



# UADY

UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

### PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LAS REDES SOCIALES PARA ADOLESCENTES DE SECUNDARIA: CIBERBULLYING

TESIS

PRESENTADA POR

CARMELA ANAHÍ CISNEROS DORANTES

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRA EN PSICOLOGÍA APLICADA  
EN EL ÁREA CRIMINOLÓGICA

DIRECTORA DE TESIS

REBELIN ECHEVERRÍA ECHEVERRÍA

MÉRIDA, YUCATÁN, MÉXICO

2021

Agradezco el apoyo brindado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por haberme otorgado la beca No.924917 durante el periodo agosto 2018-julio 2020 para la realización de mis estudios de maestría que concluyen con esta tesis, como producto final de la Maestría en Psicología Aplicada de la Universidad Autónoma de Yucatán.

Declaro que esta investigación es de mi propia autoría, a excepción de las citas de los autores mencionadas a lo largo de ella. Así como también declaro que este trabajo no ha sido presentado previamente para la obtención de ningún título profesional o equivalente.

*A mi mamá, **María Jesús** y mi hermana, **María José**. Ustedes son dos de los pilares más grandes en mi vida, mucho de lo que soy y he logrado, ha sido gracias a su apoyo y enseñanzas, esta tesis es un recordatorio más de eso. Les amo mucho.*

*A **Juan Carlos**, por tu apoyo y constantes recordatorios de que soy una mujer fuerte y puedo lograr todo lo que me proponga. Tú más que nadie sabe lo complicado que fue este camino y tenerte a mi lado fue un inmenso respiro para mí.*

*A **Mau**, eres un rayito de felicidad muy grande en mi vida.*

## **Agradecimientos**

A mi familia, mami, Mari, Juan Carlos, su compañía ha sido luz y motivación para salir adelante, incluso de los momentos más oscuros.

A mi directora de tesis, Dra. Echeverría, muchas gracias por el conocimiento que me compartió, el apoyo, entendimiento y compañía en el largo proceso de elaboración de la tesis. Gracias por escucharme y aconsejarme cuando lo necesité.

A la maestra, Verónica Godoy, muchísimas gracias por los constantes “jalones de oreja”, por estar pendiente, por apoyarme, por motivarme y por la infinita comprensión de las circunstancias más difíciles que pasé en estos años.

A la Dra. Garaigordobil, gracias por el apoyo y autorización para el uso de su instrumento.

A los profesionales que colaboraron en la investigación, gracias por compartir sus conocimientos y el trabajo realizado desde su ámbito de acción.

A las autoridades educativas, gracias por su apertura y apoyo, gracias por preocuparse en temas que competen a todos los profesionales, cuyo trabajo está relacionado a la educación y apoyo de los adolescentes.

A los adolescentes que apoyaron y brindaron información relevante para conocer desde sus ojos, el fenómeno del ciberbullying.

A mis crimi amigas, Rocío, Claudia y Karime, estoy segura de que los dos años de maestría no hubieran sido lo mismo sin su compañía.

A Snow y Arya, en muchas noches de investigación y redacción, ustedes fueron las más fieles compañeras para mí, les adoro.

## Índice

<b>Capítulo 1. Introducción</b> .....	1
<b>1.1. Antecedentes</b> .....	1
<b>1.2. Planteamiento del problema</b> .....	3
<b>1.3. Justificación</b> .....	8
<b>1.4. Objetivos</b> .....	15
1.4.1. Objetivo general .....	15
1.4.2. Objetivos específicos .....	15
<b>Capítulo 2. Marco teórico</b> .....	17
<b>2.1. El papel de la criminología en el estudio del ciberbullying</b> .....	17
2.1.1. Teoría de las actividades cotidianas o rutinarias .....	19
<b>2.2. Adolescencia</b> .....	20
2.2.1. Adolescencia, socialización y TICs .....	22
2.2.2. Adolescencia: riesgos, delitos y TICs .....	23
<b>2.3. Bullying y ciberbullying</b> .....	25
2.3.1. Definición y teoría .....	26
2.3.2. Antecedentes del estudio del ciberbullying .....	27
2.3.3. Instrumentos de medición .....	30
2.3.4. Factores de riesgo del ciberbullying .....	32
<b>2.4. Empatía</b> .....	35
2.4.1. Definición y teoría .....	35
2.4.2. Empatía, adolescencia y conducta antisocial .....	36
2.4.3. Empatía y ciberbullying .....	37
<b>2.5. Prevención del delito enfocado al ciberbullying</b> .....	38
<b>2.6. Marco legal</b> .....	43
<b>Capítulo 3. Pre diagnóstico y diagnóstico</b> .....	50
<b>3.1. Pre diagnóstico</b> .....	51
3.1.1. Objetivos particulares .....	51
3.1.2. Metodología .....	52
3.1.3. Resultados pre diagnóstico .....	58
3.1.4. Resultados de la revisión documental .....	87
3.1.5. Conclusiones de pre diagnóstico .....	89

<b>3.2. Diagnóstico</b> .....	91
3.2.1. Objetivos particulares.....	92
3.2.2. Metodología .....	92
3.2.3. Resultados de diagnóstico .....	103
3.2.4. Resultados de instrumentos aplicados.....	132
3.2.5. Conclusión del diagnóstico realizado con profesionales.....	142
3.2.6. Diagnóstico realizado con los alumnos .....	145
3.2.7. Conclusión del diagnóstico realizado con alumnos .....	165
3.2.8. Conclusiones del diagnóstico .....	168
<b>Capítulo 4. Intervención y evaluación</b> .....	170
<b>4.1. Objetivo específico</b> .....	170
<b>4.2. Objetivos particulares</b> .....	170
<b>4.3. Metas</b> .....	171
<b>4.4. Marco institucional</b> .....	172
<b>4.5. Beneficiarios</b> .....	172
<b>4.6. Fundamentación teórica de la intervención</b> .....	172
<b>4.7. Fundamentación empírica de la intervención</b> .....	174
<b>4.8. Métodos y técnicas</b> .....	176
4.8.1. Taller psicoeducativo .....	176
4.8.2. Técnica expositiva.....	177
<b>4.9. Propuesta general</b> .....	178
<b>4.10. Cronograma</b> .....	179
<b>4.11. Determinación de los recursos necesarios</b> .....	180
<b>4.12. Estructura organizativa y de gestión</b> .....	181
<b>4.13. Elementos éticos y legales</b> .....	181
<b>4.14. Evaluación</b> .....	181
4.14.1. Objetivo específico.....	181
4.14.2. Objetivos particulares.....	182
4.14.3. Tipo de evaluación .....	182
4.14.4. Técnicas y/o instrumentos.....	183
<b>Capítulo 5. Consideraciones finales</b> .....	184
<b>5.1. Conclusiones</b> .....	184

<b>5.2. Aciertos .....</b>	<b>186</b>
<b>5.3. Limitaciones .....</b>	<b>187</b>
<b>5.4. Aprendizajes .....</b>	<b>187</b>
<b>5.5. Líneas futuras de investigación y acción.....</b>	<b>188</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>190</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>215</b>



## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Diferencias en las características del bullying y cyberbullying</i> .....	29
<b>Tabla 2.</b> <i>Guías de actuación en casos de Cyberbullying</i> .....	41
<b>Tabla 3.</b> <i>Guías de sensibilización del uso de TICs</i> .....	42
<b>Tabla 4.</b> <i>Cantidad de profesionales, divididos por sexo, que respondieron el cuestionario</i> .....	133
<b>Tabla 5.</b> <i>Cantidad de profesionales, divididos por el puesto desempeñado, que respondieron el cuestionario</i> .....	133
<b>Tabla 6.</b> <i>Redes sociales utilizadas por los profesionales encuestados</i> .....	134
<b>Tabla 7.</b> <i>Beneficios percibidos en el uso de redes sociales</i> .....	136
<b>Tabla 8.</b> <i>Beneficios considerados por los profesionales</i> .....	138
<b>Tabla 9.</b> <i>Riesgos considerados por profesionales en cuanto al uso del internet</i> .....	139
<b>Tabla 10.</b> <i>Cantidad de alumnos, por sexo, que respondieron el instrumento</i> .....	145
<b>Tabla 11.</b> <i>Dispositivos reportados por los adolescentes</i> .....	147
<b>Tabla 12.</b> <i>Dispositivos con los que se conectan con mayor frecuencia</i> .....	148
<b>Tabla 13.</b> <i>Lugares de mayor conexión, reportados por los adolescentes</i> .....	148
<b>Tabla 14.</b> <i>Redes sociales con las que cuentan con un perfil activo</i> .....	149
<b>Tabla 15.</b> <i>Actividades realizadas en internet y redes sociales</i> .....	150
<b>Tabla 16.</b> <i>Realización de supervisión de actividades en internet</i> .....	151
<b>Tabla 17.</b> <i>Persona encargada de realizar las actividades de supervisión</i> .....	152
<b>Tabla 18.</b> <i>Tiempo destinado a la supervisión de actividades en internet y redes sociales</i>	152
<b>Tabla 19.</b> <i>Cantidad de horas que invierten en internet y/o redes sociales</i> .....	153
<b>Tabla 20.</b> <i>Cantidad de encuestados, divididos por sexo y edad</i> .....	154
<b>Tabla 21.</b> <i>Actuación reportada por los adolescentes, en el caso de bullying</i> .....	154
<b>Tabla 22.</b> <i>Actuación reportada por los adolescentes, en el caso de cyberbullying</i> .....	157
<b>Tabla 23.</b> <i>Conductas reportadas en modalidad de cibervíctima</i> .....	158
<b>Tabla 24.</b> <i>Conductas reportadas en modalidad de ciberagresor</i> .....	159
<b>Tabla 25.</b> <i>Conductas reportadas en modalidad de ciberobservador</i> .....	161

## **Índice de figuras**

<i>Figura 1.</i> Cuadro de puntuaciones medias de empatía por edad y sexo .....	146
<i>Figura 2.</i> Conductas de cibervictimización más prevalentes .....	159
<i>Figura 3.</i> Conductas de ciberagresión más prevalentes .....	161
<i>Figura 4.</i> Conductas más observadas de ciberagresión .....	163
<i>Figura 5.</i> Conducta de ciberbullying más prevalente, reportada desde los tres roles .....	164
<i>Figura 6.</i> Conducta de ciberbullying más prevalente, reportada desde dos roles .....	164
<i>Figura 7.</i> Conductas de ciberbullying más prevalentes, reportada desde dos roles .....	165

## **Capítulo 1. Introducción**

### **1.1. Antecedentes**

La violencia es un fenómeno ampliamente estudiado, gracias a la declaración realizada en 1996 por la Asamblea Mundial de la salud se comenzó a considerar un importante problema de salud pública en el mundo. Fue aquí donde también se instaba a realizar una tipología de la violencia, donde se pudieran observar las diferencias y los vínculos entre estos (Organización Mundial de la Salud, 2003). De igual modo, la OMS (2002) indica que la violencia es el uso intencional de la fuerza física, contra uno mismo u otra persona, grupo o comunidad y que podría tener como consecuencia algún tipo de traumatismo, daño psicológico, problemas de desarrollo y en casos extremos, la muerte. Los tipos de violencia podrían, entonces, clasificarse de acuerdo a tres categorías generales: la autoinfligida, la interpersonal y la colectiva.

Es a partir de esto, y a pesar de las múltiples clasificaciones existentes hasta el momento, que se puede destacar la violencia conocida como interpersonal ya que engloba los diversos contextos en los que las personas se desenvuelven, como lo son; la familia, lugar de trabajo y la escuela, entre otros. La Secretaría de Educación Pública (S.E.P.) (s.f.), señala que la violencia escolar es cualquier forma de actividad violenta dentro del marco escolar; se puede dar en diferentes niveles y con cualquier actor dentro del plantel educativo, es decir, hacia los maestros o estos hacia los alumnos, etc. El acoso escolar, también conocido como bullying, es el maltrato ya sea, físico, verbal o psicológico entre los alumnos. Otra característica es que tiene que ser reiterado con una duración prolongada en el tiempo y con la intención de dañar al otro.

A nivel nacional, de acuerdo con datos de la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (ECOPRED), el 32.2% de jóvenes entre 12 y 18 años fueron víctimas de bullying durante el año 2014. Cabe mencionar que la estadística estatal se encuentra por arriba de la media nacional con un 35.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2014). Es necesario recordar que, en el bullying, tal como indica Olweus (1986; 1993), un alumno es acosado cuando se encuentra expuesto a conductas negativas de manera reiterada, por parte de uno o más compañeros. En las estadísticas anteriores, el 42.6% de los jóvenes que vivían cuestiones de violencia en escuelas, identificaban a sus compañeros como agresores.

Con varios estudios realizados alrededor del mundo, así como la información localizada en el país, se puede establecer que el bullying es uno de los principales tipos de violencia que enfrentan los jóvenes dentro de la escuela, convirtiéndose en un problema de salud en múltiples ámbitos y que no discrimina nivel educativo (Paredes, Toapanta y Bravo, 2018; Di Lorenzo, 2012; Valadez, 2008). Es importante mencionar que dichos estudios han ayudado a establecer la prevalencia, factores de riesgo, causas y consecuencias; así como estrategias de prevención e intervención, ya que las consecuencias en los adolescentes pueden ser significativas (García, Joffre, Martínez y Llanes, 2011). Pero aún hace falta información sobre la vivencia de la violencia que va más allá del contexto real, para darse a través de medios digitales.

El uso del internet y las Tecnologías de la Información y Comunicación, las cuales a partir de ahora denominaremos TICs, ha representado la solución de diversos problemas, así como la facilitación de diversas actividades en la vida de las personas, sin embargo, a partir del crecimiento vertiginoso de estos artefactos, esto ha dejado de ser así. Debido a

que se han vuelto una extensión del cuerpo, dejando a un lado las posibles consecuencias que esto podría acarrear en la sociedad en general (Martínez, 2009). Para demostrarlo, continuando con los datos arrojados por la ECOPRED, se estima que en el cuarto lugar de los pasatiempos y actividades de los jóvenes, entre 12 a 29 años, está el navegar en internet (excepto redes sociales) con un 85.6% y en séptimo lugar, revisar y participar en redes sociales a través de internet con un 78.8% (INEGI, 2014).

Estos datos, aunado al problema de violencia existente en México y el mundo, evidencian la necesidad de trabajar para la investigación y prevención del ciberbullying (ciberacoso). Esta forma de bullying que traspasa el contexto real y que se da en el internet y redes sociales. Como se afirma en el informe sobre la situación mundial de la prevención de la violencia es necesario reforzar la obtención de datos para revelar el verdadero alcance del problema (OMS, 2014).

## **1.2. Planteamiento del problema**

Existen muchos cambios a nivel mundial en las sociedades actuales, entre los más significativos se encuentra la influencia de las tecnologías de la información en ámbitos económicos y mediáticos. Pero también hay cambios que se pueden encontrar en la forma en la que se organiza la gente, en cuestiones culturales e incluso, existe impacto de estas, en la formación de la personalidad. Si no existe asesoría previa o no se brinda información necesaria sobre las TICs, es decir, no se realiza un uso de estas herramientas con un enfoque formativo, se puede tener como consecuencia que las personas no sean capaces de determinar el propósito de realizar actividades por medios digitales (Cabero, 2001).

En el caso concreto de Internet, según Fernández, Peñalva e Irazabal (2015) ha pasado de ser un instrumento limitado a grupos de científicos y académicos a ser un recurso de la población en general y, especialmente, de los más jóvenes. De acuerdo con los resultados presentados por el INEGI en colaboración con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) (2019) en México, hay 74.3 millones de usuarios de Internet, que representan el 63.9% de la población de seis años o más, siendo que el 51.5% son mujeres y el 48.5% son hombres. Asimismo, el INEGI en colaboración con el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) (2019) mencionan que son las y los adolescentes de entre 12 a 17 años de edad, quienes más utilizan el internet, con una tasa de 92 mujeres y 89 hombres (por cada 100); quienes en mayor medida son las mujeres las que utilizan esta TIC. Con la información anterior, se evidencia que la población aún se encuentra en la minoría de edad y, por lo tanto, se vuelven más vulnerables y en riesgo de la comisión de algún delito.

En cuanto a las actividades que realizan en internet, de acuerdo con datos proporcionados por el IFT (2019), el uso de las redes sociales permanece como la principal actividad en línea con un 51.2%. Este dato relacionándolo con el 14° estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México (Asociación de Internet MX, 2018), se menciona que Facebook es la principal red social utilizada en México. Un dato importante, en cuanto al uso de redes sociales, está relacionado con el nivel educativo, ya que la probabilidad de usar redes sociales en el nivel primaria es de 20.7% a diferencia del nivel educativo de secundaria que tiene un 59.8%; es de notar la brecha de porcentajes entre ambos niveles educativos y se concluye que el hecho de ingresar a la secundaria incrementa la probabilidad de usar redes sociales (IFT, 2019).

En el 15° estudio sobre hábitos de los usuarios de Internet en México (Asociación de Internet MX, 2019), se menciona que el 7% de los internautas a nivel nacional se encuentra en la zona Sureste comprendida por los estados de Campeche, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán. Es importante señalar que, en el caso específico de Yucatán, el 70.4% de la población de 6 años o más utiliza internet, colocándose por encima del promedio nacional y situando a la entidad federativa en la posición 14 de 49 entidades participantes en el estudio (IFT, 2019). En relación con los dispositivos electrónicos utilizados para conectarse a internet, según datos proporcionados por INEGI, SCT e IFT (2019), en la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (INDUTIH), el principal dispositivo es el celular inteligente o smartphone, con un 92.7%; seguido de la computadora portátil o laptop, con 32.6% y con un 32%, la computadora de escritorio.

Entre las situaciones que podrían representar un riesgo durante el uso de las TICs, en la población adolescente, se encuentra el ciberbullying (acoso a través de medios electrónicos). Relacionado a este fenómeno, a nivel nacional podemos encontrar información en el INEGI, ya que, como parte de las encuestas realizadas por esta institución, existen módulos encargados de presentar datos estadísticos en diversas temáticas.

Una de las temáticas está relacionada a la vivencia de ciberacoso llamada Módulo de Ciberacoso (MOCIBA), de acuerdo con resultados proporcionados por INEGI (2020), en cuanto a estos casos, el 23.9% de la población de 12 años o más que utilizó internet en 2019 fue víctima de ciberacoso; siendo que han sido víctimas los hombres en un 23.5% y las mujeres con un 24.2%. De acuerdo con la información presentada por la encuesta, el

37.4% de la población de 12 años y más que fue víctima de ciberacoso contaba con estudios de nivel básico. En resultados presentados por el INEGI (2017) entre las situaciones que experimentaron con mayor frecuencia fueron las siguientes: recibir mensajes ofensivos con un 40.1%, ser contactados mediante identidad falsa con 31.4% y recibir llamadas ofensivas con 27.5%. En el análisis por entidades federativas, Yucatán se encuentra ligeramente por encima de la media nacional con 17.4% de prevalencia de ciberacoso.

Con este avance de las TICs, así como la manufactura y uso en masa se ha propiciado que el acoso escolar migre a estos nuevos entornos haciendo que, estas formas de abuso encontradas en el contexto escolar, ahora se den a través de herramientas digitales. En el caso del ciberacoso, que también es una manifestación de violencia, no ha sido estudiado a profundidad a nivel nacional o estatal, como es el caso del acoso escolar tradicional, el bullying (Morales y Serrano, 2014).

Una forma de abordar la problemática se puede realizar desde la perspectiva criminológica, de acuerdo con González y Campoy (2017), existen dos campos de actuación que se han estado aplicando para el estudio del ciberbullying, la criminología ambiental y el modelo del triple riesgo delictivo. Al respecto, Redondo y Garrido (2013) mencionan que la criminología ambiental o situacional tiene como objetivo, estudiar los eventos delictivos y las características de los contextos en los que se llevan a cabo, desde la óptica de que estos factores pueden favorecer y/o prevenir las conductas de índole criminal.

Realizando un análisis sobre la cibercriminalidad en el rol tanto de delincuente como de la víctima, se encontraron cuatro características de los cibercrímenes: es fácil



cometer este tipo de delitos, no se requieren tantos recursos para realizarlos, pero sus efectos son importantes; pueden ser cometidos desde cualquier lugar sin importar el espacio físico y representa una ventaja la escasa punibilidad de este tipo de situaciones en algunos países (Subijana, 2008; Vozmediano y San Juan, 2010). Y aunque en estos momentos es más evidente el impacto de los delitos, llamados cibernéticos, por cuestiones económicas ya que en muchas ocasiones se realizan delitos con el fin de obtener dinero; se evidencia la utilización de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales para otros fines, que de igual forma causan algún perjuicio.

Actualmente, el internet se ha convertido en un nuevo espacio para que los adolescentes exploren su propia identidad, así como cuestiones relacionadas a la sexualidad, experimentan en estas nuevas vías la formación de relaciones sociales, así como el entendimiento de nuevas emociones. No obstante, esto también conlleva exponerse a situaciones que pueden llegar a resultar peligrosas, tanto en el aspecto físico como mental, o propiciar el desarrollo de comportamientos problemáticos que pueden resultar en el quebrantamiento de normas o reglas establecidas y aceptadas por los adultos (García, López de Ayala y García, 2014).

Este avance vertiginoso de las nuevas tecnologías y de su uso a nivel familiar y escolar ha abierto brechas digitales entre adolescentes y adultos. Algunos expertos indican que son dos los factores que podrían explicar las creencias y prácticas que tienen los adultos respecto al uso de las TICs: el primer factor está relacionado a la falta de habilidades y/o conocimientos tecnológicos, lo que los lleva a dudar de su propia capacidad para controlar u orientar sobre el uso de éstas; el segundo está relacionado con la difícil tarea de los padres por realizar una supervisión adecuada sobre las actividades en línea de

los hijos, cuando tienen acceso a herramientas digitales desde sus recámaras y a disposición en cualquier hora del día (Robles, Torres y Molina, 2010; Haddon, 2002; López de Ayala, 2013).

En síntesis, un gran porcentaje de mexicanos hacen uso de las TICs y en específico, Yucatán se encuentra entre los estados que más utilizan estas herramientas. La población adolescente es la que más hace uso de internet desde diversos dispositivos siendo el principal, el Smartphone o celular inteligente. Situación que los coloca en una posición vulnerable y en riesgo de múltiples situaciones relacionadas al uso de herramientas, así como la posible comisión de un delito. La principal actividad de los mexicanos es navegar en redes sociales y este dato relacionándolo con el nivel educativo vemos un aumento de uso en el nivel de secundaria. Entre las situaciones de riesgo que pueden existir en contextos digitales está el ciberbullying que es una problemática poco estudiada a nivel nacional y estatal. Una forma de explicar este fenómeno, puede ser abordado desde la criminología ambiental, debido a que se presenta en contextos digitales cuyos factores pueden favorecer alguna conducta criminal en este ambiente en particular. Esto aunado a la poca actuación de los adultos por atender y supervisar a los adolescentes, son los indicadores considerados para el presente trabajo de investigación, ya que son cuestiones que median en la actuación de los adolescentes en el contexto digital y los riesgos inherentes a este.

### **1.3. Justificación**

La adolescencia es una etapa llena de oportunidades de crecimiento físico, cognitivo y psicosocial, pero también se encuentran riesgos para el desarrollo sano (Papalia, Duskin y Martorell, 2012). En esta se da un crecimiento excepcional y se ve el gran potencial del

adolescente, pero también constituye una etapa de riesgos considerables donde el contexto social puede tener una influencia determinante. Por lo que los adolescentes dependen de la familia, la comunidad, la escuela, los servicios de salud y el lugar de trabajo para adquirir toda una serie de competencias importantes que pueden ayudarles a hacer frente a las presiones que experimentan y hacer una transición satisfactoria de la infancia a la edad adulta (OMS, 2019).

Las generaciones actuales han crecido con el conocimiento del uso de las TICs, estas tecnologías “son aquellas herramientas, recursos y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como: computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video o consolas de juego” (Espacioteca, 2017). Esto ha propiciado retos y cambios dentro de las actividades cotidianas, así como también en la convivencia entre pares, pero denotando una mayor importancia durante esta etapa del desarrollo. De acuerdo con Morales, Serrano, Miranda y Santos (2014) acceder a estas herramientas tiene múltiples implicaciones, ya que es importante considerar las habilidades específicas que desarrollan los adolescentes para poder desenvolverse tanto en el contexto real como el digital. Al no percibir restricciones en la navegación, les resulta difícil considerar límites en el uso de estas herramientas, por lo tanto, no es sencilla la tarea de establecer normas de convivencia sin una formación previa; lo que tiene como consecuencia la posible vivencia de violencia virtual.

Con la creación de las TICs también viene el desarrollo de las redes sociales, las cuales son una invención del internet que surgieron para facilitar la comunicación y crear nuevas formas de interacción. Sin embargo, el mal uso de ellas puede tener diversas

consecuencias, principalmente en los adolescentes. De acuerdo con O'toole (2011) algunas consecuencias pueden estar relacionadas con el tiempo que pasan conectados a las redes sociales, ya que incrementan el riesgo de que fumen, beban alcohol y consuman drogas. El IFT (2019) informa que, en México, el 76.3% de la población de entre 12 a 17 años hacen uso de las redes sociales, colocando a este sector de la población por encima de la media nacional.

En otros países como Estados Unidos, el sexting, ciberbullying y grooming son fenómenos con varios años de estudio, pero en México apenas se ha comenzado la investigación de estas situaciones relacionadas al uso de TICs (Hernández y Sosa, 2011). De acuerdo con el INEGI (2015) en el país se han efectuado estudios con interés de conocer el fenómeno del ciberbullying, los cuales han sido realizados por instituciones académicas, gubernamentales, así como por empresas privadas. Vale la pena destacar cuatro estudios realizados a nivel nacional como ejemplo de los primeros estudios que contemplan el ciberbullying como generador de violencia en el contexto escolar, los cuales se describen a continuación.

Un primer estudio fue realizado en Jalisco durante los años 2010-2011, que formó parte de la investigación “Violencia en adolescentes. De la escuela secundaria al Tutelar de Menores”, cuyos objetivos fueron identificar la prevalencia de víctimas de ciberbullying, conocer las características de la agresión, así como también los factores asociados. Los resultados permitieron tener los primeros conocimientos sobre la problemática en la región, lo que hizo necesario plantear más estudios para una mayor comprensión del fenómeno (Vega, González y Quintero, 2013).

El segundo estudio fue realizado por la Administración Federal de los Servicios Educativos del Distrito Federal (actualmente Ciudad de México) en el año 2011, en el que se aplicó una encuesta de percepción de violencia a 13 mil alumnos de escuelas públicas. Dicha encuesta fue de las primeras en medir la participación de alumnos en casos de ciberbullying y uno de los principales resultados fue que dos de cada diez alumnos han utilizado el teléfono celular para grabar a compañeros en situaciones comprometedoras y la mitad de ellos admitió haber utilizado dicho contenido en contra de ellos.

Avendaño y Figueroa (2013) presentaron la tesis realizada por la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), cuyo objetivo fue describir el acoso cibernético (ciberbullying) en estudiantes de educación media superior. Esto fue realizado mediante la aplicación del Cuestionario de Acoso Cibernético (CAC), cuyos resultados iban en función de si habían sido víctimas o habían presenciado alguna forma de acoso o acto violento por medio de las TICs; uno de los principales resultados en el rol de espectadores, existieron reportes sobre fotomontajes ofensivos con 55.6%, rumores o calumnias con 59.2% y videos ofensivos con 59.9%.

El tercer estudio se realizó en 2014, en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) de la Universidad de Guadalajara en colaboración con la Universidad Autónoma de Nuevo León, donde se comparaban formas de maltrato percibidos dependiendo del rol asumido. Con este estudio se pudo confirmar que actualmente, el celular es la herramienta más utilizada para ejercer acoso (Prieto, Carrillo y Lucio, 2015).

Con los estudios y resultados previamente revisados, se puede evidenciar que estos fenómenos se presentan en los niveles educativos investigados, como es el básico, media

superior y superior. Se logra identificar el uso del celular como medio para ejercer acoso, detectando el tipo de uso que se le da a estos dispositivos electrónicos, es decir, que se realizan acciones como grabación a otras personas en situaciones comprometidas, realizando fotomontajes o incluso, acciones relacionadas a rumores o calumnias. Es importante resaltar esto, debido a que son conductas que actualmente se califican como violencia, siendo que esta es vivida entre pares, dentro y fuera del ámbito educativo, en el contexto físico y digital.

Es así que la presente investigación se puede estudiar desde la perspectiva que brinda la criminología ambiental, que según Redondo y Garrido (2013), la base de conocimientos que brinda esta visión se cernie sobre el análisis de lugares y contextos en los que existe una alta concentración de delitos, así como en la investigación de factores que podrían favorecer la delincuencia, es decir, los factores sociales y situacionales. En este sentido, podemos plantear varios puntos relacionados al ciberbullying. El contexto de análisis es el ámbito digital y la forma en la que los comportamientos antisociales surgen a partir de la existencia de oportunidades favorables para este tipo de delitos.

Es necesario entender que esta es una nueva realidad, donde lo digital es tan real como el contexto físico, es por eso que nos enfrentamos a nuevas generaciones cuyo uso de estas herramientas es una normalidad y que la visión que tienen de la tecnología y los espacios digitales dan origen a nuevas formas de socialización, así como de obtención de información. Y esto no necesariamente significa que los contenidos consultados o las actividades realizadas sean adecuados desde un punto de vista científico y formativo (Morales, Serrano, Miranda y Santos, 2014).

Respecto al ciberbullying, es importante mencionar el riesgo de la negligencia e irresponsabilidad por parte de los adultos involucrados. Los papás, las mamás y los maestros al no tener claridad sobre estas actividades, asumen que no hay delito que perseguir y, por lo tanto, pareciera que nadie tiene responsabilidad. Sin embargo, hoy se encuentran cuadros de depresión y trastornos alimenticios en niños, niñas y adolescentes, que se están viendo afectados por esta problemática (Hernández y Sosa, 2018).

Asimismo, Pedreira, Quirós, Pérez y Rubio (2015) apuntan que existen consecuencias relevantes para la mente humana, a corto, mediano y largo plazo. Se pueden encontrar también estados de ansiedad, cuadros depresivos, baja autoestima, dificultades del sueño y creación de pensamientos paranoides, en los que las personas manifiestan una sensación de estar constantemente perseguidos o amenazados, con mayor incidencia de trastornos mentales en mujeres. Relacionado a lo anterior, se presentan datos proporcionados por INEGI (2017) donde se encontraron consecuencias emocionales en personas que vivieron ciberacoso; las principales fueron enojo con 66.9%, desconfianza con 43.2% e inseguridad con 29.3%.

