



Situación de la violencia digital en adultos de mediana edad 2 de la OTB Llallagua de la ciudad de Cochabamba, gestión 2025

Jennifer Moya Yavi

Situación de la violencia digital en adultos de mediana edad de la OTB Llallagua de la ciudad de Cochabamba, gestión 2025

Jennifer Moya Yavi¹

Recibido: 18 de agosto de 2025. Aprobado: 9 de noviembre de 2025.

Resumen

El presente artículo analiza la situación de la violencia digital en adultos de mediana edad (40 a 59 años) residentes en la OTB Llallagua de Cochabamba, Bolivia, durante la gestión 2025. El estudio se centra en la identificación de las principales formas de esta violencia, las maneras de afrontarla y su impacto psicosocial. La metodología se desarrolló bajo un enfoque mixto y un paradigma interpretativo-crítico. Los datos cuantitativos se recolectaron mediante una encuesta a 30 adultos de mediana edad, mientras que los datos cualitativos se obtuvieron a través de entrevistas semiestructuradas a 6 personas de este mismo grupo. Los resultados revelan que el 95 % de los participantes ha sufrido algún tipo de violencia digital, siendo la estafa digital la forma más predominante. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, el bloqueo de la cuenta del agresor es la acción más común (40%). Esta preferencia por medidas informales puede estar relacionada con el hecho de que un 79% de los encuestados desconoce los canales institucionales para denunciar estos hechos. La investigación destaca la vulnerabilidad de este grupo, especialmente de aquellos con baja alfabetización digital y limitada formación tecnológica, quienes enfrentan barreras para acceder a servicios públicos y experimentan una pérdida de autonomía. Por ello, desde el Trabajo Social, se propone una intervención psicosocial integral que incluya atención emocional, fortalecimiento de redes de apoyo, educación digital y la articulación con instituciones que brindan servicios para este tipo de delitos.

Palabras clave: plataformas digitales, suplantación de identidad, exclusión digital, educación digital

1 Estudiante de 9no. semestre de la carrera de Trabajo Social de la UMSS y miembro titular de la SOCETS.

Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-5695-1449>

Correo: 201709130@est.umss.edu

Introducción

En la actualidad, la expansión de las tecnologías digitales ha dado lugar a nuevas formas de interacción social, pero también a manifestaciones de violencia que afectan a distintos grupos etarios, aunque tradicionalmente se ha centrado la atención en la población joven, la violencia digital también impacta de manera significativa a los adultos de mediana edad (40 a 59 años). Este grupo etario se encuentra en una posición intermedia entre el dominio tecnológico de los nativos digitales y la vulnerabilidad propia de la tercera edad, lo que les expone a diversas formas de agresión en entornos virtuales, como el ciberacoso, el fraude en línea, la suplantación de identidad y el engaño afectivo en redes sociales.

En Bolivia, esta problemática es creciente, según datos de la Fundación InternetBolivia.org (2022), el ciberacoso representa el 34% de los casos de violencia digital registrados en el país. Además, el acceso masivo a la tecnología ha facilitado su propagación, dando lugar a la suplantación de identidad, difusión de información privada sin consentimiento y amenazas en línea.

En ese sentido los adultos de mediana edad, representan un grupo etario importante de estudiar, ya que al haber incorporado progresivamente el uso de redes sociales y plataformas digitales en su vida cotidiana, muchas veces lo hacen sin contar con la información necesaria para protegerse frente a los riesgos en línea.

Frente a esta situación, el presente estudio se plantea la pregunta de investigación: ¿Cuál es la situación de la violencia digital en adultos de mediana edad y qué estrategias pueden implementarse para mitigar su impacto social?, se busca en primer lugar, identificar las principales formas de violencia digital que afectan a los adultos de mediana edad, analizar el impacto social de la violencia digital y a partir de ello, proponer estrategias de prevención y concienciación para reducir la incidencia de violencia digital en la población adulta.

Esta investigación aportará al campo del Trabajo Social y al contexto social, al proporcionar una perspectiva sobre la violencia digital en adultos de mediana edad, un grupo vulnerable ante este nuevo problema emergente. Por lo tanto, permitirá proponer estrategias de intervención y prevención, contribuyendo a la difusión de información y de educación digital que protejan a los ciudadanos de Cochabamba de los riesgos en línea.

