



UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

Tesis de grado

Viñetas sobre Ciberostracismo:
Efectos emocionales y cognitivos en jóvenes de 15 a 30 años

Alumna: Bremmer, Karina Érica (karinabremmer@hotmail.com)

Legajo: A0910027757-P1

Tutor de Tesis: Dr. Gago Galvagno, Lucas

Comisión: 5° año

Localización: Centro

Fecha: 03/06/2024

Viñetas sobre Ciberostracismo: Efectos emocionales y cognitivos en jóvenes de 15 a 30 años

Resumen

El ostracismo o exclusión social (ES) provoca, frecuentemente, emociones y sensaciones negativas, alteraciones en las necesidades básicas de pertenencia, autoestima, sentido de la existencia y control, como además, altos niveles de agresividad y hostilidad frente a situaciones neutras. Los efectos de la ES se extendieron al rechazo provocado por las redes sociales, fenómeno denominado ciberostracismo (CO). **Objetivo:** Evaluar si la lectura de relatos sobre ciberostracismo provoca efectos emocionales y cognitivos similares a las experiencias reales, atribuyéndolos a ese fenómeno y no a las características particulares de los sujetos. **Participantes:** la muestra se conformó por 303 personas de diversos géneros, de entre 15 y 30 años, la cual se dividió en dos grupos en función de la viñeta presentada aleatoriamente: Ciberostracismo (n=153) vs Ciberinclusión (n=150). **Instrumentos:** cuestionario sociodemográfico, escala de Agresividad, escala de Necesidad de Pertenencia, viñetas de inclusión y exclusión (ad hoc), escala de Satisfacción de las Necesidades Básicas Fundamentales, cuestionario Estado de Ánimo, cuestionario de Frustración y el cuestionario de Pares Asociados. **Procedimiento:** los protocolos autoadministrados en formato Google Forms se distribuyeron en forma virtual (con acceso de manera aleatoria), a través de distintas redes sociales, así como a distintos grupos de WhatsApp. **Resultados:** Se observó que las personas expuestas a situaciones de exclusión en forma indirecta, a través de la lectura de viñetas, perciben un malestar psicológico inmediato de un modo similar a los eventos reales en relación con aspectos emocionales, sin embargo, no fue así en aspectos cognitivos. **Conclusión:** Estos resultados podrían tener un correlato aplicado significativo, desarrollando en los distintos ámbitos pertinentes herramientas de afrontamiento ante la exclusión, con el objeto de disminuir o mitigar el impacto que generan en los usuarios .

Palabras clave: ciberostracismo, lectura de viñetas, efectos emocionales, efectos cognitivos

Abstract

Ostracism or social exclusion (SE) frequently causes negative emotions and sensations, alterations in the basic needs of belonging, self-esteem, sense of existence and control, as well as high levels of aggressiveness and hostility in neutral situations. The effects of ES extended to the rejection caused by social networks, a phenomenon called cyberostracism (CO). **Objective:** To evaluate whether reading stories about cyber-ostracism causes emotional and cognitive effects similar to real experiences, attributing them to this phenomenon and not to the particular characteristics of the subjects. **Participants:** the sample was made up of 303 people of various genders, between 15 and 30 years old, which was divided into two groups based on the randomly presented vignette: Cyberostracism (n=153) vs Cyberinclusion (n=150). **Instruments:** sociodemographic questionnaire, Aggression scale, Need to Belonging scale, inclusion and exclusion vignettes (ad hoc), Satisfaction of Fundamental Basic Needs scale, Mood questionnaire, Frustration questionnaire and the Associate Peers questionnaire. **Procedure:** the self-administered protocols in Google Forms format were distributed virtually (with random access), through different social networks, as well as to different WhatsApp groups. **Results:** It was observed that people exposed to exclusion situations indirectly, through reading vignettes, perceive immediate psychological discomfort in a similar way to real events in relation to emotional aspects, however, this was not the case in cognitive aspects. **Conclusion:** These results could have a significant applied correlation, developing in the different relevant areas tools for coping with exclusion, with the aim of reducing or mitigating the impact they generate on users.

Keywords: cyberostracism, reading vignettes, emotional effects, cognitive effects

Introducción

En función a un relevamiento de investigaciones realizadas acerca de la temática del ostracismo o exclusión social, pudo observarse cómo la mayoría de las personas son excluidas o ellas mismas ignoran a otras frecuentemente, fenómeno que se desarrolla en todos los ámbitos sociales y relaciones humanas (Williams et al., 2000). Mediante el proceso de socialización y la interrelación con sus congéneres, el hombre se constituye como tal, se siente motivado a formar parte de grupos por su necesidad de pertenencia, construye relaciones interpersonales, lo que lo posibilita a mantener un equilibrio emocional y, en consecuencia, aumentar el bienestar físico y psicológico. Quedó demostrado a partir de investigaciones experimentales, que toda respuesta positiva, como sentir interés por parte de los otros, aprobación y aceptación genera esa sensación de bienestar general. Por lo contrario, el ostracismo o el hecho de sentirse excluido produce efectos inmediatos de hostilidad sobre las personas desde aspectos psicológicos (e.g. disminución del estado de ánimo positivo) y en conductas interpersonales (e.g. aumento de la susceptibilidad social o comportamientos agresivos), además se observaron respuestas emocionales como aumento de estado de ánimo negativo, frustración o menor empatía y alteraciones cognitivas, entre ellas, las relacionadas con la agresividad. Sin embargo, las diferencias individuales no son influyentes en estos aspectos (Williams & Wesselmann, 2011). En los últimos tiempos, estos efectos se extendieron hacia redes sociales, fenómeno denominado ciberostracismo. Para comprender de un modo más preciso este comportamiento, es importante conocer el *modelo temporal* (Williams et al., 2009), que detalla y pronostica ciertos procesos y sus consecuentes respuestas emocionales, cognitivas y conductuales, a partir de tres fases de reacciones ante el ostracismo: a) refleja, b) reflexiva y c) resignación. La presente investigación se centró en la primera fase, la refleja, observando las respuestas más inmediatas y espontáneas. En tanto los otros dos momentos, refieren a un comportamiento en el tiempo, con un mayor nivel de reflexión, que podría estar modulado en función de las diferencias individuales, originando conductas de afrontamiento prosociales o agresivas e incluso, en la última etapa, eventualmente sentimientos de impotencia, resignación o depresión.

