_\_\_\_

Joven mujer \_\_\_\_ Niña \_\_\_\_ niño \_\_\_\_

8- ¿Final del caso?

Cierre administrativo \_\_\_\_ Arreglo \_\_\_\_ Juicio \_\_\_\_

Condena \_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!**

## Anexo 2. Guía de entrevista



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA  
UNAN – MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA ESTELI  
FAREM ESTELI**

### Entrevista

Estimado Jefe de Policía y funcionario del Ministerio de la Familia le invitamos a formar parte de este estudio brindando sus respuestas a la presente entrevista que a continuación se desarrolla.

1. ¿Ha tenido conocimiento de la recepción de alguna denuncia relacionada con acoso sexual a través de las redes sociales? Si la respuesta es sí ¿Cuántas ha recibido?
2. ¿Podría describir de que tipo han sido las denuncias recibidas?
3. ¿Cuál es el procedimiento llevado a cabo en estos casos?
4. ¿Quiénes han realizado esas denuncias?
5. ¿Cuáles son las características de las personas que han sido denunciadas?

6. ¿De dónde son originarias las personas que han sido denunciadas?
  
7. ¿De qué forma se ha dado resolución a los casos de acoso a través de las redes sociales?

**¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!**

### Anexo 3. Guía de Listado Libre

Te extendemos la invitación a participar en este estudio a través de tu opinión en este listado libre.

Dinos en 5 palabras lo que significan para vos los tópicos que a continuación mencionamos acerca de: Facebook, lo negativo de usar Facebook y medidas de prevención del acoso cibernético. Responde de según tu experiencia de vida, agradecemos tu colaboración.