Continuando con lo señalado por los autores, también existen consecuencias sociales y conductuales como retraimiento y tendencia al aislamiento, esto como una forma de evitar los efectos que tiene la sensación de hiperconexión. Además de irritabilidad y agresividad, conductas autolesivas o ideación suicida, que en muchas ocasiones se presentan con mayor frecuencia que en los casos de bullying. La combinación de estas situaciones puede resultar en una sintomatología que provoca un menoscabo en el desarrollo sano de la persona que vive este tipo de acoso.

Aunado a la anterior, otro de los grandes obstáculos que podemos toparnos con la creación y evolución de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales es lo relativo a cuestiones legales. De acuerdo a Robles (2018), el sexting es el uso de los medios electrónicos para enviar fotografías o vídeos para la exposición del cuerpo, por estadística, las personas que más lo realizan son menores de edad. Y aunque el sexting y el texting no son prácticas negativas, Padilla (2017) comenta que el problema reside en los riesgos que implican, pues las imágenes pueden llegar a manos de extraños y de entre los muchos riesgos que pueden existir, uno es que pueden ser instrumento de acoso escolar y cyberbullying. Además, agrega que es una práctica peligrosa en un contexto en donde los delitos cibernéticos todavía no están bien tipificados, o bien, están iniciando su ingreso a los Códigos Penales.

De acuerdo con Celis (2006) el derecho a la intimidad tiene diversos matices, de los cuales incluye la prohibición de intervenciones telefónicas, de revelar información íntima de los individuos, de la acechanza o las grabaciones desautorizadas o de usar sin autorización el nombre o la firma. En el caso de México, este derecho se encuentra parcialmente protegido, lo que genera un vacío normativo generando posibles casos de impunidad en las violaciones a ese derecho.

Actualmente se encuentran tipificados, en el Código Penal del Estado de Yucatán (2018), delitos cuyas conductas están directamente relacionadas con el uso de dispositivos electrónicos. Estos los podemos encontrar descritos en el capítulo V. Delito contra la Intimidad Personal y el capítulo V Bis. Delitos contra la Imagen Personal; asimismo, en el año 2019, se realizó la propuesta de tipificar la conducta de ciberacoso. Con esto se



evidencia la necesidad de tratar las nuevas modalidades delictivas, así como también, hacer del conocimiento a la sociedad yucateca sobre estas reformas y sus respectivas penas.

Es a partir de esto, que se debe posicionar en un nivel prioritario el estudio del ciberbullying. Este fenómeno trae consigo conductas que son generadoras de violencia en el contexto escolar, y trasladarse al ámbito digital ya que pueden darse a partir del uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, además podemos encontrarnos con otro aspecto muy importante, que son las consecuencias físicas, mentales y emocionales para la persona que vive este tipo de acoso. El tener conocimiento y entendimiento de este fenómeno, permitirá realizar programas de prevención y atención, que resulten los más adecuados para la población adolescente ya que en la actualidad tanto a nivel nacional como estatal, están existiendo modificaciones legislativas que ponen a las conductas realizadas por medios digitales como nuevas formas de delinquir en el país.

#### **1.4. Objetivos**

##### 1.4.1. Objetivo general

- Desarrollar y evaluar un programa que contribuya a la sensibilización y concientización de la comunidad educativa de una escuela secundaria, para la prevención del ciberbullying y otras problemáticas que se generan en la red y el uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicación, a partir de los resultados obtenidos de un prediagnóstico y diagnóstico previos.

##### 1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer la perspectiva de profesionales expertos que han colaborado en el Estado de Yucatán para la concientización de las implicaciones del uso

responsable del internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como su opinión acerca de las recientes actualizaciones a nivel legislativo en relación con el ciberbullying y otros riesgos que pueden ocurrir en el medio digital.

- Identificar los conocimientos que tienen los profesionales que laboran en una escuela secundaria, en cuanto al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como los riesgos que esto podría representar.
- Identificar los conocimientos que tienen los estudiantes de una escuela secundaria en cuanto al uso que le dan al internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como conocer su nivel de empatía y la posible vivencia de ciberbullying en la escuela.
- Desarrollar un programa que contribuya a la sensibilización y concientización de la comunidad educativa de una escuela secundaria para la prevención del ciberbullying y otras problemáticas que se generan en la red y el uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicación.
- Determinar los conocimientos y habilidades adquiridos por los participantes en relación con la intervención implementada sobre el ciberbullying y otras problemáticas que se generan en la red; así como del uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicación.

## **Capítulo 2. Marco teórico**

En México, continúa la inquietud sobre los riesgos del uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, por lo que poco a poco se está haciendo visible la realidad de esta problemática, así como también la creciente vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes dentro de este nuevo contexto. Otro aspecto a considerar serían las consecuencias del uso inadecuado de estas herramientas y en específico, del uso de las redes sociales en internet que, dentro de las múltiples consecuencias, una de ella podría ser la vivencia de ciberbullying.

### **2.1. El papel de la criminología en el estudio del ciberbullying**

De acuerdo con Rodríguez Manzanera (1981) el objetivo de la criminología es conocer qué conductas son antisociales, qué factores propician dichas conductas y qué se puede hacer para prevenirlas. Dentro de las diversas definiciones proporcionadas por el autor, encontramos a la criminología causal, la cual intenta describir un fenómeno para así situarlo en algún espacio determinado y con esto dar leyes que puedan aplicarse con el fin de intentar prevenir dicha situación.

Otra concepción la encontramos con Redondo y Garrido (2013) quienes mencionan que una forma de definir la criminología es considerando dos formas de ver a la delincuencia. Desde los mismos comportamientos que pueden llegar a ser delictivos y la forma en la que se reacciona a estos. Siguiendo con estos autores, la criminología trata de estudiar el comportamiento humano desde un punto de vista más amplio, es decir, no lo mira específicamente desde la acción penal o la acción delictiva concreta, sino que trata de revisar todos aquellos factores que pudieran estar relacionados, así como las acciones anteriores de la misma persona. Una vez que se ha entendido lo anterior, y por los objetivos

de esta investigación, consideraremos a las actividades realizadas por los adolescentes, dentro del ámbito digital y que podrían causar algún daño por el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales.

Entendiendo este breve antecedente, podemos relacionar la forma en la que se abordará el ciberbullying desde la perspectiva criminológica, más específicamente desde el entendimiento de la criminología ambiental/situacional. Debido a que como bien se menciona, para que exista un delito son necesarios cuatro elementos: la ley, el que infringe dicha ley, la persona o personas objetivo y un lugar (Brantingham y Brantingham, 1991; Vozmediano y San Juan, 2010). En cuanto al factor lugar, los autores mencionan que en la actualidad es indispensable replantearnos el hecho de que este elemento, así como puede ser físico, ahora puede ser digital o como ellos denominan “no lugares”, es decir, el ciberespacio y los delitos realizados a través de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales (Vozmediano y San Juan, 2010).

Como se mencionó anteriormente, para esto hay múltiples factores que tienen influencia en las personas para cometer alguna acción que puede considerarse delictiva. Debido a la creciente expansión y evolución de la tecnología, la comunidad de internautas va en crecimiento todos los días y de manera exponencial, por lo tanto, existe un mayor número posible de víctimas de algún delito relacionado al uso inadecuado de alguna TIC (Vozmediano y San Juan, 2010).

En resumen, el estudio del ciberbullying desde la perspectiva criminológica ambiental, plantea la obtención de indicadores que permitirán identificar estos escenarios favorecedores de la conducta delictiva, al verificar las conductas o comportamientos

realizados en el contexto digital. Además se distinguirá cómo es la interacción de los factores ambientales inmediatos a la persona, para que tales hechos ocurran. Como ya se ha mencionado, actualmente se han producido múltiples cambios en la sociedad, por lo que, también resulta importante verificar de qué manera se han venido dando estos cambios en las actividades o rutinas de las personas. Es por ello que, se determina a la teoría de las actividades cotidianas o rutinarias, como el modelo criminológico seleccionado para la presente investigación, que ayudará a la explicación y comprensión del fenómeno estudiado. Una vez obtenida esta información, se pueden realizar ciertas actividades enfocadas a la prevención de estos eventos delictivos.

#### 2.1.1. Teoría de las actividades cotidianas o rutinarias

También conocida como la teoría de la oportunidad, la esencia de la teoría de las actividades cotidianas (TAC) desarrollada por Lawrence E. Cohen y Marcus Felson (1979) intenta mostrar cómo tanto las personas que pueden llegar a ser víctimas como los posibles delincuentes tienen un peso muy importante en la posible comisión de un delito. Los autores consideran que los cambios ocurridos para alcanzar la vida moderna, en lo relativo a las actividades cotidianas de las personas, incrementan las tasas de criminalidad.

Los autores tratan de explicar lo anterior, a partir de la conjugación de tres elementos diferentes pero muy importantes dentro de un espacio y tiempo determinados:

- 1) Los delincuentes motivados para la realización el delito. Los delincuentes deben haber aprendido, además, de haber adquirido las habilidades necesarias para delinquir.
- 2) La presencia de víctimas apropiadas: visibles, descuidados, descontrolados.

- 3) La ausencia de eficaces protectores. Aquellos agentes que pueden fungir el papel de protectores; podemos ser eficaces protectores nosotros mismos y también pueden serlo nuestros familiares y amigos y, asimismo, vigilantes y policías.

Para esto, Miró (2011) comenta que, en la primera fórmula de la TAC, así como de los demás elementos incorporados en las siguientes fórmulas, todos y cada uno de estos elementos se ven modificados en algún sentido al darse en el ciberespacio. No de una forma tal que cambie su esencia, pero sí de modo que la confluencia de los mismos en el evento resulta distinta a la que define al crimen en el espacio físico.

Considerando lo anterior, es decir, que se dan nuevos actores con el mismo sentido, estos se pueden distinguir en el fenómeno del ciberbullying, quedando de la siguiente forma: el ciberagresor motivado, objetivos adecuados en el ciberespacio, así como presencia o ausencia de guardianes capaces y gestores del lugar “ciberespacio”. Se elige y toman los elementos de esta teoría debido a que encuadra con el fenómeno que se investiga, siendo una realidad que se da, en muchas ocasiones, en el contexto digital del adolescente.

## **2.2. Adolescencia**

La adolescencia, es el período que comprende la pubertad hasta la edad adulta, se pueden dividir, en tres etapas: adolescencia temprana, generalmente entre los 12 y 13 años de edad; adolescencia media, entre los 14 y 16 años de edad; y adolescencia tardía, entre los 17 y 21 años de edad (Allen y Waterman, 2019).

De acuerdo con Papalia, Duskin y Martorell (2012) es una transición del desarrollo que implica cambios físicos, cognoscitivos, emocionales y sociales, y que adopta distintas formas en diferentes escenarios sociales, culturales y económicos. Aquellos jóvenes que llegan a relacionarse de mejor manera y reciben apoyo con los padres, la escuela y la

comunidad tienden a desarrollarse de una manera saludable y positiva. De acuerdo con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) (s.f.) este período de vida es muy importante ya que en ella se dan experiencias, se obtienen conocimientos y aptitudes que pueden ser de gran impacto para la vida adulta.

Durante la revisión científica de esta etapa de desarrollo, se ha podido constatar que existen diversas perspectivas, tanto teóricas como legales, a la hora de definir de forma concreta la edad de inicio y otra de término de la adolescencia. Por los objetivos de la presente investigación nos enfocaremos en trabajar con los adolescentes que cursan el nivel educativo de secundaria, es decir, aquellos que se encuentran aproximadamente entre los 12 y 15 años.

Otra forma de ver a la adolescencia es desde la perspectiva legal. De acuerdo con la Ley Federal de Justicia para Adolescentes (2012), se denomina “adolescentes” a aquellas personas que tienen entre 12 años cumplidos y menos de 18 años de edad. La adolescencia es la etapa con mayor potencial, pues presenta muchos riesgos, especialmente para los varones. Existen dos tipos de jóvenes delincuentes: una mayoría que sólo lo será en la adolescencia y una minoría que lo seguirá siendo durante muchos años. Gran parte de estos jóvenes comparten características relacionadas a abusos y la falta de atención por parte de padres y cuidadores (Calderón, 2018).

A diferencia de otras etapas de desarrollo es en esta, que existe una mayor probabilidad de presentar conductas de riesgo en las que se pueden destacar, escaparse de casa o de la escuela, participar en situaciones que generen sensaciones intensas, manifestar comportamientos impulsivos, conducir de manera imprudente, mentir, incluso involucrarse en situaciones como peleas, robos, consumo de drogas, entre otros (Howell, 2009; Morales

y Greathouse, 2016). Tomando en cuenta la cantidad de cambios que suceden, tanto en el aspecto biológico como psicológico y social, es inevitable contemplar los riesgos crecientes al llegar a esta etapa; el uso inadecuado del internet, dispositivos electrónicos y las redes sociales, son también otros riesgos a los que se enfrentan los jóvenes en este momento de la vida.

### 2.2.1. Adolescencia, socialización y TICs

Para iniciar con la revisión de la literatura relacionada con el uso del internet y redes sociales, antes debemos analizar los términos acuñados por Prensky (2001) que sirven para representar a las generaciones con respecto a la cercanía que tengan con las TIC. Dicho autor, llama inmigrantes digitales a aquellos que, durante la edad adulta, se adaptan al uso de estos dispositivos, por el contrario, los nativos digitales son aquellos que nacen o han crecido de la mano de todas estas tecnologías. Entendiendo estas diferencias, se hace fácil notar la brecha existente entre las competencias y habilidades que cada población tiene con respecto al tema de utilización de las tecnologías de la información. Esto nos sirve también para entender la facilidad que tienen los adolescentes de la actualidad con respecto a la utilización de dispositivos electrónicos, así como su fácil acceso a los diversos recursos encontrados en el internet.

Para los adolescentes, las dos actividades más importantes que se llevan a cabo por medio de dispositivos electrónicos están relacionados con el uso de internet y de las redes sociales. La primera se encuentra relacionada con el tiempo de esparcimiento y ocio de las y los adolescentes. La segunda, está enfocada en la búsqueda de información por cuestiones académicas o de entretenimiento. Por otro lado, el uso de las redes sociales les permite convivir y compartir vivencias con amigos y compañeros de clase, que generalmente se



relacionan en el mundo “físico” (Sánchez, Crespo, Aguilar, Bueno, Benavent, Valderrama, 2015).

Existe infinidad de posibilidades en el uso de TICs, en específico de dispositivos electrónico y redes sociales, debido a que permiten a los adolescentes relacionarse y exponerse con diversas personas, lo que significa mantenerse en contacto, sin problemas de distancias (Cruz, 2017). Este efecto parece haber fortalecido la forma de relacionarse entre sí en los adolescentes, éstos ya no se limitan en interacciones físicas, sino que ha pasado a un segundo plano; pero esto no significa que una sustituye a la otra, por el contrario, coexisten para satisfacer la necesidad de los adolescentes, relacionarse (Sánchez, Crespo, Aguilar, Bueno, Benavent, Valderrama, 2015). Y aunque el relacionarse no representa un problema, Morrison y Gore (2010), afirman que aquellos jóvenes que se consideran a sí mismos dependientes de las redes sociales pueden llegar a manifestar altos niveles de depresión y agresividad, dificultando así su adaptación social en general.

#### 2.2.2. Adolescencia: riesgos, delitos y TICs

Según Garaigordobil (2016) la conducta antisocial se define como cualquier conducta que refleje una infracción a las reglas sociales y/o una acción contra los demás. En el mundo actual se observa cómo se crean, todos los días, nuevas formas de delinquir mediante el uso de la tecnología, como vulnerar sistemas de información de personas y empresas desde cualquier parte del mundo, gracias a la hiperconectividad a través de un computador, un teléfono inteligente, etc. (Guevara y Arzuaga, 2012).

Esta vulneración de sistemas y/o información, actualmente se les conoce como delitos informáticos o ciberdelitos, estos constituyen una conducta atípica ejercida desde

medios informáticos, que vulnera los bienes jurídicos de la información, los datos y los sistemas de comunicación. Es ejercida por ciberdelincuentes a través de la red o medios magnéticos, como computadoras, teléfonos inteligentes, tabletas, entre otros. Algunos de estos delitos son: ataques informáticos, acoso, phishing (suplantación de identidad), difusión de material confidencial o privado, difusión de virus y gusanos y espionaje industrial (De la Torre, s.f).

Es importante agregar que la utilización de estos medios electrónicos coloca a las niñas, niños y adolescentes en una posición de vulnerabilidad a múltiples situaciones. Gómez y Marín (2017), afirman que la influencia que tienen las redes sociales, se hace latente especialmente, en aquellos adolescentes que tienen una personalidad vulnerable, relaciones familiares disfuncionales y una baja interacción social. Tomando en cuenta que es en esta etapa cuando se dan numerosos cambios y situaciones críticas, añadiendo el entorno digital, es notable que la construcción de la identidad personal se convierte en un proceso más complejo, pues entra en juego la posibilidad de jugar con diferentes identidades y con el anonimato (Cruz, 2016).

Entre los riesgos más importantes está la posible exposición a una serie de delitos que podrían ser extorsión, abuso sexual, trata de personas y pornografía infantil o, por el contrario, podrían llegar a tener un papel activo en la comisión de un delito sin tener plena conciencia de esto. Esto sucede porque la mayoría de estos servicios establecen una edad mínima para poder utilizarlos, pero no hay actualmente alguna forma de verificar, prácticamente en ningún caso, que la persona que se está registrando tiene la edad que dice tener. Por lo tanto, es importante generar una cultura social de uso adecuado de las TICs; de

respeto en la red tanto o más que en la vida física, y de difundir las advertencias y esfuerzos para prevenir y atender estos fenómenos (Ibarra, 2014; Aquino, 2014).

De acuerdo con la revisión de la literatura, se ha encontrado una relación entre el comportamiento antisocial y bullying/cyberbullying. Los hallazgos señalan que “los adolescentes y jóvenes implicados en situaciones de acoso presencial y tecnológico, tanto en el rol de agresor como de víctima, tienden a tener significativamente más conductas antisociales” (Garaigordobil, 2016). A pesar de que las consecuencias del cyberbullying aún no son del todo conocidas, las investigaciones del bullying pueden ayudar a entender este tipo de agresión entre adolescentes. De hecho, la investigación sobre el bullying ha sido vinculada con otras conductas antisociales, como vandalismo, hurto, absentismo escolar, abandono escolar, peleas y uso de drogas (Hinduja y Patchin, 2007).

Es por eso, que este trabajo se enfoca en el fenómeno antes mencionado, ya que afecta tanto en el contexto “físico” como el “digital” del adolescente. Al darse estas situaciones se vulneran los derechos de bienestar psicológico y social; así como el derecho a una vida libre de violencia, al acceso libre de información, a la intimidad y a la privacidad.

### **2.3. Bullying y cyberbullying**

Antes de analizar de lleno lo que es el cyberbullying, se necesita hacer un breve repaso de lo que realmente representa este tipo de situación realizado por medios digitales. Como se comentó en un inicio la violencia de acuerdo con la OMS (2002) tiene diversas formas en las que se puede presentar desde lesiones físicas, daño psicológico o incluso, llegar a producir la muerte. Entre los tipos de violencia que menciona esta Organización

encontramos a la violencia interpersonal, aquella que ocurre entre diferentes personas en las que puede existir o no una razón de parentesco. Para esto se mencionan niveles de ocurrencia visto desde un modelo ecológico, si nos enfocamos en el tercer nivel de dicho modelo, en este se menciona la posibilidad de existencia de casos de violencia dentro de una comunidad, por ejemplo, entre vecinos o en el contexto escolar (OMS, 2002; Siniscalchi, 2015).

En relación con esto la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (s.f.) menciona que la violencia y en específico el acoso escolar afectan de manera significativa a niños, niñas y adolescentes, ya que este tipo de actos pueden ocasionar dificultades en diversos ámbitos como lo es el rendimiento escolar, la salud mental y la calidad de vida de las personas afectadas.

### 2.3.1. Definición y teoría

Para entender la problemática del ciberbullying, hay que detenernos a estudiar el núcleo de la convivencia inadecuada en el contexto escolar, el bullying. Además de tomar en cuenta algunos conceptos que algunos académicos toman en cuenta al hablar del acoso escolar.

En primera instancia, Betts (2016) comenta que el hostigamiento es una forma de conducta agresiva que está ligada al bullying y ciberbullying. Bowling y Beeh (2006) señalan que dichas conductas pueden incluir falta de civilidad, gestos obscenos, miradas malintencionadas, amenazas, ataques verbales, menosprecio e ignorar a alguien de manera intencional. Comparado con el bullying, el ciberbullying es un fenómeno relativamente nuevo que refleja, en parte, cómo la tecnología ha permeado en el día a día de la vida de las personas (Betts, 2016).

De acuerdo con González y Campoy (2017) en el mundo se ha manejado cierta sensibilidad y atención sobre problemas de índole social; siendo el bullying uno de esos. A lo largo de los años y de la mano con el avance de herramientas digitales como lo es el internet y dispositivos electrónicos han surgido nuevos contextos con un potencial perjudicial ya que brinda ciertas ventajas como el anonimato y rápida difusión. Con esto se evidencia cómo se han configurado espacios de agresión fuera del contexto escolar.

Tokunada (2010) define ciberbullying como cualquier conducta realizada a través de medios electrónicos o digitales, por individuos o grupos, que repetidamente comunica mensajes agresivos u hostiles intentando causar daño o disconformidad en otros.

En esta dinámica podemos encontrar a tres actores potenciales, como son el agredido, el agresor y los espectadores. Según González y Campoy (2017), resulta importante la atención temprana de esta situación ya que se ha comprobado cómo produce daños en cualquier papel que se tome en esta problemática.

### 2.3.2. Antecedentes del estudio del ciberbullying

En definitiva, a nivel mundial, existe más acervo académico sobre el ciberbullying pues en algunos países de Europa como España, así como Estados Unidos y Canadá que llevan más de 10 años estudiando el fenómeno. Bauman y Bellmore (2015) indican que el término ciberbullying comenzó a aparecer en la literatura académica en 2003 seguido del lanzamiento del sitio web por Bill Belsey que abordó el ciberbullying en Canadá.

De acuerdo con la información proporcionada por Bullying sin Fronteras (2017) en las primeras estadísticas manejadas, a nivel mundial, sobre Bullying, colocan a México en primer lugar en casos de acoso escolar donde 7 de cada 10 niños y adolescentes sufren de

las consecuencias de este fenómeno, seguido de Estados Unidos con 6 de cada 10 niños y adolescentes y China con casi 6 (5,8) de cada 10.

Como es de suponer, el bullying sucede dentro del contexto escolar y en el caso del ciberbullying ocurre lo mismo. El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) (2009) comenta que la clave, en ambos casos, es que se trata de una situación en que acosador y víctima son niños: compañeros de colegio o instituto y personas con las que se relacionan en la vida física.

Con respecto al ciberbullying, Ortega, Del Rey y Casas (2013) han identificado tres características a tomar en cuenta: la primera, las agresiones suceden en cualquier momento y en cualquier lugar sin la posibilidad de desconectarse del contexto en el que se da, ya que los dispositivos electrónicos y los canales de comunicación permanecen abiertos. La segunda se refiere a las agresiones que son observadas por múltiples espectadores. La tercera y última es que se encuentra la condición del anonimato en el que estos dispositivos permiten, en múltiples ocasiones, la imposibilidad de conocer a los agresores.

Por su parte, Hinduja y Patchin (2007) comentan que algunos investigadores encontraron que el sexo y la raza no estaban significativamente relacionados con la victimización por ciberbullying, mientras que la edad, el dominio de la computadora y la cantidad de tiempo que pasa en línea fueron predictores fuertemente relacionados.

Las personas agredidas en una situación de bullying “cara a cara” (contexto físico) pueden llegar a sufrir depresión, ansiedad y/o fracaso escolar. Por el contrario, en el ciberbullying (contexto digital), el daño psicológico percibido puede llegar a niveles

mayores, ya que las acciones o información está disponible en plataformas durante las 24 horas del día, por lo que el daño aumenta en tiempo, espacio y alcances (Ontañón, 2017).

Para aclarar más las diferencias entre estos dos fenómenos, se presenta la Tabla 1, donde Romero (2017) toma las características centrales que pueden encontrarse en ambas situaciones reconociendo las variaciones entre ambos fenómenos.

**Tabla 1**

*Diferencias en las características del bullying y ciberbullying.*

Características	Bullying	Ciberbullying
Mostrabilidad	Espacios de convivencia habitual como salón de clases, el patio o la calle	Da una sensación de invisibilidad y de anonimato que no siempre es real
Escenario	Suele suceder en el centro escolar o en sus inmediaciones	Puede presentarse fuera de los espacios escolares, aunque tenga un origen escolar
Medio de ejecución	Presencia física	Tecnológico
Riesgo físico	Es menor, sobre todo para agresor que no se expone menos	Mayor riesgo por exposición presencial
Detección	Más visible y fácil de detectar	Más difícil por el anonimato
Perfiles escolares	Perfiles escolares de fracaso y conflictividad	No suelen observarse perfiles determinados
Vigencia del maltrato	Está activo mientras se produce y sucede	Suele mostrarse de forma más prolongada
Quiénes contemplan	Los que están presentes en ese momento	Todos tienen acceso a la información, incluso aunque no correspondan al

		círculo de convivencia de quien lo recibe
Procedencia de las agresiones	Tanto el agresor como el acto están identificados	La víctima no siempre conoce de dónde vienen los ataques, ni quién los produce
Prestación de la ayuda	Al ser la detección más fácil, también se facilita la ayuda que se pueda proporcionar	Detectamos más difícilmente por lo que se requiere información de quien la padece

*Nota.* Recuperado de Ciberbullying y orientación educativa. Diseño y evaluación de un programa de prevención para alumnado de educación primaria (Romero, 2017).

A pesar de poseer características distintas, Rivadulla y Rodríguez (2019) consideran que no se puede concebir el acoso escolar y ciberacoso como fenómenos separados, ya que lo que sucede a través de dispositivos electrónicos forma parte de la realidad cotidiana de niños y jóvenes. Lo que ocurre es que a través de la tecnología se extiende el acoso escolar hasta el hogar y otros ámbitos, sin necesidad de tener a la víctima enfrente para humillarla y hacerla sentir mal.

### 2.3.3. Instrumentos de medición

De acuerdo con Malo (2008) los instrumentos de medición psicológica juegan un papel importante en el estudio de la psicología. La aplicación de pruebas psicológicas es clave, ya que permite medir atributos humanos y son las herramientas más cercanas cuando se trata dichos atributos. Por lo tanto, “la evaluación psicológica es una rama de la psicología que se encarga de la aplicación, calificación e interpretación de instrumentos psicológicos, enriqueciendo así el aporte del psicólogo evaluador en el proceso interpretativo de los resultados” (Malo, 2008).



En este apartado se enumeran algunos instrumentos diseñados para la evaluación de ciberbullying que pueden servir de apoyo para dicha medición.

#### 1. Screening de acoso entre iguales

El screening de acoso entre iguales fue creado por Garaigordobil en 2013, es un instrumento compuesto por dos secciones que permiten explorar algunas conductas de distintos tipos de bullying presencial o “cara a cara” (físico, verbal, social, psicológico) y un amplio conjunto de conductas de ciberbullying. La aplicación de este instrumento permite identificar la existencia y la gravedad del problema, lo que permite valorar la necesidad implementar posteriormente un programa para prevenir y reducir el bullying y el ciberbullying.

#### 2. Cuestionario Cyberbullying

El cuestionario Cyberbullying fue creado por Ortega, Calmaestra y Mora Merchán en 2007, este instrumento sirve para conocer de qué forma utilizan los jóvenes, las nuevas tecnologías. Está compuesto por 27 reactivos de opción múltiples y con espacios para emitir algún comentario o sugerencia. Se hace una revisión tanto de bullying como ciberbullying. Se incluyen cuestiones relacionadas a sentimientos, estrategias de afrontamiento, etc.

#### 3. Cuestionario de Ciberbullying

El cuestionario de Ciberbullying fue creado por Calvete, Orue, Estévez, Villardón y Padilla en 2010 está compuesto por 27 reactivos y se mide mediante frecuencias la realización de conductas desde la ciberagresión y cibervictimización.

#### 4. Cyberbullying Scale (Escala de Cyberbullying)

La escala de Cyberbullying fue creada por Stewart, Drescher, Maack, Ebesutani y Young en 2014 está compuesto por 16 reactivos que mediante frecuencias se evalúa la existencia de acoso en los últimos meses. Nuevamente se hace una revisión si la persona ha sufrido acoso o la persona lo ha realizado, esto se puede reportar mediante 8 medios, como son el correo electrónico, mensajes de texto, imágenes, etc.

#### 5. Cyberbullying questionnaire (Cuestionario de Cyberbullying)

El cuestionario de Cyberbullying fue creado por Smith, Mahdavi, Carvalho, Fisher, Russell y Tippett en 2008, está compuesto por 9 reactivos donde se revisa si ha sufrido acoso o ha realizado el acoso a través de siete medios distintos, encontrándose los mensajes de texto, fotos, vídeos, etc.

Se realiza la presentación de los instrumentos como una forma de mostrar cómo a nivel mundial se ha tratado de estudiar este fenómeno y la manera en la que los autores conceptualizan el cyberbullying desde el papel de víctima y victimario, desde la utilización de los dispositivos electrónicos, así como de la evaluación previa de la existencia de bullying, en algunos casos.

#### 2.3.4. Factores de riesgo del cyberbullying

Existen estudios sobre delincuencia juvenil y conducta antisocial en los que se plantean múltiples causas de este fenómeno. En estos, se pueden encontrar aquellos factores que logran precipitar ciertas conductas y que están relacionadas al ámbito individual, social, psicológico y familiar de los jóvenes. Un concepto que es importante considerar, es el de conducta antisocial, esta se da cuando se realizan comportamientos que son considerados

como faltas o violaciones de normas previamente establecidas, ya sean morales, sociales o legales, así como a la violación de los derechos de las demás personas (Garrido y Redondo, 1997; Sánchez, 2012). Resumiendo lo planteado, los factores de riesgo son aquellos factores previos, ya sea individuales, sociales, psicológicos o familiares, que aumentan la probabilidad de que una conducta antisocial ocurra, inicie o dure en el tiempo. Su estudio resulta útil debido a que de esta forma, se puede evaluar la probabilidad de que ocurra una conducta determinada y por lo tanto, se vuelve factible actuar en razón de la información obtenida, así como para la realización de intervenciones preventivas (Farrington, 2002; Arbach y Pueyo, 2016).

De acuerdo con la revisión de la literatura, se han encontrado una serie de factores de riesgo que pueden estar fuertemente relacionados a la vivencia de ciberbullying, durante la adolescencia. Los hallazgos señalan factores relacionados al uso de internet y TICs, aspectos familiares y sociales, así como aspectos individuales y psicológicos, esto se presentan desde los roles de cibervíctima y ciberagresor. En cuanto al uso de internet y TICs, se mencionan a continuación: utilización de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales por más de tres horas aunque cuenten con poca información o habilidades para el uso de estos; una alta percepción de anonimato, así como la realización de actividades de riesgo como publicación de fotos, vídeos o información de índole personal/privado (Marín, Hoyos y Sierra, 2019).

