



INSTITUTO DE  
PSICOLOGÍA  
Y EDUCACIÓN



9 786078 156924



INSTITUTO DE  
PSICOLOGÍA  
Y EDUCACIÓN

## Fundamentos de la acción profesional en desarrollo humano

Fundamentos de la acción  
profesional en desarrollo humano



# Fundamentos de la acción profesional en desarrollo humano

*María del Pilar González Flores*  
*Luis Rey Yedra*  
*Laura Oliva Zárate*  
*Elsa Angélica Rivera Vargas*  
*Graciela Patricia Mendoza Pérez*  
**COMPILADORES**



Universidad Veracruzana



INSTITUTO DE  
PSICOLOGÍA  
Y EDUCACIÓN

**Instituto de Psicología y Educación**  
**Universidad Veracruzana**  
2018

**Fundamentos de la acción profesional  
en desarrollo humano**

*María del Pilar González Flores*

*Luis Rey Yedra*

*Laura Oliva Zárate*

*Elsa Angélica Rivera Vargas*

*Graciela Patricia Mendoza Pérez*

**COMPILADORES**

Instituto de Psicología y Educación  
de la Universidad Veracruzana  
Septiembre de 2018

ISBN: 978-607-8156-92-4

Impreso en México

## **Comité Editorial**

Alberto S. Segrera Miranda  
Universidad Iberoamericana Ciudad de México

Celia Mancillas Bazán  
Universidad Iberoamericana Ciudad de México

Graciela Galindo Orozco  
Universidad Motolinía del Pedregal

María del Pilar González Flores  
Universidad Veracruzana

Luis Rey Yedra  
Universidad Veracruzana

A. Daniel Gómez Fuentes  
Universidad Veracruzana



## Índice

Presentación .....	9
--------------------	---

### I

## La investigación y la acción profesional al servicio de las personas

<b>Más allá de la Psicoterapia: Atención a las urgencias psicológicas en contextos desfavorecidos</b> .....	13
<i>Marcia Alves Tassinari</i>	
<b>De la situación de víctima a constituirse en sujeto</b> .....	21
<i>Ma. de Lourdes Almada Mireles</i>	
<b>Aportes de los Coloquios Mexicanos de Investigación en Desarrollo Humano</b> .....	30
<i>Alberto S. Segrera Miranda</i>	
<b>La investigación: un reto para los Promotores del Desarrollo Humano</b> .....	36
<i>Luis Rey Yedra</i>	
<i>María del Pilar González Flores</i>	

### II

## Los resultados de investigación en desarrollo humano fundamentan la acción profesional

<b>El sentido de vida en estudiantes de psicología de una universidad pública</b> .....	43
<i>Deyanira Aguilar Pizano</i>	
<i>Martha María Medellín Fontes</i>	
<i>IreríYunuen Vázquez García</i>	
<b>El sentido del sufrimiento ante una situación límite en estudiantes de Agrobiología</b> .....	48
<i>Deyanira Aguilar Pizano</i>	
<i>Martha María Medellín Fontes</i>	
<i>Yolanda Elena García Martínez</i>	
<b>El aprendizaje autogestivo en entornos mediados por la tecnología: Un abordaje desde el Desarrollo Humano</b> . . . .	53
<i>María Isabel Caldú Zatarain</i>	
<b>El autoconcepto y el sistema de creencias en adultos mayores de Iztapalapa: puente a la autoestima y el autocuidado</b> .....	60
<i>Doris Domínguez Zermeño</i>	
<b>Desarrollo de habilidades empáticas y asertivas en adolescentes</b> .....	67
<i>Ithzel Liliana Fernández Montaña</i>	
<i>Tamara Melina Villar Zepeda</i>	
<b>Experiencia de Desarrollo Humano en Psicología Médica</b> .....	72
<i>Eli Alejandra Garcimarrero Espino</i>	
<i>Jorge Vásquez Odi</i>	
<b>Motivos de la Inasistencia y Asistencia al Tratamiento del Control del Enojo</b> .....	77
<i>María José Godoy</i>	
<i>María Fernanda Gómez Ríos</i>	
<i>Lisbeth Ziannith Peralta</i>	
<i>Isabel Rodríguez Ipiña</i>	
<i>Raúl José Alcázar Olán</i>	
<b>Maestría en Educación y Desarrollo Humano Holístico. Una experiencia a distancia</b> .....	84
<i>Ana María González Garza</i>	
<b>Papel de la psicoterapia humanista en la reinserción social: estudios de caso</b> .....	90
<i>Araceli Guerrero Hernández</i>	
<i>María Inés Gómez del Campo del Paso</i>	
<i>Belem Medina Pacheco</i>	
<b>Historias de Vida de éxito en Educación Media Superior: Desarrollo Humano y Educación</b> .....	95
<i>Martha Patricia Gutiérrez Tapia</i>	
<b>Retorno a una vida sin violencia: de la atención psicológica grupal centrada en la persona a la prevención del problema</b> .....	102
<i>Cynthia Hernández Sánchez</i>	
<b>Las tres actitudes básicas en la atención psicológica a una persona diagnosticada con autismo: Estudio de caso</b> .....	108
<i>Cynthia Hernández Sánchez</i>	
<i>Rubí Cristal Soto Vásquez</i>	
<b>Recuperación de información académica para los alumnos de la Maestría en Desarrollo Humano</b> .....	114
<i>María Concepción Herrera Solís</i>	