1, \_\_\_\_\_ 2, \_\_\_\_\_ 3, \_\_\_\_\_  
4, \_\_\_\_\_ 5, \_\_\_\_\_

**ARGUMENTA TU RESPUESTA:**

---

---

---

---

---

---

---

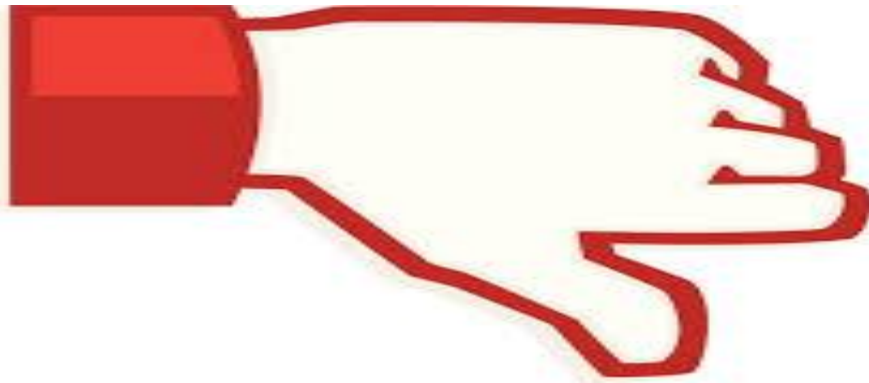
---

---

---

---

---



**LO NEGATIVO DE USAR FACEBOOK**

- 1, \_\_\_\_\_ 2, \_\_\_\_\_ 3, \_\_\_\_\_  
4, \_\_\_\_\_ 5, \_\_\_\_\_

**ARGUMENTA TU RESPUESTA:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



1, \_\_\_\_\_ 2, \_\_\_\_\_ 3, \_\_\_\_\_  
4, \_\_\_\_\_ 5, \_\_\_\_\_

**ARGUMENTA TU RESPUESTA:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



#### Anexo 4. Matrices de análisis de entrevista

##### Matriz de reducción entrevista realizada actores locales del municipio de San Nicolás

ÍTEMS	RESPUESTA DE LOS ACTORES LOCALES		UBICACIÓN
	INFORMANTE CLAVE 1	INFORMANTE CLAVE 2	
¿Ha tenido conocimiento de la recepción de alguna denuncia relacionada con acoso sexual a través de las redes sociales? Si la respuesta es sí ¿Cuántas ha recibido?	Si hemos recepcionado denuncias han sido en total 3, pero de los que se han llegado a mediaciones han sido dos	Hemos tenido conocimiento de 4 casos pero no podemos recepcionarlos porque eso lo hace la policía	Objetivo 1
¿Podría describir de qué tipo han sido las denuncias recibidas?	Estas denuncias están ligadas a fotos pornográficas, uno de los casos por ejemplo se trataba de pornografía de una niña, pero como el hombre era extranjero no se logró hacer nada, y en otros casos salen denuncias de grabaciones pero no se sabe si tienen que ver con Facebook en las que se les toma foto a las jovencitas y son subidas a Facebook	Los delitos de acoso en las redes sociales son de orden privado, demandan por abogados particulares y llegan hasta las instancias, es decir, defensores públicos. Uno de los casos a los que di acompañamiento fue el de una jovencita que termino con el novio y el cuándo terminaron porque supuestamente se iban a juntar subió una foto desnuda de ella por venganza, ella lo denunció pero cuando quisieron actuar el muchacho ya no estaba en el municipio, se había ido para Costa Rica	Objetivo 1
¿Cuál es el procedimiento llevado a cabo en estos casos?	En estos casos no podemos actuar porque en el que trabajo que	Lo que hacemos es remitirlo a la policía, lo que se hace es brindar	Objetivo 1

	hacemos no nos permiten, no lo vemos como acoso cibernético, le buscamos una figura dentro de lo que la ley establece para poder procesarlo y hacer una investigación de acuerdo a lo que hace la policía	acompañamiento y escuchar a la policía, en uno de los casos no se levantó la denuncia porque tenía que presentarse la víctima con 3 testigos y presentar las evidencias (celular fotografías) pero como el acusado no estaba en Nicaragua no se pudo hacer nada.	
<b>¿Quiénes han realizado esas denuncias?</b>	Las jovencitas que salen en las fotos desnudas o semidesnudas	Esta denuncia fue realizada por la misma víctima puesto que tenía 21 años	Objetivo 1
<b>¿Cuáles son las características de las personas que han sido denunciadas?</b>	Uno de los denunciados es extranjero mayor de edad	El denunciado fue un joven de 23 años	Objetivo 1
<b>¿De dónde son originarias las personas que han sido denunciadas?</b>	El hombre denunciado eran del municipio pero residían uno en Costa Rica y otro en Estado Unidos	Este muchacho vivía en el municipio de San Nicolás	Objetivo 1
<b>¿De qué forma se ha dado resolución a los casos de acoso a través de las redes sociales?</b>	En uno de los casos lo que se hizo fue hacer mediación pero cuando se iba a hacer la muchacha ya estaba fuera del país y no podíamos hacer nada.	Se han remitido a la policía y ellos han actuado si los casos están en los límites de su trabajo, en la mayoría de los casos he recibido denuncias en la calle, pero nuestro trabajo no nos permite hacer nada.	Objetivo 1