Procedimientos metodológicos y marco conceptual

Procedimientos metodológicos

La presente investigación se enmarcó dentro del paradigma interpretativo-crítico, el interpretativo, que busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores involucrados, y el crítico, que orienta la investigación hacia la transformación social. Según Guba y Lincoln (1994), el paradigma crítico no solo interpreta la realidad, sino que también se compromete con su transformación, mediante un enfoque participativo y emancipador. En la misma línea, Habermas (1987) plantea que el conocimiento crítico permite a los sujetos tomar conciencia de su realidad y actuar para cambiarla. Desde esta perspectiva, el estudio sobre la situación de la violencia digital en adultos de mediana edad en la OTB Llallagua, buscó no solo identificar y comprender el fenómeno desde la voz de los participantes, sino también generar propuestas de intervención desde el Trabajo Social que respondan a esta problemática emergente.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, el enfoque cuantitativo, permitió identificar la frecuencia y los tipos de violencia digital a través de datos estadísticos, mientras que el enfoque cualitativo, posibilitó explorar las vivencias de los adultos de mediana edad. El diseño metodológico adoptado fue de tipo no experimental y transversal, ya que no se manipularán las variables, y los datos serán recolectados en un solo momento del tiempo. En cuanto a su alcance, la investigación es descriptiva y propositiva. Descriptiva porque permitirá caracterizar las principales formas de violencia digital que afectan a la población adulta, e identificar su impacto social y propositiva, ya que busca generar estrategias de prevención, sensibilización e intervención desde el Trabajo Social.

La población estuvo conformada por personas adultas con edades comprendidas entre los 40 a 59 años, residentes de la OTB Llallagua, ubicada en la ciudad de Cochabamba, Bolivia. Esta ha sido seleccionada por presentar características relevantes para el estudio, al encontrarse en una etapa de transición digital, en la que interactúan con tecnologías de la información y comunicación, pero muchas veces sin suficiente formación o protección frente a los riesgos digitales. Dado que no se cuenta con un censo específico que detalle cuántas personas existen entre el rango de edad establecido, se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual resultó pertinente considerando el enfoque mixto del estudio y las limitaciones de acceso y tiempo. En este sentido, la muestra del estudio estuvo

conformada por 30 adultos de mediana edad, todos ellos respondieron una encuesta estructurada y, de este mismo grupo, 6 personas participaron también en una entrevista semiestructurada. La recolección de datos se realizó el 20 y 21 de julio del 2025, y para salvaguardar los nombres de los entrevistados se usaron seudónimos en la presentación de los resultados.

Por último, los datos cuantitativos se procesaron con estadística descriptiva, utilizando el software SPSS y para los datos cualitativos, se aplicó un análisis de contenido temático.

Marco conceptual

Violencia digital en adultos de mediana edad

La violencia digital es una problemática social, según la página Ciberilata (2024):

Es toda acción dolosa, llevada a cabo mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), por la que se exponga, distribuya, difunda, exhiba, transmita, comercialice, oferte, intercambie o comparta imágenes, audios o vídeos reales o simulados de contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento, aprobación y autorización, además que le cause daño emocional o social en cualquier ámbito de su vida privada o en su imagen propia (s/p).

Es importante señalar que “la violencia digital puede definirse como todo acto de agresión, control o daño que se produce mediante el uso de medios digitales” (Chou, Hunt, Folkers y Augustson, 2015). En el caso de los adultos de mediana edad, las formas más comunes de violencia digital incluyen el ciberacoso, entendido como el hostigamiento reiterado a través de mensajes, correos o publicaciones en redes (Smith, del Barrio, y Tokunaga, 2008), la suplantación de identidad o phishing, que implica el uso fraudulento de la identidad para obtener beneficios económicos (Jagatic, Johnson, Jakobsson y Menczer, 2007) y el engaño emocional o romance, donde las víctimas son manipuladas emocionalmente para extraerles dinero u obtener otro tipo de beneficio (Whitty y Buchanan, 2012).

Diversos estudios han comenzado a documentar la presencia de violencia digital como predominio en la población adulta. Así, Hong (2012) reporta que entre el 15 % y el 25 % de los adultos de mediana edad han experimentado algún tipo de phishing o intento de fraude digital. Asimismo, Punyanunt-Carter,

Laflen, Jackson, y Anderson (2013) señalan que el ciberacoso entre adultos, aunque menos visibilizado, se presenta con características distintas a las del acoso juvenil, vinculándose muchas veces con entornos laborales o familiares.

Por otra parte, se debe destacar que existen factores que incrementan la vulnerabilidad de los adultos de mediana edad frente a la violencia digital, como la baja alfabetización digital, es decir, la limitada capacidad para identificar riesgos y utilizar correctamente los diferentes medios digitales (Levy y Loeb, 2016), por otro lado también influyen factores emocionales y sociales, como el aislamiento, el estrés o la necesidad de compañía, que suelen facilitar el contacto con agresores en plataformas virtuales.

Las consecuencias de la violencia digital en esta población pueden ser significativas, tanto en el factor emocional como en el económico. Siguiendo a Chou et al. (2015), a nivel psicológico, las víctimas pueden experimentar ansiedad, depresión, estrés postraumático y deterioro de la autoestima. En el plano económico, los engaños por phishing o fraudes sentimentales pueden derivar en pérdidas importantes, especialmente cuando se trata de adultos de mediana edad con ingresos medio o alto. Asimismo, estas experiencias pueden generar una desconfianza generalizada hacia las tecnologías, lo que profundiza la brecha digital.