A lo largo del tiempo y con el propósito de medir los efectos provocados por el ciberostracismo, se realizó una serie de estudios aplicando instrumentos experimentales. El primero que se conoció fue el modelo de Jamieson et al. (2010) del *cyberball* o *juego de pelota*. Se trata de un programa informático acerca de un juego virtual de lanzamiento de pelota entre distintos participantes, los experimentales y el grupo control que pertenece al investigador, manipulando las variables de inclusión y de exclusión. Aquellos condenados al ostracismo, obtienen muchos menos lanzamientos y participación respecto de los demás jugadores. Hartgerink y colaboradores (2015), realizaron un metaanálisis de 120 estudios del mencionado modelo en los Países Bajos y Estados Unidos, incluyendo más de 19.500 participantes. Encontraron que los efectos ante el ostracismo se producen inmediatamente después de haber sido expuestos a la situación de exclusión. Concluyen que el tamaño promedio de los efectos no está influenciado por la composición de la muestra ni por variables estructurales del juego, por lo que el estudio a través de *cyberball* cuenta con suficiente validez para detectar los efectos principales, sin embargo, sugieren aumentar sustancialmente el tamaño de la muestra con el objetivo analizar las interacciones teóricas más relevantes, como moderadores involucrados no conocidos hasta el momento.

Buelow et al. (2015) coinciden con la premisa de que el ostracismo afecta de forma negativa a las necesidades fundamentales y además, ciertas funciones cognitivas, examinando la duración de tales efectos. Su muestra se conformó por 74 estudiantes universitarios norteamericanos, de entre 18 y 38 años, asignados aleatoriamente en las variables de inclusión y exclusión. Fueron evaluados con el método de *cyberball* y luego, debían completar los cuestionarios de necesidades fundamentales en un lapso de 45 minutos. En función a los resultados de diferencias de grupo demográfico y respuestas ante el ostracismo, no las hubo en cuanto a edad, tampoco género. Apenas finalizada la tarea, los sujetos en condición de ostracismo reportaron niveles significativamente más bajos en las escalas de necesidades fundamentales respecto de los individuos en situación de inclusión. Concluyeron que estas respuestas inmediatas podrían persistir por un periodo prolongado, provocando efectos negativos más allá de la etapa refleja.

Galbava y colaboradores (2021), estudiaron los efectos en las reacciones reflejas, específicamente en la amenaza de las cuatro necesidades básicas fundamentales y el empeoramiento del estado de ánimo. Su muestra se conformó por 196 adultos jóvenes checos, de entre 18 a 30 años, divididos en dos grupos al azar (experimental y control). El grupo con condición de ostracismo incluyó el 45% de la muestra. Ambos grupos no presentaron diferencias significativas en cuanto a género, edad, ni uso de las redes sociales. Como instrumento experimental, aplicaron el programa del *Ostracismo en línea*, que consistía en un juego financiero cooperativo, en el que los participantes debían resolver una tarea en grupo, pero solo una parte de ellos formaban parte del experimento, los demás fueron programados. Debían elaborar un perfil que los identifique incluyendo su foto y una descripción breve acerca de sí mismos. Luego se les solicitó que conocieran a todos los usuarios presentes e indicar con “Me gusta” a aquellos que consideraban más interesantes, siendo que los “excluidos” (grupo experimental), no recibirían ninguna o una mínima mención. Según los investigadores, este método experimental superó las limitaciones del *juego de pelota*, por tratarse de experiencias más actuales y reales en relación con las redes sociales. Esta herramienta ya había sido evaluada por Wolf y colaboradores (2015), encontrando que se trata de una técnica apta para controlar la interacción experimental, proporcionar a los investigadores una cierta flexibilidad para manipular variables psicológicas, recopilar datos en línea, con validez ecológica adecuada. En la investigación citada, las reacciones reflejas de pertenencia, autoestima, existencia con sentido y control, se midieron con el cuestionario de satisfacción de necesidades básicas (Williams, 2009). A partir de los resultados obtenidos, los investigadores concluyeron que, confirmando su hipótesis, existe una diferencia significativa entre ambos grupos: aquellos participantes en condición experimental de ostracismo se manifestaron más excluidos e ignorados respecto del grupo de control.

En la misma línea de investigación, Schneider et. al (2017), partieron de la premisa que en estos tiempos, la conexión en línea y el uso de las redes sociales es cuasi permanente, tanto en aspectos sociales, como laborales y educativos. Observaron, luego de estudiar una muestra de 105 jóvenes alemanes, a quienes expusieron al ostracismo en línea, que esta técnica es una herramienta ecológicamente válida y útil para evaluar estas variables, como alternativa al tradicional “juego de pelota”. Concluyeron que sentirse excluido amenaza las necesidades básicas de pertenencia, autoestima y existencia significativa, además de afectar negativamente estados de ánimo y bienestar emocional.

Por otro lado, Karmiol y colaboradores (2019) estudiaron a través de un método experimental y hasta el momento no replicado, los efectos emocionales inmediatos de ser excluido, generados de un modo indirecto por la lectura de viñetas, en este caso, inspiradas en el “Juego de Pelota”, en el que los lectores debían responder a “cómo se sintió el niño excluido”. Su estudio comprendió una muestra conformada por 103 participantes argentinos, cuya amplia mayoría pertenecía a mujeres (80%). A fin de relevar las conclusiones de interés para el presente estudio, se observaron los resultados arrojados por la escala de satisfacción de las Necesidades Básicas Fundamentales (Williams, 2009), evaluando los efectos emocionales, en los que el estudio mostró puntajes significativamente menores en los lectores de relatos de exclusión respecto de los de inclusión.