<b>La tutoría académica en el desarrollo integral del estudiante normalista</b> .....	<b>121</b>
<i>Yarumi Itzel Lagunes Libreros</i>	
<b>Modelo de orientación vocacional basado en autoconocimiento y sentido de vida</b> .....	<b>128</b>
<i>Irma López Berber</i>	
<i>Sergio Molano Romero</i>	
<b>Conductas emprendedoras en estudiantes de escuelas de negocios Vs escuela de ingeniería</b> .....	<b>135</b>
<i>Víctor Genaro Luna Fernández</i>	
<i>Adriana Juárez Barrientos</i>	
<i>Rosario Ortiz Cabrera</i>	
<i>Nadia Vianney Hernández Carreón</i>	
<i>Evyvan Michelle Juárez Rosales</i>	
<b>Modelo multidimensional de duelo en contextos de violencias</b> .....	<b>142</b>
<i>Celia Mancillas Bazán</i>	
<i>Olga Isabel Alfaro Ramírez del Castillo</i>	
<i>Alejandra Ivonne Amador Franco</i>	
<b>Acompañamiento en la experiencia de pérdida por muerte de un ser querido</b> .....	<b>148</b>
<i>Laura Rosalía Martínez Gutiérrez</i>	
<i>Elsa Angélica Rivera Vargas</i>	
<b>Elementos existenciales del suicidio: Un estudio exploratorio</b> .....	<b>156</b>
<i>Sergio Molano Romero</i>	
<b>Así soy hombre: experiencias de masculinidad con base en el Enfoque Centrado en la Persona</b> .....	<b>161</b>
<i>Luis Saúl Morales Torres</i>	
<b>Educando para la paz: sensibilización y conscientización de la violencia escolar</b> .....	<b>169</b>
<i>Margarita Concepción Ortega García</i>	
<i>Sergio Molano Romero</i>	
<b>Contribución del Enfoque Centrado en la Persona para la preservación de la cohesión social</b> .....	<b>177</b>
<i>José Luis Ramírez Coronado</i>	
<b>Importancia del vínculo padre-hija como fortalecedor del desarrollo personal de ella</b> .....	<b>184</b>
<i>Oscar Ramírez Rivas</i>	
<b>Aprender a ser mi mejor amigo/a: “La valoración personal en estudiantes de preparatoria”</b> .....	<b>192</b>
<i>Gabriela Ramírez Salas</i>	
<b>El cyberbullying desde la mirada del desarrollo humano</b> .....	<b>199</b>
<i>Elsa Angélica Rivera Vargas</i>	
<i>Laura Oliva Zárate</i>	
<i>Jeysira Jacqueline Dorantes Carrión</i>	
<b>Autoconocimiento y comunicación en una comunidad escolar al oriente de la Ciudad de México</b> .....	<b>206</b>
<i>Alejandra Torres Domínguez</i>	
<b>Promoviendo el desarrollo de habilidades para la vida en mujeres</b> .....	<b>213</b>
<i>Cristina Villaseñor Rodríguez</i>	
<i>Belem Medina Pacheco</i>	
<i>María Inés Gómez del Campo del Paso</i>	



## Los procesos de la generación del conocimiento en desarrollo humano

<b>Comprender y explicar desde un lugar más transparente</b> .....	<b>221</b>
<i>Patricia Adriana Amador Islas</i>	
<b>Servicio social de inserción: una experiencia de aprendizaje significativo</b> .....	<b>229</b>
<i>Estefanía Arreguín Zárate</i>	
<b>Comunicación asertiva y relaciones interpersonales: aproximación humanista con los gerentes de una empresa financiera</b> .....	<b>235</b>
<i>Nereida Beltrán Milán</i>	
<b>Desarrollo Humano Femenino, un camino hacia el liderazgo</b> .....	<b>241</b>
<i>Montserrat Chichino Bejar</i>	
<b>Proceso de cambio en alumnos de Maestría en Desarrollo Humano de la Universidad Veracruzana</b> .....	<b>248</b>
<i>Arlét Yushely Domínguez García</i>	
<i>María del Pilar González Flores</i>	
<i>José Luis Cuéllar Cessa</i>	
<b>VIH y barreras a la prueba diagnóstica: limitantes del desarrollo personal</b> .....	<b>255</b>
<i>Isaac Galindo Guevara</i>	
<i>Laura Oliva Zárate</i>	