Continuando con lo explicado por los autores, en cuanto a los aspectos familiares y sociales, se presentan factores desde el rol de cibervíctima, como haber experimentado bullying, ausentismo escolar, poca o nula supervisión de actividades realizadas en dispositivos electrónicos, contar con pocos recursos a nivel social, así como presentar con

un estilo parental autoritario. En el aspecto de ciberagresor, se nota un bajo nivel de vinculación con el profesorado, se encuentran también indicadores como inasistencias frecuentes, percepción de contar con poca/nula compañía, así como baja competencia parental.

En relación a los aspectos psicológicos e individuales mencionados por los autores, en el rol de cibervíctima se pueden encontrar una alta justificación de los ciberagresores y sentimientos de culpabilidad. Hay registros de baja autoestima y empatía, el hecho de cursar un grado escolar inferior que los agresores, se tiene una percepción de baja autoeficacia y pobre estima corporal. En cuanto a los ciberagresores, el hecho de pertenecer al sexo masculino, una desconexión moral con la víctima, existe una distorsión de las consecuencias de sus actos, existen bajos niveles de autoestima, poca empatía y altos niveles de agresividad.

En síntesis, existen múltiples situaciones que pueden resultar en posibles afectaciones de salud física, mental y emocional en aquellas personas que participen, sin importar el rol desempeñado, en conductas relacionadas a ciberbullying. Debido a la constante exposición a internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, los diferentes tipos de interacción digital que tienen los adolescentes, así como la forma de relacionarse tanto en el contexto físico, escolar como digital, se eligen estos factores para la realización del diagnóstico con los adolescentes de secundaria. De manera adicional, se considera la variable de empatía, así como la existencia o no, de supervisión por parte de algún adulto en relación a las actividades realizadas en la red. Con lo mencionado anteriormente, se evaluará la posible existencia de factores de riesgo relacionados a este fenómeno.

## **2.4. Empatía**

Como se mencionó en el apartado anterior, se seleccionaron algunos factores de riesgo para evaluar conductas relacionadas al fenómeno de ciberbullying, en adolescentes de secundaria. Uno de ellos, es la variable de la empatía, la cual es importante de considerar por la posible presencia o ausencia de esta, en relación a conductas de este fenómeno en el contexto digital.

### **2.4.1. Definición y teoría**

Muñoz y Valenzuela (2016) comentan que la habilidad de las personas para empatizar con los demás ha sido ampliamente estudiada, ya que es un factor considerable al momento de comprender el funcionamiento de las relaciones que establecemos con las demás personas. Esto resulta aún más importante de estudiar durante la adolescencia, ya que es en esta etapa donde surgen conductas que pueden llegar a ser transgresoras, lo que se puede expresar en dificultades a la hora de establecer relaciones sociales con sus pares.

La empatía según Eisenberg, Cumberland, Guthrie, Murphy y Shepard (2005) es la experimentación de emociones basadas en la comprensión del estado emocional del otro. Que puede llegar a ser similar o esperado de acuerdo con la situación que esté experimentando el otro.

Moya-Albiol, Herrero y Bernal (2010) entienden este concepto como la capacidad para experimentar de manera vicaria las emociones de los demás. Esto es importante por el papel que juega en cuanto a la interacción social adaptativa. Comentan también que en esto surgen dos componentes, el primero es el cognitivo que se relaciona a la capacidad de abstracción para la comprensión de procesos mentales de los demás y el segundo, el

componente emocional, aquel que nos permite reaccionar ante los estados emocionales de las demás personas.

De acuerdo con Papalia, Feldman y Martorell (2012) los primeros indicios de empatía se pueden observar a partir de los primeros tres años de vida, en el inicio de la infancia. En un principio se puede manifestar como parte de las emociones autoconscientes, que es cuando los niños han desarrollado la conciencia de sí mismo, es decir, como una identidad diferente al del resto de las personas. Aquellos padres que apoyan a sus hijos en momentos de aflicción y se enfocan en fomentar la resolución de conflictos, estimulan en ellos la empatía, la conducta prosocial y las habilidades sociales (Bryant, 1987; Eisenberg, et. al, 1996; Papalia, Feldman y Martorell, 2012).

#### 2.4.2. Empatía, adolescencia y conducta antisocial

En relación a los estudios sobre la empatía y la conducta antisocial, Conde (2015) menciona que, en general, estos están mediados por cuestiones de género. En este sentido, Rey (2003) apunta que en diversos estudios, se señala el papel tan importante que tiene la empatía en relación con la conducta antisocial. Puntualiza también, que se han realizado diversas aseveraciones que analizan cómo una baja capacidad empática pudiera estar relacionada con la conducta antisocial observada en niños y adolescentes varones. Además, con un estudio realizado por Garaigordobil y García (2006) se señala que existen diferencias significativas en la medición de esta misma variable, siendo significativamente mayor los resultados obtenidos por las mujeres.

Según Nolasco (2012) en su estudio realizado con adolescente de secundaria, en el que analizaba la relación entre empatía y acoso escolar, encontró una relación negativa

entre ambas variables. Es decir, cuanto menor era la empatía de la persona encuestada, mayor era la puntuación en acoso. Si bien, se necesitan mayores estudios para afirmar lo anterior y que en sí, la empatía es sólo uno de los tantos factores relacionados a este tipo de acoso, no se puede negar el vínculo existente entre ambos factores y que las puntuaciones bajas en este, significaba la posible participación en este tipo de violencia.

De acuerdo con Corrales, Quijano y Góngora (2017) se ha identificado que, en el nivel educativo de secundaria, los adolescentes requieren de apoyo para desarrollar sus habilidades empáticas. Según Peña (2010) la promoción de la empatía puede facilitar el respeto hacia los objetos personales de los demás, así como también evitar posibles agresiones o conductas de violencia.

#### 2.4.3. Empatía y ciberbullying

Cardiel (2018) menciona que existen características del ciberbullying, en los que se ve aumentada la inhibición empática, principalmente en aquellos que cumplen el rol de agresor. En específico, el hecho de que se desarrolle por medio de las TICs, incrementa de manera considerable esta inhibición entre el posible agresor y la víctima, ya que no es posible presenciar las consecuencias padecidas por la persona agredida. Otras cuestiones señaladas por la autora, es que en muchas ocasiones, la persona que agrede no necesariamente conoce a la víctima y el hecho de que estas conductas se realicen en el ámbito digital, propicia fuertes sensaciones de anonimato e invisibilidad. Como bien indica Avilés (2013), la falta de empatía en el ámbito digital, favorecen la desvinculación entre lo que se realiza y las posibles consecuencias de esto, ya que no se perciben restricciones.

Entre las conclusiones realizadas por Quintana, Montgomery, Malaver, Ruiz, García y Moras (2013), en su estudio sobre la empatía, estilos de crianza y ciberbullying, señalan que los adolescentes que tenían un alto grado de capacidad para comprender lo que sucede con otras personas, así como tomar la perspectiva de estas, era menor la tendencia a realizar acciones relacionadas a este fenómeno, desde cualquier rol. De igual forma, aquellos adolescentes que eran testigos de experiencias negativas y que presentaban mejores habilidades para adoptar diferentes perspectivas, así como de experimentar compasión o preocupación hacia otros, menor era la probabilidad de ser víctimas de conductas de ciberbullying.

En síntesis, la empatía es una variable ampliamente estudiada desde la perspectiva relacional y en cuestiones de violencia. Como bien apunta Conde (2015), la conducta antisocial y la empatía, han sido estudiadas en conjunto debido a la importancia que tienen en temas de adaptación social. En relación al fenómeno de ciberbullying, se puede considerar como un factor relevante para la aparición de conductas relacionadas a este tipo de acoso; sin embargo, no debe tomarse como el único o el más importante. Existen otros procesos implicados, que en su conjunto podrían explicar gran parte del problema estudiado.

## **2.5. Prevención del delito enfocado al ciberbullying**

La prevención del delito se define como la prevención del crimen que engloba las estrategias y medidas que buscan reducir los riesgos de la infracción y los efectos perjudiciales que estos últimos pudiesen causar en las personas y en la sociedad, incluyendo el miedo al crimen, combatiendo para ello sus múltiples causas (ONU, 2002; Vega, 2017).



Siguiendo con Vega (2017) la prevención se trata de una intervención realizada por parte de criminólogos con el fin de dar respuestas eficaces a los problemas relacionados al comportamiento humano y social de las personas. Lo anterior está sustentado dentro de lo propuesto en los distintos tipos de prevención, estos son tres y son programas de prevención con diferentes enfoques criminológicos de tipo preventivo. La prevención primaria se centra en el control social, es decir, aquella que es realizada por la comunidad, la prevención secundaria es aquella en la que se centra en las personas que son propensas a realizar actos delictivos y por último, la prevención terciaria, es aquella que se realiza con la persona privada de su libertad con el fin de propiciar la socialización y reinserción del delincuente.

Otro tipo de prevención que tiene cabida dentro de esta investigación es la situacional, ya que es un enfoque cuya orientación principal es reducir la oportunidad de cometer delitos en determinados espacios o lugares. Aunado a lo anterior, se reduce la percepción de inseguridad por parte de la población, gracias a diversas estrategias que se orientan a identificar una serie de condiciones de riesgo para la población, las cuales pueden ser tanto físicas como espaciales; por medio de políticas o acciones que estén orientadas a la protección de una determinada zona o al diseño del espacio urbano. Así se regeneran los espacios públicos para convertirlos en espacios de calidad, seguros e integradores que propicien la seguridad de sus usuarios (Vega, 2017). Esta investigación, así como la intervención, se centra en la prevención de los riesgos en línea.

De acuerdo con Barbosa y Bonder (2014) el mundo digital trae una serie de riesgos que pueden resultar dañinos para los niños, niñas y adolescentes, entre los cuales, se pueden encontrar el ciberacoso o la exposición a contenidos inapropiados. Ante esto, un objetivo

importante, es generar la confianza en niños, niñas y adolescentes, con el fin de tener una mediación adecuada, por parte de los adultos, en cuanto al uso de herramientas digitales.

Es importante, recalcar el papel que juega la escuela, para el establecimiento de reglas y protocolos para tener un uso seguro de internet, y con esto lograr minimizar los posibles riesgos y potenciar los beneficios que resultan de este. Aún falta información sobre la actuación que tienen los adultos respecto al uso de las TICs en los hogares, pero se puede realizar una estimación sobre los conocimientos o competencias respecto a estas herramientas digitales a comparación de los que tienen los niños y niñas actualmente, y estos últimos, superan a los de los adultos, por lo que resulta complicada la realización de actividades de supervisión y orientación (Morcillo, 2015).

Los programas de intervención que estén orientados a realizar prevención en contextos educativos, deberán promover no sólo la sana convivencia entre los actores involucrados, sino ciertas cuestiones relacionadas al clima social en el plantel, es decir; conductas prosociales, resolución de conflictos, entendimiento de la empatía, habilidades sociales, comunicación asertiva, manejo de conflictos y emociones como el enojo, así como la promoción del valor del respeto (Garaigordobil, 2016).

Actualmente existen instrumentos que sirven como guía para los responsables en centros escolares, incluyendo a los padres de familia, en el momento que existan problemáticas relacionadas a la ciberconvivencia, también dentro de los materiales se encuentra contenido sobre prevención en cuanto al uso de dispositivos electrónicos. Se hace una revisión de aspectos legales y la ruta actuación que pueden tomar los directivos al momento de surgir una situación de esta índole. Entre estos se encuentran ejemplos de

guías en el ámbito internacional como los presentados en la Tabla 2, en la que se menciona de manera general lo presentado en dichos instrumentos.

**Tabla 2**

*Guías de actuación en casos de Ciberbullying.*

Nombre del instrumento	Autor, año y país	Especificación
Protocolo de Actuación Escolar ante el Ciberbullying	Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Ciberbullying (2010). España.	Guía de actuación para los centros educativos ante situaciones que impliquen problemas de ciberconvivencia.
Ciberbullying: prevenir y actuar. Hacia una ética de las relaciones en las Redes Sociales.	José Antonio Luengo Latorre con colaboración en el capítulo 5 de Ana Teresa Carro, Rocío Delgado, María José Gallego, Timanfaya Hernández y Amaya Prado (2014). España.	Guía para los centros educativos para la promoción de la convivencia pacífica y de la prevención de usos inadecuados de las TICs por niños y adolescentes.
Guía de actuación contra el Ciberacoso: padres y educadores	Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) (2012). España.	Guía de información que toma en cuenta aspectos educativos y preventivos, la actuación en situaciones de ciberacoso que incluye al acosado y acosador.
Ciberbullying: guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso	José Antonio Luengo Latorre, jefe del Gabinete Técnico del Defensor del Menor (2011). España.	Guía que brinda información sobre ciberbullying tomando en cuenta la perspectiva legal. Se incluye un protocolo de intervención para padres y profesores.

De igual forma se pueden encontrar guías, como las mostradas en la Tabla 3, con respecto al trabajo de sensibilización y uso correcto de las TICs. Se realiza un abordaje de temas como supervisión y mediación parental, el rol de los adultos cercanos al adolescente sobre internet y redes sociales, así como la importancia de la detección y trabajo para la enseñanza del uso seguro de dispositivos electrónicos.

**Tabla 3**

*Guías de sensibilización del uso de TICs.*

Nombre del instrumento	Autor, año y país	Especificación
Guía para un uso seguro y responsable de Internet por los menores: itinerario de mediación parental	Oficina de Seguridad del Internauta (OSI) e Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) (2016). España.	Guía con recomendaciones para abordar temas como supervisión, orientación, establecimiento de límites y normas con respecto a Internet. Uso de tecnologías y cómo actuar en caso de producirse un incidente en internet.
Guía de sensibilización sobre uso responsable de TIC y construcción de ciudadanía digital	Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, UNICEF y Faro Digital (2017). Argentina.	Información sobre el uso responsable de las TICs, el rol del adulto para la prevención y detección. Uso reflexivo y didáctico de las TICs.
Guía para padres y educadores sobre el uso seguro de internet, móviles y videojuegos	Francisco Labrador Encinas, Ana Requesens Moll y Mayte Helguera Fuentes (2018). España.	Guía para padres y educadores para detectar y anticipar un uso adecuado de las TICs, enseñando la utilización saludable y responsable.

Y en palabras de Aquino, acerca del origen del ciberbullying y el impacto en la vida de las personas (2014, p. 5):

“El ciberbullying está directamente relacionado con las TICs, pero es un problema que tiene su origen en la conducta de las personas y sólo recientemente se están realizando estudios para poder conocer las motivaciones. Se trata de un fenómeno social que tiene que ver con el comportamiento de niños y adolescentes, principalmente. No es nuevo, pero sin duda, plantea actualmente importantes retos sociales para contrarrestarlo, dado el impacto que tiene en la vida de las personas que son víctimas.”

Es importante el estudio de esta problemática debido a que este fenómeno, así como otros riesgos, suceden porque aún no se visibiliza el verdadero impacto en el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, en los adolescentes mexicanos. Aún no existe una comprensión del ciberbullying, en el sureste mexicano, lo que trae consecuencias, tanto en el ámbito real como digital de la vida de las personas, que muchas veces es difícil manejar. Es por esto que resulta necesario el trabajo de investigación, así como de prevención para los efectos del uso inadecuado de estas herramientas; como puede ser la posible vivencia del ciberbullying.

## **2.6. Marco legal**

El presente trabajo de investigación está enmarcado dentro del ámbito de protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes (NNA), en relación a temas de índole digital, así como en los deberes y responsabilidades a considerar para alcanzar la prevención, protección y vigilancia de estos. Asimismo, es necesario mencionar que existen instrumentos legales, internacionales, nacionales y estatales, que deben ser de conocimiento

de los padres de familia, tutores y sociedad en general para considerar las posibles consecuencias que podrían existir al no tener conocimiento de alguna ley o delito tipificado en la actualidad.

Para entender sobre los derechos que tienen los NNA, es necesario mencionar a la Convención sobre los Derechos de los Niños, esta fue aprobada como tratado internacional de derechos humanos en 1989 después de múltiples pláticas y reuniones internacionales. De acuerdo con el UNICEF (2006) en esta se reconoce que los niños son individuos menores de 18 años, que tienen derecho a desarrollarse de manera plena en diversas esferas de su vida; como son la esfera física, la mental y la social. Además, menciona que los Estados Partes se comprometen a conducir todas las medidas legislativas y administrativas respecto del niño atendiendo el interés superior del mismo.

Existen artículos dentro de esta Convención que pueden considerarse esenciales para encausar las conductas llevadas a cabo por niños y adolescentes en medios digitales. Uno de esos es el artículo 13, en este se menciona que el niño tiene derecho a la libertad de expresión, esto comprende la libertad para buscar, recibir y difundir información e ideas de todo tipo, siempre y cuando se respete los derechos y reputación de los demás. De la mano de este artículo se encuentra el 16 donde se menciona que ningún niño puede ser objeto de injerencias en su vida privada, su familia, su domicilio y su correspondencia ni de ataques ilegales a su honra y reputación (UNICEF, 2006). Es importante remarcar esto al considerar el fenómeno de ciberbullying y los actos relacionados a este.

El artículo 17 de la Convención versa en el acceso a información adecuada, en este los Estados Partes se comprometen a velar porque el niño pueda acceder a información y

material que promueva su bienestar social, espiritual y moral; así como su salud física y mental (UNICEF, 2006). Se señala este artículo debido a que es importante considerar que existe una enorme cantidad de información en internet y que depende de las instancias pertinentes, realizar medidas para que ellos aprendan a discriminar aquella información útil y productiva a la que no lo es.

Enfocándonos en legislaciones nacionales y continuando con el derecho de acceso y uso de las TICs, en el año 2013 se realiza una reforma a la Constitución Política Mexicana relativa a esto, dicha actualización la podemos encontrar en el art. 6 donde se expresa que las autoridades competentes garantizarán el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, en los diversos ámbitos de vida de las personas como pueden ser por ejemplo, en educación y salud. Para llegar a esto, el Estado se compromete a establecer condiciones efectivas para cumplir con estos nuevos espacios de trabajo, educación, participación y entretenimiento (Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revisiones de México y Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2015). El órgano encargado de vigilar que dichas condiciones se cumplan es el IFT, y cuya labor es observar que el desarrollo y potencialización de estas herramientas propicie el avance en cuanto a información y conocimiento en el país, para así mejorar la calidad de vida y oportunidades para los mexicanos. Con esto se beneficia no sólo a la población adulta sino también a todos los NNA, en las distintas esferas de su vida.

De acuerdo con la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, en su Título primero, artículo 5 se menciona que una persona es adolescente cuando este tiene entre doce años cumplidos y se es menor de dieciocho años de edad. En el artículo 6 se

mencionan los principios rectores de esta Ley encontrándose el acceso a una vida libre de violencia, la accesibilidad y el derecho al adecuado desarrollo evolutivo de la personalidad, entre otros (Congreso de la Unión, 2019). Se mencionan estos principios por el tipo de fenómeno que es el ciberbullying ya que conociendo lo que implica esta situación se puede notar cómo se atenta contra estos principios y, por lo tanto, contra los derechos de los NNA, como lo son el derecho a una vida libre de violencia y a la integridad personal, derecho a la intimidad y derecho de acceso a las TICs.

Considerando que el ciberbullying es una extensión del acoso entre pares existente en el ámbito escolar, conocido como bullying, es importante remarcar lo establecido en materia legislativa a nivel estatal. En Yucatán existe la Ley para la Prevención, Combate y Erradicación de la Violencia en el Entorno Escolar creada en 2012, que en su artículo 1 se mencionan diversos objetivos, pero para la línea de acción que tiene esta investigación nos enfocaremos en aquellos que enuncian que esta ley es creada para garantizar la integridad física y psicológica de los estudiantes, en un ambiente libre de violencia en las escuelas. Otro que se establece en dicha Ley es aquel que plantea la necesidad crear mecanismos, instrumentos y procedimientos para prevenir la violencia en el entorno escolar en el Estado, promoviendo también la convivencia pacífica entre los estudiantes y toda la comunidad educativa. Un aspecto importante es lo que podemos encontrar en el capítulo II, artículo 6 en el que, entre los tipos de violencia encontrados en las escuelas, se menciona aquel que ocurre a través de las TICs, que incluye la utilización de las herramientas digitales para infringir daños por estas vías de comunicación (H. Congreso del Estado de Yucatán, 2012).



Otra normatividad estatal es la Ley de Educación del Estado de Yucatán, la cual recientemente ha sido reformada y en su Título cuarto del sistema educativo estatal, Capítulo II que versa en los planes y programas, en su artículo 41 menciona que los planes y programas deben enfocarse en favorecer el desarrollo integral y gradual de los alumnos considerando las múltiples habilidades de las personas, garantizando la educación inclusiva y equitativa de calidad. En el apartado IX de dicho artículo se habla sobre la promoción de la educación digital fomentando la formación crítica, ética, responsable y formativa de las TICs, en personal que labore en las dependencias, alumnos y padres de familia, con el fin de prevenir riesgos inherentes al uso inadecuado de estas herramientas (H. Congreso del Estado de Yucatán, 2019).

Por esta razón es necesario realizar investigaciones enfocadas en conocer problemáticas que se den en el contexto escolar con la finalidad de atender las necesidades y prevenir cualquier situación que pudiera estar dañando el desarrollo óptimo de los estudiantes. Tomando en cuenta que en México, en materia legislativa ya se está visibilizando la influencia que tiene el uso de estas herramientas y considerando que, en la actualidad, existen conductas tipificadas que se realizan por medios digitales, es necesario realizar acciones desde la óptica de prevención del delito.

De nueva cuenta, esta investigación se enfoca en reconocer aquellas situaciones existentes en el contexto escolar donde estén relacionados el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales por parte de adolescentes, por estas razones se consideran las Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil o también conocidas como Directrices RIAD. Según la Asamblea General de

Naciones Unidas (NNUU) (2003), entre los principios fundamentales se menciona que se deben crear oportunidades, en específico educativas, ya que es necesario atender aquellas necesidades con base en la comunidad, estableciendo servicios y programas que sirvan para la prevención de la delincuencia. De igual forma señalan que es necesario prestar atención a los programas que favorecen la socialización e integración de los NNA, en diversas esferas como lo son la familia, la comunidad y la escuela, respetando también su desarrollo personal.

En el apartado de la familia se indica que es importante la elaboración de programas para dar oportunidad de aprender las funciones y obligaciones de los padres en relación con el desarrollo y cuidado de los hijos. Se menciona esto ya que sea desea trabajar con los padres con el fin de brindar información acerca de los riesgos de uso inadecuado de herramientas digitales y cómo la capacitación en estos temas puede aportar al entendimiento de la vivencia de la adolescencia en estos nuevos tiempos (NNUU, 2003).

En el apartado de educación se indica la importancia del trabajo colaborativo con padres, organizaciones comunitarias y la escuela que se enfoquen en realizar actividades con los jóvenes. Se rescata el brindar información sobre las leyes vigentes en su Estado, así como sus derechos y obligaciones. De igual manera, indica que se deben preparar programas de prevención y materiales que resulten didácticos, con criterios e instrumentos de medición especializados. Esto también implica el trabajo con adultos, es decir, maestros y otros profesionales que laboren en el plantel con el fin de que comprendan las necesidades y preocupaciones existentes en los jóvenes. En el apartado de comunidad se indica que deben establecerse programas de carácter comunitario en los que se responda a

las necesidades, problemas o intereses de los jóvenes. Que de igual forma ofrezcan, a sus familias, orientación para hacer frente a cualquier situación que se presente (NNUU, 2003). Por los objetivos de la investigación, resulta pertinente lo presentado por las Directrices RIAD ya que son, la familia, la comunidad docente y el alumnado, las poblaciones objetivo para trabajar la propuesta de programa de prevención.

Como se observa existen múltiples instrumentos y órganos en el sistema normativo que buscan proteger y procurar la protección de los NNA en materia de libertad de expresión, acceso a la información y a una vida libre de violencia, pero también existen principios que es necesario resaltar en cuanto a prevención del delito relacionada a la población adolescente. Existe una cantidad considerable de espacios en los que se menciona la importancia de incluir a diversas instituciones como la familia, la escuela y la comunidad, en programas que sirvan para coadyuvar en el desarrollo pleno de los NNA en estos nuevos espacios de interacción.

### **Capítulo 3. Pre diagnóstico y diagnóstico**

Para la realización de esta etapa de la investigación, se diseñaron dos fases, las cuales se denominaron, pre diagnóstico y diagnóstico. Debido a que se deseaba recabar la información de manera ordenada, es decir, realizar por medio de momentos específicos la obtención de datos. En primera instancia, se recolectó con profesionales de instituciones y posteriormente, con la población objetivo.

Esto se desarrolló en el marco de las recientes modificaciones a nivel legislativo, como se puede encontrar en el Código Penal del Estado de Yucatán (2020), con la adición de los delitos contra la imagen e intimidad personal, delitos tipificados en el art. 243 bis 2 y bis 3. En la actualización de la Ley de Educación del Estado de Yucatán (2019), en materia de educación digital, así como la inclusión de la modalidad de violencia digital en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2019). Resulta importante conocer dicho panorama para entender la situación actual de la población yucateca, en cuanto al uso de estas herramientas digitales.

En cuanto al diagnóstico, en un primer momento se trabajó con los profesionales que laboran en las distintas áreas de una escuela secundaria. Con el fin de obtener información sobre el conocimiento que tienen en relación con el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, y los riesgos que esto conlleva. Así como también para conocer la forma de trabajar en caso de presentarse alguna incidencia de esta índole. En segunda instancia, se trabajó con los alumnos para conocer el uso que le dan al internet, dispositivos electrónicos y redes sociales incluso, si existen los fenómenos de bullying y cyberbullying en el plantel, considerando el nivel de empatía que estos poseen. Esto resulta crucial para entender el contexto familiar y escolar en el cual se desenvuelven

los adolescentes, cuya realidad actual está relacionada al uso de herramientas y contenido digital.

### **3.1. Pre diagnóstico**

El objetivo del pre diagnóstico fue conocer la perspectiva de profesionales expertos que han colaborado en el Estado de Yucatán para la concientización de las implicaciones del uso responsable del internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como su opinión acerca de las recientes actualizaciones a nivel legislativo en relación con el ciberbullying y otros riesgos que pueden ocurrir en el medio digital.

Además, se realizó una revisión documental de las áreas de prevención del Departamento de Psicología del DIF Mérida y de la Policía Municipal, con el fin de conocer si la población solicita el servicio de pláticas y/o talleres, que ambas dependencias proporcionan y de ser así, conocer a qué población está dirigido y bajo qué enfoque se trabajó, es decir, si se brindó un servicio a manera de prevención y/o de actuación de temas relacionados al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. En síntesis, se realiza dicha revisión para conocer si existe una necesidad en la población meridana en relación con el tema que se investiga.

#### **3.1.1. Objetivos particulares**

- Describir las características del ciberbullying y otros riesgos relacionados al uso de herramientas digitales, como sexting y grooming, señaladas por profesionales clave que laboran en distintos ámbitos institucionales de la ciudad de Mérida.

- Describir las principales acciones legislativas, preventivas y de atención en materia de ciberbullying, realizadas por parte de profesionales clave que laboran en distintos ámbitos institucionales de la ciudad de Mérida.
- Determinar la cantidad de personas beneficiadas por los servicios y programas de prevención, relacionados a riesgos en el contexto digital, de instituciones del Ayuntamiento de la ciudad de Mérida.

### 3.1.2. Metodología

Para llevar a cabo esta fase de la investigación, se eligió el método cualitativo, ya que como mencionan Driessnack, Sousa y Costa (2007), los investigadores que utilizan este tipo de diseño, lo seleccionan debido a que existe poca evidencia respecto a un fenómeno determinado. Es decir, se desea recabar y estudiar información relacionada al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales en el estado de Yucatán, ya que no existe mucha información relativa a esto y al fenómeno del ciberbullying. Esto servirá para conocer si hay un impacto en la utilización de estas herramientas y del ciberbullying en la población. Continuando con lo planteado por los autores, estos comentan que la filosofía naturalista afirma que no es posible una única realidad, sino de múltiples es por esta razón, que se eligen a profesionales de diversas áreas para poder dar sentido al panorama general que se desea formular.

La muestra utilizada para la realización de esta fase fue de tipo no probabilística y de expertos, se decide de esta manera ya que como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), son profesionales cuyas perspectivas pueden aportar entendimiento sin que el propósito sea la generalización del tema estudiado. Debido a que dichos profesionales

tienen tareas que están encaminadas a diferentes espacios de actuación pero que el tema de investigación hace que se encuentren en un mismo campo de trabajo. Y de conveniencia, puesto que se consideró que su labor podría ser de utilidad para generar un primer acercamiento al tema que se investiga.

Una unidad de investigación que se integró a la muestra fueron los documentos generados por el gobierno municipal en cuanto al ofrecimiento de servicios de atención psicológica y prevención, es decir, los registros de cantidad de beneficiados por cualquier programa, plática o taller cuyo objetivo o tema principal estuviera relacionado a internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. De ahí que se realice la revisión de documentos generados a manera de reporte sobre la población beneficiada por los programas y servicios del gobierno (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para esta fase, se utilizó la técnica de entrevista que, según Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013), es de gran utilidad en el tipo de investigación seleccionada, es decir, el método cualitativo, ya que permite obtener información mediante una conversación que tiene un objetivo determinado y porque proporciona grandes beneficios cuando se incluye en las fases de exploración para la recolección de datos.

Folgueiras (2016) señala que la entrevista semiestructurada está compuesta por un guion de preguntas, sin embargo, al elaborar los cuestionamientos de forma abierta esto da oportunidad a crear nuevas preguntas con el fin de recoger mayor información y con un matiz apropiado, dependiendo del entrevistado. En total, se realizaron 6 entrevistas semiestructuradas, con la previa selección de las personas. Cada entrevista fue elaborada con preguntas enfocadas al trabajo que realiza cada profesional y preguntas base

relacionadas a lo que consideran necesario para el trabajo de prevención y atención de situaciones de riesgo en el ámbito digital.

Así mismo, se realizó una revisión documental de los registros de servicio del área de programas preventivos del Departamento de Psicología del DIF Mérida y de la Policía Municipal. Al respecto, Gónima (2012) menciona que esta es una técnica de observación complementaria, ya que son un tipo de registros de acciones y programas que se llevan a cabo. Esto permite visualizar las características y la forma en la que se desarrolla cada uno de estos procesos y así poder confirmar o no lo que ya se ha investigado. Dichos documentos cuentan la historia de una manera diferente y ayuda a concebir situaciones, experiencias o temas, desde otro ángulo. Una forma de organizar la información sería en función de lo que se requiere, es decir, aquellos criterios que se establecerían para la adecuada revisión y clasificación de los documentos.