## Matriz de aspectos consultados

Aspectos consultados	Respuestas de los actores locales
<b>Cantidad de denuncias recibidas relacionadas con el acoso cibernético</b>	Se han recepcionado un total 4 denuncias, pero de los que se han llegado a dar respuesta a través de mediaciones han sido 2
<b>Descripción de las denuncias</b>	<p>Estas denuncias están ligadas a fotos pornográficas, uno de los casos por ejemplo se trataba de fotos de una niña por parte de un extranjero y por lo tanto no se tomaron acciones y en otros casos salen denuncias de grabaciones pero no se confirma si están relacionadas a Facebook</p> <p>Los delitos de acoso en las redes sociales son de orden privado, demandan por abogados particulares y llegan hasta las instancias correspondientes, es decir, defensores públicos. Uno de los casos a los que brindo acompañamiento es el de una jovencita que termino una relación amorosa y su ex subió una foto de ella desnuda a Facebook por venganza, cuando ella interpuso la denuncia él ya estaba en Costa Rica</p>
<b>Procedimiento que se da a las denuncias</b>	En los casos lo que se ha hecho es hacer mediaciones, porque este tipo de delito aún no está contemplado en el código penal, por lo tanto, la policía actúa de acuerdo a lo que está en sus límites. El MIFAN por su parte ha remitido las denuncias a la Policía ya que ellos solo pueden brindar acompañamiento a menores de edad
<b>Características de las personas que denuncias y denunciadas</b>	Las denuncias han sido interpuestas en ocasiones por las víctimas cuando son mayores de edad y por los padres de familia o tutores cuando son menores de edad.
<b>Resolución de los casos</b>	Los 2 casos a los que se les ha dado respuesta han sido resueltos a través de mediaciones, estos han sido efectuados por la Policía Nacional.

## Anexo 5. Matrices de procesamiento de información cualitativa de listado libre

<b>INSTRUMENTO</b>	Listado libre
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Valorar las percepciones de los jóvenes acerca del ciber acoso a través de Facebook.
<b>ASPECTOS CONSULTADOS</b>	Palabras relacionadas con “Facebook”
<b>PALABRAS CLAVES</b>	<b>ARGUMENTACIÓN</b>
<b>1. Conocer personas</b>	Mencionada 16 veces, esto los pone en una situación de riesgo, debido a que por cuestión de popularidad aceptan a personas que no conocen como amigos y por lo tanto no tienen idea de cuáles son las verdaderas intenciones de estas personas, a su vez, no saben si son acosadoras.
<b>2. Ver videos</b>	Mencionada 11 veces, afirmaron que en Facebook es entretenido ver videos de distintos temas por lo que guardarlos simplemente compartirlos a otros amigos es una buena opción, les parece atractivo ver videos de conflictos entre adolescentes.
<b>3. Subir fotos</b>	Mencionada 10 veces por los participantes, expresaron que les gusta subir fotografías de las actividades que realizan día a día de los lugares a los cuales asisten para recrearse con sus amigos.
<b>4. Comunicarse con amigos</b>	Mencionada 6 veces, esto es lo que prefieren algunos, dijeron que les gusta mantener contacto con sus compañeros de clases y más aún en la época de vacaciones, hacen uso del chat para comunicarse diariamente y publican fotos y videos para divertirse un poco.
<b>5. Conocer otros lugares</b>	Mencionada 6 veces, es la aspiración de algunos de los

	participantes, opinan que a través de Facebook pueden estar al tanto de lugares que probablemente un día conocerán, o quizás conozcan a alguien que les invite a ir a sitios bonitos para distraerse.
<b>6. Divertirse</b>	Mencionada 3 veces, puntualizaron que Facebook es un medio para divertirse, creen que cuando están aburridos es la única alternativa para reírse un poco a través de fotografías o videos cómicos, también hay quienes utilizan aplicaciones, juegos como Candy crush para entretenerse y pasar el tiempo.
<b>7. Estudios</b>	Mencionada 2 veces, esto sugiere que los participantes no le ven mucha utilidad para fines académicos, esto supone que no conocen algunas de las actividades que pueden realizar virtualmente para contribuir a su educación.
<b>8. Informarse de lo que pasa y estar en contacto</b>	Mencionada 1 vez cada una, dijeron que a través de Facebook pueden darse cuenta de situaciones que pasan a nivel nacional e internacional, noticias curiosas y entretenidas, daban como ejemplo que cuando hay un temblor es más fácil y rápido darse cuenta en qué lugares ocurrió a través de este medio.