Intervención del Trabajo Social respecto a la digitalización

Desde la perspectiva del Trabajo Social, la violencia digital representa un nuevo campo de intervención social. Aunque la mayoría de los estudios se han centrado en jóvenes y adolescentes, existe un vacío significativo en cuanto a investigaciones, diagnósticos e intervenciones dirigidas a adultos. Esta laguna es especialmente visible en contextos latinoamericanos, entre ellos Bolivia, donde no existen muchos datos específicos sobre esta problemática en la población adulta.

Diversos autores del Trabajo Social han advertido la necesidad de repensar la profesión frente a los desafíos de la era digital. Al respecto, Galindo (2021) plantea que el Trabajo Social debe comprender e intervenir en las dinámicas de la cultura digital, considerando que los entornos virtuales no solo son medios de comunicación, sino también espacios donde se construyen vínculos, identidades y conflictos. Gutiérrez y Ochoa Ortiz (2020), por su parte, destaca la importancia de que los y las profesionales desarrollen competencias digitales y metodologías de acompañamiento que respondan a las realidades digitales de las personas usuarias. Además, Herrero (2019) señala que los entornos virtuales deben reconocerse como

escenarios legítimos de intervención, donde se reproduce desigualdad, exclusión y así como formas de violencia que requieren abordajes éticos, críticos y adaptados a cada contexto sociocultural.

Finalmente, a partir de la revisión de diferentes estudios referentes a la “Situación de la violencia digital en adultos de mediana edad” se pudo evidenciar que existen vacíos de investigación respecto a la escasez de datos estadísticos específicos para las edades de 40 a 59 años. Además, existen pocos estudios que comparan diferentes contextos culturales, específicamente en Bolivia no existen estudios con relación al tema., la violencia digital en adultos, es un problema creciente, pero con investigación limitada, se requieren estudios centrados en su experiencia, estrategias preventivas y adaptaciones culturales.

Resultados

Se presenta en primer lugar el análisis de la edad en relación con el nivel educativo y el uso de plataformas digitales que tienen los adultos de mediana edad para contextualizar y situar la problemática.

En cuanto al primero, comprender el nivel educativo de los participantes es necesario para analizar su vulnerabilidad frente a la violencia digital. Según Canca (2022), menciona que un menor nivel educativo se correlaciona con una menor alfabetización digital, lo que hace a los adultos más propensos a ser víctimas de engaños, fraudes y desinformación en el entorno digital

Tabla 1
Grado de escolaridad

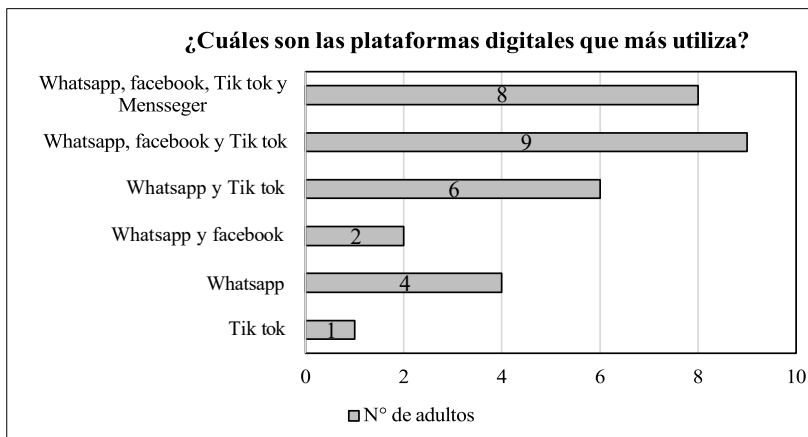
Grado de escolaridad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
No estudio	2	7%
Primaria	5	17%
Secundaria	6	20%
Bachiller	6	20%
Educación superior	11	37%
Total	30	100%

Nota. Elaboración propia con base en los datos de la encuesta realizada en el estudio.

En la tabla se presenta que, el 24% de los adultos de mediana edad no cuentan con estudios formales o solo cursaron hasta el nivel primario. Por otra parte, el 40% llegó a estudiar hasta el nivel secundario, incluyendo casos en los que se completó el bachillerato. En contraste, el 37% de los adultos de mediana edad lograron acceder a una educación superior, destacándose entre ellos, las personas comprendidas entre los 40 a 45 años.

Por su parte, las entrevistas reflejaron que los participantes con un nivel educativo de primaria, secundaria, o sin estudios consideraban que esta limitación los hacía más propensos a caer en engaños relacionados con la violencia digital: “Yo solo pude estudiar hasta 2do. de primaria, pero si hubieran terminado de estudiar tal vez me hubiera dado cuenta cuando me pidieron dinero a nombre de mi hija” (E3, 2025), “La escuela te hace más despierto a mí me faltó eso para darme cuenta de que me estaban engañando” (E5, 2025), “Por no saber leer bien las advertencias en el celular, caí” (E6, 2025).

Figura 1
Plataformas digitales más utilizadas



Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de 30 participantes. Las categorías no son excluyentes (un mismo participante puede usar varias plataformas).