Siguiendo con estos lineamientos, Mustaca (2023), evaluando en este caso los efectos cognitivos provocados por el ciberostracismo en una muestra de 46 mujeres de Buenos Aires, encontró que las respuestas de las personas excluidas mostraban una tendencia significativa a interpretar palabras neutras como agresivas, por lo que infirió que estarían involucrados procesos neurales asociativos que generarían sesgos cognitivos hostiles. Estos fenómenos se pueden explicar, en tanto el proceso de comprensión lectora genera una red de asociaciones compleja similar a la evocada en la exposición a situaciones vívidas de exclusión. De acuerdo con la robustez de los resultados, sugirió realizar estudios similares, evaluando otros tipos de viñetas, medidas dependientes y muestras más heterogéneas.

La presente investigación, desde una perspectiva teórica, pretendió generalizar los resultados encontrados sobre ciberostracismo o exclusión en redes sociales realizados hasta el momento de manera directa (generando en el evaluado una situación real de exclusión), mediante una forma indirecta, es decir, a través de la lectura de viñetas. Existen esos dos únicos antecedentes de la aplicación de este método, sin embargo, su contenido hacía referencia a situaciones vividas por terceros, midiendo además, los niveles de empatía. Para el presente estudio, se diseñaron a modo experimental viñetas cuyo relato se centra en la experiencia personal del evaluado con el fin de analizar los resultados de un modo más preciso. Por otro lado, se trabajó con una población hasta el momento no abordada en cuanto a tamaño de la muestra, diversidad de género y grupo etario específico. A partir de los resultados observados, siendo una problemática generalizada con un impacto negativo significativo, resulta de gran relevancia social la identificación de nuevos programas o tratamientos para la prevención de la exclusión social o en mitigar sus consecuencias en las personas que la padecen, en los distintos ámbitos pertinentes.

El objetivo general de la presente investigación fue evaluar si la lectura de relatos en condición de inclusión o exclusión social a través de las redes sociales provoca efectos emocionales y cognitivos similares a experiencias reales, atribuyéndolos a ese fenómeno y no rasgos particulares de los sujetos.

En cuanto a los objetivos específicos: 1) Determinar si existen diferencias entre los grupos en las variables control de necesidad de pertenencia y rasgos particulares de agresión, confirmando que las respuestas post asignación de las variables experimentales están moduladas por la comprensión lectora y no por sus características personales, 2) Evaluar si los sujetos que leen viñetas en condición de inclusión o exclusión social pueden experimentar respuestas emocionales relacionadas con los relatos cuando se les indaga acerca de cómo se sintieron durante la lectura, 3) Observar si los sujetos que leen relatos de exclusión a través de las redes sociales perciben las palabras neutras como más agresivas respecto de aquellos que lo hicieron con relatos de inclusión social.

Se espera encontrar una diferencia significativa en las respuestas obtenidas de ambos grupos, similares a las experimentadas en situaciones reales y que esas respuestas no estarán moduladas por sus diferencias individuales, tanto en su necesidad de pertenencia como en su rasgo de agresividad.

En las hipótesis específicas: 1) Se estima que las respuestas brindadas por los lectores de ambos grupos no presenten diferencias significativas ante el Cuestionario de Necesidad de Pertenencia y el Cuestionario de Agresión, 2) Se presume que los sujetos que leen relatos de exclusión obtendrán un puntaje significativamente más bajo respecto de los de inclusión en la Escala de Satisfacción de las Necesidades Básicas Fundamentales – NBF, cuestionario de Estado de Ánimo y escala de Frustración, 3) Se espera que las respuestas brindadas por los lectores de relatos de exclusión al Cuestionario de 10 pares asociados estén correlacionadas de un modo significativamente mayor respecto de los puntajes obtenidos de los lectores de inclusión.

Metodología

Diseño

El diseño de la presente investigación aplicó metodología cuantitativa, con un control de las variables cuasi experimental, de tipo descriptivo y correlacional, de corte transversal, basado en fuentes primarias y con una finalidad de aporte básico o teórico (Hernández Sampieri et al., 2014).

Participantes

El tipo de muestreo fue no probabilístico, intencional y “bola de nieve” (Hernández Sampieri et al., 2014). Para los criterios de inclusión se contemplaron la edad, un nivel educativo suficiente para comprensión lectora y el uso de redes sociales. No se consideraron criterios de exclusión. La muestra se conformó por 303 personas de 15 a 30 años ($M=23,09$; $DS=4,773$), de género femenino un 78.2% ($n=237$), masculino un 21,5% ($n=65$) y otro el 0,3% ($n=1$), la mayoría de los sujetos eran argentinos (95,7%), residentes de Gran Buenos Aires y CABA un 79,5%. El nivel de formación predominante fue el universitario completo e incompleto representando el 49,8% de los sujetos.