<b>INSTRUMENTO</b>	Listado libre
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Valorar las percepciones de los jóvenes acerca del ciber acoso a través de Facebook.
<b>ASPECTOS CONSULTADOS</b>	Palabras relacionadas con “Lo negativo de usar Facebook”
<b>PALABRAS CLAVES</b>	<b>ARGUMENTACIÓN</b>
<b>Categoría: Problemas</b>	
<b>1. Maltrato</b>	Mencionada 9 veces expresaron que uno de los problemas que han tenido que enfrentar al hacer uso de la red social Facebook es que han sido por personas con la intención de hacerles daño.
<b>2. Uso de fotos para fines maliciosos</b>	Mencionada 5 veces dijeron que hay quienes han utilizado imágenes en las que ellos aparecen con el objetivo de provocar daño y ser burlados por quienes los conocen. En esto también mencionaron que algunas veces los han etiquetado en fotografías en las cuales no aparecen o que no han autorizado para publicar.
<b>3. Secuestros</b>	Mencionada 4 veces dijeron que hay individuos que pueden ver la información personal de las cuentas que no está configuradas para que sean vistas únicamente por los amigos, hay quienes se hacen pasar por otras personas y se ganan la confianza para conocer direcciones y lugares que visitan para de esta manera contactarlos y hacerles daño.
<b>4. Bullying</b>	Mencionada 4 veces expresaron que una broma puede generar un conflicto mayor que trae como consecuencia burlas de forma personal, esto se da por el irrespeto a la opinión ajena o por ser más popular que los demás. Algunas personas para dar fin a este problema toman como medida cerrar la cuenta.
<b>5. Falta de privacidad</b>	Mencionada 1 vez dijeron que este es un problema porque algunas personas suben fotografías todos los días, a cada hora y tienden a aburrir a sus amigos, cuando se

	les dice que dejen de hacerlo se molestan y surge la famosa frase “en mi muro yo publico lo que quiero”.
<b>6. Pornografía</b>	Mencionada 1 vez porque muchos adolescentes suben fotos que dejan mucho que decir, sin impórtales su integridad física y moral, también han conocido casos de amigos y amigas.
<b>Categoría: acoso</b>	
<b>7. Mensajes denigrantes</b>	Mencionada 24 veces porque cuando algunas personas no tienen el valor para enfrentar los conflictos de manera personal lo hacen a través del chat en Facebook o usando la aplicación Messenger.
<b>8. Memes o montajes de fotos</b>	Mencionada 15 veces destacaron que este menudo problema genera que se burlen de ellos en clases, que les pongan seudónimos denigrantes y se sienten observados e inseguros por las calles y da la impresión que si en una fotografía se ven mal será utilizada para seguir recibiendo escarmiento público.
<b>9. Acoso psicológico</b>	Mencionada 14 veces consideran que es de lo peor porque no pueden comentar a nadie lo que pasa y sufren en silencio, no tienen la suficiente confianza para comentarle a sus familiares o amigos porque les regañaran y les dirán que no hagan uso de ese medio social.
<b>10. Insultos</b>	Mencionada 5 veces dijeron que aunque la ofensa sea escrita tiene el mismo poder dañino y de convencimiento que una palabra verbal, al final las personas terminan creyéndose palabras como “fea, gorda, flaca” aunque en realidad se usan seudónimos que realmente atenta la integridad moral de la víctima.
<b>11. Intimidación</b>	Mencionada 3 veces es utilizada por los agresores con el fin de conseguir de manera arbitraria lo que quieren de sus víctimas, los participantes expresaron que en más de una ocasión han sido intimidados con frases como “nadie te va a creer que yo te dije x cosa”.
<b>12. Agresiones verbales</b>	Mencionada 2 veces y se da luego de darse conflictos en Facebook a los que practican acoso en las redes sociales no solo les basta eso, sino que hostigan de manera personal a sus víctimas.