En la figura 1 se presentan las plataformas digitales más utilizadas por los adultos de mediana edad. En el que se evidencia que 17 adultos de mediana

edad utilizan más de 3 plataformas, destacando que las personas de 40 a 45 años, son las personas que manejan múltiples plataformas digitales y que son empleadas principalmente como medios de comunicación y entretenimiento, entre las cuales enfatizan el WhatsApp, Facebook y TikTok. Por otra parte, 8 adultos de mediana edad utilizan solo 2 redes sociales, los cuales podrían ser WhatsApp y Facebook/Tik Tok. Por otro lado, 4 personas manipulan el WhatsApp principalmente como herramienta de comunicación y solo un participante indico que utiliza exclusivamente TikTok como medio de entretenimiento.

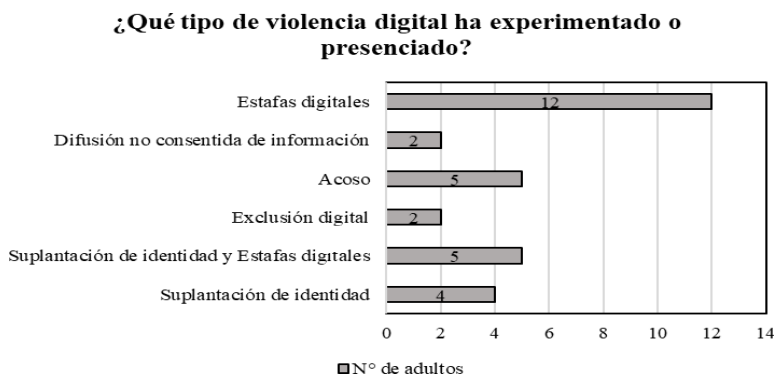
Las entrevistas revelaron que estas redes sociales en general son empleadas para comunicación y compartir información: “[...] solo utilizo WhatsApp para llamar y mandar mensajes a mi familia” (E1, 2025), “Para comunicarme nomas, en la OTB también tenemos grupo de WhatsApp por ahí nos informamos” (E4, 2025), “Por ahí mando mensajes, ahora todos usan eso nomas” (E4, 2025).

No obstante, varios participantes manifestaron que precisamente es a través de estas plataformas donde se experimentan diversas formas de violencia digital, aspecto que será analizado en profundidad en secciones posteriores del estudio.

Situación de la violencia digital mediante las plataformas digitales

Figura 2

Tipo de violencia digital experimentado o presenciado



Nota. Elaboración propia con base en los datos de la encuesta, julio 2025.

La Figura 2 detalla los tipos de violencia digital que han experimentado o presenciado los adultos de mediana edad. El análisis de los datos revela que las estafas digitales son la forma de violencia más frecuente, ya que fue reportada por 12 participantes. En este sentido, varios entrevistados corroboran esta tendencia, mencionando haber recibido llamadas o mensajes que solicitan dinero a cambio de un falso beneficio: “me pidieron tarjeta a cambio de un premio [...] y yo les creí” (E5, 2025); “me llamaron haciéndose pasar por un canal (de televisión)” (E4, 2025).

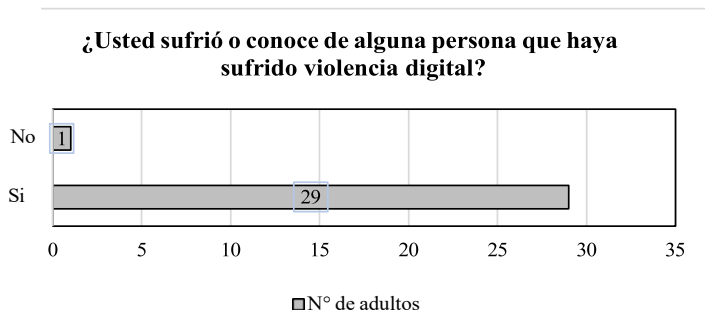
Por otro lado, 5 adultos indican que sufrieron acoso digital y la suplantación de identidad combinada con estafas. El acoso fue descrito como la recepción de mensajes ofensivos o amenazas a través de diversas plataformas. Por su parte, los casos de suplantación de identidad se ilustran con relatos de petición de dinero, de alguien que se hacía pasar por un familiar en apuros: “Me pidieron dinero a nombre de mi sobrina [...] diciendo que su bulto se quedó en el aeropuerto y que debía ir a recoger” (E1, 2025), “se hicieron pasar por un familiar del extranjero” (E3, 2025).

Finalmente, con menor frecuencia, 2 encuestados indicaron haber sufrido la difusión no consentida de información, como la publicación de imágenes personales sin permiso. Asimismo, otras 2 personas manifestaron haber sido víctimas de exclusión digital. Aunque estas son minoritarias, su presencia indica que este tipo de violencia está presente en este grupo etario.