Instrumentos (Tabla 1)

- *Consentimiento informado*: a partir de la presentación personal y del trabajo de investigación, con las especificaciones pertinentes respecto de los objetivos con fines académicos, la modalidad del cuestionario, asegurando la confidencialidad de su identidad e información brindada y aclarando que no se le realizará devolución alguna, se adjuntó el consentimiento de aceptación libre y voluntaria para la participación y, una vez autorizado, se habilitaba el protocolo para responder los cuestionarios
- *Cuestionario sociodemográfico*: se indagó acerca de la edad (en años, entre 15 y 30), género (hombre-mujer-otro), país y ciudad de residencia, nivel de estudios alcanzados (desde primario incompleto hasta universitario completo), trabajo (si-no), otras actividades que realiza, tratamiento psicológico (si-no) y tratamiento psiquiátrico (si-no)
- *Cuestionario de Agresividad - AG* (Buss & Perry, 1992, versión española de Rodríguez y cols. 2002): Contiene 29 ítems con respuestas de tipo escala Likert que abarcan 5 opciones, de 1 (completamente falso para mí) a 5 (completamente verdadero para mí). Se estructura a partir de 4 subescalas: agresividad física (ítems: 1; 13; 17; 21; 24R; 27; 29; 5; 9), agresividad verbal (ítems: 10; 14; 18; 2; 6), ira (15R; 19; 22; 25; 3; 11; 7) y hostilidad (12; 16; 20; 23; 26; 28; 4; 8). En la versión administrada, la agresividad física obtuvo un coeficiente $\alpha = .86$; la de ira, $\alpha = .77$, agresión verbal, $\alpha = .68$, y la de hostilidad, $\alpha = .72$.
- *Cuestionario de Necesidad de Pertenencia – NdP*: (Leary et. al, 2013, adaptado en argentina por Leibovich et al., 2018). Está compuesto por 10 ítems, divididos en dos subescalas, el factor 1 (7 ítems) o necesidad de pertenencia, evalúa la tendencia a estar y sentirse parte de un grupo, así como las emociones positivas de pertenecer (e.g. “Necesito sentir que hay personas con las que puedo contar en momentos de necesidad o urgencia”), y el factor 2 (3 ítems) o miedo al rechazo, que evalúa la preocupación que genera no ser aceptado, así como las emociones negativas por dicho evento (e.g. “Mis sentimientos se hieren rápidamente cuando siento que otros no me aceptan”) .

Las opciones de respuesta son de tipo Likert con cuatro opciones de respuesta (desde “No es así”, hasta “Es exactamente así”). Los valores más altos reflejan mayor necesidad de pertenencia. El coeficiente de Alfa de Cronbach para esta adaptación en cada una de las subescalas es de $\alpha = .57$ para el Factor 1, y de $\alpha = .52$ para el Factor 2. El coeficiente de confiabilidad para la escala total es de $\alpha = .66$, los cuales resultan índices adecuados de validez.

- *Viñeta exclusión* (ad hoc): “Imagina lo más sentidamente que estás de vacaciones y te vas de viaje a un lugar paradisíaco. Te sacaste muchas fotos, pero una te encantó especialmente. Te gusta mucho como saliste y como se ve el paisaje, los colores, las luces. Rápidamente la subís a las redes sociales que más utilizas. Seguí sacándote fotos mientras de vez en cuando ingresas a las redes y descubrís que tenés muy pocos "likes" y ningún comentario. Al rato volvés a mirar y sigue la misma cantidad de "likes" y solo un comentario, pero de una persona que ni siquiera conoces.

Por un momento crees que puede ser un problema de conexión y vas a otro lugar donde hay muy buena señal. Esperas unos minutos y al volver a abrir la publicación, notas que nadie más comentó tu foto y los "likes" siguen siendo los mismos que viste en el primer momento en que subiste tu foto”.

- *Viñeta inclusión* (ad hoc): “Imagina lo más sentidamente que estás de vacaciones y te vas de a un lugar paradisíaco. Te sacaste muchas fotos, pero una te encantó especialmente. Te gusta mucho como saliste y como se ve el paisaje, los colores, las luces. Rápidamente la subís en las redes sociales que más utilizas. seguí sacándote fotos mientras de vez en cuando ingresas a las redes y descubrís que tenés muchos "likes" y varios comentarios de mucha gente. Al rato volvés a mirar y percibís que aumentó la cantidad de "Likes" y también de los comentarios. A medida que pasa el tiempo, continúan aumentando en gran cantidad los “likes” y comentarios de gente que te interesa, tal como lo anhelabas al subir tu foto”.

- *Escala de Satisfacción de las Necesidades Básicas Fundamentales – NBF*: La versión utilizada fue el cuestionario diseñado por Williams et al. (2009), validado por Gerber et al. (2017). La traducción del inglés al español fue elaborada por la investigadora y luego verificada por una traductora pública de inglés. Dicho cuestionario está conformado por 20 afirmaciones que representan el modo en que se sintió el evaluado durante la lectura del relato. Las respuestas se ajustan a una escala de tipo Likert de 5 opciones, desde 1 “no me representa para nada” hasta 5 “me representa totalmente”. El instrumento contempla las cuatro áreas que explican la teoría de la exclusión social (Williams, 2009). Estas subescalas son: Pertenencia (P), 5 ítems, P4 y P5, de carga directa; P1, P2 y P3 de carga inversa; Autoestima (A), 5 ítems, A6, A7, A8 y A10 de carga directa; A9 de carga inversa; Valoración de la existencia (VE), 5 ítems, VE14 y VE15 de carga directa; VE11, VE12 y VE13 de carga inversa; Control (C), 5 ítems, C16, C17 y C18 de carga directa; C19 y C20 de carga inversa. El alfa para cada dimensión fue: Pertenencia $\alpha = .67$; Autoestima $\alpha = .83$; Valoración de la existencia $\alpha = .88$; Control $\alpha = .71$. A menor puntaje, mayor percepción para exclusión social – ES.
- Estado de Ánimo – EA ($\alpha = .83$): Validado por Gerber et al. (2017). Conformado por 8 ítems de los cuales 4, identifican estados de ánimo positivos (EA+, e.g. “Me sentí alegre”) y 4, negativos (EA-, “Mi estado de ánimo fue triste”). A mayor puntuación, mayor EA+ o EA-. Su consistencia interna es de $\alpha = .83$.
- Frustración – FR ($\alpha = .83$). Elaborada por Karmiol et al. (2019). Quedó comprobado que los reforzadores sociales son uno de los factores más relevantes e influyentes para los seres humanos. La exclusión social es un fenómeno aversivo que activa respuestas de malestar psicológico. Consta de 4 ítems que se elaboraron ad-hoc, atendiendo a los efectos encontrados en experimentos previos acerca de la temática (e.g. “fue una experiencia dolorosa”). A mayor puntaje, mayor nivel de frustración. Presenta una consistencia interna de $\alpha = .83$.