Como anteriormente se mencionó, el objetivo de esta revisión fue conocer la cantidad de gente beneficiada por los servicios proporcionados de ambas instituciones en materia de prevención y/o atención de conductas de riesgo en el internet, dispositivos electrónicos y redes sociales y adicionalmente, se obtuvo información de bullying desde un programa trabajado en la Policía Municipal. Los criterios que se establecieron para dicha revisión fueron cuatro: si las pláticas o talleres tocaban temas relacionados al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, la población a la que se dirigió dicho servicio, el nivel educativo y la cantidad de beneficiarios.

A continuación, se mencionan a las 6 personas seleccionadas, cuya muestra se clasifica como de expertos y por conveniencia; es decir, que por la profesión o trabajo



realizado, podría ayudar a proporcionar un panorama general, a nivel estatal sobre el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como sobre las recientes modificaciones en el Código Penal del Estado y la ley de Educación, en materia digital.

1. Un promotor del uso responsable de las redes sociales y responsable del programa “Eres lo que publicas”. Se consideró pertinente su participación por la labor que realiza ya que se concentra en la sensibilización y concientización del uso responsable de las TICs mediante un programa especializado en conferencias y pláticas, para adolescentes y adultos. Esto hizo posible obtener información en cuanto a la manera de trabajar estas temáticas con diferente población.
2. Un oficial adscrito a la División Científica de Policía Federal. Se consideró pertinente su participación por el trabajo que realiza ya que se enfoca en la investigación de delitos por medios electrónicos; así como en la sensibilización por medio de pláticas y conferencias para público en general y para espacios como escuelas, empresas e instancias que lo soliciten. Esto hizo posible conocer la manera en la que realiza dichas investigaciones, así como su trabajo de prevención en diversas instancias en el Estado.
3. Una diputada local del Estado. Se consideró pertinente su participación por el trabajo legislativo que realiza en relación a las actualizaciones de la Ley de Educación, en materia digital; así como por su propuesta de tipificar la conducta del ciberacoso, esto en el Estado de Yucatán.
4. Profesional de coordinación del departamento de Psicología del DIF Mérida. Se consideró pertinente su participación por la información que podría

proporcionar en cuanto al servicio de psicología que se brinda en esta instancia pública, con el fin conocer si se solicita el apoyo psicológico y/o servicio de pláticas y talleres, por motivos de alguna situación relacionada con el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales.

5. Una psicóloga de adolescentes del departamento de Psicología del DIF Mérida. Se consideró pertinente su participación por la información que podría proporcionar en cuanto al servicio de apoyo psicológico que brinda esta institución, en específico, a la población adolescente con el fin de conocer si existen o han llegado a solicitar este apoyo por casos o situaciones relacionadas al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales.
6. Un profesional de subdirección de la Policía Municipal. Se consideró pertinente su participación por la información que podría proporcionar en cuanto al índice delictivo en relación con el fenómeno de bullying y cyberbullying, concentrado en la ciudad de Mérida y en el Estado. Así como también por la información que podría proporcionar en cuanto al trabajo de prevención realizado por la institución en cuanto a delitos cibernéticos.

La fase de pre diagnóstico se encuentra conformada por cuatro momentos: búsqueda de informantes, elaboración de guías de entrevistas, aplicación de entrevistas y revisión documental de registros de instituciones.

En un primer momento se inició la búsqueda de fuentes de información que pudieran ayudar a crear un panorama general sobre el uso y riesgos del internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, en el estado. En este momento, se tomaron en

cuenta cuestiones de agenda de los profesionales clave, así como el acceso a una respuesta positiva a la solicitud de entrevista. Para esta fase, se pretendían realizar 8 entrevistas a profesionales y al final, se logró llevar a cabo 6. En cuanto a los motivos por los cuales dos profesionales no pudieron colaborar en esta investigación, se debió a la falta de respuesta y a la poca disponibilidad para concretar una cita.

Una vez que se tenía conocimiento de quiénes estarían participando como informantes, se diseñaron preguntas generales y preguntas específicas para cada uno de ellos. Se realizaron dependiendo del día y hora que los participantes mencionaran que tenían oportunidad de colaborar y se consideraba su punto de trabajo como lugar de encuentro. Se iniciaba la cita comentando el objetivo de la entrevista y de la investigación, así como la duración, se leyó y entregó el consentimiento informado y posterior a la firma de dicho consentimiento se pasaba a la lectura de las preguntas incluidas en la entrevista. Una vez finalizado el tiempo de entrevista, se agradecía su apoyo, no sin antes abrir un breve espacio para cualquier comentario o sugerencia que creyera pertinente considerar para la realización de la investigación.

Para la revisión documental, se consideró el acceso que se tuvo a profesionales clave por medio de la entrevista y se solicitó su apoyo para conocer los registros que se realizan para mantener un conteo de las personas beneficiadas por los distintos programas y en específico, aquellos que incluyeran temas de ciberacoso y prevención de riesgo del uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales.

Se señalaron a las personas encargadas de entregar dicha información donde se incluían las cantidades de niños, niñas, adolescentes y adultos (si era el caso), que fueron

beneficiados durante los cursos escolares de 2017 – 2018 y 2018 – 2019. Y se plasmaron en el documento los resultados obtenidos, con el fin de conocer si son programas requeridos por la sociedad meridana y así poder sustentar la pertinencia del trabajo realizado.

### 3.1.3. Resultados pre diagnóstico

En la realización del análisis de las entrevistas, se lograron extraer dos tipos de categorías, es decir, comunes y distintivas. En cuanto a las primeras, se clasificaron de esta forma debido a las coincidencias en el contenido temático de las respuestas obtenidas por los entrevistados.

Las categorías comunes, se enfocaron en la conceptualización del ciberbullying; el trabajo de prevención y/o atención realizado desde el enfoque privado, público e institucional; población vulnerable ante este tipo de riesgos, consideraciones para la creación de comunidades virtuales empáticas y conscientes, uso problemático de las TICs en el ámbito de familia; obstáculos para el entendimiento del ciberbullying en México; consideraciones importantes para el trabajo de prevención en Yucatán así como las opiniones de las recientes modificaciones de ley en materia digital.

Cabe destacar que los nombres proporcionados, en las extracciones de entrevista, son ficticios para cuidar cuestiones éticas y de confidencialidad, considerados en la presente investigación. Las categorías comunes son 9 y se presentan a continuación.

#### **1. Definición de ciberbullying (ciberacoso)**

En la mayoría de las entrevistas se cuestionó sobre cómo definirían ciberbullying, considerando que el trabajo que realizan tiene una relación cercana con este tipo de

violencia dentro del contexto digital. En este sentido, se incluyen algunos comentarios textuales que lo ilustran:

“...el ciberbullying, el ciberacoso, es la conducta y la acción de un chico o un grupo de chicos hacia otro u otros dentro del internet dentro de redes sociales. Haciéndole burla, poniéndole apodos, molestándolos, injuriando, difamándolos con su imagen, con videos de ellos, haciéndoles los memes, difamándolos, molestando, vejándolos a través de redes sociales, a través de cualquier red social del internet” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

“...como comportamientos constantes, frecuentes, violentos en cuestión de intención de lastimar o agredir a otra persona a través del uso de redes, en dispositivos electrónicos; y donde estos se vulnera o se exponen situaciones que tienen esa intención de lastimar, de ofender, de herir a la persona en cuestión. Y desconozco un poco sobre esa parte pero no sé si tenga que ver igual así como el acoso en la escuela con estas figuras muy pautadas, como la persona que acosa, la persona acosada y los espectadores” (Cristina, en entrevista el día 25 de octubre de 2019).

“...para mí el ciberacoso es atentar contra la dignidad, la libertad y contra la integridad de la persona, que son bienes jurídicos tutelados. Siempre lo que buscamos es proteger cuando hay una reforma en cuanto a leyes, buscar los bienes jurídicos tutelados y en este caso pues son estos” (Alejandrina, en entrevista el día 7 de noviembre de 2019).

“Es un acoso reiterativo, cualquier acto que represente una molestia ¿no? O un abuso pero tiene que ser reiterado. Una broma pasajera no es acoso... es un acoso que se da de manera virtual... una agresión, un hostigamiento que se da de forma reiterada a través de redes sociales o el internet” (Mauricio, en entrevista el día 10 de octubre de 2019).

Es de notar que los entrevistados coincidían en el aspecto de causar daño a través de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales además de considerar los tres roles que se dan en el ciberacoso (cibervíctima, ciberagresor y ciberobservador) y que esta situación también impactaba en los bienes jurídicos tutelados de las personas. De igual manera, dejan en claro que en este fenómeno se incluyen herramientas digitales para causar algún daño a la persona objetivo. Como mencionan Morales, Serrano y Santos (2016), para que este tipo de acoso exista es necesario que se realice por medio de alguna TIC.

## **2. El trabajo de prevención y/o atención desde un enfoque privado, público o institucional**

En las entrevistas realizadas a profesionales que llevan a cabo trabajo de prevención, se les cuestionó sobre la forma de trabajar la prevención dentro de su campo de acción y la forma en la que llevan a cabo dicha labor. A continuación, se incluyen algunos comentarios textuales que lo ilustran:

“Sí, claro, pláticas, congresos, jornadas de ciberseguridad, hay mucha difusión sobre todo de *flyers*. Por ejemplo, en las páginas oficiales acerca de conductas antisociales de; por ejemplo, si hay algún incidente informático, que es un virus que está atacando a la población y se quiere que eso salga pues se hace un *flyer* se dan

medidas de prevención, medidas preventivas, se promueve la denuncia y se le indica a la ciudadanía cómo puede ser víctima de un fraude cibernético. Se informa sobre qué es el grooming, qué es el sexting y cómo prevenirlo constantemente” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

“Lo primero es que llevamos una estadística delictiva para poder establecer programas y los programas que tenemos hoy, son programas, 90% para que se lleven en el ámbito escolar. Los programas se llaman, el primero es “DARE”, el segundo es “Tú decides”, el que sigue es “previniendo el delito”, el que sigue es “vigilantes escolares”, el que sigue es “visitas escolares”, el siguiente es “violencia en el noviazgo”, ¿ok? Y además de esas acciones que son las principales, tenemos algunas acciones para población en general, como es la prevención de la violencia hacia la tercera edad, que esa va a público en general, no necesariamente a gente escolarizada. Y tenemos una unidad especializada de atención a víctimas de la violencia familiar y de género, esta unidad es muy especializada y lo que hace es atender casos concretos de gente que ya está o ya recibió violencia familiar o de género y se le da el acompañamiento jurídico, psicológico e incluso la gestión jurídica para cuando tiene que estar yendo a Fiscalía, PRODEMEFA o a cualquier otra institución, ¿ok?” (Ramiro, en entrevista el día 24 de enero de 2020).

“La mayor parte del trabajo que hacemos es dar una conferencia masiva y ayudar en... o sea en una conferencia masiva para esta especie de prevención primaria, para tratar de que los chavos aprendan a autoprevenirse... yo creo que con una conferencia se puede avanzar mucho en el tema de educación. Ahora vamos a lanzar el programa en línea para papás y alumnos, es un programa en línea que se llama

“sálvate de tus redes sociales”, es un programa que tiene videos, exámenes, material adicional, etcétera., etcétera., etcétera. Entonces sí es mucho en la parte de educación. Otra cosa que hacemos es el tema de los perfiles falsos, muy importante, uno de los objetivos es que aprendas a identificar un perfil falso para vencer el engaño pederasta, esa es de las cosas más importantes” (Mauricio, en entrevista el día 10 de octubre de 2019).

“...desde la parte de atención psicológica lo que sucede es que la gente viene manifestando alguna situación problemática y muchas veces dependiendo del motivo de consulta es lo que se va trabajando. De hecho, una estrategia que se maneja en el servicio de apoyo psicológico, que a lo mejor está vinculado con esto es que cuando son motivos de consulta relacionados con cuestiones conductuales y manifiestas, por ejemplo, en niños o adolescentes, contamos con esa estrategia de atención grupal, un taller. Entonces puede ser incluso tomado como una estrategia de prevención a problemáticas o situaciones... entonces el trabajo grupal sí nos permite brindar a este grupo particular de personas esta información, esas estrategias respecto a las problemáticas que vienen manifestando” (Cristina, en entrevista el día 25 de octubre de 2019).

Como se puede observar, cada uno de los profesionales menciona la forma en la que dirigen a las personas para obtener algún servicio y de igual manera, la metodología o logística planteada para la correcta consecución de los objetivos institucionales. Es de notar cómo los profesionales que laboran en instituciones públicas tienen líneas de acción concretas con el fin de que las personas puedan tener un servicio que cubra las necesidades que presentan; es de recordar la cantidad de personas que día con día llegan a este tipo de



instituciones y la importancia de tener una estructura para el manejo de los casos. Es relevante señalar que, a pesar de tener un servicio general de prevención de riesgos por medios electrónicos, no existe uno que sea específico o que trabaje de manera puntual el fenómeno de ciberbullying.

### **3. Población más vulnerable en cuanto a riesgos en el contexto digital**

En las entrevistas realizadas a profesionales que proporcionan servicios al público en general, se les cuestionó sobre su opinión en cuanto a la población más afectada o vulnerable en cuestión de situaciones de riesgo en el contexto digital y en específico, el ciberacoso. A continuación, se incluyen algunos comentarios textuales que lo ilustran:

“Los menores, me refiero a menores desde 17 para abajo desde que un niño empieza a utilizar una tableta, un dispositivo electrónico que tenga conexión a internet, puede ser un niño, hasta un bebé si la mamá le da una tableta con conexión a internet, desde ahí está expuesto” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

“Me iría por los datos que te da la encuesta de ciberacoso 2017 del INEGI, que sí, son entre los 15 y 30 años y a manera personal yo me iría incluso desde los 12 hasta los 30 años ahora la edad a la que están expuestos a peligros. Desde que el niño de tres años, de cuatro años, de la edad que tenga, esté frente a una pantalla está expuesto a un riesgo, un peligro a través de internet; y sabemos que, en México, los menores entre los 6 y los 17 años la edad representan el 34% de los 79.1 millones de usuarios de internet o sea que el rango más alto lo tenemos ahí” (Alejandrina, en entrevista el día 7 de noviembre de 2019).

“Pues si tomamos en cuenta la edad en la que se puede acceder a redes sociales, que es de 13 años, pues yo me iría como que cuando está empezando sexto de primaria, 12 años... 11 años a 16, tal vez sería como que el bloque, obviamente, más vulnerable” (Mauricio, en entrevista el día 10 de octubre de 2019).

Como se puede notar, los profesionales concluyen que la población más vulnerable a riesgos en el contexto digital son los menores de edad. Esto debido a diversos factores como la falta de conocimientos de los adultos en cuestiones relacionadas a la tecnología; además de que así como señala Ponz (2015), los niños, niñas y adolescentes por la etapa de desarrollo en la que se encuentran pueden estar más expuestos a la vulneración de sus derechos lo que puede representarse en afectaciones psicológicas, físicas y sociales.

#### **4. Medidas que se deben desarrollar o fortalecer en la prevención de riesgos por uso inadecuado de herramientas digitales**

De nueva cuenta, en las entrevistas realizadas a profesionales que llevan a cabo trabajo de prevención, se les cuestionó sobre aquellas medidas que creen pertinentes desarrollar o fortalecer para la prevención de riesgos por el uso inadecuado de herramientas digitales. A continuación, se incluyen algunos comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Que las personas que las utilizan (TICs) tengan buenos valores, no restringirlas... nosotros debemos ser los que generemos contenidos buenos. A un niño, ¿cómo se lo vamos a hacer llegar? Pues creando una materia, creando educación en las aulas, de civismo digital o como le quieran llamar, ética digital, filosofía digital. El nombre que le quieran poner, tenemos que entrarle ya en la materia educativa, involucrar a

los padres, involucrar a maestros, porque si no, no va a suceder, por eso tenemos que estar todos en la misma sintonía” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

“Algo que sea creativo, uno y dos que jamás sea negativo, ¿no? Por ejemplo, que no se use algo negativo... de la misma manera el ciberacoso debe de verse, deben de hacerse campañas totalmente positivas y creativas de, por ejemplo, en el caso de los héroes y heroínas, o sea hacerlo lo más *cool* del mundo que cuando veas que están molestando a alguien tú vayas y ayudes, verlo desde lo positivo. Como también usando las redes sociales con los mismos mecanismos de ciberacoso puedes hacer un cambio, todas las campañas deben ser positivas” (Mauricio, en entrevista el día 10 de octubre de 2019).

“Yo creo que el trabajo para los papás acerca de que ellos conozcan qué pueden hacer y de igual manera ellos sepan cuáles son sus responsabilidades como adultos al no hacer algo al respecto yo creo que va ser algo que igual los podría ayudar como que si concientizarlos un poquito de los adolescentes esa supervisión de los papás a lo mejor no sé... no invertir demasiado en ellos, en aparatos que por el momento no son adecuados para su edad, como que celulares tan modernos, por esa parte sobre todo en el taller, en esa parte nos quedamos y te empiezan a preguntar, preguntan y hay cosas como que yo sí sé pero si me gustaría aprender más cosas y tener el tiempo hasta en la pantalla ponerles...abran su celular, es aquí, es tal cosa como paso por paso y que ellos...y que no sólo les va a servir para sus hijos sino hasta para ellos ¿no?” (Alejandra, en entrevista el 16 de octubre de 2019).

“Tendríamos que incorporar mayor tecnología para hablar a los niños de los riesgos de la tecnología. Ya no podemos, en un malvado rotafolio, querer explicar los riesgos de las tecnologías de la información. Son herramientas que ya no son tan difíciles” (Ramiro, en entrevista el día 24 de enero de 2020).

“En cuestión de impactar yo creo que sería algo que, no es que vayan a dejar de usar los dispositivos, pero creo que sí es algo que pudiera facilitar como esa mediación en el uso, creo que desde el hecho que tanto adolescentes como adultos tengan la información de tanto en lo funcional, como puede ser un dispositivo electrónico, como los riesgos que puedo tener al tenerlo, ya es un avance en relación a eso. Otra a lo mejor eso, brindar estrategias en como sí puede ser un uso adecuado, responsable y de menor riesgo posible. A lo mejor se mira como trillado, pero fortalecer como otras áreas en la familia, vamos a decirle así la comunicación, el tiempo... pues sí, desgraciadamente creo que hay muchas cosas que se refuerzan a veces sin ser como conscientes, pero sí hay un ritmo muy desmedido no sólo en el adolescente sino también en el adulto en el dispositivo electrónico” (Cristina, en entrevista el día 25 de octubre de 2019).

Con base en lo anterior, se puede concluir que los entrevistados consideran importante incluir a diversas instituciones como lo son la sociedad, la familia y la escuela, debido a que es necesario hacer un trabajo innovador y positivo, así como considerar un trabajo que relacione el uso de estas tecnologías para poder generar un impacto en aquellos que reciban dicha información, tanto en el aspecto social como funcional de estas herramientas. Como menciona Marcos (2013), es necesario que cada uno, en sociedad, realice su parte, desde instituciones públicas, servidores y sitios web, las familias, etc., con

el fin de salvaguardar a los menores de edad, debido a que aún no cuentan con suficiente guía y autocontrol para manejar herramientas digitales. Siguiendo con la autora, es importante aprovechar aquello que nos proporcionan las TICs para así, propiciar su uso adecuado; ya que tanto el internet, dispositivos electrónicos y redes sociales se han vuelto parte importante de la vida de los adolescentes, puesto que son nuevas formas en las que pueden aprender, comunicarse y entretenerse.

### **5. Consideraciones para la creación de comunidades virtuales empáticas y conscientes**

Nuevamente, en las entrevistas realizadas a profesionales que llevan a cabo trabajos relacionados a la prevención en el contexto digital, se les cuestionó sobre los aspectos que se deberían tomar en cuenta para la creación de una comunidad virtual más empática y consciente. A continuación, se incluyen algunos comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Los valores, reforzar valores y sobre todo hablar de la empatía, la empatía que se nos olvida que no sabemos qué es, muchas veces le hablas de empatía a una persona adulta y no tiene ni idea entonces imagínate un niño no... si tenemos el valor de la empatía, que es ponernos en el lugar de otro, de no hacer lo que no nos gustaría que nos hagan en todos los sentidos, ahí vamos a combatir mucho el ciberbullying y el acoso normal a todas las personas porque recordemos que en adultos es mobbing y es en el trabajo y no nada más se queda ahí con los niños, en adultos también hay” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

“A lo mejor dentro de lo trillado, desde esta sensibilización individual en torno a adultos, a jóvenes relacionados a la tolerancia, a la empatía, al respeto, a los derechos humanos y a nivel no sé... creo que en este momento no se me ocurre algo, como a nivel social... generar está sensibilización en las redes y a veces así como las noticias y memes y cosas así, pues esto a lo mejor las mismas estrategias que se usan en redes para exponer, para acosar o sea cómo darles la vuelta, que existan retos como muy propositivos en relación a generar comportamientos como más empáticos. Entonces si el conflicto se está dando en redes, a lo mejor eso, a lo mejor las estrategias dando la vuelta a las cosas siendo más propositivos en este tipo de comportamientos” (Cristina, en entrevista el día 25 de octubre de 2019).

“...la formación de la persona, formar conciencias individuales sanas que a la larga formen una conciencia colectiva y cómo lo logramos... con esto que estamos perdiendo que digo son valores, son principios, son... pues es lo formativo del ser humano que no importa si eres extranjero o de cualquier otra religión pero si yo te digo responsabilidad lo vas a entender, si yo te digo puntualidad lo vas a entender, me explico no es un tema.... es un tema de valores yo así lo veo, lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes” (Alejandrina, en entrevista el día 7 de noviembre de 2019).

“Desde luego, mucho trabajar en general con los valores. Trabajar con los valores, ahora está de moda hablar sobre habilidades para la vida, trabajar mucho en ese tipo de conceptos para construir el contenido humano de las personas pero después acompañarlo con una sesión específica aplicable a la comunidad virtual ¿no? Creo que son las dos partes; difícilmente, alguien que no tiene valores en términos

generales, lo podamos convertir en un ciudadano virtual óptimo si primero no fue formado como ser humano ¿correcto? Entonces, yo creo que habría que hacer, trabajar mucho sobre valores” (Ramiro, en entrevista el día 24 de enero de 2020).

Como se puede notar, los entrevistados concluyen que es necesario reforzar cuestiones personales, como son los valores para así abonar a la formación integral de las personas. De acuerdo con Ponz (2015), este proceso es más que nada una formación en valores para que los niños, niñas y adolescentes obtengan lo necesario para desenvolverse en diversos ámbitos y con esto, ser ciudadanos eficientes tanto en el contexto real como el digital.

#### **6. Obstáculos para el entendimiento de ciberbullying y otras problemáticas dentro del contexto digital, en México**

Un cuestionamiento realizado a los profesionales estuvo relacionado a la situación actual del ciberacoso y otras situaciones de riesgo en el contexto digital, tanto a nivel estatal como nacional, y las dificultades encontradas para el establecimiento de un panorama general de la problemática. A continuación, se incluyen algunos comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Es difícil dar un dato de eso porque no existen los delitos cibernéticos como tal, entonces al no tener una tipificación en el país que te diga, este es un catálogo de delitos cibernéticos, pues pueden ser muchos fraudes, pueden ser muchas cosas por vía cibernética. Puede ser pornografía infantil a través de internet, entonces para decir una estadística es muy difícil, honestamente. Generalmente, el índice más alto

de reportes siempre es el fraude, incidentes informáticos” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

“Especialistas hay muy pocos, si tu investigas sobre ciberseguridad todo se enfoca a las computadoras, a los virus, a todo eso, pero nadie habla de lo que yo llamo ciberseguridad social, ¿qué onda?, ¿cómo nos afecta? A todos, a todas las personas nos afectan las redes sociales, su uso, su consumo, los contenidos. Hay un impacto, ¿cómo afecta a la educación?, ¿cómo afecta a la salud? Hay un chorro de temas que tenemos que atender, no nada más si hay contenidos nocivos. Hay instituciones que se empiezan a meter, se empiezan a interesar, pero como es algo nuevo son fenómenos que se están dando apenas y los estamos percibiendo y tenemos esta brecha generacional enorme donde los adultos no sabemos qué hacen los niños y no entendemos porque no tienen conocimiento y como son adultos y no lo entienden, no lo alcanzan a comprender. Igual y sí, igual y no pero bueno no creo que pase mucho, entonces vienen todos los problemas que ya estamos acarreado y que ya tenemos unas incidencias, que sobre todo son conductas antisociales muy graves y que van a tener consecuencias con estos chicos en unos 10 años y no sabemos cuáles van a ser si no las empezamos a estudiar ahorita” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

“El problema concreto de ciberacoso sí, totalmente en niveles de secundaria y bachillerato, no lo tenemos dimensionado porque no hay una estadística sólida que nos diga de qué tamaño es el problema pero que está presente, indudablemente... pero ni siquiera tenemos una estadística que nos diga cuántos delitos cibernéticos



existen, de hecho, si ves la tabla de delitos no aparece.” (Ramiro, en entrevista el día 24 de enero de 2020).

“Estamos muy acostumbrados a tomar trabajos académicos de otros países porque nos es difícil encontrar a veces los trabajos hechos en nuestra localidad, y el trabajo local tiene un valor adicional porque está hecho con la realidad que nosotros vivimos ¿no? Y eso escasea, cuando queremos trabajar en algún tema particular, nos cuesta muchísimo trabajo encontrar, hoy todos queremos entrar a Rincón del Vago, Yahoo y a Wikipedia y todo pero no siempre llegamos a los trabajos de gente que se ha tomado un tiempo para hacer un análisis académico y por otra parte, a veces hay trabajos fabulosos en un archivo de una universidad o en el disco duro de una computadora de una persona brillante y los demás no lo compartimos así que ojalá se compartan los resultados. Es importante” (Ramiro, en entrevista el día 24 de enero de 2020).

“Mira en el estado de Yucatán como tal no tenemos estadística, por eso es muy importante todos los estudios e investigaciones que se hagan al respecto que nos puedan dar esa carnita a los tomadores de decisiones, para decir esta es la evidencia, hay que hacer algo. La mejor evidencia que yo tuve para trabajar este tema es que pues trabajé con las víctimas y trabajé con el personal experto en el tema como es la Policía Federal, entonces de la mano con expertos yo creo que las cosas salieron y salieron para bien” (Alejandrina, en entrevista el día 7 de noviembre de 2019).

Los entrevistados concluyen que resulta complicado brindar información sobre cifras o estadísticas tanto del fenómeno estudiado como de los llamados delitos

cibernéticos, ya que algunos estudios realizados en México se enfocan en ciberseguridad en el contexto organizacional. A nivel institucional resulta evidente observar esta problemática en las escuelas, pero que aún hace falta investigación local para poder dimensionar la situación en la que se encuentra el Estado. Como menciona la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia, en su capítulo cuarto sobre coordinación de programas, artículo 17, los programas que incidan en la prevención social de la violencia y delincuencia, deben diseñarse considerando la participación interinstitucional con enfoque multidisciplinario, enfatizando la colaboración de universidad y entidades orientadas a la investigación, y con esto orientar dichos programas a la disminución de factores de riesgo, daño e impacto que tiene la violencia y la delincuencia (H. Congreso de la Unión, 2012).

## **7. Factores a considerar para elaborar propuestas de prevención en Mérida, Yucatán**

Como parte del cuestionamiento sobre las medidas de prevención a implementar o desarrollar, surgieron comentarios relacionados a la realidad en el sector educativo de la ciudad de Mérida. A continuación, se incluyen algunos comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“La población estudiantil de Mérida, solamente de preescolar hasta bachillerato es de 600,000 alumnos; nosotros tenemos, te decía, una capacidad para llegar a 70,000 alumnos al año. Faltan muchísimas personas haciendo labores de concientización porque por muchas ganas que le echemos... el universo a cubrir es muy grande. Creo que nos falta una coordinación articular entre todas las instituciones para que nos repartamos bien la tarea porque hay mucho que estamos haciendo, acciones

incluso duplicadas pero sobre todo creo que hay que desarrollar mejores vehículos para impactar verdaderamente, a estas alturas ya no debemos depender tanto de una exposición oral y de una presentación de PowerPoint, tenemos que poder tener una dramatización electrónica para poder entrar a través de internet en un aula e ir a páginas bien desarrolladas” (Ramiro, en entrevista el día 24 de enero de 2020).

“Tenemos la división de DARE que se llama DARE para padres... la metodología del programa DARE dice que la sección de DARE para padres se da en 4 lecciones de 2 horas, nos ha resultado imposible lograr que los padres de familia acudan 4 veces a unas sesiones de 2 horas así es que aunque está diseñado, nuestro nivel de cumplimiento es muy bajo... para que te des una idea el total de personas que reciben nuestros cursos a lo largo del año son 70,000 o sea el volumen es muy grande... de esas 70,000 personas que atendemos, ¿cuántos son de DARE para padres? 30 al año, ¿sí? Nos cuesta mucho trabajo. A veces los directores nos comentan ‘queremos que vengan y platicuen con los papás’, en cuanto les planteamos el esquema comentan que pues no, no se puede cumplir” (Ramiro, en entrevista el día 24 de enero de 2020).

“Yo creo que es una temática que en verdad ahorita está teniendo mucho impacto y como pase el tiempo, sí va a tener mucho más impacto en los niños que están creciendo con estas tecnologías, que es algo que no puede desaparecer. Yo creo que el hecho de empezar a hacer algo al respecto con información desde consecuencias a largo plazo a los adultos como a los adolescentes, yo creo que sí puede minimizar un poco el mal uso de redes sociales y alguna situación de riesgo para los

adolescentes como para los adultos, yo creo que es un tema que va conforme a lo que se va viviendo ahorita” (Alejandra, en entrevista el 16 de octubre de 2019).

“Son los tres objetivos que te comenté el primero fomentar en los niños y jóvenes el pensamiento crítico y ético y responsable informativo en el uso de las TICS, el segundo es la capacitación al personal docente y el tercero que los padres de familia o tutores sean corresponsables en la formación de mejores ciudadanos digitales, no estamos en un punto en el que como sucedió en la escuela, yo no me enteré. Lo que sucede en la escuela y los alumnos, los maestros tienen que poner atención en qué es lo que sucede y los padres de familia tienen que saber que está haciendo el niño no solamente tirárselo a la escuela o a los profesores” (Alejandrina, en entrevista el día 7 de noviembre de 2019).