Estos hallazgos sobre los tipos de violencia se complementan con los datos de frecuencia hallados en la encuesta, los cuales indican que el problema es constante para una gran mayoría. Concretamente, el 79 % de la población reportó experimentar distintos tipos de violencia digital de manera frecuente, con una recurrencia de entre dos y cuatro veces al mes. Por el contrario, el 21 % restante señaló que este tipo de violencia se manifiestan de forma ocasional, de una vez al mes.

Figura 3

Conocimiento sobre alguna persona que haya sufrido violencia digital



Nota. Elaboración propia con base en los datos de la encuesta, julio 2025.

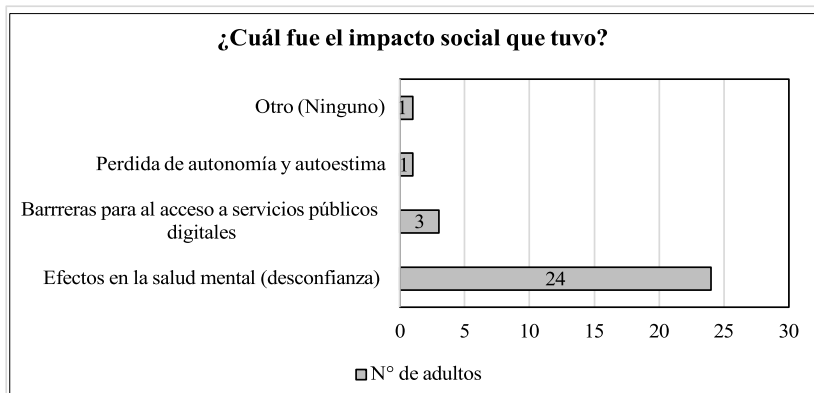
También se indago sobre la presencia de la violencia digital en el grupo social de los encuestados, y se halló que 29 de los participantes indicaron haber conocido a alguien que haya sido víctima de alguna manifestación de violencia digital. En contraste, solo una persona afirmó no haber experimentado ningún tipo de violencia digital. Este dato es relevante ya que también da cuenta de la predominancia de la problemática, y se hace pertinente tomar mayor atención a esta problemática.

Impacto social de la violencia digital a través de plataformas digitales

En este apartado, se muestra el impacto social que genera la violencia digital, las reacciones que tuvieron las personas afectadas y el conocimiento de canales de denuncia para este tipo de delitos.

Figura 4

Impacto social de la violencia digital

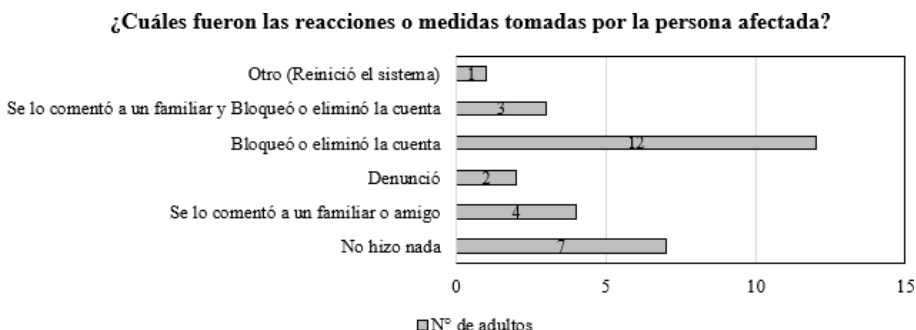


Nota. Elaboración propia con base en los datos de la encuesta, julio 2025.

Conocer el impacto social que implica ser víctima de cualquier tipo de violencia digital permite analizar las repercusiones que esta situación genera en las personas, así como anticipar las posibles consecuencias futuras relacionadas con el uso de diversas plataformas digitales.

La figura muestra que 24 encuestados indicaron que haber sufrido algún tipo de violencia digital tuvo repercusiones en su salud mental, principalmente generando desconfianza hacia el uso de plataformas digitales. Este sentimiento se refleja en el testimonio de un participante: “[...] me sentí engañado, ultrajado y desconfiando” (E5, 2025).

Por otro lado, 3 personas manifestaron que enfrentan barreras para el acceso a servicios públicos digitales, lo que se traduce en una menor participación en trámites y servicios esenciales. Asimismo, un adulto reportó pérdida de autonomía y autoestima, incluso indicó que, tras un intento de estafa, depende de su hija para verificar cualquier información y para utilizar su teléfono móvil (E1, 2025). Finalmente, otra persona encuestada indicó que el hecho no tuvo ningún impacto en su vida cotidiana, optando por ignorarlo.

Figura 5*Reacciones o medidas tomadas por las personas afectadas*

Nota. Elaboración propia con base en los datos de la encuesta, julio 2025.

La figura 5 revela que, 12 personas optaron por bloquear o eliminar la cuenta afectada, considerando esta como una manera efectiva para protegerse: “lo bloquee para que ya no me llegue ese tipo de mensajes” (E3, 2025). En contraste, 7 encuestados no tomaron ninguna acción ante las manifestaciones de violencia digital. Un adulto expresó: “No hice nada, solo publiqué en mis redes sociales que no hagan caso” (E2, 2025).