<b>INSTRUMENTO</b>	Listado libre
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	Construir con los participantes una propuesta de prevención psicosocial del acoso cibernético.
<b>ASPECTOS CONSULTADOS</b>	Sugerencias para prevenir el ciber acoso.
<b>PALABRAS CLAVES</b>	<b>ARGUMENTACIÓN</b>
<b>1. Seleccionar amistades</b>	Mencionada 14 veces dijeron que una medida preventiva viable y necesaria ante los casos de acoso cibernético, expresaron que cuando se acepta la solicitud de amistad de cualquier persona sin saber quién es exactamente se comete un error, ya que no se sabe si le gusta utilizar fotografías para hacer bullying virtual o si le gusta hostigar a través de mensajes
<b>2. Intervención de las autoridades</b>	Mencionada 12 veces y ejemplificaron con la Policía Nacional a cuyos funcionarios les competen los casos de delitos de todo tipo y los de índole cibernética no son la excepción, creen que deberían mostrar mayor interés en el momento que alguien se presenta a poner una queja porque está siendo víctima de acoso a través de Facebook.
<b>3. Conocer las medidas de privacidad que ofrece la red social Facebook</b>	Mencionada 12 veces expresaron que los usuarios se emocionan por subir fotografías, publicar estados, videos, entretenerse a través de juegos y aplicaciones y hacen a un lado la importancia de las reglas a seguir para no ser atacado de una forma despectiva.
<b>4. Cumplir con las normas de seguridad</b>	Mencionada 9 veces y dijeron que no tiene ningún sentido saber cuáles son las reglas para protegerse en Facebook si no se ejecutan, entonces el usuario que es víctima de acoso es el culpable al no ser consciente del daño al que se expone al no configurar de correctamente su cuenta.



<p><b>5. Establecer una ley</b></p>	<p>Mencionada 9 veces y dijeron que esta acción es necesaria para dar una lección a quienes practican ciber acoso en Facebook, esto porque el daño que ocasionan a quien lo recibe es grave pero poco visibilizado</p>
<p><b>6. Recibir charlas</b></p>	<p>Mencionada 2 veces y resaltaron la importancia de informar a los adolescentes, padres de familia y población en general acerca de esta problemática que está siendo vista como una acción para llegar a la cima de la popularidad en Facebook.</p>
<p><b>7. Informar a la familia</b></p>	<p>Mencionada 2 veces dijeron que son necesarios los buenos lazos de comunicación y confianza de todos los miembros de la familia para apoyar de manera conjunta al adolescente, en lugar de culpar a la víctima de la situación difícil que está pasando.</p>
<p><b>8. No usar Facebook</b></p>	<p>Mencionada 1 vez y dijeron que al no subir fotografías, publicar estados relacionados con lo que siente el usuario, hacer comentarios que pueden generar riñas virtuales se evita por completo ser víctima y acosador virtual.</p>

## Anexo 6. Cuadro de resumen de técnicas aplicadas

No	OBJETIVOS	TÉCNICA IMPLEMENTADA	PRINCIPALES RESULTADOS
1	Identificar las acciones implementadas por los actores locales ante casos de ciber acoso en el municipio.	Encuesta	<p><b>RESPUESTA DE ACTORES LOCALES</b></p> <p>De los actores locales que participaron en el estudio, 2 de ellos equivalente al 67% afirmaron haber recibido denuncias a través de internet y 1 de ellos, es decir, 33% expreso que no.</p> <p>La cantidad de renuncias recibidas son un total de 2 ambas vinculadas fotografías con contenido pornográfico, este dato indica de alguna manera ya se han dado casos de ciber acoso y ya han sido reportados a las autoridades pertinentes.</p> <p>En relación al trámite ejecuta a cada denuncias de ciber acoso 1 de los encuestados respondió que la Policía Nacional realiza una investigación rigurosa para confirmar los hechos, 1 que se hace una indagación de índole psicológica para conocer el nivel de daño ocasionado a las víctimas y 1 de ellos no dio su opinión al respecto.</p> <p>Quienes han presentado denuncias relacionadas con ciber acoso han sido 2 mujeres usuarias del Wifi del parque del Municipio de San Nicolás. Los denunciados han sido dos hombres adultos originarios del municipio pero residentes en Estados Unidos, por tal motivo la única medida que se llevó a cabo fue brindar atención psicológica a las víctimas.</p> <p>Respecto al procedimiento que se siguió para dar respuesta a las denuncias recibidas, 1 de ellos contesto que se hace una evaluación psicológica para conocer el nivel del daño percibido por la persona afectada e identificar el tratamiento que se amerita, la otra persona encuestada hizo énfasis en que se da un</p>