“Creo que sí permea mucho en un adolescente, en dónde se da mucho esto, se puede dificultar esta parte del control de impulsos, donde además está tan pautado el tema de la identificación, de las amistades, de que estoy saliendo de la escuela y lo primero que quiero es platicar con mi amigo y es mi único medio a lo mejor de poder hacerlo entonces digo creo que sí habría que trabajar desde varias conductas en los adultos sobre cómo nosotros facilitamos el acceso a esta parte y a este uso irresponsable o desmedido” (Cristina, en entrevista el día 25 de octubre de 2019).

Con base en lo anterior, se puede concluir que también es necesario contemplar la cantidad de profesionales realizando el trabajo de prevención y si estas personas están especializadas en el área. Además de que la población objetivo es un volumen considerable de personas, por lo que hace falta conocer el tema y la forma en la que se trabajaría tanto

con población infantil y adolescente, así como adulta. Es importante incidir en esta situación, ya que la población comienza a visibilizar ciertas situaciones que acontecen en su día a día relacionado al contexto digital, sin dejar a un lado las consecuencias que podrían darse si no se atienden estas problemáticas. Como se ha mencionado anteriormente, los profesionales puntualizan de nueva cuenta la importancia de incluir a tres grandes esferas; los jóvenes, la familia y la escuela.

## **8. Opiniones acerca de las reformas realizadas en materia legislativa en el Estado de Yucatán**

Debido a las recientes reformas realizadas a nivel nacional y estatal, en materia digital, se consideró importante conocer las opiniones que tienen los profesionales, al respecto por el posible impacto percibido en el ámbito en cual se desempeñan. A continuación, se incluyen algunos comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Son excelentes, aquí en Yucatán tienen un congreso muy participativo, muy informado, que siempre quiere estar a la vanguardia en estos casos y creo que después de Chihuahua, por ahí Puebla, han hecho esfuerzos en relación a delitos conductas antisociales delitos informáticos, pero Yucatán tiene mucho. Por ejemplo, esta legislación que se hizo en relación a los delitos contra la imagen es única en el país, sigue la ley Olimpia, pero después Chihuahua tiene sexting, por ejemplo, ellos ya se aventaron a poner sexting como delito. Entonces son los primeros esfuerzos y qué bueno, pero falta, por ahí la iniciativa sobre el ciberacoso, que se haya penado acá entonces creo que sí se logró, creo que ya se adiciona al código penal o está por reformarse, publicarse entonces sí son uno de los congresos que está y códigos que

están más a la vanguardia. Claro, hay que hacer todavía mucho más, muchísimo más” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

“Esa sí, yo creo que ha sido un como un hecho atinado en relación a la legislación, en relación a ciertos comportamientos que se llegan como a minimizar o normalizar y que lo que hay detrás, implica un gran impacto a nivel sobre todo psicológico y emocional de las personas involucradas y que no deja de manifestarse como un tipo de violencia” (Cristina, en entrevista el día 25 de octubre de 2019).

“Bueno, no soy experto pero lo que estuvimos viendo en las reuniones de difusión, escuchamos opiniones de gente que no es de Yucatán que consideraban bastante avanzadas las reformas, que estaban siendo pioneras en muchos sentidos, no a nivel mundial pero seguramente a nivel nacional y regional, seguramente. Nos parece que visualizan conductas que antes no se veían y que están contempladas, y que seguramente podrán ser efectivas para evitar la comisión de las conductas que es al final de cuentas para lo que las tenemos, en la medida que haya una buena difusión a la comunidad y que ellos conozcan la reglamentación, ¿no? La legislación me parece que está bien, tal vez no es suficiente, tal vez todavía hay conductas que no están contempladas como para ser castigadas, pero creo que el avance es bueno” (Ramiro, en entrevista el día 24 de enero de 2020).

Como se puede observar, los profesionales coinciden en que las actualizaciones en materia legislativa, son oportunas y pertinentes. Puesto que se comienzan a visibilizar las consecuencias del uso inadecuado de herramientas digitales. A pesar de esto también mencionan que es un avance pero que es necesario continuar con el trabajo que se está

realizando para que el impacto sea mayor y eficaz, visibilizando también los efectos tanto en el aspecto psicológico como emocional de estas situaciones, en las personas.

### **9. Uso problemático de las TICs, en el ámbito familiar**

Como parte del cuestionamiento sobre las medidas de prevención a implementar o desarrollar, surgieron comentarios relacionados al uso problemático que se llega a presentar en el núcleo familiar, debido a la falta de información relacionada al uso adecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. A continuación, se incluyen algunos comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Muchas veces son los adultos los que propician el mal uso y el mal manejo de estos aparatos, estas nuevas tecnologías. Si la mamá está todo el día chateando, si el papá está todo el día jugando videojuegos, si la mamá se toma todo el día *selfies*, pues ¿qué aprende el niño? pues yo quiero también un teléfono. Si la mamá y el papá, todo el día han estado chateando, viendo Netflix, no ven a los niños, no les ven las tareas, al contrario le dicen ten tu tableta y ve a ver qué contenidos está viendo, no supervisan al niño, ahí viene la desconexión familiar y vienen los problemas posteriores” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

“Por ejemplo, aquí lo veo cuando llegan los papás ahorita a sus citas, afuera aquí en la sala de espera hay enchufes, hay veces en que he visto a papás así como al adolescente desde que llegan, como hay red aquí, desde que llegan se sientan en el suelo, conectan su celular y están ahí, así con el celular con el adolescente al lado y cuando los voy a hablar es así como y, ¿cuál es el adolescente? Pero sí a veces ves que mueven las bancas que pesan... se pusieron para que estén bien los

beneficiarios, pero sí ves que ellos mueven las bancas, aunque pesen, las mueven para estar cerca de los enchufes, ahí están desde que llegan, están los dos con su celular” (Alejandra, en entrevista el 16 de octubre de 2019).

“Tal vez lo que el adulto publica, como que los papás sí sean un poquito más reservados en lo que pueden publicar en las redes sociales, a veces publican información de sus hijos donde ni siquiera ellos quisieron que lo publiquen y esto el adolescente lo toma como ellos lo hacen, yo también lo puedo hacer entonces como que sí, haya esa parte de los adultos. Necesitan aprender de alguna manera a manejar mejor, tal vez la información que van a compartir ahí” (Alejandra, en entrevista el 16 de octubre de 2019).

“Te doy un dato más, un adulto revisa aproximadamente 152 veces su celular al día sino es que más puede que me haya quedado corta y las horas de exposición frente a la pantalla es de 8 horas, entonces, por eso te digo sin importar la edad desde que estemos frente a una pantalla estamos frente a riesgos y peligros” (Alejandrina, en entrevista el día 7 de noviembre de 2019).

“Sí es un poco difícil pedir a los niños o adolescentes que controlen esa parte si como adultos no sabemos hacerlo o no damos la pauta, incluso a veces nosotros somos quienes favorecemos esa parte. Cada vez hay niños más pequeños haciendo uso del dispositivo electrónico, teniendo un uso desmedido, a veces pensamos que es preferible que esté en el dispositivo entonces son ese tipo de cosas que como adultos no nos damos cuenta” (Cristina, en entrevista el día 25 de octubre de 2019).



De acuerdo con Cortés y Muñoz (2015), en la actualidad es frecuente encontrar dispositivos o herramientas digitales en diversos ámbitos, en los que las personas se desenvuelven como es el hogar, la escuela, el trabajo, entre otros. Esto representa una nueva realidad para estas generaciones, ya que en muchos casos el uso continuo de las TICs, se torna en una necesidad o dependencia de estas herramientas. Los autores mencionan también que los adultos al no tener esta información o ser “analfabetos digitales”, generan una vulnerabilidad mayor en los menores de edad, ya que no cuentan con un entorno protector que les pueda orientar de mejor forma, para prevenir cualquier situación de riesgo que pudiera existir.

Como se mencionó al principio del apartado de resultados, otro tipo de categoría considerada en el análisis de las entrevistas, fue la de categorías distintivas. Se clasificó de esta forma, debido a que el contenido temático de las respuestas obtenidas por los entrevistados, mencionaba otras situaciones que no se habían considerado para el análisis o bien, sólo habían sido mencionadas por uno o dos entrevistados, pero que eran importantes de destacar. Estas categorías, se enfocaron en las situaciones de riesgo encontradas por niveles educativos; falta de instrucción o información en cuanto a uso de herramientas digitales; roles y efectos encontrado en el ciberbullying; áreas de oportunidad para el trabajo jurídico en los nuevos delitos en el ámbito digital y la importancia de la prevención del delito en el uso de TICs.

Cabe destacar que los nombres proporcionados, en las extracciones de entrevista, son ficticios para cuidar cuestiones éticas y de confidencialidad, considerados en la presente investigación. Las categorías distintivas son 6 y se presentan a continuación.

## **1. Problemáticas encontradas por nivel educativo**

En el cuestionamiento relacionado a las actividades realizadas en las instituciones se cuestionó la manera que tenía de operar los servicios, dentro de la respuesta proporcionada se encontró la forma en la que definían las problemáticas, en el contexto digital, por cada nivel educativo. En este sentido, se incluye el comentario que ilustra lo anterior:

“Algo que hacemos nosotros... es que... no debemos iniciar los trabajos en la escuela, sin hacer primero un diagnóstico, conocer la problemática que tienen, si han tenido problemas de violencia, si han tenido problemas de consumo de droga, si han tenido problemas de otro tipo y frecuentemente la gente nos indica que en su comunidad escolar han conocido; los maestros, los prefectos, el director, las responsables de USAER, que hay en algunas escuelas; que hay ese tipo de problemas... sí te puedo decir que hemos conocido muchos casos del famoso problema de ‘los packs’ entre estudiantes de secundaria y de bachillerato, en primaria muy poco, en primaria hemos conocido más bien acoso de tipo verbal entre niños” (Ramiro, en entrevista el día 24 de enero de 2020).

Como se puede notar, el profesional comenta a grandes rasgos la línea de acción para iniciar la prestación de un servicio, de igual manera, menciona a los informantes que mayormente dan aviso sobre las diversas situaciones que ocurren en el ambiente escolar. Es así que se pueden detectar las incidencias dentro del plantel, encontrándose los que ocurren en el nivel básico y medio superior. Según Musri (2012) a pesar de que las investigaciones internacionales reflejan las diferentes realidades en cuanto a la problemática de violencia en el contexto escolar, sí existen tendencias similares en cuanto a diversos factores como lo son el género, la edad, el curso escolar, la frecuencia en cuanto al lugar y tipo de abusos

percibidos. Como menciona el entrevistado, en Mérida, en el nivel básico se encuentran más conductas de acoso de tipo verbal mientras que en los niveles de secundaria y bachillerato se están dando más conductas por medio de herramientas digitales.

## **2. Falta de información en la población adulta en cuanto a uso de herramientas digitales**

En los cuestionamientos realizados sobre las necesidades de los padres de familia en relación al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, se mencionaron inquietudes que se encontraban, al momento de prestar un servicio, en padres de hijos adolescentes. A continuación, se incluyen los comentarios que ilustran lo anterior:

“Pues es que muchos de ellos no saben manejar como que...tal vez saben manejar como algo básico como el WhatsApp pero a lo mejor esta parte de tener información, sí, es cierto pueden tener el aparato o el dispositivo pero a lo mejor el no saber cómo mantenerlo un poquito más seguro como bloquearlos o que tantas cosas pueden tener, ellos desconocen que hay esto, entonces como que...ya en el taller esta parte cuando la tocamos y la platicamos es así como que ... ¿se puede hacer? Sí, sí se puede hacer... entonces como que... esa parte falta a lo mejor, esa parte como de rezago y decir es que como no lo sé usar o sea no querer involucrarse en cosas nuevas y que pueden tener un buen resultado para sus hijos y para ellos, tal vez sobre todo si no tienen el tiempo de supervisarlos como que sí tener esos candados o no lo sé... o acciones para mejorar el uso del internet” (Alejandra, en entrevista el 16 de octubre de 2019).

“...hay una sesión en el taller que se proporciona a padres de hijos adolescentes la cual se ve qué es la adolescencia, pero de una manera como que más actual y ahí se mencionan los factores de riesgo en los cuales están como que los adolescentes y se menciona este tema, pero sí como que son recomendaciones muy básicas acerca de cuánto tiempo, según la Organización Mundial de la Salud, como cuánto tiempo se esperaría que el adolescente tuviera el celular y ellos al ver cuánto tiempo y sacar su cuenta del tiempo que están sus hijos se asustan ¿no? o darles recomendaciones así como dónde debería estar la computadora, cómo podríamos... pero así muy básico y sí se quedan con mucha, como que mucha inquietud y en parte sí me gustaría que ellos tuvieran más pero no da el tiempo suficiente.” (Alejandra, en entrevista el 16 de octubre de 2019).

Se puede concluir que como parte de las realidades está la falta de información en relación al uso de herramientas digitales, además de que se realiza un trabajo de prevención en cuanto a estas temáticas de manera general y que es necesaria la presencia de personal especializado para apoyar en la constante capacitación de profesionales, para brindar información actual y concisa dirigido a población adulta que lo requiera. Debido a que como mencionan Labrador, Requesens y Helguera (2018) la familia es el principal agente preventivo que tienen los menores de edad, en cuestiones relacionadas a las herramientas digitales ya que si cuentan con la capacitación adecuada; pueden informar, enseñar y proteger sobre su actuación en estos nuevos contextos.

### **3. Roles en el ciberbullying (cibervíctima, cibervictimario, ciberoservador)**

Un cuestionamiento estuvo dirigido a conocer su opinión sobre lo que sería necesario para alcanzar comunidades virtuales más empáticas y conscientes. Entre las

respuestas, se encontró un comentario que estuvo muy dirigido hacia el entendimiento de la importancia que tiene cada rol en el fenómeno del ciberbullying. A continuación, se mencionan los comentarios que ilustran lo anterior:

“Esto, la promoción, la promoción... esto sería muy interesante que se difunda, la idea de que el que ve el ciberacoso, el que está en el grupo de WhatsApp... ‘es que a mí me metieron al grupo de WhatsApp’... sí pero hicieron el grupo nada más para burlarse, ‘sí pero a mí nada más me metieron’... sí, pero ¿te saliste?, ¿reclamaste?, o sea si enseñamos a la audiencia al ciberacoso a actuar, yo creo que le damos un golpe durísimo al ciberacoso dentro de la escuela. No es la única manera pero... la otra que nosotros hacemos y es que tratamos de convencer también al victimario sobre las afectaciones a su reputación a largo plazo que va a tener por estarse burlando de alguien en sus redes sociales, es un atentado, primero que nada a tu reputación, a tu futuro. Tratamos también desde ahí, mandar ideas sólidas que hagan que el chavo, se la piense dos veces antes de molestar públicamente a alguien”  
(Mauricio, en entrevista el día 10 de octubre de 2019).

“El frente es contra el victimario, enseñarle los efectos en su reputación y demás, contra el testigo el que tiene que actuar o se vuelve el principal enemigo o el principal responsable de esto o sea en el momento en el que ves el acoso porque si no haces nada tú te vuelves cómplice y si haces algo eres héroe o heroína. Todo es en la parte preventiva, para convencer a los chavos de la importancia de cuatro cosas: la privacidad, es al victimario lo logro convencer de que su reputación... olvídate de tu víctima, ¿quieres fregarla? perfecto pero te vas a fregar a ti primero. Con la víctima decirle que denuncie, al testigo que tiene que actuar y también el

tema de la privacidad enseñarle a todos al final a tener un manejo monumental de la privacidad que puede detener sucesos de ciberacoso” (Mauricio, en entrevista el día 10 de octubre de 2019).

Como se puede observar, el profesional menciona que en cada uno de los roles que se presentan en el ciberacoso hay implicaciones que pueden trabajarse para el entendimiento de este fenómeno. Que no es exclusivo de las víctimas percibir los efectos, sino que también existen implicaciones que pueden desencadenar consecuencias considerables. Como señalan Campoy y González (2016), es importante incidir en las personas debido a que esta problemática se basa en una “ley del silencio” que hace que se perpetúe esta situación y, por lo tanto, las consecuencias puedan presentarse en cada una de las personas relacionadas sin importar el papel desempeñado.

#### **4. Efectos del ciberacoso**

Un cuestionamiento versó en la forma de trabajar casos dentro de su ámbito de experticia; en este punto se encontró un comentario que estuvo enfocado en los efectos producidos por el ciberacoso, vistos en personas que han acudido a denunciar. A continuación, se presenta el comentario que ilustra lo anterior:

“En la víctima, la víctima sufre afectaciones psicológicas muy fuertes, hombres y mujeres, que es trastornos del sueño, muchos me dicen, muchos chicas, mujeres me dicen es que ya no puedo dormir, ansiedad como tienen que estar viendo las redes sociales para ver y es que otra vez ya le publicaron algo para ver, si sí ya me dijo esto, ya me dijo lo otro y ahora, ¿qué me va a decir? Esa ansiedad genera ya el ver el celular o que no suene el celular, les genera ya ansiedad obviamente esto viene

con trastornos alimenticios puede ser que tenga también ya cuestiones depresivas, porque muchas chicas me dicen es que ya no aguanto y se quiebran llorando cuando reciben WhatsApp... el agresor son personas generalmente que fueron, ¿cómo te puedo decir? Afectadas, de cierta forma por la otra, en cuestión laboral o en cuestión sentimental, siempre es así y es tanto su coraje que llegan a ese punto; claro, hay niveles” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

Como se puede notar, existen efectos psicológicos y emocionales fuertes en personas que han experimentado el ciberacoso. Según Castellanos, Villa y Gámez (2016), los efectos de este fenómeno pueden presentarse de diferentes maneras, siendo más visible en las víctimas. En las que pueden ir desde problemas emocionales hasta psicósomáticos, presentando desde niveles altos de depresión, bajo nivel de autocontrol y competencia en actividades, así como dolores de cabeza o dificultades para dormir.

## **5. Áreas de oportunidad para el trabajo jurídico de los nuevos delitos en el ámbito digital**

En el cuestionamiento sobre la situación de Yucatán y México en relación a los riesgos por uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, surgió un comentario acerca de las dificultades para el proceso de denuncia e investigación de este tipo de situaciones. A continuación, se presenta el comentario que ilustra lo anterior:

“Primero la falta de legislación, eso sí te pone una barrera inmensa porque no hay una tipificación y eso hace que estés buscando en los delitos comunes o que estén dentro del código, pues que la conducta la puedas encuadrar o que tenga la tipicidad ahí, la conducta típica esté ahí y eso es complicado porque muchas veces dices aquí

no es, tiene que ser en otro; pero ¿cómo lo meto?, ¿es acoso sexual?, ¿es delito contra la imagen? Es muy complicado la verdad, si existiese un catálogo de delitos cibernéticos sería mucho más fácil porque ya tendríamos casi todas las figuras, eso facilitaría mucho. Está la falta de profesionalización que tenemos las policías estatales o que tienen las policías estatales y sobre todo la autoridad, las fiscalías y los jueces porque de qué sirve tener unas policías cibernéticas súper capacitadas y cuando lleguen a interponer la denuncia, el juzgador no tiene ni idea de cómo resolver y el fiscal no tiene ni idea de cómo integrar, pues ahí se pierde todo. Tiene que ser un conjunto de jueces, fiscales y policías los que tienen que estar hablando el mismo idioma y eso es muy complejo” (Gerardo, en entrevista el día 30 de octubre de 2019).

Se puede concluir que es necesario seguir trabajando para legislar aquellas conductas que ocurren dentro del ámbito digital pero que además, es importante la continua capacitación o profesionalización de todos los agentes involucrados para tener una ruta efectiva de actuación, donde todas las áreas competentes conozcan las funciones y objetivos para la investigación de estas nuevas conductas.

## **6. Importancia de la prevención del delito relacionada al uso de las TICs**

En los cuestionamientos sobre las medidas de prevención a desarrollar, surgió un comentario sobre la importancia de la prevención del delito relacionado al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. A continuación, se presenta el comentario que ilustra lo anterior:



“Ahh pues porque son medios donde el delito ha encontrado una manera de efectuar, donde los delincuentes han encontrado una manera de efectuar un delito de una forma mucho más efectiva... ya, antes tenía que ir hasta tu casa a estudiar tus movimientos, me escondía en una camioneta polarizada, tenía que estar varios días estudiando antes de asaltarte. Hoy entro a tu Facebook y a lo mejor ya me das toda la información que necesito, los horarios y hasta los productos que voy a robar en el allanamiento entonces definitivamente, tanto para secuestros, tanto para acoso, tanto para lo que sea, el delito ha encontrado en las redes sociales en internet un aliado hasta logra que sus víctimas sean cómplices de sus mismo actos ¿no?” (Mauricio, en entrevista el día 10 de octubre de 2019).

Con esta aseveración se puede concluir cómo con el constante uso de redes sociales muchas veces las mismas personas informan acerca de información privada importante, que puede ser utilizada por una persona que si se encuentra suficientemente motivada podría cometer un delito. Según Vozmediano y San Juan (2010), es incontable la cantidad de personas que publican con lujo de detalle sus vidas en redes sociales como lo son Facebook, Twitter y otras redes sociales, se pueden tener cuidados o conductas que nos ayuden a mitigar estas situaciones pero en pocas ocasiones esto funciona, si se exhiben los detalles más íntimos de nosotros mismos, en el ciberespacio.

#### 3.1.4. Resultados de la revisión documental

En cuanto a la revisión documental realizada, se encontraron los siguientes resultados.

De los programas que se llevan a cabo en el Departamento de Psicología por parte del área de prevención y que están dirigidos a población adolescente se puede encontrar diversas temáticas y entre ellas se encuentra la plática “prevención de conductas de riesgo en las redes sociales: sexting”. A continuación se presentan los datos obtenidos durante el curso escolar 2017 – 2018, ya que en 2019 no se reportaron datos.

Durante el curso escolar, se brindaron pláticas del programa de “Prevención de Conductas de Riesgo en las Redes Sociales: Sexting” a un total de 152 niñas y niños, 2665 adolescentes y 15 adultos. Las instituciones solicitantes fueron de los niveles educativos de primaria, secundaria y preparatoria. Es importante remarcar dos datos encontrados; durante el curso escolar, una escuela primaria solicitó la plática para los grupos de sexto grado y una escuela secundaria solicitó esta plática para la plantilla docente.

De los servicios que proporciona la Dirección de Policía Municipal, se encuentran diversos programas preventivos y entre estos existen algunos que están enfocados a atender temas como bullying o acoso escolar, así como la promoción de la cultura de la prevención en la población estudiantil.

Durante el curso escolar 2018 – 2019, se brindaron los servicios del programa “Tú decides”, que entre sus objetivos se encuentra dar pláticas informativas a los jóvenes sobre el acoso escolar y las características de este fenómeno. En total, se beneficiaron a 2669 adolescentes de 11 escuelas secundarias. El programa “previniendo el delito” que tiene como objetivo informar y crear conciencia a la ciudadanía sobre los principales actos delictivos como son los delitos cibernéticos, entre otros. En total, se beneficiaron a 1887 adolescentes de 7 escuelas de nivel secundaria y preparatoria. Y el programa “vigilantes

escolares” cuyo objetivo es combatir el acoso escolar en los planteles educativos, generando mayor interacción y convivencia entre los alumnos con los maestros, directivos y la autoridad municipal. En total, se beneficiaron a 4245 niños y niñas de 18 escuelas primarias.

Es importante la mención de estos programas, por los objetivos que tienen ya que son similares a la propuesta que se realiza en esta investigación. Como lo son, trabajar con población estudiantil, docente y directivos, tratar temas relacionados para combatir el acoso escolar o en este caso, el ciberbullying y generar conciencia sobre los riesgos del uso inadecuado del internet, dispositivos electrónicos y redes sociales además del importante papel que juega la comunidad, en este caso, la familia.

#### 3.1.5. Conclusiones de pre diagnóstico

En el desarrollo de esta primera fase se ha podido observar y concluir que la temática relacionada al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales se encuentra en auge en el Estado; principalmente, el trabajo de legislación y prevención de riesgos en este nuevo contexto. Si bien es algo nuevo y poco conocido, se pueden observar los esfuerzos realizados por atender, prevenir y legislar debido a que ya existen incidencias relacionadas al contexto digital, en las que cada uno de los profesionales ha podido constatar desde su campo de actuación.

De igual forma, se destaca la necesidad de investigaciones como la presente, para proporcionar información sobre la situación que se estudia, así como de las actividades realizadas por los adolescentes yucatecos. Esto nos permitiría, además de obtener datos estadísticos, generar un panorama actual y local sobre el acceso que tienen los niños,

adolescentes y jóvenes a las nuevas tecnologías. Contar con esta información, sentaría las bases para que futuros proyectos se encuentren mejor encaminados para atender las necesidades de la población yucateca.

Es importante señalar que, una vez iniciado este proceso de generación de información, se cuente con profesionales capacitados en el área de prevención así como de la temática, para que se realicen actividades adecuadas y que se dirijan al beneficio de la sociedad. Se evidencia el gran impacto que tendría actuar con los jóvenes, la familia y la escuela, ya que se desea propiciar un mejor entendimiento de esta nueva realidad para así poder enfrentar los retos futuros.

En cuanto al fenómeno de ciberbullying, los profesionales concluyen que es una situación que daña a los menores de edad y que es uno de los tantos riesgos que se pueden producir por el uso inadecuado de herramientas digitales. A pesar de esto, algunas acciones generadas están dirigidas a brindar información general que sirve para alertar o para informar sobre qué situaciones se pueden presentar y cómo podemos detectarlas, perdiendo un poco de vista el efecto que produciría, tratar temas focalizados para el desarrollo personal y con esto fomentar un cambio en la convivencia, tanto en el ámbito real como el digital.

Otra evidencia de la creciente necesidad en la población meridana se verifica con la revisión documental realizada. Las cifras de personas beneficiadas por los servicios proporcionados del gobierno municipal, confirman que existe una necesidad que va en aumento con el fin de informar a los adolescentes y jóvenes sobre los riesgos en el ámbito digital. Es claro también que las situaciones varían dependiendo del nivel educativo, así

como de la población estudiantil, como se puede observar, de la misma forma en la que se generan actividades en los niveles educativos básicos, también se trata de incidir con la población adulta, ya sea con los docentes o directivos así como con padres de familia. Dado que, en muchas ocasiones por no decir en todas, la población adulta es la que propicia ciertas conductas como el uso desmedido de estas herramientas o no brindan la supervisión adecuada que requieren los niños, adolescentes y jóvenes.

Es necesario entender que esta es una nueva modalidad de violencia y que los daños producidos son de consideración para toda la población. Al no tener claro el alcance de estas nuevas situaciones, no se logra percibir la extensión del problema y sus posibles consecuencias. Por eso, es necesario informar para prevenir y con esto darle el peso que tienen todos los instrumentos, protocolos y leyes, creados a partir del estudio de las situaciones en el contexto digital.

Es importante dar el primer paso para enterar a la población de que estas conductas ya se están tipificando y que es preciso, denunciar para detener la cifra negra que tanto pesa en el Estado y en el país. Es necesario hacer que los mecanismos estén en constante movimiento para que se visibilice la necesidad en la investigación, profesionalización y atención de estas nuevas problemáticas.

### **3.2. Diagnóstico**

Los objetivos del diagnóstico son, identificar los conocimientos que tienen los profesionales que laboran en una escuela secundaria, en cuanto al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como los riesgos que esto podría representar. Además, identificar los conocimientos que tienen los estudiantes de una escuela secundaria

en cuanto al uso que le dan al internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como conocer su nivel de empatía y la posible vivencia de ciberbullying en la escuela.

### 3.2.1. Objetivos particulares

- Determinar los conocimientos que, la plantilla administrativa y docente, tienen en relación con el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, así como del ciberbullying y otras situaciones de riesgo como sexting, grooming, etc.
- Identificar las acciones generadas, por la plantilla administrativa y docente, en relación a medidas de prevención, atención y/o sanción de riesgos, por el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales.
- Examinar los conocimientos que, los estudiantes de los tres grados de secundaria, tienen en relación al fenómeno de ciberbullying.
- Identificar las posibles conductas relacionadas al fenómeno de ciberbullying, así como el uso que tienen de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, en los estudiantes de los tres grados de secundaria.
- Determinar los niveles de empatía, en estudiantes de los tres grados de secundaria.

### 3.2.2. Metodología

Para llevar a cabo este momento de la investigación, se eligieron los métodos cuantitativo y cualitativo. Como señalan Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo es un proceso organizado con el fin de comprobar, mediante fases, ciertas hipótesis planteadas para la investigación. En cuanto a esta ruta cuantitativa, se crearon fases que se debían cumplir en el orden que fueron planteadas y se modificaba alguna

cuestión solo si existía una situación que obligue a realizar dicha modificación. Se trabajó bajo la hipótesis de que el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales ha impactado en la vida diaria de los adolescentes yucatecos incluso, en la convivencia dentro del contexto escolar, impactando de igual forma en la manera de trabajar, de los profesionales del contexto educativo, acerca de estas situaciones.

De igual forma, se definieron las variables a medir, es decir, el conocimiento y uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, ciberbullying y empatía. Esto se propuso conforme a lo revisado en estadísticas internacionales y nacionales, donde se reportan números significativos de uso y consumo de herramientas y contenido digital, en adolescentes. Continuando con Hernández y Mendoza (2018), se seleccionó este enfoque porque se quería estimar cuánto uso y conocimientos se tenían acerca de internet, dispositivos y redes sociales tanto en los adolescentes como en los profesionales que trabajan en el plantel. Y también se quería obtener información en cuanto a la posible existencia de ciberbullying en el alumnado, las posibles causas de la prevalencia de estos fenómenos; así como predecir si existían riesgos o, al contrario, si no existía y quiénes posiblemente ya se encontraban viviendo ciberbullying. Además, se agregó la variable de empatía que como indica Conde (2015), el déficit de esta variable podría implicar conductas relacionadas a actos antisociales. La aplicación de este instrumento sirvió como pre test para conocer los niveles de empatía de los adolescentes antes de la aplicación de la intervención y con esto evidenciar los posibles efectos producidos por esta.

El enfoque cualitativo se diseñó, ya que según Díaz (2018) este tipo de estudio se alimenta de la observación y discurso detallado del sujeto estudiado, así como la forma en la que se desarrolla y percibe ciertos fenómenos dentro de su contexto, con el objetivo de

tomar esos significados, lo más fiel posible. Es por esta razón que se trabajó con profesionales clave de la institución, es decir, autoridades educativas y dos áreas de apoyo al alumnado, el área de la Unidad de Servicio de Apoyo a la Educación Regular (U.S.A.E.R.) y área de trabajo social.

La muestra utilizada para la realización de ambas fases fue de tipo no probabilístico ya que como indican Hernández, Fernández y Baptista (2014), se tomaron en cuenta las características de la investigación siendo así que se seleccionó una escuela secundaria, donde se pudiera trabajar tanto con profesionales como con alumnado. Asimismo, en el enfoque cualitativo, se tuvo una muestra teórica y de conveniencia, debido a que se desea entender la posible vivencia de ciberbullying en adolescentes de secundaria y debido a que las mismas autoridades educativas estaban interesadas en participar en la investigación.