Por otro lado, 4 adultos de mediana edad decidieron comentar lo ocurrido a un familiar o amigo y 3 personas combinaron ambas medidas, comentarlo con alguien cercano y bloquear la cuenta, mientras que solo 2 adultos de mediana edad realizaron una denuncia formal ante la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV), y finalmente, un encuestado decidió reiniciar el sistema del dispositivo como respuesta al incidente.

En relación a este punto, la encuesta también reveló que el 79 % de la población manifestó no tener conocimiento sobre los canales o instituciones disponibles para realizar denuncias relacionadas con violencia digital. Por lo contrario, el 21 % indicó que sí sabe a dónde acudir en caso de ser víctima de este tipo de violencia, mencionando específicamente a la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia (FELCV) y la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT). Esta información permite comprender

la falta de conocimiento sobre los mecanismos de denuncia y prevención, lo cual constituye una de las principales razones por las que la mayoría de la población no toma acciones frente a estos hechos.

Discusión

La violencia digital es un fenómeno que se expande rápidamente debido al avance de las tecnologías de la información y la comunicación. Este tipo de violencia puede generarse tanto de manera individual como colectiva, y su carácter anónimo dificulta su detección y control, planteando importantes desafíos para las víctimas y para las instituciones que buscan prevenirla (Diana Insurtech, 2024). En este contexto, los hallazgos sobre la situación de la violencia digital en adultos de mediana edad de 40 a 59 años en la OTB Llallagua de la ciudad de Cochabamba evidencian la presencia de múltiples manifestaciones de este fenómeno, condicionadas por factores sociales, educativos y tecnológicos.

Uno de los principales factores identificados fue el nivel educativo. Los participantes con menor escolaridad o sin estudios formales manifestaron sentirse más vulnerables ante engaños digitales. Este resultado coincide con estudios previos que señalan una relación directa entre la alfabetización digital y la capacidad de identificar y prevenir riesgos en línea, particularmente en adultos de mediana edad de mediana y avanzada edad (UNFPA, 2023; Vogels, 2021).

Asimismo, se identificó que las plataformas más utilizadas por los adultos de mediana edad son WhatsApp, Facebook y TikTok, espacios que, aunque facilitan la comunicación y el entretenimiento, también constituyen los principales medios a través de los cuales se manifiesta la violencia digital. Este hallazgo coincide con investigaciones internacionales que advierten que el uso intensivo de redes sociales aumenta la probabilidad de exposición a ciberacoso, estafas y manipulación digital en adultos de mediana edad mayores (AARP & NORC, 2022). La frecuencia de uso de estas plataformas sugiere una exposición constante, lo cual podría explicar la recurrencia de incidentes reportados en la muestra.

En relación con las tipologías de violencia digital, según Vogels (2021), estudios realizados en E.E.U.U y Chile, señalan que más del 60 % de los adultos de mediana edad sufren acoso digital debido a su orientación sexual, opiniones políticas o por su raza, sin embargo, en el ámbito de estudio los resultados muestran que las más frecuentes fueron las estafas, la suplantación de identidad y la exclusión digital.

Las estafas se manifestaron mediante mensajes, llamadas o anuncios que ofrecían supuestos premios o inversiones, mientras que la suplantación de identidad estuvo vinculada a la solicitud de dinero a nombre de familiares o conocidos. Por su parte, la exclusión digital afectó principalmente a los adultos de mediana edad mayores de 50 años, limitando su acceso a servicios básicos y generando dependencia hacia terceros para realizar trámites en línea. Esto último concuerda con estudios que evidencian que la brecha digital no solo restringe la participación social, sino que impacta en la autoestima y autonomía de las personas (Castaño et al., 2022).

En cuanto a las consecuencias psicosociales, los encuestados reportaron afectaciones en su salud mental, especialmente desconfianza hacia el uso de plataformas digitales. Testimonios como “me sentí engañado, ultrajado y desconfiando” revelan que la violencia digital trasciende lo económico, generando impactos emocionales profundos y deterioro de las relaciones interpersonales. Hallazgos similares han sido descritos por estudios que vinculan la violencia digital con ansiedad, aislamiento y ruptura de vínculos familiares (Barrios y González, 2021; Vogels, 2021).

Un dato relevante es que la mayoría de los participantes no tomó ninguna acción ante los hechos de violencia digital, evidenciando actitudes de resignación o desconocimiento. Solo el 5 % presentó una denuncia formal, mientras que la mayoría indicó no saber a qué instituciones acudir. Esta falta de información sobre los canales de denuncia constituye un obstáculo significativo para la prevención y el abordaje de la violencia digital. Aunque algunos mencionaron a la FELCV y la ATT, la baja proporción de denuncias refuerza la necesidad de fortalecer la difusión de estas instancias y de implementar estrategias de orientación.