<b>Seminario de formación en Enfoque centrado en las personas y los grupos: avances de un proyecto en desarrollo</b> .....	261
<i>Graciela Galindo Orozco</i>	
<i>Alberto S. Segrera Miranda</i>	
<i>María del Rocío Guadalupe Villanueva Medina</i>	
<b>Autoestima y habilidades sociales para prevenir la deserción escolar en adolescentes de educación media superior de primer año</b> .....	268
<i>Cindy Lorena García Castellanos</i>	
<i>Sergio Molano Romero</i>	
<b>Percepción de estudiantes y docentes de psicología respecto de lo espiritual en la formación profesional</b> .....	275
<i>Sergio Luis García Gallegos</i>	
<i>Elsa Angélica Rivera Vargas</i>	
<i>José Luis Cuéllar Cessa</i>	
<b>Afrontamiento del estrés en mujeres amas de casa desde una perspectiva humanista</b> .....	283
<i>María del Carmen García Rodríguez</i>	
<b>El diario personal como medio de autoconocimiento y desarrollo integral</b> .....	290
<i>Erika Graciela Hernández Aldama</i>	
<i>Marcela Ahuja Couturier</i>	
<i>Luis Rey Yedra</i>	
<b>Herramientas de afrontamiento para millennials: una intervención con jóvenes becarios en un Instituto de Investigación</b> .....	295
<i>Lilian Lemus Campos</i>	
<b>Desarrollo personal y profesional en la UNAM-FES Iztacala: aspectos metodológicos</b> .....	301
<i>Gisel López Hernández</i>	
<i>María Kenia Porras Oropeza</i>	
<b>Rogers y Stein: Un análisis relacional sobre la persona humana</b> .....	308
<i>Leticia López Yza</i>	
<i>Medardo Plascencia Castellanos</i>	
<i>Alejandro Rojo Amor</i>	
<b>Las actitudes facilitadoras a través de la música: Propuesta pedagógico-musical basada en el enfoque centrado en la persona</b> .....	315
<i>José Arturo Luna Guillén</i>	
<b>Atención Plena, encuentro con el “yo-mismo”</b> .....	321
<i>Laura Guadalupe Martínez Zamora</i>	
<i>José Luis Cuéllar Cessa</i>	
<i>Marcela Ahuja Couturier</i>	
<b>Imagen Corporal y Autoestima de las alumnas de la Unidad de Ingeniería y Ciencias Químicas-Xalapa</b> .....	328
<i>Verónica Mendoza Ortiz</i>	
<i>María del Pilar González Flores</i>	
<i>Elsa Angélica Rivera Vargas</i>	
<b>El conocimiento de sí mismo del docente para favorecer las relaciones interpersonales con sus estudiantes</b> ....	334
<i>Reyna María Montero Vidales</i>	
<i>Pilar González Flores</i>	
<i>Luis Rey Yedra</i>	
<b>Taller de sexualidad para adolescentes con discapacidad auditiva</b> .....	341
<i>María de Jesús Páez Reyes</i>	
<i>Marcela Ahuja Coutier</i>	
<i>María del Pilar González Flores</i>	
<b>Significado de la pérdida de la relación de pareja en jóvenes universitarios</b> .....	348
<i>Martha Viridiana Portilla Méndez</i>	
<i>Elsa Angélica Rivera Vargas</i>	
<i>Graciela Patricia Mendoza Pérez</i>	
<b>Factores de permanencia estudiantil en la Facultad de Arquitectura, Universidad Veracruzana, Xalapa</b> .....	355
<i>Oscar Luis Ramírez Díaz</i>	
<i>Graciela Patricia Mendoza Pérez</i>	
<i>José Luis Cuéllar Cessa</i>	
<b>El impacto en la familia de los estudios de grado de orientación humanista de uno de sus miembros</b> .....	363
<i>Génesis Zenorina Ramírez García</i>	
<i>Luis Rey Yedra</i>	
<i>María del Pilar González Flores</i>	
<b>Proyecto comunitario con mujeres en Morelos post-terremoto</b> .....	370
<i>María del Pilar Ramírez Varela</i>	



<b>Representaciones sociales sobre el amor y violencia en el noviazgo en adolescentes</b> .....	<b>375</b>
<i>Diana Ivonne Rangel Yañez</i>	
<i>María de Lourdes Vargas Garduño</i>	
<i>Yolanda Elena García Martínez</i>	
<b>Taller de emociones a través de la psicomotricidad para maestras de preescolar</b> .....	<b>381</b>
<i>María de Lourdes Rodríguez Mortellaro</i>	
<b>Sentido de pertenencia en integrantes de Grupos de Neuróticos Anónimos</b> .....	<b>387</b>
<i>Joanna Romero Sánchez</i>	
<i>Luis Rey Yedra</i>	
<i>Marcela Ahuja Couturier</i>	
<b>El trabajo como realización personal, desde el Enfoque centrado en la persona.</b> .....	<b>393</b>
<i>Julia Rosales Montoya</i>	
<i>José Luis Cuellar Cessa</i>	
<i>Laura Oliva Zárate</i>	
<b>Aceptación positiva incondicional en la familia</b> .....	<b>396</b>
<i>Yeny Tatiana Rosero Andino</i>	
<i>Luis Rey Yedra</i>	
<i>Graciela Patricia Mendoza Pérez</i>	
<b>Construcción de la resiliencia comunitaria en una asociación civil en Ciudad Juárez</b> .....	<b>402</b>
<i>Silvia Araceli Sánchez Ochoa</i>	
<b>Impacto de un taller de habilidades directivas en directores de institutos de inglés</b> .....	<b>409</b>
<i>Rosa Angélica Sandoval Montero</i>	
<i>Graciela Patricia Mendoza Pérez</i>	
<i>Laura Oliva Zárate</i>	
<b>Promoción de estrategias facilitadoras del desarrollo de habilidades socioemocionales en preescolar</b> .....	<b>416</b>
<i>Ivannia Stefany Segura Guerrero</i>	
<i>Laura Oliva Zárate</i>	
<i>Elsa Angélica Rivera Vargas</i>	
<b>Proceso de acompañamiento humanista en un grupo de adolescentes estudiantes de Teatro</b> .....	<b>422</b>
<i>Guadalupe Solís Badillo</i>	
<b>Autocuidado para cuidadores primarios, una mirada desde el análisis existencial de Viktor Frankl</b> .....	<b>428</b>
<i>Zury Torrijos-Reyna</i>	
<b>Intervención psicoterapéutica utilizando <i>arteterapia</i> como método, en hombres con antecedentes de violencia</b> .....	<b>434</b>
<i>Efraín Varela Licano</i>	