Para llevar a cabo el diagnóstico se utilizaron diversas técnicas. Fueron la entrevista, así como la aplicación de 2 cuestionarios y 2 escalas. Como lo indican Hernández, Fernández y Baptista (2014) el investigador cualitativo realiza entrevistas, analiza la información y saca conclusiones, posteriormente, entrevista a otra persona y realiza este mismo proceso, con el fin de comprender el fenómeno que se está estudiando.

La entrevista fue de tipo semiestructurada que de acuerdo a Kvale (2011), tiene como características el ser planificada, pero a la vez flexible que permite obtener descripciones y significados de los fenómenos que rodean al entrevistado. En total, se realizaron 4 entrevistas semiestructuradas, con la previa autorización de los profesionales. Cada una de las entrevistas fue elaborada con preguntas enfocadas al trabajo que realizan



en el plantel; así como preguntas base que versaban en la existencia, prevención y atención de situaciones relacionadas a herramientas y contenido digital.

El cuestionario, de acuerdo con Meneses (2016) es un instrumento que, mediante la metodología de encuesta, se emplea para recoger datos cuando nos encontramos en trabajo de campo y en específico, en investigaciones que tienen un corte cuantitativo. Al utilizar un conjunto de preguntas, ya sean abiertas o cerradas, el cuestionario nos permite obtener información estructurada en una muestra de personas. Se aplicaron dos cuestionarios de elaboración propia; y a continuación se presentan las características de cada uno:

1. Prueba diagnóstica sobre internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, basado en el instrumento de conocimiento de internet y redes sociales en docentes de Canché (2018). Este cuestionario se enfocó en conocer la cantidad de información y conocimiento que tiene, parte del personal administrativo y docente que labora en el plantel, en cuanto al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. Consta de 15 preguntas, abiertas y cerradas, además de preguntas de opción múltiple con más de una opción de respuesta. Los temas abordados en el instrumento son varios como por ejemplo, conocimiento de qué son las TICs, riesgos y beneficios del uso personal de las redes sociales y dispositivos electrónicos, riesgos y beneficios del uso de las redes sociales y dispositivos electrónicos, esto en relación a los adolescentes con los que labora; definición de ciberbullying y otras situaciones de riesgo en el medio digital, conocimiento de ciberseguridad, ciudadanía digital y conocimiento de actualizaciones legislativas en materia digital, en el estado de Yucatán.

2. Cuestionario breve sobre prácticas y tiempos en internet. Este cuestionario estuvo dirigido a los adolescentes y se enfocó en la revisión de usos y tiempos que manejan en relación con el internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. Consta de 8 preguntas, todas de opción múltiple cuyas respuestas podían ser más de una. Los temas abordados en el instrumento son varios, por ejemplo, cantidad de dispositivos electrónicos y redes sociales con los que cuenta, dispositivos y redes de las que se conecta, si se le supervisa en casa, quién realiza la supervisión y actividades que se le supervisa, tiempo de uso de dispositivos de internet y dispositivos; así como actividades que realiza.

Ambos cuestionarios se aplicaron de manera autoadministrada, es decir, los mismos participantes contestaron el instrumento y esto se realizó de esta forma dada la cantidad de personas que laboran y estudian en el plantel.

Junto con las técnicas anteriores, se eligieron dos escalas tipo Likert, las cuales de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) consisten en un conjunto de afirmaciones o frases, formulados para que los participantes reaccionen y contesten en relación con sus ideas o pensamientos. Es decir, a los participantes seleccionados se les solicita que expresen su sentir en cada una de las oraciones que contenga el instrumento, esto dentro de las opciones de respuesta. Así, debido a que se deseaba estudiar las variables ciberbullying y empatía en adolescentes estudiantes de secundaria, se eligieron dos escalas, una por cada temática:

1. La escala denominada Cyberbullying: screening de acoso entre iguales fue formulado por Garaigordobil (2014) y está compuesto por dos secciones, la primera sección denominada bullying, revisa mediante 12 ítems 4 tipos de acoso presencial, es decir, violencia física, verbal, social y psicológica. Cada tipo de acoso es evaluado dependiendo del rol que desempeña la persona ya sea como víctima, agresor u observador. La segunda sección denominada ciberbullying revisa 15 conductas de este fenómeno, por ejemplo, enviar mensajes ofensivos e insultantes, hacer llamadas ofensivas, difundir fotos o vídeos comprometidos, entre otros. En total, la sección contiene 45 ítems agrupados en relación al rol que desempeña la persona ya sea como cibervíctima, ciberagresor o ciberobservador. Además, existen preguntas abiertas con el fin de obtener información complementaria sobre el tipo de acoso vivido. Los participantes podían responder en una escala de 0 a 3, desde nunca hasta siempre. Para la sección de bullying, la fiabilidad es de ( $\alpha = 0,81$ ); factores: nivel de victimización ( $\alpha = 0,70$ ), nivel de agresión ( $\alpha = 0,71$ ) y nivel de observación ( $\alpha = 0,80$ ); y la fiabilidad de la sección de ciberbullying es de ( $\alpha = 0,91$ ) y en sus tres factores: nivel de cibervictimización ( $\alpha = 0,82$ ), nivel de ciberagresión ( $\alpha = 0,91$ ) y nivel de ciberobservación ( $\alpha = 0,87$ ).
2. El Cuestionario de Empatía de Toronto formulado por Spreng, McKinnon, Mar y Levine (2009), está compuesto por 16 aseveraciones y evalúa el aspecto emocional de la empatía. Los participantes responden en una escala de 0 a 4, desde nunca hasta siempre, reportando con qué frecuencia actúan o

se sienten de la manera en la que se expone en los ítems. La fiabilidad del instrumento es de ( $\alpha = 0,87$ ) y trata de aportar información en un sentido amplio del concepto de empatía.

A continuación, se mencionan a las 4 personas seleccionadas para la realización de las entrevistas, cuya muestra se clasifica como de expertos y por conveniencia; es decir, por la profesión o trabajo realizado, podría ayudar a proporcionar información sobre la situación de los alumnos y profesionales acerca del uso y conocimiento de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como del fenómeno de ciberbullying y otras situaciones de riesgo que pueden suceder por el uso inadecuado de estas herramientas.

1. Subdirectora del plantel. Se consideró pertinente su participación por el trabajo que desempeña como autoridad educativa y las funciones que lleva a cabo dentro del plantel. Esto hizo posible obtener información sobre la labor como subdirectora y las responsabilidades que tiene con su plantilla docente y el alumnado, lo que permite conocer muchas de las problemáticas en las que podrían estar pasando los estudiantes, y si existen problemáticas relacionadas al uso de herramientas digitales además de las necesidades educativas que tuvieren. De igual forma, conocer la forma en la que trabajan en caso de existir casos de ciberbullying y el protocolo que siguen para estas situaciones.
2. Maestra de educación especial, área de U.S.A.E.R. Se consideró pertinente su participación debido al trabajo que realiza, ya sea de atención y/o prevención, dentro del área en el que se desempeña, así como también debido a la cercanía que tiene con los alumnos, con el fin de conocer las

situaciones por la que acuden al área y si alguna de estas, están relacionadas con el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales.

De igual forma, para verificar el trabajo que realizan con los padres de familia ya sea por cuestiones educativas o bien, sociales o familiares.

3. Psicóloga, supervisora del área de U.S.A.E.R. Se consideró pertinente su participación debido al trabajo que realiza, ya sea de atención, prevención y/o supervisión, dentro del área, así como también conocer si existen problemáticas atendidas que no se encuentran relacionadas a la necesidad educativa sino alguna situación sobre el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. De igual forma, verificar el trabajo realizado con padres de familia.
4. Trabajadora social del plantel. Se consideró pertinente su participación debido al trabajo que realiza junto con los docentes para realizar el primer filtro de necesidades educativas y situaciones aparte, como familiares y/o sociales que pudieran estar impactando en el desempeño de los adolescentes. Además, por la atención que brinda por cuestiones que pudieran estar relacionadas al uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales y verificar la forma en la que trabaja para poder atender y/o prevenir situaciones de riesgo como el ciberbullying.

Posteriormente a las entrevistas realizadas, se hizo entrega del cuestionario “prueba diagnóstica sobre internet, dispositivos electrónicos y redes sociales” al personal administrativo y docente. En total, se aplicaron 37 cuestionarios, cuya selección se basó del trabajo desempeñado y cuyas funciones, estaban relacionadas a la prevención y atención de

situaciones de los adolescentes del plantel. Siendo 1 para directivos, 28 docentes, 1 psicóloga, 1 trabajadora social, 2 maestras de área de U.S.A.E.R., 2 prefectos y 1 auxiliar de laboratorio.

En el caso del alumnado, existen 3 grupos por cada grado, es decir, 9 grupos en total siendo 141 alumnos inscritos a la secundaria. Se aplicaron en total 403 instrumentos, dividiéndose de la siguiente forma: 131 instrumentos para medir bullying y ciberbullying, 131 instrumentos del cuestionario breve sobre prácticas y tiempos en internet y 141 cuestionarios de empatía. El número de alumnos que participaron disminuyó, debido a bajas escolares que se dieron poco después de haber iniciado con la fase de diagnóstico. En total se trabajó con 131 alumnos inscritos hasta diciembre de 2019.

La fase de diagnóstico se encuentra conformada por tres momentos: búsqueda de escuela secundaria para la investigación, realización de entrevistas y aplicación de instrumentos de diagnóstico para personas que laboran en el plantel y el alumnado.

En un primer momento se inició la búsqueda de escuela secundaria cuyos directivos estuvieran de acuerdo en participar en la investigación. Para esto se procedía a la presentación de la persona responsable de llevar a cabo cada una de las tareas que contemplaba dicha investigación, se entregó un formato elaborado con el fin de esquematizar cada uno de los momentos en los que se trabajaría con la población estudiantil, se hizo esto con el fin de hacer más comprensible todo lo que se explicara en la reunión. Se mencionó el objetivo, los momentos contemplados junto con fechas probables y se concluía la reunión no sin antes dar un espacio para resolver alguna duda.

Se logró hacer contacto con dos escuelas secundarias, donde ambas comentaban tener la necesidad de trabajar el tema de uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales con los alumnos, pero la primera escuela que se visitó, cambió de directivos y la subdirectora del plantel comunicó que ya no sería posible colaborar con la investigación. Por esta razón, se trabajó con una escuela secundaria, ubicada al norte de la ciudad de Mérida.

En un segundo momento, se habló con la subdirectora de la escuela seleccionada para hacer contacto con los profesionales que colaborarían como informantes clave, con el fin de obtener información acerca del tipo de convivencia que tienen los alumnos; así como también verificar el trabajo realizado para atender, prevenir y/o sancionar situaciones de riesgo. Esto se realizó con apoyo de las tres áreas enfocadas al monitoreo del desempeño general de los adolescentes; dirección, trabajo social y área de U.S.A.E.R., se pudo trabajar con todas las áreas y se logró llevar a cabo las 4 entrevistas previstas.

Para la realización de las entrevistas se diseñaron preguntas generales y específicas para cada una. Se efectuaron dependiendo del día y hora en la que las profesionales tuvieran oportunidad de colaborar y se consideró su área de trabajo como lugar de encuentro. Se iniciaba la sesión comentando el objetivo de la entrevista y de la investigación, así como la duración, se leyó y entregó el consentimiento informado y, posterior a la firma, se pasaba a la lectura de las preguntas que se incluyeron en dicha entrevista. Una vez finalizado el tiempo del encuentro, se agradecía su apoyo y se abría un breve espacio para cualquier comentario o sugerencia que creyera pertinente considerar para la realización de la investigación.

Para la aplicación de los cuestionarios al personal administrativo y docente, se confirmó su participación una vez que se les explicaba el objetivo de este y se hizo la entrega con apoyo de la subdirectora y personal de prefectura. Para la devolución de los instrumentos, consistía en el mismo proceso que se realizó para la entrega, se devolvían a personal de prefectura y posteriormente, a la subdirectora.

Para el momento de la aplicación de instrumentos a alumnos, se solicitó el consentimiento para la realización de esta etapa de la investigación. Posteriormente, se obtuvo la autorización de la dirección de la escuela y se estableció el contacto con personal de prefectura con el fin de agendar en días y horas para poder pasar a los salones y así, iniciar la fase de aplicación. Se solicitó el apoyo de personal de prefectura para la presentación con los profesores y posteriormente, trabajar con los alumnos. Se inició con los grupos de tercer grado seguido de los grupos de segundo grado para finalizar, con los grupos de primer grado. El primer instrumento aplicado fue el cuestionario de empatía de Toronto seguido del cuestionario breve de prácticas y tiempos en internet junto con el instrumento de cyberbullying: screening de acoso entre iguales, estos dos últimos se aplicaron uno después de finalizado el otro, durante el mismo día.

El diagnóstico realizado con los alumnos permitirá conocer el tipo de convivencia que tienen entre pares; así como la existencia o no, de acoso escolar presencial y digital. Dependiendo de los resultados de los instrumentos aplicados, se propone trabajar con los tres grupos de primer grado, siempre y cuando se reflejen qué tan afectadas están las áreas de convivencia, vivencia de cyberbullying y niveles de empatía.



### 3.2.3. Resultados de diagnóstico

Como primera parte del diagnóstico, se realizaron 4 entrevistas semiestructuradas a profesionales clave del contexto escolar de los adolescentes, con el fin de obtener información acerca del tipo de convivencia que tienen los alumnos; así como el trabajo realizado, desde diferentes áreas, para conocer su actuación y/o trabajo de prevención ante cualquier situación que represente un riesgo para ellos.

En la realización del análisis de las entrevistas, se lograron extraer dos tipos de categorías, es decir, comunes y distintivas. En cuanto a las primeras, se clasificaron de esta forma debido a las coincidencias en el contenido temático de las respuestas obtenidas por las entrevistadas.

Las categorías comunes, se enfocaron en la conceptualización del ciberbullying; ocurrencia del ciberbullying en el plantel; el rol de los padres de familia ante situaciones ocurridas en el ámbito escolar; situaciones detectadas en el contexto familiar; medidas que se deben desarrollar para la prevención de riesgos en el ámbito digital; trabajo realizado con los adolescentes del plantel; necesidades detectadas en los adolescentes; medidas desarrolladas para la atención del alumnado; apoyos proporcionados por áreas del plantel.

Cabe destacar que los nombres proporcionados, en las extracciones de entrevista, son ficticios para cuidar cuestiones éticas y de confidencialidad, considerados en la presente investigación. Las categorías comunes son 12 y se presentan a continuación.

## **1. El rol de los padres de familia**

Es interesante notar en las entrevistas que todo el personal entrevistado señala que, en su experiencia, el interés o compromiso de los padres con el proceso de formación de sus hijos es bajo. En este sentido, se incluyen algunos comentarios textuales que lo ilustran:

“...citamos a los padres, los padres no llegan a los citatorios, les hablamos por teléfono y ellos contestan enojados que porque le hablan si tienen trabajo, comentan ¿trabajo o voy a la escuela a ver qué le pasa a este niño? Yo no puedo hacer todo” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

“Otra dificultad es que los papás no vienen, no se presentan. Incluso se han dado canalizaciones por situaciones urgentes de USAER, que se pasó un año y nunca se atendió porque la mamá o el tutor nunca le tomó la importancia y tampoco sintió, yo creo, una presión de otro lado que le diga ‘es que usted tiene que llevar a su hijo’. O sea, hubo una vez que tres veces tuve que hacer la canalización y sí es la parte lamentable, ¿no? Se detectan, se hace la acción, pero ya no va a más porque se topa con pared con los papás, muchas veces” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“El año pasado se trabajó estilos de crianza porque vemos que muchos chicos no tienen normas, reglas como que esta parte disciplinar, se adolece, por lo que vimos que era de importancia dar un taller a padres. Sin embargo, se invitó a toda la población escolar y podemos decir que de primero y segundo grado solamente asistieron creo que 7 papás y de tercer grado solamente vinieron 3 o 4. No hay mucha respuesta tampoco por parte de los padres. No siempre contamos con buenas

respuestas de parte de los padres” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Muchas veces, por ejemplo, en las mismas entregas de calificaciones los padres no asisten... no hay como que esa... participación de su parte, no asisten. De hecho, muchas veces se les llama por esos mismos citatorios, reportes y te dicen que, pues no pueden, que están ocupados, que tienen otras cosas que hacer, que no pueden asistir, entonces ellos tampoco le dan la importancia a las actividades de sus hijos” (Estefanía, en entrevista el 14 de noviembre de 2019).

Como señalan Cano y Casado (2015) en ocasiones, los padres no realizan la tarea de educar a sus hijos, por lo que en muchos casos dejan al profesorado esta tarea, se desprenden de este rol, sin antes haberse ocupado de su formación como padres. Eso evidencia la necesidad de generar espacios en donde los padres puedan reflexionar acerca de su papel como educadores y de cuidar la seguridad de sus hijos en diferentes espacios, incluido el digital.

## **2. Definición de ciberbullying (ciberacoso)**

En la totalidad de las entrevistas se cuestionó sobre cómo definirían el ciberbullying, el personal entrevistado considera a este fenómeno como una serie de conductas realizadas en el ámbito digital; además de que podrían verse cuestiones como hostigamiento y acoso de tipo sexual que tiene que ser reiterado y causa daños a las personas. A continuación, se incluyen algunos comentarios textuales que lo ilustran:

“Pues supongo que es cuando a través de las redes sociales no te dejo de estar invitando a algo, no te dejo de estar fastidiando con algo o te insisto en algo y te

mando Inbox y te mando WhatsApp y te mando por donde pueda, alguna red social ¿no? Te mando algún... algo que yo te diga pero quedaste en verme y quedaste... y quedaste. No sé si...” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

“Pues es hacer uso de los medios digitales para dañar a otra persona, en el caso de hacer comentarios denigrantes o publicar fotos que los humillen y hacerlo de una manera muy frecuente. No como una vez nada más, sino que es algo muy frecuente y generalmente de varias, o sea como que se unen más personas” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Es una especie de acoso utilizando un dispositivo electrónico donde a través de mensajes o imágenes... se ataca a una persona o sea se comente algún tipo de... ¿cómo lo podríamos decir? Un tipo de intimidación... creo que aquí utilizan la parte más vulnerable de las personas como para exhibirlas ante otras personas” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Es cuando una persona te está molestando, hostigando por las redes sociales sin tu consentimiento y bueno... por ejemplo, yo entiendo que tiene que ser que tú menor de edad te puede estar acosando una persona mayor de edad. Para mí, eso sería el ciberacoso. Y que llega a ser acoso... o sea sexualmente.” (Estefanía, en entrevista el 14 de noviembre de 2019).

Como se puede observar, las profesionales entienden lo que conlleva el fenómeno del ciberbullying y de acuerdo con Giménez, Arnaiz, Cerezo y Prodócimo (2018), esta situación que se da dentro del contexto digital, representa actualmente un reto para las

escuelas, debido a que es una problemática que genera consecuencias de alto impacto en cuestiones de salud mental y psicosocial de los adolescentes.

### **3. Medidas que se deben desarrollar o fortalecer en la prevención de riesgos por uso inadecuado de herramientas digitales**

El personal entrevistado opinó que es de importancia considerar temáticas como valores, que los alumnos conozcan sobre casos para generar un impacto y que se incluya a padres de familia en este proceso de adquisición de conocimientos, ya que consideran, es necesario que conozcan cuestiones legales de estas situaciones para que realicen acciones en casa, como la supervisión de los adolescentes. A continuación, se incluyen comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Lo realmente importante es el enaltecer los valores de los seres humanos entonces yo puedo saber qué es el ciberbullying o qué es el bullying, nada más o qué es acosar a alguien pero si no conocemos primero los valores y si no reforzamos esa parte del respeto, del amor, entonces todas esas cosas... voy a tener la información pero yo como persona no estoy creciendo y puedo saber y decirte, como te dije ahorita, pero como sé que hay una consecuencia a esto, a lo mejor y me mido pero a lo mejor internamente yo no sé cuándo me dicen y tú, ¿conoces qué significa la igualdad? o ¿qué significa la inclusión? Pues lo hemos escuchado a cada rato pero realmente no le doy el valor que tiene, entonces creo que lo principal es rescatar eso ¿no? El sentido del ser humano, que somos seres humanos” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

“Yo creo que a los chicos les sirve bastante escuchar experiencias, cosas reales que hayan pasado, más que decirles es malo, te puedo pasar esto... saber que ha pasado ¿no? Por ejemplo, para el uso de Facebook, quizás mostrarles algún o proyectarles alguna cuenta y mostrarles, miren cómo nos damos cuenta que es una cuenta falsa o de alguien quizás tenga malas intenciones... vamos a fijarnos ¿no? Este tipo de cosas que les puedan indicar cuáles son los peligros. Creo que también muchos de los chicos cuando caen en esto es porque tampoco han tenido vigilancia desde casa entonces creo que va desde eso y... quizás aquí en la escuela se les pueda decir pero tendría que abarcar también como todos los ámbitos y sus contextos, ¿no? En este caso, el familiar también.” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Pues yo creo que como escuela sí se podrían desarrollar ciertas acciones... como parte de las clases, tal vez los maestros deberían abrir un espacio, tal vez para platicarles en su experiencia cuáles son los riesgos, cuáles son las situaciones, ¿no? A las que se enfrentan, tal vez las experiencias de algún familiar, de algo que haya sucedido con alguna persona cercana, contarles a los alumnos sobre estas situaciones, ¿no? Y en casa, yo creo que también los papás deberían de tener mayor vigilancia porque a veces te sorprendes cuando el mismo papá te dice ‘ay sí, se pone a jugar en línea y tiene tantos amigos’ O sea... y que a veces... incluso nos tocó en una ocasión que una mamá le dijo un chico que jugaba en línea con su hijo y que iba a ir a México y que también iba a llegar a Mérida porque quería conocerlo y la señora lo veía con tanta naturalidad, no dimensionando que pudiera no ser un niño u otro tipo de persona, ¿no? Que pudiera en situación de riesgo a su hijo, ella no veía esta parte. Entonces también como papás es importante que estén informados sobre

todos estos riesgos a los que están expuestos los muchachos y que ellos también vigilen esta parte en casa. Sobre el uso responsable de las redes sociales. Y también documentarse sobre el... no el impacto sino que se informen hasta donde podría llegar las consecuencias en los casos de acoso, que estén informados sobre la parte legal, ¿no? Porque a veces piensan que no pasa nada, que nunca va a pasar” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Yo diría que... de hecho, una de las cuestiones que quiere hacer dirección que se va a empezar a mencionar a los padres desde la primera junta, es que los niños entrando a la escuela dejen sus teléfonos y a la hora de la salida, pues se les devuelve el teléfono porque ya ha pasado que graban videos, toman fotos y esa es una de las cuestiones que se quiere implementar para eso de los dispositivos. Otra cuestión sería darles también a los padres de familia, no sé invitar a una persona, a alguna asociación o por ejemplo la PGR, pero que sean pláticas a los padres de familia que vigilen sobre el uso de estas redes sociales que tienen sus hijos porque les dan teléfono pero nunca revisan que están haciendo, que ven, no tienen como que... ni ellos saben manejar su teléfono, estos niños y los papás, no tienen ni en cuenta, qué manejan o qué ven. Sería cuestión de que también a los papás se les dé estas pláticas, no sólo a ellos” (Estefanía, en entrevista el 14 de noviembre de 2019).

Si bien se menciona la importancia de los valores, de brindar información actual y de acudir a instancias capacitadas, es de notar como las profesionales mencionan que es importante no sólo incidir en los adolescentes, sino también con los padres de familia, donde se rescatan las actividades que pudieran realizar para mejorar la vigilancia en casa sobre el contexto digital. Rivas y Ugarte (2014) indican que aquellas familias con mayor

implicación en cuestiones relacionadas a la educación de sus hijos, conocen más sobre los procedimientos y objetivos que tiene la escuela, poseen mejores capacidades de hablar con ellos o generan mejores estrategias para hacer que adquieran nuevas competencias que les permitan alcanzar sus objetivos.

#### **4. Consideraciones para la creación de comunidades virtuales empáticas y conscientes**

Para las profesionales entrevistadas, es necesario que además de brindar información se propicie una mejor convivencia en el contexto digital, establecer límites para lo que se puede o no compartir y las consecuencias que existirían si no se hace un uso adecuado de estas herramientas. De nueva cuenta, se menciona la importancia de manejar cuestiones relacionadas a valores y actividades vivenciales. A continuación, se incluyen comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Pues a lo mejor que pongan esas mismas redes, que pongan cosas que nos enseñen a convivir todos... que nos enseñen esa parte de la tolerancia. Hablo de esa parte de la convivencia, del respeto, de la tolerancia como que, si eso fuera o hubiera más de eso en las redes, considero que mejorarían muchas cuestiones en la vida familiar, escolar, social” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

“Muchos límites o sea que tengan ellos muy claras las reglas y que, por ejemplo, he visto grupo, ¿no? En el Facebook que tienen un reglamento y a veces, no se sigue entonces si hay un reglamento en un grupo o en una red social, que sean claras, cuáles son las consecuencias o las sanciones y que se apliquen. Y pues igual, hacerles ver que muchas veces hay ocasiones en las que nosotros podemos hacer



como la reparación del daño, pero si ya se difundió una foto... íntima por ejemplo, va a ser muy difícil o casi imposible borrar esa foto porque no tenemos control sobre los demás y los demás lo pueden compartir, subir en todos lados. Entonces también esta parte de yo sí puedo controlar, pero no puedo controlar lo que hacen los demás. Muchas veces aquí lo vemos, no tienen respeto por el otro compañero, quizás aquí lo verbalizan, pero también en las redes sociales lo pueden decir o sea lo pueden escribir o hacen memes y esas cosas son, que sí en el momento, puede que a algunos les parezca chistoso y todo, pero realmente pueden estar lastimando... y sí les falta mucho... mucha empatía a los chicos” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Pues yo creo que partiendo de que, pues ya tienen la información, los alumnos, hacerlos más conscientes porque... como te comentaba realmente sí saben, te dicen, te responden pero... a la hora de que se les presente una situación te das cuenta de que pierden de vista toda la información. Tienen el conocimiento, pero no saben cómo usarlo... hacerlos más conscientes con actividades más vivenciales, que les permita a ellos como que centrarse realmente en la problemática porque a mí me parece que ellos lo escuchan, lo saben pero realmente no magnifican la problemática en la que pudieran estar inmersos ante ciertas situaciones, ¿no? Como que tal vez por la etapa en la que están piensa que a ellos no les va a pasar.” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Dando pláticas de valores, sobre todo, creo que eso hace falta mucho, valores porque muchas veces de su casa, no lo traen o fortalecerlo... la empatía porque hay situaciones donde los chicos no son empáticos con sus compañeros, hacen a un lado

entonces yo creo que sí, un taller o plática de valores para fortalecer mucho eso. Implementar límites por parte de los padres en cuanto a estas cuestiones por todos los riesgos que hay. Creo que es importante que se propicie el buen uso de las redes sociales porque son buenas e interesantes, nos ayudan muchas veces y aprendiendo eso podemos crear cosas positivas entre todos ¿no?” (Estefanía, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

De acuerdo con Lozano, Ballesta, Alcaraz y Cerezo (2013), es necesario realizar propuestas colaborativas entre la escuela, la familia y el alumnado para mejorar cuestiones relacionadas al uso de nuevos medios digitales. Con el fin de mitigar posibles situaciones dañinas presentadas en los adolescentes, como puede ser la existencia de ciberbullying u otro riesgo en el contexto digital.

##### **5. Situaciones o inquietudes presentadas por el uso inadecuado de TICs**

Para las profesionales entrevistadas, han existido casos relacionados al fenómeno de sexting, así como eventos donde se informan situaciones ocurridas en redes sociales o aplicaciones de mensajería, a partir del uso inadecuado de estas. A continuación, se incluyen comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Mmm... sí, nos ha pasado bueno ahorita no lo he escuchado mucho pero el curso pasado, claro que estamos iniciando el curso, el curso pasado tuvimos situaciones con los dichosos packs ¿no?, que porque el chico le dijo ‘pásame tu pack’ así como pásame la pluma ¿no? y pues bueno de entrada el hecho de que alguien tenga un pack pues significa que tomó unas fotos, un video y esas situaciones. Sí, el curso pasado tuvimos o que de repente se pelean a través de Facebook y que hasta la

mamá viene y te dice la mamá ‘es que vi el Facebook de mi hijo y fulano de tal, le dijo que es un tonto y entonces yo me lo agarré en la puerta y no sé qué y no sé qué.’ Entonces le decimos no señora, no es así tampoco, cuando tenga esa situación venga y díganos para que nosotros podamos hablar al niño, porque si usted agarra al niño allá afuera, el papá va a venir mañana y va a ser un pleito entre ustedes ¿no? Pues tratando... pero sí existen cosas de que se mandaron por un WhatsApp o por Inbox. Entonces sí existen esas cosas” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

“Sí, sí hemos tenido casos de problemáticas en los que... ajá nos hemos dado cuenta de que es este mal uso de las redes sociales. Incluso la maestra de comunicación, dio hace poco el tema, ¿no? O sea tratando de abarcar como que estas dos partes de cuáles son las ventajas y las desventajas... sin embargo creo que es algo más allá de una sesión, no lo pueden entender o lo que pasa es que no visibilizan más allá. Sólo te dicen, sí y yo les preguntaba bueno... tú me estás diciendo que sí te sirve para aprender algo... las redes sociales y dicen sí y le digo, ¿por qué? Y no te saben responder, le digo entonces no te sirve para nada, no te sirve para aprender y se quedan dudando. Tampoco mantienen su opinión, no te la fundamentan. Y les digo es que sí pueden aprender, hay videos, hay tutoriales, sí hay ventajas, pero no lo saben... no han realmente reflexionado sobre los alcances” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Realmente no han presentado inquietudes, me parece que muchos alumnos no magnifican las situaciones de riesgos en las que podrían estar aunque en el curso pasado se implementó una plática precisamente de ciberbullying con el grupo de la

Policía Municipal con “Tú decides” y cuando les empiezan explicar sobre todas las situaciones o sea sí están enterados pero pienso que ellos sienten que no es su realidad como que perciben ellos que nunca estarán en una situación así. Lo ven y todo porque es parte de... tal vez de la cultura que están viviendo actualmente, todo esto de redes sociales, todo lo de internet pero nunca se visualizan como que a ellos también les pudiera pasar y que deben tener cuidado en esta parte. Así como una inquietud, no; se les habla, se les explica, ellos comentan lo que saben, pero no va más allá de ese intercambio de información” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

Según Domínguez (2010), es necesario que la escuela y la familia tengan un intercambio constante de información, necesidades o pensamientos acerca de lo relacionado con sus hijos inmersos en el contexto digital. Con el fin de aplicar acuerdos que puedan estar encauzados en la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos que permita a los estudiantes, una mejor actuación tanto en el contexto escolar como digital. De nueva cuenta, se menciona el papel regulador que tiene la familia ante estas situaciones, que como se informa, han existido y la actuación de los padres no ha sido efectivo.