Frente a este panorama, el Trabajo Social tiene un papel esencial. Según Huerta (2024), “los profesionales del Trabajo Social deben estar capacitados para abordar las necesidades psicosociales de las víctimas, proporcionando un acompañamiento integral que les permita restablecer su bienestar emocional y social, así como recuperar su sentido de seguridad”. Desde esta perspectiva, la intervención debe realizarse bajo un enfoque integral psicosocial, el cual reconoce que los factores psicológicos y sociales están intrínsecamente relacionados. Este enfoque resulta pertinente para afrontar las manifestaciones de la violencia digital, que no solo afectan la economía y la seguridad personal, sino también las dimensiones emocionales y las relaciones con el entorno social.

Finalmente, el presente artículo busca aportar a la comprensión de la violencia digital desde un enfoque social, visibilizando sus efectos en una población poco explorada: los adultos de mediana edad de 40 a 59 años. Aunque la mayoría de las investigaciones existentes se centran en adolescentes y jóvenes, los resultados aquí presentados muestran que este fenómeno también afecta significativamente a los adultos, evidenciando la necesidad de promover estudios específicos sobre este grupo etario y de diseñar lineamientos de intervención social que respondan a sus particularidades.

Conclusiones

El presente estudio permitió evidenciar que la violencia digital constituye una problemática creciente entre los adultos de mediana edad, especialmente en aquellos con menor nivel educativo y limitado acceso a las tecnologías de la información. Las plataformas más utilizadas como el WhatsApp, Facebook y TikTok, además de cumplir funciones comunicativas y recreativas, se han convertido en espacios donde se manifiestan distintas formas de violencia digital, entre ellas las estafas, la suplantación de identidad, la exclusión digital y, en algunos casos, el acoso.

Los hallazgos revelan que este tipo de violencia tiene un impacto significativo en la salud mental y en la autonomía personal, afectando la participación social y el bienestar emocional de las víctimas. La desconfianza hacia el entorno digital, la dependencia de terceros para realizar trámites y el desconocimiento sobre los canales institucionales de denuncia reflejan una vulnerabilidad estructural que requiere atención inmediata. Asimismo, la baja cantidad de denuncias y la limitada reacción ante los hechos evidencian la necesidad de fortalecer la alfabetización digital, promover campañas de sensibilización y garantizar el acceso a mecanismos de protección efectivos.

Es fundamental definir con claridad el rol de las instituciones encargadas de la regulación y prevención de la violencia digital, promoviendo estrategias inclusivas en coordinación con profesionales en Trabajo Social. Si bien la mayoría de los abordajes actuales provienen de la psicología, este fenómeno demanda una intervención interdisciplinaria que contemple la participación activa, las características socioculturales de la población y su entorno social. En este sentido, el estudio contribuye a visibilizar una forma de violencia poco abordada en el contexto boliviano, planteando la urgencia de diseñar políticas públicas que promuevan la seguridad digital y la justicia social en entornos virtuales.

En este contexto, se proponen los siguientes lineamientos básicos de intervención desde el Trabajo Social, contruidos a partir de las necesidades detectadas en la población y del marco normativo vigente:

- **Investigar el problema de violencia digital y comprender el contexto**, considerando factores como el acceso a tecnología, nivel educativo y el entorno familiar.
- **Evaluar el estado emocional y social de la víctima**, reconociendo el impacto psicológico y relacional que puede generar la violencia digital, especialmente en personas con escaso acompañamiento familiar o institucional.
- **Brindar atención de calidad**, estableciendo una relación de confianza (rapport) y evitando la revictimización, en concordancia con el Art. 45 de la Ley 348, que garantiza atención integral y digna a víctimas de violencia.
- **Identificar redes de apoyo, medios y recursos disponibles**, tanto externos (servicios sociales, jurídicos, psicológicos) como internos (familia, vecinos, organizaciones comunitarias).
- **Diseñar un plan de intervención ajustado a las características del caso**, que contemple acciones educativas, de contención emocional, asesoría legal y fortalecimiento de habilidades digitales.
- **Gestionar el acceso a servicios especializados**, articulando con instituciones públicas y privadas que puedan brindar atención jurídica, psicológica o tecnológica.
- **Realizar seguimiento del caso**, monitoreando el proceso de recuperación, la efectividad de las medidas adoptadas y el fortalecimiento de la autonomía digital de la persona.

El propósito de estos lineamientos es garantizar una atención integral y contextualizada a las personas adultas que sufren violencia digital, mediante la implementación de protocolos de prevención e intervención en instituciones que atienden casos de violencia. Además, se busca sensibilizar, educar e informar a la

comunidad, promoviendo su participación activa y el empoderamiento digital de la población adulta.

Finalmente, el Trabajo Social, en su misión de promover derechos, equidad y bienestar, tiene el deber de abordar la violencia digital en adultos de mediana edad, reconociéndola como una manifestación de desigualdad social y tecnológica. Por ello, si bien este estudio representa un primer paso, es importante y relevante seguir investigando.

Referencias bibliográficas

AARP & NORC (2022). Technology-Facilitated Abuse Among Older Adults.