- Se evaluaron 2 ítems ad hoc de control, que identifican si el sujeto se sintió ignorado o excluido para diferenciar los grupos respectivos (“Fui ignorado”, “Fui excluido”).
- *Pares asociados – PA* (DeWall et al. 2009, traducción al castellano realizada por la autora en colaboración con la tutora). Conformado por 10 pares de palabras asociadas, una claramente agresiva (e.g. estrangulador) y otra ambigua (e.g. palo). Los evaluados debían indicar en qué medida estiman que cada par está relacionado, de acuerdo con una escala Likert que oscila entre 1) “no están para nada asociadas o relacionadas” y 7) “están muy asociadas o relacionadas”. A mayor puntaje, mayor sesgo cognitivo hacia la agresividad del sujeto

Tabla 1 – Esquema del diseño de los protocolos (Nota 1)

	Muestra	Variables control		Variable independiente asignada	Efectos emocionales				Efectos cognitivos
	Consentimiento informado y cuestionario sociodemográfico	AG	NdP	Viñetas	NBF	EA	FR	Preguntas control	PA
Grupo Exclusión EX (n=153)	SÍ	SÍ	SÍ	EX	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Grupo Inclusión IN (n=150)	SÍ	SÍ	SÍ	IN	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

Tabla 1: el orden presentado de los instrumentos que conforman el protocolo es el administrado a los evaluados. Tanto el cuestionario de Agresividad como el de Necesidad de Pertenencia se dispusieron en un primer momento (previo a la variable independiente asignada de las viñetas y del resto de los instrumentos), con el fin de controlar estas variables extrañas y confirmar que estos rasgos no presenten diferencias entre los grupos.

Nota 1: AG (cuestionario Agresión) – NdP (cuestionario Necesidad de Pertenencia) – NBF (cuestionario Necesidades Básicas Fundamentales) – EA (cuestionario Estado de Ánimo) – PA (cuestionario Pares Asociados)

Procedimiento

Inicialmente, se diseñaron los protocolos en formato papel y se administraron a 60 personas tanto en forma personal, como a través de mails, de los cuales, 50 fueron válidos y 10 descartados por no contener la totalidad de las respuestas. Luego, los protocolos se elaboraron a través del programa Google Forms, con un formato autoadministrable. Se distribuyeron de forma virtual a través de las plataformas de redes sociales (Facebook e Instagram) y en distintos grupos de WhatsApp, solicitando a los interesados en participar que, de ser posible, lo compartan con sus conocidos. Los protocolos incluían los links de acceso de ambos grupos, inclusión y exclusión, solicitando que se responda a solo uno de ellos de forma aleatoria con el objetivo de no sesgar o influenciar las respuestas, intentando alcanzar el mayor nivel de objetividad posible. Por otro lado, se adjuntó el correo electrónico de la evaluadora para disipar cualquier duda que pudiera surgir. Una vez aceptado el consentimiento informado, se habilitaba el cuestionario para ser respondido. La toma se desarrolló durante el mes de septiembre de 2021 y se retomó entre los meses de enero a marzo de 2022. Si bien, el objetivo de la investigación fue analizar aspectos relativos al ciberostracismo o exclusión, el cuestionario se presentó sin mencionar esta temática, sino como la “aptitud de imaginación a través de la lectura de una narración con relación a las redes sociales”, otro aspecto tenido en cuenta para no predisponer el contenido de las respuestas buscadas.

Análisis de datos

Los datos fueron procesados a través del programa SPSS Statistics, versión 25. El criterio de significación se estableció con un corte de $p < .05$. En un primer lugar, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, resultando las variables de Agresión, Estado de Ánimo y Frustración con distribución no paramétrica, aplicando estadísticos de Spearman y las de Necesidad de Pertenencia, Pares Asociados y Necesidades Básicas Fundamentales, de distribución normal, estadísticos paramétricos de Pearson, para elaborar las estadísticas de frecuencias, descriptivas y correlaciones entre las variables. Por último, se compararon las diferencias de puntajes entre ambos grupos, exclusión e inclusión, a través del estadístico de U de Mann Whitney.

Resultados

Datos sociodemográficos

La muestra se conformó por 303 personas de 15 a 30 años ($M=23,10$; $DS=4,77$), de género femenino un 78.2% ($n=237$), masculino un 21,5% ($n=65$) y otro el 0,3% ($n=1$), la mayoría de los sujetos eran argentinos, con un 95,7% ($n=290$), residentes de Gran Buenos Aires y CABA en un 79,5% ($n=241$), el resto del interior o no residían en el país. El nivel de formación predominante fue el universitario completo e incompleto representando el 58,4% de los sujetos ($n=177$) y en segunda medida, el nivel secundario completo e incompleto con un 26,1% ($n=79$). Se dividieron en dos grupos con un adecuado nivel de aleatoriedad, resultando un 50,5% ($n=153$), para el grupo de exclusión y un 49,5% ($n=150$), para el de inclusión. Si bien, en la presente investigación no se contemplaron criterios de exclusión, se incorporaron los ítems de tratamiento psicológico y psiquiátrico, por la posibilidad de encontrar algún hallazgo de interés para correlacionar las variables estudiadas. Se encontró que un 32,3% ($n=98$) del total de los encuestados realiza tratamiento psicológico, en tanto solo un 2,6% ($n=8$), tratamiento psiquiátrico (Tablas 2 y 3).