## **6. Otras situaciones de riesgo encontradas en el alumnado**

De nueva cuenta, las profesionales comentan que además de existir cuestiones relacionadas a las Necesidades Educativas Especiales, han existido situaciones cuyas características requieren de otro tipo de intervención, que en muchas ocasiones son referidos al área sin entender realmente los casos atendidos. Además, se reportan situaciones relacionadas al fenómeno de sexting y las acciones realizadas para atender el caso. A continuación, se incluyen los comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“No sólo conmigo como psicóloga de USAER... he observado que, en otras escuelas, se van con la maestra de apoyo, la maestra de USAER y de pronto les están mandando cuestiones de trastornos alimenticios, ¿no? O por cuestiones personales de los alumnos... Llegan situaciones realmente de psicología y en este caso, clínica; que no, pues realmente no tendrían que atender porque tampoco tienen la preparación. Cuestiones de cutting, llegan mucho o ideación suicida y que en este caso pues se aplica la canalización y se hace acta de hecho de que llega esta situación para que el director le dé el seguimiento. Hay una falta de entendimiento de los objetivos de área de USAER, que a pesar de tener la figura de psicología no necesariamente con esa especialización que digo, se necesita ¿no?” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Y en años anteriores, se había dado el caso de la publicación de fotos... del ‘pack’, de algunas alumnas... siempre hay algún alumno que comenta entre compañeros, pero en un caso, en uno de los casos, cuando... como escuela se hizo la intervención para informar al padre de familia y el padre de familia, recibió la información que le dio la escuela y al siguiente día, le vino a dar de baja a la alumna. Otro caso, nunca lo logramos aclarar porque fue así como que comentarios de los alumnos, que se fueron dando, pero al final cuando se indaga con la persona que supuestamente igual estaba pues enviando sus fotos y todo este tipo de información, la persona dijo que no era, que era broma y nunca se logró, en ese... constatar que fuera la persona.” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“También hubo un caso de hace aproximadamente dos años me parece, donde un compañero del salón empezó a decir sobre una chica que estaba enviando el pack

como que le empezaron hacer toda esta mala publicidad en su contra, ¿no?  
Empezaron a hablar de su reputación y en ese caso, la alumna, de la cual estaban hablando, ella lo fue a reportar a trabajo social y trabajo social hizo la intervención con los alumnos que estaban levantando todo este problema entre compañeros y ya se pudo solucionar, se manejó desde trabajo social y ya no pasó a más esta situación.” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

De acuerdo con Borrás, Reynaldo y López (2017) existen conductas de riesgo que pueden desencadenar consecuencias graves, en cuestiones importantes del adolescente, como puede ser su salud. En este sentido, es necesaria la identificación de estos para generar acciones que reduzcan en gran medida estos peligros y con esto, catalizar los factores protectores del adolescente.

## **7. El fenómeno de ciberbullying en el plantel**

Las profesionales entrevistadas mencionan los eventos que se han reportado en relación al fenómeno de ciberbullying (ciberacoso), mencionan también la forma en la que se manejaron dichas situaciones dentro de la escuela y con los padres de familia. A continuación, se incluyen comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Yo creo que lo hacen.... O sea yo creo que hay más de lo que nos pueda llegar a nosotros, sí nos llegan casos como te dije, pero no todos los casos llegan con nosotros o bien puede ser que cuando ya mamá lo descubre en casa o cuando ya de plano la persona que está siendo acosada toma valor de algún lado, entonces hasta ese momento es cuando nosotros nos enteramos, puede ser que existan un montón porque de repente hasta ellos te dicen “ahhh pero igual me lo hacía a mí pero no le

hacía caso y dejó de fastidiar” pero sí, no nos llegan muchos casos pero yo sí creo que hay muchísimos más de los que nos puedan llegar.” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

“Sí, en una ocasión unas chicas de primer año, el año pasado nos comentaron que... estaban en primer año, comentaron que les... primero comentaron que aquí, dentro de la escuela y entre... la situación estaban envueltos algunos chicos de USAER, entonces pues ya como indagamos un poco más y entre eso, las niñas comentaron que había un alumno que las estaba acosando, que en el Facebook, que les mandaba mensaje, las chantajeaba, les decía cosas ¿no? Era un alumno y nosotros dimos... pues dimos el aviso, ese chico ya estaba detectado y se canalizó por muchas cuestiones que estaban sucediendo con este alumno, sin embargo, no hubo respuesta por parte de los padres. Y ahora entrando, nos enteramos que ya lo había comenzado a hacer con las nuevas niñas de primero.” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Recuerdo que, hubo una necesidad, pues esto como son decisiones de dirección, la subdirección optó porque fuera la plática sobre el ciberbullying sin embargo... esto ¿por qué se dio? Porque bueno, anteriormente habían venido, una persona a dar una plática de bullying y surgió después de la plática que unas alumnas estaban siendo como que acosadas por un compañero ¿no? De otro grupo, entonces a partir de esto ¿qué pasó? se dio la opción de dar esta plática del ciberbullying para que ellos supieran hasta donde o sea podía llegar la parte legal de las acciones que se estaban teniendo. Desafortunadamente, las personas implicadas que estaban haciendo el acoso, los días que se impartió la plática no vinieron, desafortunadamente, entonces

sentimos que no pudo tener el impacto que se quería.” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

Según Saucedo y Guzmán (2018), la violencia en el contexto escolar y aquella que se realiza a través de las TICs, es un fenómeno que ha sido estudiado desde inicios de la década y si bien no es nueva la elaboración de investigaciones sobre violencia en México, sí lo es cuando se incluyen aspectos relacionados a las nuevas tecnologías ya que un número significativo de alumnos acuden a sus instituciones con dispositivos electrónicos, siendo en ocasiones más de un dispositivo. Por lo descrito con anterioridad, es que se hace necesario actuar, ya que por el hecho de contar con dispositivos y sin guía o apoyo en el uso de estos, comienzan a ocurrir situaciones que afectan a la dinámica social y escolar.

#### **8. Medidas adoptadas por las áreas de atención al alumnado, en relación a situaciones encontradas en el contexto digital**

Las profesionales entrevistadas mencionan las acciones realizadas desde de su campo de actuación, desde directivos, profesorado y áreas de apoyo al estudiante. A continuación, se incluyen los comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“¿Nosotros qué hacemos?, ¿cómo involucramos a todos? Pues... sí todos nos tenemos que involucrar porque los maestros que están todos los días frente a clases son los que los conocen mejor entonces cuando nosotros nos damos cuenta que está pasando así, ¿qué hacemos? les pedimos a los maestros un reporte para que ellos nos hagan por escrito el comportamiento de estos tres chicos en el salón de clases ya no estamos hablando solo del primer acosador y la acosada sino que también cómo el acosador pasa a ser el acosado y el... y el segundo, acosador. Y entonces, ellos



nos hacen un reporte, claro cada quien desde su punto de vista, lo que ha vivido en el salón de clase, cómo lo vivieron, cómo ven el comportamiento de este chico, de este otro, de esta niña. Si han escuchado algo, si ellos han participado o han visto... sí los hacemos partícipes en esa situación porque tenemos que rendir nosotros un informe y posterior también a ellos les decimos pues esto quedó así... ya se resolvió de esta manera. Nada más les pedimos que sigan pendientes, por favor no bajen la guardia. Estén pendientes de qué sucede” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

“Como te dije, se dio esa sesión y primero les dijo qué es comunicación, les habló de la comunicación verbal y la comunicación entre líneas, que es la corporal y la gestual y luego la definición de debate... y de redes sociales, ya de eso les dijo bueno vamos a hacer un debate sobre el tema de redes sociales y eran los equipos ¿no? Uno iba a estar en pro y otro en contra y les dio como algunas preguntas o pautas para que ellos puedan empezar a escribir ya sea su defensa, sin embargo les costó trabajo realmente solo se basaban más en lo que la maestra les puso de ejemplo y no iban más allá. Esta sesión se les dio a los segundos, no estoy muy segura si se lo quieran hasta a los primeros, pero hasta ahora... mmm, los de tercero, a los de tercero se les dio, ya recordé” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Sí, cuando se dio toda esta situación, se siguió el protocolo, se hizo el acta de hechos por parte de nosotras y se entregó a Dirección. O sea, se siguió lo marcado por el protocolo” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Las situaciones que se han dado, se ha seguido el protocolo de la SEGEY por ser cuestiones de acoso. Como USAER y también lo he visto que igual lo hace la escuela, desde que se entera del caso... ves por el alumno o por las situaciones que refiere, entonces se va recabando la información, se levanta un acta de hechos donde se redacta toda la información de la cual nos está llegando y posteriormente, si es mi caso yo después de que tengo toda esta información se lo entrego a dirección para que la escuela ahí proceda. Y la escuela lo que hace es citar a los papás para informarles de lo que está sucediendo y ya posteriormente, se le da el seguimiento si se solicitó una canalización o un apoyo en específico para ver cuál fue... la acción que llevó a cabo el padre en cuanto a lo que se le sugirió. En el inter, ¿qué es lo que hace la escuela? Como que constatar que toda la información es real para que cuando venga el padre se le pueda informar así, a detalle todo lo que se ha suscitado con respecto a su hijo o a su hija. Esta información se le entera al supervisor también, de zona. Y como USAER, se le informa, desde que se presenta una situación así, lo primero que se hace es informar a mi dirección para que estén enterados y en muchas ocasiones, dan directrices sobre lo que sigue y lo que tenemos que hacer para que no se vaya a omitir algo, alguna acción” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

Como se puede notar, existe una línea de actuación que permite involucrar a las áreas de atención al alumnado con el fin de atender las situaciones presentadas en el plantel. Según Rodríguez (2008), las autoridades educativas deben capacitar a su plantilla docente de múltiples recursos que les permitan realizar un trabajo integral que propicie espacios de diálogo, debate y reflexión con el fin de generar un contexto saludable, desde lo social,

personal y emocional, en el centro educativo. A pesar de estar encontrando cuestiones de riesgo en el ámbito digital, las áreas de atención al alumnado han sabido manejar, en conjunto, dichas situaciones.

## **9. Trabajo de prevención realizado con alumnado**

De nueva cuenta, las profesionales mencionan de qué forma se llevan a cabo actividades de prevención con el alumnado, desde acciones de las áreas de apoyo al estudiante hasta apoyos solicitados a instancias de gobierno. Esto para la atención de problemáticas vistas en los estudiantes. A continuación, se incluyen comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Por ejemplo, como modo también de prevención y de tratar motivación es en que se ve proyecto de vida con temas de autoconcepto, autoestima y en el caso, por ejemplo, de la maestra de comunicación aplicó la sesión de redes sociales... sin embargo hay temas como cutting, sexualidad, por ejemplo, que nos tienen dicho que sí se requiere ser más cuidadosos en ese aspecto y tener los permisos de padres para realizarlo. Además, considero que esos temas y este, por ejemplo, de cyberbullying y redes sociales lo tienen que realizar personas especializadas, ¿no? Porque nosotras podemos realizar actividades, pero no tendría el efecto a mi parecer” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Una de las acciones de prevención que podríamos decir es que en los acuerdos de convivencia se menciona el uso limitado del celular, se trata de fomentar los valores, el respeto hacia los compañeros... por nuestra parte como USAER cuando trabajamos con los alumnos aunque no sea un tema de valores, si hay un brote de conducta o algo... que en ese momento del trabajo con los alumnos se presente, se

aborda de manera inmediata la importancia de respetar, cuáles podrían ser las consecuencias cuando uno no respeta, como que esa es la parte preventiva que todos los maestros debemos de trabajar durante la jornada con los alumnos ¿no?” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Pláticas, pláticas que se les da a ellos, pláticas que canalizamos con otras instituciones ya sea de, por ejemplo, del DIF, tiene pláticas. Pedimos de la PGR, ahora, por ejemplo, está viniendo DARE por otras cuestiones pero sí están viniendo. Con plática mayormente, eso pedimos. Igual el curso, vino una psicóloga de CIJ, que se les dio a los alumnos de tercero, mayormente, sobre riesgo de embarazo a temprana edad y adicciones” (Estefanía, en entrevista el 14 de noviembre de 2019).

Según Borrás, Reynaldo y López (2017), uno de los contextos más importantes del adolescente, es la escuela, debido a que es un espacio en el que se encuentran la mayor parte del tiempo, pero aún más destacable es que es un ámbito propicio para el desarrollo de habilidades, que pueden permitir al alumno alcanzar una vida más saludable. Es por esto, que tanto docentes como directivos y demás profesionales que laboren en el plantel deben conducirse de forma adecuada para funcionar como modelos positivos, en los adolescentes.

#### **10. Necesidades de los adolescentes del plantel**

Las profesionales entrevistadas coinciden en el impacto que tienen la falta de atención, supervisión y otros cuidados relacionados; y cuyos efectos directos se pueden observar en el desempeño académico de sus hijos. A continuación, se incluyen comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Los niños requieren atención de sus padres o sea los chicos sentimos que están abandonados digo sentimos porque el chico está solo porque nadie le supervisa que llegue temprano, nadie le supervisa que salga de casa para llegar a la escuela a tiempo, tampoco le supervisan su aspecto, vamos a decir físico, en el sentido de la ropa, de la higiene. De que muchas veces los encontramos con el uniforme sucio o arrugado, que ellos en su higiene personal traen los cabellos muy largos, están sucios, hacemos campaña de pediculosis porque también detectamos mucho problema de pediculosis, mucho problema de higiene dental” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

“Lo que pasa como psicóloga de USAER de mis funciones es el área como tal escolar y no abordamos situaciones más clínicas o emocionales, sin embargo, siempre llega o sea estamos aquí y surge una situación, incluso con chicos que no son de USAER y de alguna manera, los talleres, pláticas o actividades que se planean se busca que beneficien a otros chicos. Entonces realmente llegan de todo y últimamente, por ejemplo, aquí hay una alumna que quería hablar mucho conmigo, que no es de USAER, pero platiqué con ella. Se ven las situaciones, de alguna manera hablar, verlo y que se pueda ayudar” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Hay mucho problema de aprendizaje, que yo siento que... es a veces... es un rezago porque cuando vemos la historia del niño a veces son por papás ausentes o poco cariñosos... o sea como que ha fallado un poco en este proceso en la crianza y muchas veces cuando hablamos con los papás, me doy cuenta realmente que los papás no respetan a sus hijos y sobre todo a esta edad, en la que ya empiezan a tener

sus propios gustos y quieren tener su propia opinión, se topan con esto de que quizás el padre todavía no se ha dado cuenta de que comienzan a tener su propia intimidad o sus propios pensamientos y si son diferentes a los de papá, no los quieren escuchar o no son válidos” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Pues bueno... los chicos, la mayoría de los jóvenes no tienen hábitos de estudio entonces un taller que básicamente o sea se ha dado año con año, es el taller de hábitos de estudio para aprender a aprender o sea enseñar a los chicos cuáles son las técnicas que pueden implementar y se les dan estrategias de acuerdo a su estilo de aprendizaje” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Yo creo que muchas veces, es la falta de atención en su casa porque hay muchos papás divorciados o separados, muchas veces viven con la mamá o el papá o a veces ni con ellos sino con los abuelitos, con un tío hasta con la vecina nos ha tocado que lo tiene adoptado, incluso la vecina estaba muy pendiente más que los papás. A veces es más esa cuestión de atención ya que a veces ni siquiera los papás se encuentran en casa” (Estefanía, en entrevista el 14 de noviembre de 2019).

Si bien existe información que pone evidencia los avances en cuanto al estudio del adolescente, sus características, necesidades, etc., aún falta camino por recorrer debido a que en diversas ocasiones, es en la etapa de la adolescencia temprana que se originan conductas de riesgo, necesarias de atender (Borrás, Reynaldo y López, 2017). Actualmente, podemos reconocer que un ámbito que pone en grave vulnerabilidad a los adolescentes, es

el digital. Sin embargo, también es necesaria la atención por parte de padres de familia, a todas las situaciones de riesgo existentes alrededor del adolescente.

### **11. Situaciones detectadas en el contexto familiar**

Las profesionales expresan las problemáticas reportadas o vistas en el alumnado, en relación a cuestiones en el contexto familiar. Y la manera en la que esto impacta en la vida de los adolescentes, tanto en el aspecto emocional como conductual. A continuación, se incluyen comentarios textuales que ilustran lo anterior:

“Hay mucha de esta situación en casa, realmente creo que lo que se ve aquí en el ámbito educativo es más bien el reflejo de la casa, de lo que está faltando en casa... incluso conductualmente puede que sea que el chico sea muy inteligente, abusado y sí esté logrando sacar las calificaciones y muchas veces hay la queja conductual pero o sea nos damos cuenta de que hay estos fallos o carencias en casa porque no está papá, no está mamá, no hay nadie, sólo está el abuelito... los dejan hacer lo que quieren... muchas veces no tienen esta responsabilidad de que tenga tareas en casa porque todo se los dan” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Los papás yo creo que piensan y sienten que ya sus hijos al estar en secundaria como que ya son responsables de ellos al 100% los alumnos, de las cosas de la escuela. Los papás como que se desajenan mucho de esta cuestión escolar, no supervisan tareas, no están la pendiente si hay entregas de boletas, si pasa algo en la escuela, no hay comunicación con sus hijos” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Por ejemplo, veo mucho de cuestiones familiares, por ejemplo, que los papás en casa que no los escuchan, que muchas veces quieren hablar con ellos y los papás todo lo toman en forma de molestia. Realmente, por eso vienen conmigo, para platicar y me dicen ‘es que me siento triste, mi mamá no me hace caso, sólo me grita’ y platicamos con ellos. También muchas veces hemos citamos a los papás para ver si realmente eso está pasando en su casa” (Estefanía, en entrevista el 14 de noviembre de 2019).

De acuerdo con los resultados presentados por Moreno, Estévez, Murgui y Musitu (2009), si la interacción entre padres de familia y sus hijos adolescentes es negativa, existirá afectación en la cuestión social tanto con sus pares como con el profesorado. Esto se puede evidenciar con sus compañeros de clase, es decir, los adolescentes no logran desarrollar de forma adecuada la habilidad de empatía, por lo que puede verse afectada la convivencia dentro del salón (Jolliffe y Farrington, 2004; Moreno, Estévez, Murgui y Musitu, 2009).

## **12. Apoyo proporcionado al alumnado y padres de familia, por parte de áreas del plantel**

Las profesionales entrevistadas indican las actividades realizadas por cada una de las áreas de atención al alumnado, entre las que destacan la realización de pláticas y talleres, para padres e hijos; así como la realización de reportes de incidencia por alguna situación presentada por los adolescentes. A continuación, se incluyen comentarios textuales que ilustran lo anterior:



“Otra función es dar talleres o aplicar también actividades con los alumnos sobre todo con motivación que es lo que se ha visto que requieren mucho” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“De los que yo doy, he dado sobre disciplina, sobre respeto, proyecto de vida que incluye autoconcepto, autoestima y como tal, hacer su plan de vida. También he dado a padres sobre estilos de crianza y comunicación asertiva. Y últimamente, di sobre TDAH de papás con sus hijos, con los alumnos sobre ya estrategias más que decir qué es TDAH fue... pues como un espacio donde pudieran ellos estar juntos trabajando, prácticamente” (Valeria, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Sí, a los papás o sea como ruta de trabajo del USAER, al inicio del curso a los papás de aquí de USAER, se les convoca a una primera reunión como para establecer cuáles son los acuerdos y compromisos de apoyo, al inicio del ciclo escolar. Posteriormente, se hace también otra reunión como para ir dándole seguimiento a cómo van avanzando los chicos, sin embargo, también de acuerdo a las necesidades que se van observando de nuestra población de USAER, a veces se implementan talleres pero sólo a los alumnos de USAER. En esta ocasión, dimos un taller de TDAH, a padres e hijos y en años anteriores, en esta ocasión todavía no hemos visto esta opción, pero en años anteriores se hace un taller a padres de toda la escuela de acuerdo con las necesidades que se observan” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

“Aquí en el área de trabajo social pues realizamos lo que son las justificaciones, citatorios, reportes, los pases de salida, yo me encargo de que cuando el alumno se

siente mal, yo marco a su casa y digo que si puede venir a buscarlo, por favor.

Llamadas telefónicas a los alumnos que faltan mucho, preguntando por qué no están viniendo a la escuela, si se le vio afuera de la escuela pues pregunto si saben en su casa que no asistió a la escuela y ¿por qué? También realizamos lo que son o sea... canalizar pláticas para la escuela. Atención con los padres de familia cuando el niño ya tiene en su expediente varios reportes... o sea son 4 reportes y se manda a buscar al papá o mamá para que se hable con ellos de por qué la conducta, llegar a un acuerdo para que esto ya no siga pasando. Cuando existe algún niño que tiene una conducta más de lo que ya se ha reportado y hace más cosas en la escuela pues nos reunimos con la subdirectora y mandamos a buscar al papá para ponerle una carta compromiso, esta carta compromiso que firman, aquí en la escuela para nosotros significa que ya está más monitoreado porque si el alumno reincide y se vuelve a firmar otra carta, ya no hay una tercera oportunidad. Por ejemplo, en los consejos técnicos, mi participación, es decir cada caso de los niños y se verifica cuántos citatorios ya tenemos, se verifica con los maestros si han visto algo por riesgo de reprobación y se hace un monitoreo en conjunto” (Estefanía, en entrevista el 14 de noviembre de 2019).

Como se puede notar, cada una de las áreas desde las funciones que tienen, han realizado actividades con el fin de proporcionar un apoyo a los estudiantes y padres de familia, considerando las necesidades de la población estudiantil. Además se pone en evidencia, el trabajo colaborativo existente en el plantel.

Asimismo, como se mencionó al principio del apartado de resultados de esta fase, otro tipo de categoría considerada en el análisis de las entrevistas, fue la de categorías

distintivas. Se clasificó de esta forma, debido a que el contenido temático de las respuestas obtenidas por los entrevistados, mencionaba otras situaciones que no se habían considerado para el análisis o bien, sólo habían sido mencionadas por uno o dos entrevistados, pero que eran importantes de destacar. Estas categorías, se enfocaron en la pertinencia y existencia de capacitaciones relacionadas a situaciones de riesgo en el ámbito digital así como a las reformas legislativas actuales; además, la importancia de atender situaciones de riesgo desde el nivel educativo básico.

Es importante destacar, que los nombres proporcionados, en las extracciones de entrevista, son ficticios para cuidar cuestiones éticas y de confidencialidad, considerados en la presente investigación. Las categorías distintivas son 3 y se presentan a continuación.

### **1. Pertinencia en cuanto a capacitaciones relacionadas a las reformas legislativas y riesgos en el contexto digital**

De los cuestionamientos realizados, surgieron comentarios relacionados a la importancia de obtener información o capacitaciones en cuestiones preventivas y legales, con el fin de conocer los alcances de nuestra actuación en el ámbito digital así como también para promover la circulación de dicha información en el contexto educativo. A continuación, se incluyen los comentarios que ilustran lo anterior:

“Yo creo que nosotros muchas veces les decimos a las personas ¿no? A todos... niños, grandes, a todos, recuerden que cuando suben algo, que cuando ponen algo o sea no es lo borró y ya está, o lo hice jugando o no tenía yo esa intención, fue broma porque una broma puede lastimar a otra persona ¿no? Entonces el hecho de que ellos además sientan que al parecer no hay una consecuencia, no pasa nada entonces

el hecho de que sepan si yo al poner esto, al hacer esto puedo tener alguna consecuencia legal, judicial, económica o que tengo que redituvar algo, entonces me mido ¿no? Yo creo que por eso es lo importante” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

“Sí pienso que es importante que se dé información, incluso a nosotros y los maestros, porque en la realidad pasa más de lo que los padres de familia pudieran creer. Y al tener esa información yo creo que es importante también participar como promotores de toda esta nueva información” (Ximena, en entrevista el 11 de noviembre de 2019).

Según Cabra y Marciales (2012) el impacto que tiene el fenómeno de ciberbullying, en diversos ámbitos, demuestra la importancia de investigar dicha situación con el fin de intervenir en diversos contextos como lo es el educativo, ya que de esta forma se hace parte a aquellas personas que día con día se relacionan o tienen contacto directo con la problemática. Esto es fundamental porque se incluyen diversos factores como lo es el social, legal, político y pedagógico; que en muchos casos son cuestiones poco consideradas.

## **2. Capacitaciones relacionadas a la prevención de riesgos en el contexto digital**

Una de las profesionales entrevistadas manifestó que aún no se imparten capacitaciones a personal docente en relación a temáticas del contexto digital además se menciona la realidad laboral de los docentes, la cual en muchas ocasiones presenta dificultades para poder participar en este tipo de actividades. A continuación, se incluye el comentario textual que ilustra lo anterior:

“No como tal, o sea si de parte de SEP me dices, pon que se puede decir que nos da... que al año nos oferte cursos, talleres... pero no es algo que esté dentro de la escuela sino que es algo que ellos tienen que tomar fuera de su tiempo de clases. O por ejemplo, ahorita nos subieron varios talleres que pueden tomar, puede ser que en alguno esté esto de los valores pero no es algo que esté relacionado a lo digital. A veces eso hace difícil el acceso a capacitaciones porque la mayoría de los maestros de secundaria no tienen una sola escuela hablamos de que tienen dos o más escuelas y se mueven de un lado a otro entonces les es muy difícil acomodar algún horario para que posterior a eso puedan tomar un curso” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

Según Viñals y Cuenca (2016) los docentes se enfrentan a nuevos retos cuando se habla de la era digital, debido a que necesitan adquirir nuevas competencias que coadyuven a la formación de alumnado con habilidades, conocimientos y actitudes necesarios para desenvolverse en este nuevo contexto. Esto evidencia la necesidad de apoyar a personal educativo en la adquisición de conocimientos que abonen como complemento a su formación docente.

### **3. Importancia de atender cuestiones relacionadas a la convivencia de los NNA, desde nivel educativo básico**

Una profesional entrevistada mencionó la importancia de atender problemáticas desde el nivel primaria y con esto fortalecer cuestiones relacionadas al civismo y conducta ética en los alumnos. A continuación, se incluye el comentario que ilustra lo anterior:

“Pues mira yo creo que lo importante es que trabajemos desde ahorita con los niños y no hablo solo de secundaria ¿no? Desde la primaria yo creo que si de verdad le diéramos la importancia ahorita con la nueva escuela mexicana y nos dicen que quieren rescatar cuestiones como lo que es cívica y ética, como lo es filosofía... si de verdad hiciéramos todo eso yo creo que otro mundo sería este y otro mundo, aunque suene repetitivo, le estaríamos dejando a nuestros hijos, a nuestros nietos” (Patricia, en entrevista el 17 de octubre de 2019).

Si bien, se reflejan diversas situaciones de riesgo encontradas en los adolescentes, es importante considerar el trabajo de prevención desde temprana edad con el fin de generar habilidades en los NNA, que les permita alcanzar la salud en múltiples ámbitos de su persona. Castellano (2013) afirma: “El uso del tiempo libre en la adolescencia puede plantear problemas, en ocasiones graves, evitables en gran parte con una educación infantil adecuada.” (p. 111). Como señala la entrevistada, es necesario recordar cuestiones como ética, civismo y filosofía, con el fin de proporcionar un soporte a los niñas, niñas y adolescentes de la actualidad.

#### 3.2.4. Resultados de instrumentos aplicados

A continuación, se presentan los resultados del diagnóstico por medio de la aplicación del cuestionario llevado a cabo con los directivos, docentes, trabajo social, prefectura, área de biblioteca y área de USAER. En total, se contestaron 37 cuestionarios por todos los profesionales que trabajan con los adolescentes del plantel. El rango de edad de los participantes es de 29 a 58 años con una media 41.55 años de edad.

**Tabla 4**

*Cantidad de profesionales, divididos por sexo, que respondieron el cuestionario.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	14	37.8 %
Mujer	23	62.2 %
Total	37	100.0 %

El 62.2% de los profesionales que contestaron el instrumento son mujeres y el 37.8% son hombres.

**Tabla 5**

*Cantidad de profesionales, divididos por el puesto desempeñado, que respondieron el cuestionario.*

Puesto que desempeña	Frecuencia	Porcentaje
Auxiliar de laboratorio	1	2.7 %
Biblioteca	1	2.7 %
Docente	28	75.7 %
Maestra USAER	2	5.4 %
Prefectura	2	5.4 %
Psicóloga USAER	1	2.7 %
Subdirección	1	2.7 %
Trabajo social	1	2.7 %
Total	37	100.0 %

El 75.7% de los profesionales que respondieron son docentes, el 5.4% son maestras del área de USAER, otro 5.4% son profesionales del área de prefectura y con el 13.5% se encuentran las áreas de subdirección, auxiliar de laboratorio, trabajo social, biblioteca y psicología de USAER.

El 100% de los profesionales que respondieron el cuestionario, mencionaron que utilizan redes sociales. Entre las redes sociales que mencionaron tener un perfil, se encuentra especificado en la siguiente tabla.

**Tabla 6**

*Redes sociales utilizadas por los profesionales encuestados.*

Redes sociales utilizadas	Frecuencia	Porcentaje
Facebook	36	97.2 %
WhatsApp	37	100 %
Instagram	21	56.7 %
Snapchat	8	21.6 %
Telegram	5	13.5 %
Twitter	11	29.7 %
Pinterest	16	43.2 %
TikTok	1	2.7 %
YouTube	19	51.3 %
Flickr	1	2.7 %
LinkedIn	3	8.1 %

La red social con mayor mención de uso fue WhatsApp con el 100%, seguido de Facebook con 97.2%, Instagram con el 56.7 % y el sitio web YouTube con 51.3%.

No sólo se cuestionaron si conocen y/o utilizan redes sociales o sitios web, también se encuentran cuestiones relacionadas al uso de internet, como se menciona a continuación:

El 45.9% de los profesionales comentaron que las Tecnologías de la Información y Comunicación son herramientas que proporcionan un apoyo en su trabajo como maestros, que tiene impacto en el aprendizaje del alumno en el salón de clases y que son medios de obtención de información. A continuación, se presentan algunas de las respuestas proporcionadas.



“Son herramientas que nos permiten facilitar materiales audiovisuales para las clases, utilizando el internet, programas, computadora, etc.” (Respuesta de cuestionario de Sofía, 7 de noviembre de 2019).

“Son las herramientas tecnológicas que nos permiten obtener información, compartir información, se utiliza como herramientas de aprendizaje y enseñanza” (Respuesta de cuestionario de Patricia, 7 de noviembre de 2019).