Arely H. (2024). *El Rol del Trabajo Social en la Atención a Víctimas de Violencia Digital: Protocolos y Propuestas para un Enfoque Integral*. La costilla rota. Disponible en: <https://lacostillarota.com/2024/11/19/el-rol-del-trabajo-social-en-la-atencion-a-victimas-de-violencia-digital-protocolos-y-propuestas-para-un-enfoque-integral/>

Barrios, J., & González, C. (2021). Impacto psicológico del acoso digital en adultos. Universidad de Chile.

Canca Lara, J. (2022). *Informe final sobre la lucha contra la desinformación y la promoción de la alfabetización digital a través de la educación y la formación*. Comisión Europea. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/8e5f5b2d-dc3d-11ec-a95f-01aa75ed71a1/language-es>

Castaño, M., et al. (2022). *Brecha digital y exclusión social en adultos*. Revista Latinoamericana de Estudios Sociales.

Chou, H., Hunt, Y., Folkers, A., & Augustson, E. (2015). *Symptoms of depression, anxiety, and stress in U.S. adults: The influences of media exposure*. Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 18(4), 200–205. Disponible en: <https://doi.org/10.1089/cyber.2014.0487>

- Ciber LATAM. (2024). *Violencia digital: qué es y tipos de violencia cibernética*. Disponible en: https://www.segurilatam.com/actualidad/violencia-digital-que-es-y-tipos-de-violencia-cibernetica_20221213.html
- Diana I. (2024). *Acoso Digital en Adultos: Un Problema en Auge*. Disponible en: <https://dianainsurtech.com/acoso-digital-en-adultos-un-problema-en-auge/>
- Galindo, L. (2021). *El comunimétodo: apuntes de Ingeniería en Comunicación Social e infancia. Construyendo la vida social. Infancias Imágenes*, 20(2), Separata especial. <https://doi.org/10.14483/16579089.19181>.
- Guba, E. y Lincoln, Y. (1994). *Competing paradigms in qualitative research*. En N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105–117). Sage Publications. (PDF) *Competing Paradigms in Qualitative Research [Guba & Lincoln, 1994] [Spanish].pdf*
- Gutiérrez, R y Ochoa Ortiz, C. (2020). *Competencias en uso de Tecnologías de Información y Comunicación: Estudiantes de postgrados a distancia*. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Zulia, 26(Esp.2), 220–235. Disponible en: [Dialnet-CompetenciasEnUsoDeTecnologiasDeInformacionYComuni-7599948 \(2\).pdf](https://dialnet.com/CompetenciasEnUsoDeTecnologiasDeInformacionYComuni-7599948(2).pdf)
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Vol. I: *Racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Taurus.
- Herrero R. (2019). *Innovación educativa y aprendizaje cooperativo*. *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica*, 37(1), 157–158. <https://revistas.usal.es/index.php/0212-5374/article/view/20046>.
- Hong, J. (2012). The state of phishing targets in Japan. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 3(1), 1–23. Disponible en: *The State of Phishing Attacks – Communications of the ACM*
- Internet Bolivia. (2022). *Violencia digital, otra forma de violencia en Bolivia*. Disponible en: https://internetbolivia.org/actividades/publicaciones/violencia-digital-otra-forma-de-violencia-en-bolivia/?utm_source=chatgpt.com

- Jagatic, T., Johnson, N., Jakobsson, M. y Menczer, F. (2005). *Social phishing*. Communications of the ACM. Disponible en: jakobsson-commacm07.pdf
- Levy, H., y Loeb, G. (2016). Teaching digital literacy to older adults: Best practices and outcomes. *Journal of Media Literacy Education*, 8(3), 35–50. Disponible en: <https://digitalcommons.uri.edu/jmle/>
- Punyanunt-Carter, N., Laflen, A., Jackson, K., y Anderson, M. (2013). Cyberbullying and victimization: Seeking support among victims. *Social Psychology of Education*, 16(3), 327–341.
- Smith, P., del Barrio, C., y Tokunaga, R. (2008). Definitions of bullying and cyberbullying: Conservative vs. liberal approaches. *Journal of Adolescent Health*, 45(4), S26–S32. Disponible en: [https://www.jahonline.org/issue/S1054-139X\(08\)X0003-5](https://www.jahonline.org/issue/S1054-139X(08)X0003-5)
- UNFPA (2023). Violencia digital de género en personas mayores de 40 años. Informe regional.
- Vogels, E. (2021). The State of Online Harassment. Pew Research Center. Disponible en: <https://share.google/NnSck7h7kQUvtfSgU>
- Whitty, M., y Buchanan, T. (2012). The online dating romance scam: Causes and consequences of victimhood. *Psychology & Crime*, 17(4), 271–293. Disponible en: [https://www.researchgate.net/\[...\]/The-online-dating-romance-scam-causes-and-consequences-of-victimhood.pdf](https://www.researchgate.net/[...]/The-online-dating-romance-scam-causes-and-consequences-of-victimhood.pdf)