Tabla 2 – Frecuencias totales

		Edad	Género	Nivel estudios	Tratamiento Psicológico	Tratamiento Psiquiátrico	País	Ciudad de residencia
N	Válido	303	303	303	303	303	303	303
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		23,10	1,22	6,15	1,68	1,97	1,04	1,87
Mediana		23,00	1,00	7,00	2,00	2,00	1,00	2,00
Moda		30	1	8	2	2	1	2
Desv.		4,767	,424	1,916	,469	,161	,203	,826
Desviación								
Rango		15	2	7	1	1	1	3

Tabla 3 – Frecuencias por grupos

Grupo			Edad	Género	Nivel estudios	Tratamiento Psicológico	Tratamiento Psiquiátrico	País	Ciudad de residencia
Exclusión	N	Válido	153	153	153	153	153	153	153
		Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
	Media		22,77	1,22	6,31	1,67	1,98	1,05	1,88
	Mediana		22,00	1,00	7,00	2,00	2,00	1,00	2,00
	Moda		30	1	8	2	2	1	2
	Desv.		5,011	,413	2,050	,473	,139	,223	,858
	Desviación								
	Rango		15	1	7	1	1	1	3
Inclusión	N	Válido	150	150	150	150	150	150	150
		Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
	Media		23,43	1,23	5,99	1,69	1,97	1,03	1,86
	Mediana		23,00	1,00	7,00	2,00	2,00	1,00	2,00
	Moda		21 ^a	1	7	2	2	1	2
	Desv.		4,497	,436	1,761	,465	,180	,180	,795
	Desviación								
	Rango		15	2	5	1	1	1	3

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Correlaciones de las variables de control – AG y NdP

En un primer momento, se tomaron los cuestionarios de Agresión y Necesidad de Pertenencia con el fin de controlar estos rasgos personales, previo a la exposición a la variable independiente, las viñetas de exclusión e inclusión. Tal como se esperaba, no hay diferencias significativas entre ambos grupos, por lo que puede inferirse que los resultados que surgen de los demás cuestionarios son originados por la sensación de exclusión (Tabla 4). Como hallazgo, puede observarse una correlación significativa directa, aunque de baja fuerza, en tanto, a mayor necesidad de pertenencia, mayor es el nivel de agresividad. Sin embargo, estos resultados se replicaron en ambos grupos.

Tabla 4 – Correlaciones de las variables de Agresión y Necesidad de Pertenencia

Grupo			AG TOTAL	NdP TOTAL
Rho de Spearman	Exclusión	AG - TOTAL	1,000	,335**
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
		NdP - TOTAL	,335**	1,000
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153
	Inclusión	AG - TOTAL	1,000	,179*
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	150	150
		NdP - TOTAL	,179*	1,000
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

A partir de los resultados analizados, se procedió a administrar las variables independientes asignadas (viñetas de exclusión e inclusión) a cada grupo y luego los cuestionarios de Necesidades Básicas Fundamentales, Escala de Estado de Ánimo y Frustración, con el objetivo de evaluar los efectos emocionales y los Pares Asociados, para analizar los efectos de tipo cognitivo.

En relación con las NBF totales, se encontró una correlación significativa directa alta con sus subescalas pertenencia, autoestima, valoración existencial y control, de fuerza moderada, así como en el EA+, con fuerza de correlación alta. En tanto, el EA-correlaciona significativamente en forma inversa y baja, de la misma forma con la FR. Por otra parte, en los PA se observó una correlación significativa directa baja con las NBF totales, sin embargo, solo con la subescala de autoestima, además correlacionó significativamente en forma directa y baja con el EA+, pero no con el EA- ni con la FR (Tabla 5).

Tabla 5 – Correlaciones entre las variables NBF, EA, FR y PA

			NBF TOTAL	Sub P	Sub A	Sub VE	Sub C	EA +	EA -	FR	PA
Rho de Spearman	NBF TOTAL	Coeficiente de correlación		,718**	,880**	,799**	,675**	,730**	-,370**	-,347**	,126*
		Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,028
		N		303	303	303	303	303	303	303	303
	Sub P	Coeficiente de correlación			,533**	,454**	,290**	,439**	-,377**	-,323**	,099
		Sig. (bilateral)			,000	,000	,000	,000	,000	,000	,087
		N			303	303	303	303	303	303	303
	Sub A	Coeficiente de correlación				,633**	,469**	,744**	-,379**	-,374**	,127*
		Sig. (bilateral)				,000	,000	,000	,000	,000	,028
		N				303	303	303	303	303	303
	Sub VE	Coeficiente de correlación					,446**	,613**	-,345**	-,315**	,106
		Sig. (bilateral)					,000	,000	,000	,000	,065
		N					303	303	303	303	303
	Sub C	Coeficiente de correlación						,415**	-,068	-,101	,087
		Sig. (bilateral)						,000	,238	,080	,130
		N						303	303	303	303
	EA +	Coeficiente de correlación							-,424**	-,378**	,119*
		Sig. (bilateral)							,000	,000	,038
		N							303	303	303
	EA -	Coeficiente de correlación								,746**	,021
		Sig. (bilateral)								,000	,718
		N								303	303
	FR	Coeficiente de correlación									,059
		Sig. (bilateral)									,309
		N									303
	PA	Coeficiente de correlación									
		Sig. (bilateral)									
		N									

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Diferencias de grupo

Se observó una diferencia significativa directa y moderada entre los grupos en cuanto a las necesidades básicas fundamentales, siendo que los sujetos expuestos a exclusión puntuaron en forma inferior, respecto de los incluidos. Por otro lado, no se observaron diferencias en los pares asociados (Tablas 6 y 7). En concordancia con los puntajes observados en las necesidades básicas fundamentales, sus subescalas mostraron puntajes significativamente diferentes, siendo el grupo de exclusión quien obtuvo rangos inferiores en los ítems de pertenencia, autoestima, valoración existencial, control y, además, estado de ánimo positivo; por otra parte, el grupo excluido obtuvo puntajes de rangos significativamente más altos en estado de ánimo negativo, frustración y en las preguntas control 1, “Fui ignorado” y 2, “Fui excluido” (Tablas 8 y 9).