# El cyberbullying desde la mirada del desarrollo humano

Elsa Angélica Rivera Vargas <sup>1</sup>  
Laura Oliva Zárate <sup>2</sup>  
Jeysira Jacqueline Dorantes Carrión <sup>3</sup>

## Resumen

Esta investigación tuvo como finalidad estudiar las repercusiones del cyberbullying en las víctimas; enfocado en estudiantes de secundaria, bachillerato y licenciatura. Lo anterior, considerando que el cyberbullying va en aumento y que son los compañeros de clase quienes realizan o incitan a este tipo de violencia. Se reportan las afectaciones que experimentan las agredidas y las consecuencias en su vida; lo anterior a través de la perspectiva del desarrollo humano. El tipo de estudio fue cualitativo y se realizó a través de entrevistas semiestructuradas a estudiantes reportadas como víctimas de cyberbullying (una por cada nivel educativo). Los resultados demuestran que hay una afectación al yo mismo, debido a las agresiones recibidas; asimismo exponen la importancia de las redes de apoyo y la necesidad de sentirse valoradas por quienes las rodean. Queda de manifiesto que la tendencia actualizante es fundamental para que las afectadas sigan creciendo a pesar del maltrato vivido.

**Palabras clave:** Cyberbullying, violencia, yo mismo, tendencia actualizante, red de apoyo

## Introducción

Actualmente la violencia es un fenómeno que está presente en diferentes contextos de la sociedad, siendo el educativo uno de ellos. En las escuelas es que la violencia toma diferentes formas, entre ellas el Bullying y el cyberbullying que de acuerdo a Castro (2009, pp. 56-57) puede decirse que “Estamos ante un caso de cyberbullying cuando un estudiante, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas. Los factores más complejos por resolver son el anonimato, la ausencia inmediata de consecuencias y el efecto des-inhibidor por falta de responsabilidad y claves contextuales”.

Esta forma de violencia, por lo tanto se presenta a través de diferentes plataformas destacándose el *WhatsApp* y el *Facebook*; y el problema se intensifica debido al alcance de dichas plataformas y consecuentemente el alcance de las agresiones de igual manera es cada vez mayor. El cyberbullying tal como lo plantean Corsi y Peirú (2003) es un fenómeno que a simple vista no se percibe y se ha estudiado poco, por lo que merece ser analizado.

De igual manera, la facilidad con que los jóvenes tienen acceso a las redes sociales, son un factor que contribuye a la presencia de este tipo de violencia entre etéreos; y que es muy difícil de controlar una vez que se realiza. Las repercusiones en los jóvenes agredidos toman diferentes dimensiones, sin embargo indiscutiblemente los afectan en ocasiones permanentemente.

En el caso del cyberbullying queda de manifiesto, asimismo, que al no ser una agresión cara a cara vulnera aún más a los agredidos y pareciera que permite a los agresores mayor impacto debido también a la reacción de otros cibernautas que se unen a la burla o al acoso. Por otra parte, al ser un fenómeno cada vez más presente en las escuelas, debería ser atendido; sin embargo, es claro que en las escuelas debido a diferentes factores se pierde la promoción de valores, la relación sana entre los estudiantes y el interés genuino de algunos profesores por los estudiantes. En virtud a lo anterior el desarrollo

---

1 Investigador de Tiempo completo. Instituto de Psicología y Educación de la Universidad Veracruzana: erivera@uv.mx

2 Investigador de Tiempo completo. Instituto de Psicología y Educación de la Universidad Veracruzana: loliva@uv.mx

3 Docente de tiempo completo. Centro de Estudios de Género de la Universidad Veracruzana: jedorantes@uv.mx

humano es un marco teórico ideal para atender al fenómeno de la violencia en las escuelas, particularmente en el caso de esta investigación al cyberbullying.

### **Objetivo general**

El objetivo general fue estudiar las repercusiones que tiene el cyberbullying en las víctimas de este tipo de violencia; enfocado en estudiantes de secundaria, bachillerato y licenciatura de la ciudad de Xalapa, Ver.

### **Antecedentes**

El cyberbullying es un fenómeno creciente, Sabater-Fernández y López-Hernández (2015) realizaron una investigación para analizar la relación entre sufrir ciberacoso y padecer ciberacoso teniendo como variables el perfil demográfico, la frecuencia, la intensidad y el tipo de uso de los medios tecnológicos entre los jóvenes. Sus resultados, entre otras cosas, demuestran una asociación significativa entre el uso intensivo el Internet, la pertenencia a redes sociales y una percepción más abierta de la privacidad en Internet en la mayor parte de acosadores y acosados.