		Entrevista	<p>acompañamiento a la víctima en el proceso de recuperación.</p> <p>Según los funcionarios entrevistados se han recepcionado un total de 4 denuncias relacionadas con acoso cibernético, sin embargo, se ha dado respuesta únicamente a 2, estas han sido interpuestas en ocasiones por las víctimas cuando son mayores de edad y por los padres de familia o tutores cuando son menores de edad.</p> <p>La Policía Nacional expreso que las denuncias recibidas sobre ciber acoso están ligadas a fotos pornográficas, uno de los casos por ejemplo se trataba de fotos de una niña por parte de un extranjero, motivo por el cual no se tomaron acciones, en otras situaciones se han presentado grabaciones pero no se confirma si están relacionadas a Facebook.</p> <p>Por su parte, la funcionaria del MIFAN expreso que los delitos de acoso en las redes sociales son de orden privado, son presentadas por abogados particulares y llegan a las instancias correspondientes, es decir, defensores públicos. Uno de los casos en los que la institución brindo acompañamiento es el de una joven que termino una relación amorosa y su ex por venganza subió una foto de ella a Facebook en situaciones comprometedoras, cuando ella interpuso la denuncia él estaba en Costa Rica, por ende, el caso no tuvo ningún seguimiento o resolución.</p> <p>El procedimiento brindado a las denuncias a las que dio respuesta fue realizar mediaciones, debido a que este tipo de delito aún no está contemplado en el código penal, por lo tanto, la policía actúa de acuerdo a lo que está en sus posibilidades. El MIFAN por su parte ha remitido las denuncias a la Policía, ya que ellos solo pueden brindar acompañamiento a menores de edad.</p>
--	--	------------	--

2	Valorar las percepciones de los jóvenes acerca del ciberacoso a través de Facebook.	Listado libre	<p><b>RESPUESTA DE ADOLESCENTES</b></p> <p>Acerca de <b>lo que piensan cuando escuchan la palabra Facebook</b>, las palabras que se destacaron con mayor frecuencia fueron conocer personas 16, 11 ver videos, 10 publicar fotos, 6 comunicarse con amigos, 6 conocer otros lugares, y en menor cantidad 3 divertirse, 2 lo relacionan con los estudios, 1 para informarse de lo que pasa y 1 para estar en contacto.</p> <p><b>En lo negativo de usar Facebook se destacó lo siguiente:</b></p> <p>En la categoría <b>problemas</b> resaltan con mayor frecuencia las palabras: maltrato mencionada 9 veces, y uso de fotos para fines maliciosos escrita en 5 ocasiones, con menor fuerza: secuestro, bullying (4) falta de privacidad y pornografía (1).</p> <p>En la categoría <b>acoso</b> sobresalen en mayor cantidad las palabras: mensajes denigrantes (24), memes o montajes de fotos (15), acoso psicológico (14) y con menor frecuencia mencionaron insultos (5), intimidación (3) y acoso verbal (2).</p>
3	Construir con los participantes una propuesta de prevención psicosocial del acoso cibernético.	Listado libre	<p><b>RESPUESTA DE ADOLESCENTES</b></p> <p>Las palabras que se destacaron en cuanto a las sugerencias para prevenir el acoso cibernético se destacan con mayor frecuencia: seleccionar amistades (14), intervención de las autoridades competentes (12), conocer las medidas de seguridad (12) y cumplir con las normas de seguridad (9) y con menor frecuencia: establecer una ley (5), recibir charlas (2), comunicar a la familia (2) y no usar Facebook (1).</p>