Tabla 6 – Prueba de muestras independientes – NBF y PA

Prueba de Levene de igualdad de varianzas		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)
NBF TOTAL	Se asumen varianzas iguales	,286	,593	-8,291	301	,000
	No se asumen varianzas iguales			-8,294	300,905	,000
PA TOTAL	Se asumen varianzas iguales	,128	,720	-,770	301	,442
	No se asumen varianzas iguales			-,770	300,997	,442

Tabla 7 – Estadísticas de grupo – NBF y PA

	Grupo	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
NBF	Exclusión	153	53,82	11,007	,890
TOTAL	Inclusión	150	64,11	10,600	,866
PA	Exclusión	153	38,80	10,439	,844
TOTAL	Inclusión	150	39,71	10,266	,838

Tabla 8 – Estadísticos de prueba^a – Subescalas NBF, EA, FR, PC1 y PC2

	Sub P	Sub A	Sub VE	Sub C	EA +	EA -	FR	PC 1	PC 2
U de Mann-Whitney	6475,00	5940,50	6837,50	8761,00	5907,50	6689,00	6791,00	5895,50	7463,000
Z	-6,585	-7,273	-6,111	-3,580	-7,321	-6,492	-6,386	-8,333	-6,454
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Tabla 9 – Rangos U-Mann Whitney – Subescalas NBF, EA, FR, PC1 y PC2

	Grupo	N	Rango promedio
Sub – P	Exclusión	153	119,32
	Inclusión	150	185,33
	Total	303	
Sub – A	Exclusión	153	115,83
	Inclusión	150	188,90
	Total	303	
Sub – VE	Exclusión	153	121,69
	Inclusión	150	182,92
	Total	303	
Sub – C	Exclusión	153	134,26
	Inclusión	150	170,09
	Total	303	
EA +	Exclusión	153	115,61
	Inclusión	150	189,12
	Total	303	
EA -	Exclusión	153	183,28
	Inclusión	150	120,09
	Total	303	
FR	Exclusión	153	182,61
	Inclusión	150	120,77
	Total	303	
PC 1: "Fui ignorado"	Exclusión	153	188,47
	Inclusión	150	114,80
	Total	303	
PC 2: "Fui excluido"	Exclusión	153	178,22
	Inclusión	150	125,25
	Total	303	

Discusión

El objetivo de la presente investigación fue evaluar si el método indirecto a partir de la lectura de relatos en condición de inclusión o exclusión social a través de las redes sociales provoca efectos emocionales y cognitivos similares a experiencias reales, atribuyéndolos a ese fenómeno y no a rasgos particulares de los sujetos. Para ello se elaboraron viñetas con contenido de ciberostracismo y ciberinclusión que se administraron a los grupos respectivamente.

A partir del análisis de los resultados, la hipótesis general de la presente investigación pudo confirmarse parcialmente. Por un lado, tal como lo confirmaron los antecedentes citados (Williams et al., 2009; Hartgernik et al., 2015; Buelow et al., 2015; Galbava et al. 2021; Schneider et al., 2017), no se observaron diferencias significativas iniciales entre los grupos (en esta investigación corresponden al análisis de las variables de control) en relación con rasgos individuales de agresividad ni en su necesidad de pertenencia, por lo que puede inferirse que las diferencias que se presentan a partir de ser expuestos a una condición de exclusión, pueden atribuirse a esta situación y no son influenciadas por las características sociodemográficas ni por rasgos de personalidad de los examinados. Continuando con esta línea de investigadores y comparando con los resultados obtenidos en el estudio de Karmiol et al. (2019), a través de la utilización del recurso de las viñetas, se pudieron evaluar los efectos emocionales provocados por el sentimiento de exclusión en la etapa refleja, en tanto los sujetos excluidos respecto de los incluidos se mostraron con una mayor propensión a percibirse con un estado de ánimo negativo, mayor nivel de frustración y disminución en las necesidades básicas fundamentales, tanto en relación con la pertenencia, la autoestima, la valoración existencial y nivel de control de la situación. Sin embargo, en lo que respecta a los efectos cognitivos, contrastándolos con los resultados de Mustaca (2023) y refutando una de las hipótesis específicas de la presente investigación, no se encontraron diferencias significativas entre los grupos en relación con un sesgo cognitivo hacia la hostilidad y la agresión. Este hallazgo podría explicarse en función a la teoría del modelo temporal (Williams et al., 2009), como ya se ha mencionado, conformado por tres fases: la refleja (abordada en el presente trabajo), la reflexiva y la resignación.

Puede inferirse entonces, que los efectos cognitivos podrían manifestarse en la fase reflexiva, en tanto estarán modulados por un mayor nivel de razonamiento, tensión e introspección, fenómeno que no se expresa de inmediato, sino como un proceso temporal que podría ocasionar tendencia a pensamientos y comportamientos agresivos u hostiles.

Conclusión

Es interesante destacar el aporte con fines éticos de la utilización de nuevas perspectivas o métodos indirectos experimentales que se aplicaron en esta investigación al momento de abordar futuros estudios. El análisis de los efectos con relación a la exclusión imaginada o experimentada a través de la lectura y del lenguaje, es un procedimiento poco explorado en la literatura hasta el momento, pudiendo aplicarse en distintos ámbitos de trabajo e investigación.