Por su parte Ortega, Buelga y Cava (2016) realizaron una investigación para analizar la influencia tanto del contexto escolar como del contexto familiar en víctimas de ciberacoso. Fue un estudio de tipo cuantitativo en el que participaron 1,062 adolescentes de entre 12 y 18 años. Los resultados de acuerdo al análisis de varianza señalaron que las cibervíctimas severas en comparación con las no víctimas puntúan significativamente más alto en conflicto familiar y obtienen puntuaciones más bajas en el resto de variables familiares y variables escolares consideradas en su estudio. Esta investigación pone de manifiesto la importancia de que tanto la familia como la escuela participen en programas de prevención del ciberacoso.

El trabajo de Reátiga (2009) con 648 jóvenes universitarios de Colombia en relación a describir, en retrospectiva, la experiencia que se haya vivido en relación a la situación de intimidación o rechazo por compañeros de escuela, permite observar que dos factores motivaron el rechazo de los compañeros: son rechazados los que parecen débiles o poco exitosos (de acuerdo a parámetros sociales de poder y status) así como los feos, gordos, pobres, amanerados y afeminados; también son rechazados los que no se someten a las normas del grupo (los especiales y los diferentes. Este rechazo deja una huella profunda en sus vidas, afectándolos en su personalidad. Además de llenarlos de amargura, tristeza y profunda soledad, los predispone a la falta de confianza en sí mismos y en sus relaciones sociales en general.

### **Marco teórico**

En primer lugar es necesario hacer mención a la violencia que, de acuerdo con Domínguez (1993, p. 24), se concibe como “la aplicación de una fuerza excesiva a algo o a alguien con la intención de causar daño”. Este daño provoca como consecuencia una inadecuada convivencia con los demás así como daños de diversa índole que en ocasiones son permanentes. La violencia actualmente se manifiesta de diferentes formas y en diferentes contextos; una de dichas formas de violencia es el cyberbullying.

El cyberbullying, de acuerdo con Molina del Peral y Vecina Navarro (2015, p. 47) es un “abuso psicológico” que se presenta entre iguales o de edad similar y su particularidad es el medio por el cual se produce el acoso que en este caso son las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Este fenómeno está en aumento y los jóvenes están inmersos en este mundo virtual de agresión y maltrato.

Considerando la importancia de investigar en relación a la violencia que se produce por medio de las redes sociales, que afecta a un gran número de jóvenes, se eligió al enfoque centrado en las personas como sustento teórico para el análisis de la información. El enfoque centrado en las personas es una teoría de la personalidad, con enfoque humanista que se basa en la confianza plena en el ser humano y su tendencia al crecimiento.

Los constructos utilizados son el yo mismo que Rogers (1985, p. 30) la describe como: “la imagen que la persona tiene de sí misma” y la tendencia actualizante que es, de acuerdo con Barceló (2013, p. 128), “es una tendencia a la supervivencia, al crecimiento y a la autorrealización”. En términos generales estos dos constructos de Rogers fueron elegidos para el análisis de las entrevistas.

Finalmente al hablar de redes de apoyo se hace referencia a aquellas personas o grupos de personas que brindan un soporte, en diferentes ámbitos, a los jóvenes para este caso. En general se conocen como redes sociales de apoyo y de acuerdo con Fernández del Valle y Bravo (2000, p. 88) “El apoyo social se ha utilizado como un constructo capaz de dar juego en las teorías sobre factores de riesgo y factores de protección ante determinados eventos vitales”.

### **Metodología**

Investigación de tipo cualitativo, la técnica de recolección de información fue la entrevista semiestructurada para lo cual se elaboró una guía de entrevista. Las participantes fueron tres jóvenes que fueron identificadas como víctimas de violencia por alguno de sus profesores (dos de las participantes) y la tercera por ella misma. Las edades oscilaron entre los 15 y los 22 años y eran estudiantes una de secundaria, una de bachillerato y la última de universidad. La secundaria era una escuela pública mientras que el bachillerato y la universidad eran privadas de Xalapa, Veracruz.

El procedimiento fue identificar jóvenes víctimas de violencia en diferentes escuelas de Xalapa e invitarlas a participar. Una vez identificadas se les explicó el objetivo de la investigación y se acordó el lugar de la entrevista (dos fueron realizadas en el Instituto de Psicología y Educación y la tercera en el propio centro educativo). Antes de iniciar la entrevista firmaron el consentimiento informado y se procedió a la misma. La entrevista fue grabada tanto en audio como en video para, posteriormente, ser transcrita en Word y analizada para obtener las categorías de análisis.

### **Resultados**

En este apartado se presentan los resultados de las entrevistas realizadas, posterior a su análisis, en cinco categorías a saber: cyberbullying, violencia, yo mismo, tendencia actualizante y finalmente red de apoyo.

En primer lugar, los resultados nos permiten observar que el cyberbullying se presenta como un fenómeno no aislado, es decir, las víctimas de cyberbullying ya han sido violentadas anteriormente y han padecido bullying y en ocasiones han sido también víctimas de violencia en su familia. Las plataformas más utilizadas para ejercer el cyberbullying son *WhatsApp* y *Facebook*; en el caso del *WhatsApp* resulta interesante que el grupo en el que se presenta el fenómeno fue creado por razones escolares y en una ocasión a sugerencia de la propia institución educativa. Originalmente el grupo de *WhatsApp* pretendía ser el medio para que los estudiantes pudieran realizar de mejor manera las tareas escolares pero fue el medio que favoreció la aparición de este tipo de violencia.