## Anexo 7. Fotos

### Adolescentes haciendo uso de internet en el Parque de San Nicolás





## Acciones de la administración de Facebook para prevenir el ciber acoso

**Centro de seguridad**  
Políticas  
Herramientas  
Recursos

**Centro de prevención del bullying**  
Adolescentes  
Padres  
Educadores

**Portal para padres**  
Conoce mejor Facebook  
Consejos para padres  
Consejos de expertos

**Servicio de ayuda**  
Comprobación rápida de seguridad  
Comprobación rápida de privacidad  
Ayuda telefónica para prevención del suicidio

### Pon fin al bullying

El Centro de prevención del bullying, creado en colaboración con el Yale Center for Emotional Intelligence, es un recurso para adolescentes, padres y educadores que buscan ayuda y apoyo en cuestiones relacionadas sobre el bullying y otro tipo de conflictos. El centro ofrece planes detallados que incluyen orientación acerca de cómo iniciar conversaciones importantes con víctimas de bullying, padres de hijos víctimas de bullying o a los que se acusa de hacer bullying, y educadores cuyos alumnos se vieron involucrados en casos de bullying.

Yale Center for Emotional Intelligence

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

**Servicio de ayuda**  [Volver a Facebook](#)

[Inicio](#) [Usar Facebook](#) [Administrar tu cuenta](#) [Privacidad y seguridad](#) [Políticas y reportes](#) [Buzón de ayuda](#)

- Creación de una cuenta
- Hacer amigos
- Tu página de inicio
- Mensajería
- Fotos
- Videos
- Páginas
- Grupos
- Eventos
- Aplicaciones y juegos
- Aplicaciones para celulares y computadoras de Facebook
- Accesibilidad

## ¿Qué debo hacer si alguien me hace bullying, acosa o ataca en Facebook?

[Compartir artículo](#)


Facebook ofrece estas herramientas para ayudarte a enfrentarte al bullying y al acoso. Según la seriedad de la situación puedes hacer lo siguiente:

- **Elimina** a la persona de tus amigos. Solo tus amigos de Facebook pueden ponerse en contacto contigo mediante el chat de Facebook o publicar en tu biografía.
- **Bloquea** a esa persona. Esto impide que la persona pueda agregarte como amigo y ver lo que compartes en tu biografía.
- **Reportar** a la persona o los comportamientos abusivos que publique.


La mejor protección frente al bullying es aprender a reconocerlo y a detenerlo. A continuación, te damos algunos consejos:

- **No te vengues.** La mayoría de las personas que hacen bullying buscan una reacción, así que no respondas.

Activar Windows  
 Para activar Windows, ve a Configuración.

 **Reportaste de forma anónima la página los chicos y chicas mas guapas y guapos de este grupo por contener desnudos.**

**REPORTE REVISADO**

 **Gracias por tus comentarios**

Gracias por dedicar tu tiempo a reportar algo que crees que puede infringir nuestras Normas comunitarias. Los reportes como este contribuyen en gran medida a hacer de Facebook un entorno seguro y acogedor. Revisamos el grupo que reportaste por mostrar desnudos y no nos parece que infrinja nuestras Normas comunitarias.

Avísanos si ves alguna otra cosa que te preocupe. Si quieres que estudiemos un contenido en particular de un grupo, reporta el contenido (por ejemplo, una foto), en lugar de todo el grupo. Queremos que Facebook siga siendo un entorno seguro y acogedor para todos.

[Leer más](#)