En cuanto a las limitaciones, puede mencionarse la utilización de instrumentos ad-hoc, como lo son las viñetas administradas, que no cuentan con estudios de confiabilidad y validez, sin embargo, aportaron un buen nivel de consistencia interna para los efectos de la presente investigación. Por otra parte, el tipo de muestreo no probabilístico y limitado en tanto cantidad y homogeneidad de sujetos evaluados, no permite generalizar los resultados obtenidos. Se sugiere la aplicación de esta metodología en muestras más representativas y heterogéneas.

A partir de lo expuesto, se despliegan varias líneas de investigación que podrían ser abordadas en un futuro. Por un lado, quedó de manifiesto que los efectos emocionales que genera la exclusión u ostracismo, es una problemática generalizada con un impacto social negativo significativo, por lo que resulta de gran relevancia la identificación y desarrollo de nuevos programas o tratamientos para la prevención de la exclusión o en mitigar sus consecuencias en las personas que la padecen en las distintas áreas pertinentes, tanto sociales, laborales, académicas o clínicas. Por otra parte, se sugiere abordar con mayor profundidad aquellos hallazgos que pudieron observarse en el presente trabajo:

Como primera medida, indagar acerca de los efectos cognitivos (hipótesis refutada), ocasionados por la exposición a una situación de exclusión, ampliando la observación y análisis a la siguiente etapa del modelo temporal, la fase reflexiva.

Otro de los aspectos que surgió en esta investigación, es la cantidad porcentual de personas que asisten a procesos terapéuticos, siendo un 32,3% del total de la muestra. Esto supone un interés significativo, en tanto se podría evaluar si esta variable modula o influencia los efectos emocionales y cognitivos ante el sentimiento de exclusión, mediante una investigación de corte longitudinal.

Referencias

- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529. doi: [10.1037/0033-2909.117.3.497](https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497)
- Buelow, M. T., Okdie, B. M., Brunell, A. B., & Trost, Z. (2015). Stuck in a moment and you cannot get out of it: The lingering effects of ostracism on cognition and satisfaction of basic needs. *Personality and Individual Differences*, 76, 39-43. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.11.051>
- Buss, A. H., & Perry, M. (1992). The Aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(3), 452–459. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.63.3.452>
- DeWall, C. N., Twenge, J. M., Gitter, S. A., & Baumeister, R. F. (2009). It's the thought that counts: The role of hostile cognition in shaping aggressive responses to social exclusion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96(1), 45–59. <https://doi.org/10.1037/a0013196>
- Galbava, S., Machackova, H., & Dedkova, L. (2021). Ciberostracismo: Consecuencias emocionales y conductuales en las interacciones en redes sociales. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, (67), 9-20. <https://doi.org/10.3916/C67-2021-01>
- Gerber, J. P., Chang, S. H., & Reimel, H. (2017). Construct validity of Williams' ostracism needs threat scale. *Personality and Individual Differences*, 115, 50-53. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.07.008>
- Hartgerink, C., van Beest I., J.M., W., & K.D., W. (2015). The ordinal effects of ostracism: A meta-analysis of 120 Cyberball studies. *PLoS ONE*, 10(5), e0127002. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0127002>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

- Jamieson, J. P., Harkins, S. G., & Williams, K. D. (2010). Need Threat Can Motivate Performance After Ostracism. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36(5), 690–702. <https://doi.org/10.1177/0146167209358882>
- Karmiöl, S., Cuenya, L., & Mustaca, A. E. (2019). Comprendo y siento tu dolor: Efectos emocionales de viñetas sobre exclusión social en adultos. *Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records*, 9(1), 108-118. <https://doi.org/10.22201/fpsi.20074719e.2019.1.10>
- Leary, M. R., Kelly, K. M., Cottrell, C. A., & Schreindorfer, L. S. (2013). Construct validity of the need to belong scale: Mapping the nomological network. *Journal of personality assessment*, 95(6), 610-624. <https://doi.org/10.1080/00223891.2013.819511>
- Leibovich, N. B., Schmidt, V. I., & Calero, A. D. (2018). The Need to Belong (NB) in Adolescence. Adaptation of a scale for its assessment. <http://hdl.handle.net/11336/177160>
- Mustaca, A. (2023). Lecturas de viñetas sobre exclusión social efectos cognitivos. *Revista ConCiencia EPG*, 8(1), 41 - 53. <https://doi.org/10.32654/ConCiencia.8-1.4>
- Rodríguez, J. M., Peña Fernández, M. E., & Graña Gómez, J. L. (2002). Adaptación psicométrica de la versión española del Cuestionario de Agresión. *Psicothema*.
- Schneider, F. M., Zwillich, B., Bindl, M. J., Hopp, F. R., Reich, S., & Vorderer, P. (2017). Social media ostracism: The effects of being excluded online. *Computers in Human Behavior*, 73, 385-393. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.052>
- Williams, K. D., Cheung, C. K. T., & Choi, W. (2000). Cyberostracism: Effects of being ignored over the Internet. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(5), 748–762. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.5.748>

- Williams, K. D. (2009). Ostracism: A temporal need-threat model. *Advances in experimental social psychology*, 41, 275-314.
[https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)00406-1](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)00406-1)
- Williams, K. D., & Wesselmann, E. D. (2011). The link between ostracism and aggression. In J. P. Forgas, A. W. Kruglanski, & K. D. Williams (Eds.), *The psychology of social conflict and aggression* (pp. 37–51). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203803813>
- Wolf, W., Levordashka, A., Ruff, J. R., Kraaijeveld, S., Lueckmann, J. M., & Williams, K. D. (2015). Ostracism Online: A social media ostracism paradigm. *Behavior research methods*, 47(2), 361–373.
<https://doi.org/10.3758/s13428-014-0475-x>

Anexos

Se adjuntan enlaces de Google Forms para acceder a los protocolos:

Grupo Exclusión:

<https://forms.gle/5Szb39Vnm2nNxqPM7>

Grupo Inclusión:

<https://forms.gle/1aeEAWkQAJokWsWA8>