A continuación, se presenta un extracto de la entrevista a la estudiante de universidad en donde queda de manifiesto la forma en la que fue agredida por sus compañeros de clase, en un principio a través del grupo de *WhatsApp* y después en *Facebook*:

... después descubrí que en ese *WhatsApp* se burlaban sobre mi persona, me tomaban fotos porque yo soy una persona muy comelona; entonces luego había clases en las cuales no hacíamos nada entonces yo comía y me tomaban fotos comiendo. Se burlaban de mí, me decían que era una glotona y cositas así... se burlaban de mí, tomaban fotos mías, la subían, se burlaban de mi persona entonces me parecía despectivo, luego en *Facebook*...

En el caso de la joven universitaria es importante señalar que estudió la carrera de Ingeniería Mecatrónica y era la única mujer en su grupo durante aproximadamente la mitad de su formación académica y que esa era precisamente una de las causas por las que era agredida por sus compañeros de clase. La

única razón por la que sus compañeros aceptaron estar conectados en Facebook fue porque debían compartir tareas y ella era una buena estudiante.

Las formas en que se presenta la violencia en el cyberbullying son: fotografiar a las víctimas en circunstancias que les resultan desagradables (y sin su consentimiento); publicar en alguna plataforma las fotografías tomadas incluyendo comentarios despectivos o de burla; poner sobrenombres desagradables a las víctimas y utilizarlos para nombrar un grupo; insultar, amedrentar y en ocasiones amenazar a las víctimas aprovechando las plataformas ya mencionadas, lo que las expone a las burlas de los demás compañeros o personas con quienes conforman un grupo o tienen “amistad” en el caso del Facebook; y, finalmente, el que sean excluidas de un grupo de WhastApp o de Facebook también produce a las jóvenes una sensación de ser rechazadas y en consecuencia agredidas.

En segundo lugar, se presentan los resultados en relación a la violencia que han enfrentado las entrevistadas además del cyberbullying. Las tres participantes manifestaron haber sido víctimas de algún tipo de violencia en ocasiones desde muy pequeñas, tales como bullying, violencia familiar e incluso agresiones por alguno de sus profesores. Particularmente dos de las participantes de esta investigación, expresaron las diferentes formas en que han sido violentadas prácticamente a lo largo de toda su vida, en ambos casos debido fundamentalmente a su aspecto físico: estos casos son los de la joven estudiante de secundaria y la ahora egresada de universidad.

La participante de secundaria padece de labio leporino-paladar hendido circunstancia por la que, al momento de la entrevista, había sido intervenida quirúrgicamente hasta en doce ocasiones quedando pendiente al menos una cirugía más. Es debido a esta circunstancia que ha sido víctima de burlas y agresiones desde que asistía al jardín de niños:

...estaba yo en el jardín de niños siempre había una...en el jardín de niños me acuerdo que había una niña que me jalaba del cabello, no, nunca me voy a olvidar, nada más me jalaba del cabello o luego me pasaba y me empujaba, me empujaba...niños ¿no? pero como quiera que sea y siempre ha habido alguien o un grupito de alguien, hubo una ocasión en la primaria en que ni la maestra...o sea, la maestra también estaba de lado de los que...pues es que...tu eres la que provocas que te hagan bullying ¿Cómo me voy a provocar que me hagan bullying?

Se observa cómo nuestra entrevistada ha sido violentada a lo largo de prácticamente toda su vida académica, agravándose la situación cuando una de sus profesoras de primaria incluso la culpa de ser quien origina el bullying del que es víctima. En su discurso queda de manifiesto cómo hasta el momento de la entrevista aún no puede comprender este tipo de actitudes hacia su persona debido a una circunstancia de vida con la que ha tenido que lidiar en un proceso largo para poder remediar en lo posible su condición física.

Por otra parte está la joven universitaria quien ha sido agredida también desde pequeña, en primer lugar por su familia y, posteriormente, por sus compañeros de escuela en diferentes niveles educativos. El origen de la agresión es también su aspecto físico, particularmente porque su piel es morena y era comparada con una prima de piel blanca. Aunado a lo anterior su situación económica y la separación de sus padres también fueron causa para que sus abuelos la menospreciaran y agredieran verbalmente:

...desde el kínder...(mis compañeros) me aventaban con los arbustos, de que no querían que yo me juntara con ellos... por que como mi prima era bonita y yo era fea, los niños me hacían el feo... que yo parecía un chango y cositas así. Entonces una vez estaban jugando y yo dije que si podía jugar y me dijeron que no, y había en el kínder un área verde y en esa área verde el jardinero estaba aventando hojas y estaba quitando cosas feas y me empujaron ahí y me caí; entonces yo lo que hice fue pararme e irme al salón...

Las constantes agresiones han dejado una profunda huella en nuestra entrevistada, y en consecuencia las actitudes de retraimiento que manifiesta son una forma de responder a su circunstancia. Al igual que lo expresado por la estudiante de secundaria la violencia pareciera no acabar durante su formación

académica y los agresores de la escuela las violentan sólo por una condición física ajena a su voluntad y en ocasiones irrelevante.

En tercer lugar, nos referimos al yo mismo de nuestras entrevistadas. Como ya se mencionó anteriormente dos de ellas son agredidas por alguna condición física particular mientras que la tercera es víctima de violencia debido a su forma de relacionarse en la escuela. En los tres casos el yo mismo ha sido afectado por las agresiones constantes en su vida, se manifiestan como tímidas (en dos casos) y con la necesidad de aislarse de sus compañeros de clase debido a que no son capaces de defenderse. Particularmente la joven universitaria presenta un rechazo a su imagen corporal y a su persona:

...hasta la fecha no me puedo ver en un espejo. Si me voy a pintar solamente miro los ojos y ya no me veo en el espejo para ver cómo quedo o así; jamás me he sentido bonita o algo así, jamás nada de nada, o sea, que tenga que ver con mi persona; yo me siento la peor persona del mundo. Desde niña yo me acuerdo que le decía a mi mamá, tenía cuatro años, le decía: mamá es que me debiste de haber abortado yo nunca debí haber nacido...

En los tres casos la violencia de la que han sido víctimas las ha marcado durante muchos años de sus vidas e incluso la joven universitaria, como pudo observarse, refiere que no le gusta verse en el espejo; lo que puede señalarse como un yo mismo construido a partir de la opinión de otros significativos y determinante en algunos aspectos de sus vidas como la autoestima.

En cuarto lugar, abordamos a la tendencia actualizante que se expresa en diferentes momentos de las entrevistas, en ocasiones de forma velada. Esta tendencia al crecimiento es fundamental para continuar asistiendo a la escuela, ya que debido a las agresiones sufridas una de las expresiones encontradas es el querer cambiar de centro educativo; lo cual hizo la joven de bachillerato aunque el resultado no fue el esperado ya que en la nueva escuela también fue víctima de agresiones por parte de algunos de sus nuevos compañeros. En este caso la entrevistada decide regresar a su escuela inicial ya que a pesar de todo en dicha escuela se sentía mejor.

Por otra parte, tanto la participante de secundaria como la de universidad expresan querer abandonar la escuela en algún momento pero ambas permanecen en el mismo centro escolar; la primera de ellas únicamente cambia de grupo y la última no tiene opción así que permanece durante toda su carrera con el mismo grupo a pesar de las circunstancias en las que estaba inmersa; a continuación un fragmento de la entrevista al respecto: “tuve que de nuevo decir, si no hay nadie que te ayude, nadie te va ayudar, tienes tú solita que salir adelante; entonces dije si no tengo mi carrera de estudios ¿qué voy a hacer en la vida? ¿qué voy hacer más adelante? entonces dije: tengo que terminar la carrera”

Claramente se manifiesta esta tendencia al crecimiento a pesar de las circunstancias adversas, es importante señalar que en este caso la joven concluyó sus estudios satisfactoriamente y al momento de la entrevista ya estaba realizando su trabajo recepcional; en el caso de la estudiante de secundaria, ya había culminado esta etapa y acababa de ingresar al bachillerato y en el caso de nuestra entrevistada de bachillerato, ya se encontraba en el último semestre.

Finalmente, se abordan las redes de apoyo expresadas durante el transcurso de las entrevistas; las cuales se evidencian en tres formas: la primera de ellas en el caso de la joven de secundaria se observa apoyo por parte de la familia, particularmente de su madre quien actúa inmediatamente después de las agresiones hacia su hija acudiendo a las autoridades de la escuela en diferentes ocasiones y hablando con su hija en relación a que la apoyaría en sus peticiones ante la angustia de la joven:

...y le dije a mi mamá o me sacas de la escuela o me metes a estudiar en casa o no sé qué hacer, pero yo ya no quiero regresar a esa escuela jamás, o sea, yo ya estaba mal, al grado de desesperada ya no hallaba qué hacer... y dice... sí, no te preocupes dice, no te voy a cambiar de escuela porque no les voy a dar el gusto, y dice... pero sí te voy a cambiar de salón, voy a meter un oficio, voy a ir a hablar con el director, si no me hace caso metemos una demanda jurídica y me voy hasta donde tenga que llegar con tal de que tú ya no los vuelvas a ver, en todo lo que queda del ciclo.

La estudiante de bachillerato, por su parte, refiere que su mamá, aunque la escucha, se muestra un tanto indiferente y no acude a la escuela, aunque sí la apoyó para cambiarse a un nuevo centro educativo y regresar posteriormente al primero; expresa que aunque sus padres no se involucran mucho, sí cuenta con su apoyo. También expresa haberse sentido apoyada por dos profesoras (una en cada colegio) quienes la escuchaban, la orientaban y la acompañaban; una de estas profesoras es egresada de un posgrado en Desarrollo Humano.

En cuanto a la estudiante universitaria, como ya se describió en puntos anteriores no cuenta con el apoyo de su familia; únicamente su abuela ha contribuido económicamente para su educación pero siempre con tratos inadecuados hacia su nieta. Los padres no están presentes y quien la apoya en el caso del cyberbullying, como en el caso anterior, es una de sus profesoras quien también es egresada de un posgrado en Desarrollo Humano:

...Se lo comentaba a la maestra Ana aquí; en la otra prepa, pues con la maestra con la que me llevaba a allá...la maestra Ana me decía bueno, voy a comentarlo con tus maestros; pero como en sí ningún maestro tenía como que el contacto suficiente conmigo, pues como que era igual ¿no? ...ella me daba consejos, me decía no pues haz esto, busca arreglar las cosas, busca hacer esto; y era una maestra muy linda muy relajada, muy no sé cómo decirle...

La empatía de la maestra y la aceptación manifestada hacia la entrevistada fueron dos de los aspectos que facilitaron la relación entre docente y alumna y que permitió que la joven se sintiera apoyada y orientada en diferentes situaciones particularmente cuando fue agredida por medio de las redes sociales.

## Conclusiones

Los resultados nos permiten observar que en relación al cyberbullying las entrevistadas lo describieron como la agresión mediante el uso de plataformas o redes sociales; ya sea por su físico, por su forma de vestir o actuar o simplemente por ser mujeres. Las plataformas más utilizadas para realizar el cyberbullying son el *Facebook* y el *WhatsApp*.

En los tres casos la violencia de la que han sido víctimas las ha marcado durante muchos años de sus vidas y su inicio se presenta a partir de edades muy tempranas; los agresores son desde su propia familia (madre, abuela, padre) hasta profesores y compañeros de escuela; ya en el nivel preescolar eran agredidas. En virtud de lo anterior puede decirse que las jóvenes han sido víctimas de violencia familiar, de violencia escolar (bullying) y, por supuesto, de cyberbullying.

El yo mismo se ve condicionado por el físico de dos de las entrevistadas, una de ellas por tener labio leporino-paladar hendido y la segunda por ser morena, delgada y velluda; en el caso de la tercera participante, por la forma de relacionarse con sus compañeros. Lo anterior puede señalarse como un yo mismo construido a partir de la opinión de otros significativos y que es un determinante en algunos aspectos de sus vidas como la autoestima.

A pesar de haber sido víctimas de violencia durante un periodo prolongado de tiempo, las tres entrevistadas han continuado sus estudios y en general han seguido con sus vidas y se muestran positivas en relación a su futuro, lo que hace visible la presencia de la tendencia actualizante.

En cuanto a las redes de apoyo, considerando que la familia es el espacio que debe brindar seguridad al niño, no es extraño que las entrevistadas se sientan inseguras sobre todo para enfrentar a sus agresores o ponerles límites. Sin embargo se observan diferencias en la personalidad de las tres participantes en la investigación; dichas diferencias pueden estar relacionadas con la mayor o menor implicación y apoyo de familiares, amigos y profesores.

La escuela, a pesar de ser el espacio en donde se presenta este tipo de violencia, parece no implicarse como debería en su atención; aún con la existencia de programas institucionales para la atención de la violencia escolar, estos programas no parecen funcionar adecuadamente. Los profesores no se impli-

can con los estudiantes sobre todo en escuelas públicas con un gran número de alumnos; sin embargo; es destacable que dos de las participantes en la presente investigación expresaron que recibieron apoyo de dos profesoras (en diferentes escuelas); ambas con posgrado en desarrollo humano.

Permea en esta investigación la necesidad de volver la mirada a los valores, a la persona, particularmente al respeto que debería existir entre compañeros de clase. De igual manera, es evidente la necesidad de una formación humanista en las escuelas y de la intervención de profesionales promotores del desarrollo humano para la atención de este tipo de fenómenos. Lo anterior es una tarea aún pendiente que no debería esperar por mucho tiempo.

## Referencias

- Barceló, T. (2013). Las actitudes básicas rogerianas en la entrevista de relación de ayuda. *Miscelánea Comillas. Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 70(136), 123-160. Recuperado de: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/miscelaneacomillas/article/view/722>
- Castro, A. (2009). *Violencia silenciosa en la escuela: Dinámica del acoso escolar y laboral*. Buenos Aires: Boum.
- Corsi J, y Peyrú G. M. (Coordinadores) (2003), *Violencias sociales*. Barcelona: Ariel.
- Domínguez, M.E. (1993). Violencia y solidaridad. *Revista Colombiana de Psicología*, 2, 23-26.
- Fernández del Valle, J. & Bravo, A. (2000). Estructura y dimensiones de apoyo en la red social de los adolescentes. *Anuario de Psicología*, 31(2), 87-105. Recuperado de: <https://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/61546/96247>
- Molina del Peral, J.A. & Vecina Navarro, P. (2015). *Bullying, cyberbullying y sexting ¿Cómo actuar ante una situación de acoso?* Madrid: Pirámide
- Ortega, J., Buelga, S. & Cava, M.J. (2016). Influencia del clima escolar y familiar en adolescentes víctimas de ciberacoso /The influence of School Climate and Family Climate among Adolescents Victims of Cyberbullying. *Comunicar*, 46, 57-65. doi.org/10.3916/C46-2016-06
- Reátiga, M.A. (2009) Los recuerdos del maltrato entre compañeros en la vida escolar. *Psicología desde el caribe*, (23), 132-147, Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttex&pid=S0123-417X2009000100008&lng=en&tlng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S0123-417X2009000100008&lng=en&tlng=)
- Rogers, C.R. (1985). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires: Nueva Visión
- Sabater-Fernández, C. & López- Hernández, L (2015). Factores de Riesgo en el Cyberbullying. Frecuencia y Exposición de los Datos Personales en Internet. *Revista Internacional de Sociología de la Educación*, 4 (1), Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31713875700>