“Son herramientas que pueden apoyar a adquirir nuevos conocimientos y que pueden almacenar información relevante.” (Respuesta de cuestionario de Fátima, 7 de noviembre de 2019).

El 13.5% de los profesionales comentaron que las TICs son medios de comunicación, electrónicos y tecnológicos para realizar trabajos eficientes, tanto el profesor como el alumno, y de acceso a información. Algunas respuestas fueron.

“Son los medios electrónicos para poder trabajar en ellas de manera eficiente, con responsabilidad y dar un buen uso de ellas.” (Respuesta de cuestionario de Francisco, 7 de noviembre de 2019).

“Son los medios o instrumentos tecnológicos como celulares, iPad, computadoras que se pueden usar para investigar, realizar actividades y trabajos que favorezcan el aprendizaje de los alumnos.” (Respuesta de cuestionario de Martha, 7 de noviembre de 2019).

De igual forma, el 10.8% se refiere a estas como tecnologías de acceso y transmisión de la información. Como se muestra en el siguiente enunciado.

“Conjunto de tecnologías que permiten transmitir información de manera digital por medio de diversos dispositivos.” (Respuesta de cuestionario de Ariel, 7 de noviembre de 2019).

El 5.4% no respondió a este cuestionamiento.

Según Castaño, Maíz, Beloki, Bilbao, Quecedo y Mentxaka (2004) la influencia que tiene la tecnología alcanza a diversos ámbitos y en el caso del ámbito educativo no se queda atrás, ya que afecta en la vida del docente, en el plan de estudios, en procesos de socialización y aprendizaje del alumnado, así como en la forma en la que se organizan las mismas instituciones. Como se puede observar en las respuestas proporcionadas por los participantes, están fuertemente relacionadas a su ejercicio profesional y a cómo interactúan con las TICs en su función docente.

Se describieron algunos beneficios, que los profesionales podían seleccionar de acuerdo a lo que consideraban, que trae el uso de internet y redes sociales. Se podía agregar alguna otra idea que representara un beneficio para ellos. En la Tabla 7 se describen los resultados.

**Tabla 7**

*Beneficios percibidos en el uso de redes sociales.*

Beneficios percibidos	Frecuencia	Porcentaje
Encontrar antiguas amistades	18	48.6 %
Realización de proyectos y tareas	30	81.0 %
Comunicarse con amigos y familiares	34	91.8 %
Ver películas	16	43.2 %

Escuchar y descargar vídeos	24	64.8 %
Realizar investigaciones	30	81.0 %
Leer las noticias	31	83.7 %
Compartir memes y estados	7	18.9 %
Informar sobre mi ubicación	4	10.8 %

El 91.8% de los encuestados consideran que entre los beneficios se encuentra el comunicarse con amigos y familiares, el 83.7% ve beneficioso el uso de internet y redes sociales para leer las noticias. Con el 81% cada uno, está la realización de proyectos y tareas así como realizar investigaciones. Otro beneficio considerado fue escuchar y descargar vídeos con un 64.8%. No se reportaron otros beneficios a parte de los descritos en el instrumento.

En la pregunta sobre los riesgos que ellos pueden encontrar en internet y medios digitales, se encontraron palabras clave como “mal uso de datos”, problemas con la “identidad” en redes sociales, “información/noticias falsas”, “privacidad” y “fraude”. El 18.9% de los profesionales comentaron que entre los riesgos está el mal uso de los datos personales por parte de otras personas. El 16.2% comentaron que otro riesgo es la suplantación, robo o usurpación de identidad, el 10.8% considera un riesgo el acceso a información apócrifa, el 5.4% considera un riesgo la invasión o pérdida de la privacidad, el 13.5% considera los fraudes por compras o informáticos como un riesgo por la cantidad de información en línea. El 5.4% no respondió a este cuestionamiento.

En cuanto a beneficios en el uso de internet y redes sociales, en función de los adolescentes, los profesionales consideraron lo siguiente.

**Tabla 8***Beneficios considerados por los profesionales.*

Beneficios percibidos en los adolescentes	Frecuencia	Porcentaje
Herramienta para investigación	34	91.8 %
Realización de proyectos y tareas	34	91.8 %
Comunicarse con amigos y familiares	25	67.5 %
Ver películas y vídeos	19	51.3 %
Escuchar música	23	62.1 %
Chatear con personas que comparte intereses	15	40.5 %
Editar fotos	11	29.7 %
Compartir memes y estados	8	21.6 %
Conocer gente de otras partes	9	24.3 %
Informar sobre mi ubicación	5	13.5 %
Otro beneficio	1	2.7 %

*Nota.* Esta tabla muestra los beneficios percibidos por los profesionales en cuanto al uso que tienen los adolescentes, de las redes sociales.

Se reportan como beneficios, herramienta para investigación y realización de proyectos y tareas con 91.8% en ambos casos. Con el 67.5% se encuentra comunicarse con amigos y familiares, seguido de escuchar música con 62.1% y con el 51.3% se considera un beneficio la actividad de escuchar música. En este caso, hubo una mención aparte de las enlistadas anotando como beneficio el intercambiar información personal en redes sociales.

Entre los riesgos que se pueden enfrentar los adolescentes al hacer uso de internet y redes sociales, los profesionales consideraron lo siguiente. Nuevamente se establecieron palabras clave y se encontraron “ciberbullying”, “ciberacoso”, “acoso”, “pornografía” e “información”. El 16.2% considera al ciberbullying y/o ciberacoso como un riesgo por las actividades que realizan en redes sociales. Otro riesgo, es el acoso con 10.8% que puede ser

causado, como comentan, por compartir información “sin control” llegando a ser confidencial. La pornografía se considera otro riesgo en el 8.1%, por ser información delicada y muchas veces de fácil acceso. Y por último, el 48.6% mencionó que el exceso, alcance y el pobre filtro de la información, según los encuestados, representa un riesgo ya que los adolescentes no saben controlar lo que comparten, no discriminan y pueden ser engañados por el acceso que tienen a sitios y/o personas desconocidos y peligrosas. El 2.7% no respondió a este cuestionamiento.

Un cuestionamiento estuvo relacionado a los riesgos que pueden encontrarse en internet ya sea ellos mismos como los adolescentes y se les cuestionó sobre cuál consideraban como mayor riesgo. En la Tabla 9 se puede observar lo que los profesionales piensan sobre esta cuestión.

**Tabla 9**

*Riesgos considerados por profesionales en cuanto al uso del internet.*

Riesgos	Frecuencia	Porcentaje
Riesgo de uso	10	27.0 %
Riesgo por contacto	19	51.3 %
Riesgo de acceso	8	21.6 %

Con 51.3% el riesgo por contacto fue considerado como el riesgo mayor por cuestiones de relación con desconocidos, situaciones de acoso y/o amenazas, con 27% el riesgo de uso fue considerado el riesgo mayor por la exposición de la identidad, falta de filtros seguridad y privacidad así como por la generación de adicción y el 21.6% consideró el riesgo de acceso como riesgo mayor por la exposición a publicidad con contenido no adecuado como pornografía, violencia, sustancias ilícitas, armas, etc.

Se les solicitó definir el término ciberbullying y otras situaciones de riesgo en internet y de los tres términos, el 29.7% acertó sólo en la definición de ciberbullying, el 27.0% supo definir el término de ciberbullying y otra situación de riesgo, el 29.7% definió ciberbullying y las otras dos situaciones de riesgo. Por último, el 13.5% de los profesionales no definió los términos proporcionados.

Lo anterior lo podemos relacionar a lo mencionado por Cabra y Marciales (2012) ya que a pesar del actual interés sobre este tipo de situaciones, las comunidades educativas, es decir, personal directivo, docente así como académicos no cuentan con información suficiente lo que propicia una escasa comprensión de la violencia que ocurre a través de herramientas digitales como el celular y el internet.

Unos términos tomados en cuenta son “ciudadanía digital” y “seguridad digital” por lo que se cuestionó qué entendían ante estos conceptos. Entre las definiciones en cuanto a ciudadanía digital, se encuentran “personas que utilizan internet”, “contactos en internet”, “toda la población que utiliza internet”, “tipo de ciudadano en una plataforma”, entre otros. Esto representa el 37.8% de las respuestas. El 24.3%, utilizó palabras como “derechos y responsabilidades”, “cultura y valores”, “uso asertivo de tecnología”, “uso positivo del medio digital”, “buen comportamiento”, entre otros. El 16.2% utilizó definiciones variadas como “entes digitales”, “descuido del entorno social”, “vínculo de la vida real y cibernética” y “denuncia de páginas no confiables”.

En cuanto al concepto de “seguridad digital”, se encontraron las siguientes definiciones. El 27.0% utilizó la palabra “protección” ya sea de datos o información, de peligros digitales y aquella que realiza la policía cibernética. El 18.9% utilizó las palabras

“candados”, “filtros” y “seguros” como forma de resguardar la información o como seguridad que se puede usar en redes sociales. El 2.7% lo definió como la privacidad de la información. El 10.8% lo relacionó con la palabra “uso”, es decir, uso adecuado, buen uso, uso responsable y que el uso de los medios digitales no representen riesgos. El 27.0% lo definió de formas variadas como “autoridades estatales y federales a través de las TICs”, “que nadie puede falsificar nuestra información”, “denuncia ciudadana”, “restricción de páginas a los hijos”, entre otros.

Estos dos conceptos se cuestionan ya que el enfoque en el que se trabajará la intervención estará matizado por la promoción de la ciudadanía digital tanto para el entendimiento de los docentes como para la aplicación del taller con los alumnos, esto con el fin de hacer un primer acercamiento a estos conceptos y como forma de conocer qué pueden extraer de estos. En este caso, el 21.6% y el 13.5%, no respondieron ante las preguntas sobre ciudadanía digital y seguridad digital, respectivamente.

Como preguntas finales se les cuestionó sobre la actualización al Código Penal del Estado de Yucatán sobre las sanciones a conductas relacionadas al uso inadecuado de internet y redes sociales. El 78.3% mencionó estar de acuerdo con esta reforma y en dos ocasiones se hizo mención a que deberían ser más severas o fuertes. El 18.9% de los profesionales respondió no tener conocimiento acerca de esta actualización y el 2.7% no respondió. En relación a la pregunta sobre conocimiento de instancias a las cuales se puede acudir en caso de denuncia de algún delito, se encontró que el 27.0% sí conoce los espacios o instituciones para acudir y denunciar, se mencionaron a la Fiscalía General del Estado, policía cibernética y la Secretaría de Seguridad Pública. El 27.0% reportó conocer algunas instancias y se mencionó a la extinta Comisión Nacional de Seguridad, la Fiscalía General

del Estado, Derechos Humanos, policía cibernética y la Secretaría de Seguridad Pública. El 43.2% de los profesionales no conoce las instituciones a las cuales acudir para realizar alguna denuncia y el 2.7% no respondió.

### 3.2.5. Conclusión del diagnóstico realizado con profesionales

En el desarrollo de la primera parte de esta fase, se ha podido observar y concluir que la temática relacionada al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales es una necesidad real en el contexto educativo. En primera instancia, por el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, dentro y fuera del aula, y en segundo punto, por ser percibida como una necesidad actual e indispensable de atender, por parte de autoridades educativas así como de las áreas de atención al alumnado.

De igual manera se pudo constatar que, dentro del contexto escolar, se han podido conocer y atender cuestiones relacionadas a situaciones de riesgo en el contexto digital, como es el ciberbullying, sexting y otras situaciones que hacen que la población adolescente se encuentre vulnerable. La existencia de estas, están relacionadas a la poca o nula atención y supervisión por parte de padres de familia. Esta situación es alarmante, debido a que se puede notar que existen situaciones poco atendidas que van desde cuestiones académicas, como problemas de conducta, atención, aprendizaje, etc., y otras relacionadas a cuestiones familiares cuyo impacto se pueden observar en el desempeño escolar de los adolescentes.

Debido a esto, las áreas de atención al alumnado han realizado actividades, dentro de sus capacidades y funciones, para mitigar dichas situaciones, que van desde crear pláticas o talleres hasta solicitar apoyo para la implementación de programas de



prevención, por parte de instituciones públicas. A pesar de conocer, hasta cierto punto, los riesgos existentes por el uso inadecuado de herramientas digitales, y sabiendo que se pueden trasladar al ambiente escolar, señalan que es importante la atención de estos eventos por parte de personal capacitado. Por lo que es necesario recibir capacitaciones e información pertinente, para prevenir y atender cualquier eventualidad que pueda surgir dentro de la escuela.

En cuanto al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, es una realidad que gran parte de la población, desde niños hasta adultos, están insertos en este nuevo contexto. Como se puede observar, los profesionales encuestados tienen un perfil en por lo menos una red social, si tomamos este dato y considerando el factor edad; de acuerdo con resultados del IFT (2019) la población con probabilidad más alta de usar redes sociales es la que tiene entre 18 a 24 años y esta probabilidad va disminuyendo llegando a ser menor del promedio nacional en el rango de edad de entre 45 a 54 años. Esto se relaciona al poco uso que tienen de estas herramientas en cuestiones personales o bien, el objetivo que le dan, está focalizado hacia las actividades que realizan en el ámbito laboral.

Relacionado a lo anterior y en cuanto a los riesgos percibidos en su uso de herramientas digitales, se encuentran el mal uso de datos, información o noticias falsas, problemas en cuanto a la privacidad y posibles fraudes. Es interesante notar que no consideran que puedan ser sujetos que experimenten ciberacoso, sino más bien los beneficios y riesgos percibidos en el uso de estas herramientas, los relacionan a cuestiones en las que ellos dirigen sus actividades.

A pesar de no obtener respuestas tan elaboradas en los conceptos solicitados, es decir ciudadanía digital y seguridad digital, sí se señalaron cuestiones fuertemente relacionadas, que si bien son primeras ideas acerca de estos dos conceptos; conocer esta información nos ayuda a establecer una línea base de los conocimientos que tienen los profesionales que laboran en el plantel. Con esto se podrá contrastar los posibles conocimientos obtenidos, a partir de la intervención implementada con esta población.

De acuerdo con Luengo (2011) es necesaria la promoción del uso ético y responsable de las herramientas digitales ya que al conocer las posibles conductas que realizan los alumnos, se podrían generar estrategias de prevención y atención mediante el conocimiento y habilidades que se tengan del uso seguro de las TICs. Continuando con el autor, los centros educativos tienen que involucrar a padres de familia en la adquisición de información sobre uso seguro y saludable de estas herramientas con el fin de colaborar en esta tarea y así generar una reflexión del impacto que tienen estos nuevos espacios de interacción, en los adolescentes.

Es de vital importancia reducir la brecha generacional que existe en el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, debido a que los adolescentes han encontrado nuevas formas de jugar, aprender, comunicarse e informarse; y los adultos deben estar capacitados para continuar con la ardua tarea de guiar, si se desea tener una influencia positiva, dentro de los múltiples contextos en los que se desenvuelven incluido el digital (Sánchez, Crespo, Aguilar, Bueno, Benavent y Valderrama, 2015).

Considerando lo anterior, se propone informar a la comunidad educativa sobre el uso seguro y responsable de las TICs, con el fin de prevenir y atender las posibles

situaciones que pudieran suscitarse dentro del contexto escolar. Además se tratarán temas como los riesgos encontrados en el ámbito digital, la manera en la que la ciudadanía digital podría favorecer a la mejora de la convivencia en el contexto físico y digital de los adolescentes así como informar sobre las reformas legislativas realizadas recientemente en el Estado, esto con el fin de sensibilizar a la comunidad educativa acerca de los avances en la atención de conductas realizadas en el contexto digital.

### 3.2.6. Diagnóstico realizado con los alumnos

A continuación, se presentan los resultados del diagnóstico llevado a cabo con los alumnos. En primera instancia, se presenta lo obtenido con el instrumento “Cuestionario de Empatía de Toronto”. Se aplicó a 141 alumnos de los tres grados de secundaria.

**Tabla 10**

*Cantidad de alumnos, por sexo, que respondieron el instrumento.*

Sexo del alumno	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	73	51.8 %
Mujer	68	48.2 %
Total	141	100.0 %

Del 100 % de los alumnos que respondieron el cuestionario, el 47.5 % presenta un puntaje dentro y por arriba de los rangos de medida de empatía establecidos para hombres y mujeres. De este porcentaje, se encuentra que el 39.7 % de los hombres clasifica en los niveles de empatía cuya medida es a partir de los 43 puntos establecidos en hombres y el 41.1 % de las mujeres, clasifica en los niveles de empatía cuya medida es a partir de los 44 puntos establecidos en mujeres. Los puntajes más altos indican altos niveles de empatía.

El puntaje de empatía más bajo fue de 23 puntos y el más alto fue de 61, ambos puntajes fueron obtenidos por mujeres. A continuación, se presentan las puntuaciones medias como se muestra en la Figura 1, esto con el fin de evidenciar las diferencias entre las edades y los niveles de empatía.

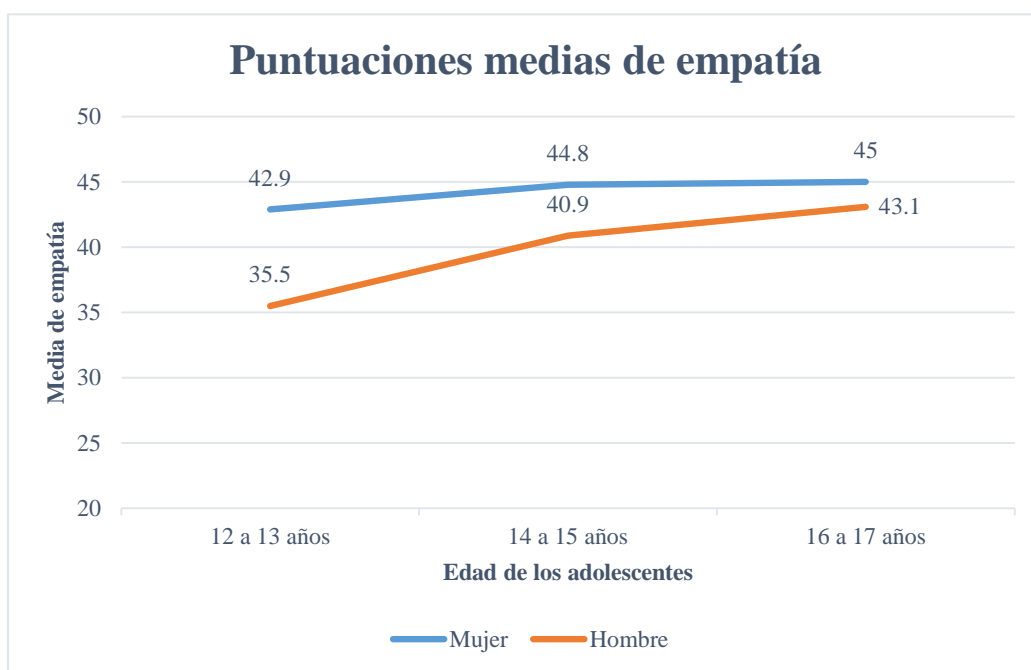


Figura 1. Cuadro de puntuaciones medias de empatía por edad y sexo.

Como se puede notar, se incrementan los niveles, en ambos sexos, conforme van creciendo, pero también se confirma lo expuesto por Conde (2015) sobre los niveles altos de empatía en mujeres ya que las medias son consistentes a diferencia de los niveles de empatía de los hombres incluso se nota la diferencia pronunciada al inicio de la adolescencia a comparación con las mujeres.

En un segundo momento se aplicaron instrumentos relacionados a las actividades de los estudiantes dentro del contexto escolar en cuanto a convivencia y las actividades

realizadas con dispositivos digitales y su uso en lo cotidiano. Un instrumento aplicado fue el cuestionario breve de actividad en internet y redes sociales contestado por los adolescentes, en este se cuestionan aspectos como los dispositivos utilizados, qué dispositivos utilizan más para conectarse a internet, los lugares en los cuales puede acceder a internet así como las redes sociales y aplicaciones que frecuentan. Entre las principales preguntas se encuentran también, si existe supervisión en casa y quién lo realiza.

**Tabla 11**

*Dispositivos reportados por los adolescentes.*

Dispositivos señalados	Frecuencia	Porcentaje
Computadora	76	58.0 %
Ninguno	2	1.5 %
Teléfono celular	124	94.6 %
Todas las anteriores (teléfono celular, computadora y tableta)	43	32.8 %
Tableta	52	39.6 %
Otro	10	7.6%

De los 131 alumnos encuestados, el 94.6% mencionó poseer un teléfono celular, le sigue con 58% la computadora, el 39.6% tiene una tableta, el 32.8% tiene estos tres dispositivos (teléfono celular, computadora y tableta), el 7.6% mencionó poseer otro tipo de dispositivos, en específico, videojuegos como Xbox (5.3%), Wii (0.7%) y Nintendo (1.5%) y el 1.5% mencionó no poseer algún dispositivo.

Una vez que se verifica la cantidad de dispositivos con los que cuentan, resulta necesario rastrear con qué dispositivo se conectan más en internet y redes sociales.

**Tabla 12***Dispositivos con los que se conectan con mayor frecuencia.*

Dispositivo	Frecuencia	Porcentaje
Teléfono celular	122	93.1 %
Computadora	9	6.8 %
Tableta	5	3.8 %
Otro	3	2.3 %

De los 131 alumnos que contestaron el cuestionario, el 93.1% mencionó conectarse por medio del teléfono celular, el 6.8% lo hace por medio de la computadora, el 3.8% por medio de la tableta y el 2.3% se conecta a consolas de videojuego como Nintendo y Xbox. Cabe destacar, que el 4.5% de los alumnos mencionaron conectarse de dos o más dispositivos.

En la Tabla 13 se pueden observar los porcentajes obtenidos sobre los lugares donde se conectan a internet.

**Tabla 13***Lugares de mayor conexión, reportados por los adolescentes.*

Lugar de conexión	Frecuencia	Porcentaje
Casa	117	89.3 %
Parque	21	16.0 %
Internet del vecino	5	3.8 %
Ciber	1	0.7 %
Otro	10	7.6 %

El 89.3% de los estudiantes reportaron conectarse desde el internet de casa, seguido del parque con 16%, le siguen otras opciones como crédito y plan de telefonía celular con el 7.6%, el 3.8% mencionó conectarse por el internet del vecino y el .7% se conecta en

ciber. Cabe destacar, que existen adolescentes que mencionaron conectarse de dos o más lugares.

El 99.3% de los alumnos respondió utilizar y tener un perfil en redes sociales. Esto se muestra a continuación en la Tabla 14.

**Tabla 14**

*Redes sociales con las que cuentan con un perfil activo.*

Redes sociales	Frecuencia	Porcentaje
Facebook	107	81.6 %
Twitter	37	28.2 %
Instagram	88	67.1 %
Snapchat	56	42.7 %
TikTok	44	33.5 %
WhatsApp	108	82.4 %
Otra	21	15.6 %
Ninguna	1	0.7 %

El 82.4% de los 131 estudiantes mencionó utilizar WhatsApp, le sigue Facebook con 81.6%, Instagram con el 67.1% y Snapchat con el 42.7%, continúa TikTok con 33.5% y por último, Twitter con el 28.2%.

Además de las opciones proporcionadas, se encuentra la opción de mencionar otras redes sociales con las que cuentan con un perfil y se encontró que el 15.6% de los adolescentes tenían acceso a aplicaciones de diversas funcionalidades y objetivos. Un ejemplo fueron los sitios como “Wattpad” (2.3%), “Amino” (2.3%) y “Sweek” (0.7%) que son plataformas donde se puede realizar publicaciones de historias o contenido de diversas temáticas o categorías, en el caso de “Amino” funciona como red social al realizar un usuario centrado en “fandoms” o “comunidades”.

También se mencionaron “Discord” (2.3%), “Roblox” (0.7%) y “Habbo” (0.7%) que funcionan como plataformas de videojuegos con funciones de chat y videoconferencia en línea. Se menciona también la aplicación “Likee” (3.8%), que sirve de plataforma de edición de vídeos, donde los usuarios también pueden usar la función de mensajería. De igual forma, la aplicación “V Live” o conocida también como “V App” (0.7%) donde celebridades de Corea del Sur comparten vídeos en vivo donde los seguidores pueden interactuar con ellos. También se mencionaron “Messenger” (0.7%) y “KakaoTalk” (0.7%), que son aplicaciones de chat siendo que la última, contiene características adicionales como plataforma de juegos, entre otras.

Entre las actividades que los adolescentes realizan en internet y redes sociales, los alumnos señalaron lo siguiente como se muestra en la Tabla 15.

**Tabla 15**

*Actividades realizadas en internet y redes sociales.*

Actividades realizadas	Frecuencia	Porcentaje
Escuchar música y ver vídeos	110	83.9 %
Jugar en línea	75	57.2 %
Chatear con mis amigos	102	77.8 %
Investigar para mis tareas	69	52.6 %
Agregar y relacionarme con gente desconocida	19	14.5 %
Compartir fotos, memes y estados	77	58.7 %
Otro	5	3.8 %

El 83.9% de los estudiantes mencionó escuchar música y ver vídeos, como segunda actividad principal se encuentra chatear con amigos con el 77.8%, le sigue compartir fotos, memes y estados con el 58.7%, con el 57.2% se encuentra el juego en línea y de cerca, con



el 52.6% se encuentra la investigación para tareas. Otro dato relevante, es que el 14.5% informó agregar y relacionarse con gente desconocida. Entre las actividades mencionadas aparte de las proporcionadas, se encontró con un 3.8% la lectura en aplicaciones como Wattpad y crear vídeos con el fin de subirlo a plataformas como TikTok y Likee. Cabe señalar, que el 88.5% de los estudiantes señalaron realizar dos o más actividades en internet y redes sociales.

De acuerdo con Echeburúa y Requesens (2012) y respecto a lo que se menciona con anterioridad, se puede notar que el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales así como el uso de videojuegos se convierten en actividades fuertemente relacionadas a la población adolescente ya que son utilizadas como actividades de ocio, de relación y adquisición de información.

Es importante señalar que además de cuestiones sobre los dispositivos con los que cuentan y las actividades realizadas en internet y redes sociales, se realizaron algunas sobre la supervisión realizada y las horas destinadas a esta. En cuanto a la realización de la supervisión, se obtuvo la información como se puede observar en la Tabla 16.

**Tabla 16**

*Realización de supervisión de actividades en internet.*

Existencia de supervisión	Frecuencia	Porcentaje
No	84	64.1 %
Sí	47	35.9 %
Total	131	100.0 %

El 64.1% de los alumnos mencionaron no ser supervisados, a diferencia del 35.9% que contestó afirmativamente. En cuanto a las personas que afirmaron recibir supervisión, se encontró que la principal supervisora es la madre.

**Tabla 17**

*Persona encargada de realizar las actividades de supervisión.*

Persona encargada de la supervisión	Frecuencia	Porcentaje
Mamá	29	22.1 %
Mamá y papá	15	11.5 %
Papá	2	1.5 %
Tía y tío	1	0.8 %

La principal figura que supervisa en casa es la madre con un 22.1%, seguido de ambos padres con el 11.5%, el padre con 1.5% y el .8%, es decir, una persona mencionó que sus tíos eran los encargados de realizar dicha actividad.

Otro dato que se consideró importante revisar, fue conocer sobre la realización de supervisión de las actividades en internet, conocer el tiempo que se destina en realizarla.

**Tabla 18**

*Tiempo destinado a la supervisión de actividades en internet y redes sociales.*

Tiempo destinado a la supervisión	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días	12	9.2 %
Una vez a la semana	12	9.2 %
Una vez al mes	21	16.0 %
Una vez cada 15 días	2	1.5 %

El 16% de los alumnos mencionaron ser supervisados una vez al mes, 9.2% mencionaron que todos los días, otros 9.2%, una vez a la semana y el 1.5% se les supervisa una vez cada 15 días.

De igual manera se cuestionó sobre la cantidad de horas invertidas, al día, en internet y redes sociales. Como se muestra a continuación, en la Tabla 19.

**Tabla 19**

*Cantidad de horas que invierten en internet y/o redes sociales.*

Horas invertidas en internet y/o redes sociales	Frecuencia	Porcentaje
3 a 6 horas	51	38.9 %
7 a 10 horas	25	19.1 %
Más de 10 horas	21	16.0 %
Menos de 3 horas	34	26.0 %

El tiempo invertido en internet y redes sociales, según informaron los alumnos, el 38.9% pasa entre 3 a 6 horas, seguido del 26% que pasa menos de 3 horas, el 19.1% que se conecta de 7 a 10 horas y por último, con 16% que se conecta más de 10 horas.

De acuerdo a la información proporcionada por la Asociación de Internet MX (2019) en cuanto al tiempo de conexión a internet, se menciona que los usuarios pasan diariamente 8 horas y 20 minutos conectados, 8 minutos más que en 2018. Con la información proporcionada por los adolescentes, se puede concluir que el tiempo que pasan conectados es similar o mayor a las cifras proporcionadas por encuestas nacionales.

El último instrumento aplicado a los estudiantes fue “Screening de Acoso entre Iguales: Cyberbullying”, este fue aplicado de forma colectiva y se inició la aplicación, una vez terminado el cuestionario breve de actividades en internet y redes sociales. Cabe destacar que este instrumento fue respondido en condiciones de anonimato, con el objetivo de minimizar la deseabilidad social y favorecer la honestidad al momento de responder los reactivos. La muestra a la que se le aplicó el instrumento tuvo un rango de edad de 12 a 17

años de los cuales el 47.3% fueron mujeres y el 52.6% fueron hombres. A continuación, en la Tabla 20, se muestra la distribución en cuanto a edad y sexo de los participantes.

**Tabla 20**

*Cantidad de encuestados, divididos por sexo y edad.*

Sexo	12 a 13 años	14 a 15 años	16 a 17 años	Total
Hombre	33	31	5	69
Mujer	27	32	3	62
Total	60	63	8	131

De las situaciones estudiadas por el instrumento, encontramos en un primer apartado el cuestionario sobre bullying con cuatro formas de agresión haciendo una revisión de las agresiones de tipo física, verbal, social y psicológica. Este primer apartado, permite verificar este fenómeno de forma breve pero sin embargo, esta es una de las bondades que tiene el instrumento ya que verifica tanto la vivencia de bullying como cyberbullying, que de acuerdo a la literatura, un antecedente de cyberbullying es la vivencia de este tipo de violencia. Como se muestra en la Tabla 21, de los 131 alumnos encuestados, el 10.7% contestó no estar ni haber estado implicado en ninguna modalidad (víctima, agresor, observador y víctima agresiva) de situaciones de bullying.

**Tabla 21**

*Actuación reportada por los adolescentes, en el caso de bullying.*

Actuación	Frecuencia	Porcentaje
No implicados	14	10.7 %
Implicados	117	89.3 %
Total	131	100.0 %

De los 131 alumnos que respondieron el instrumento, el 59.5% (n = 78) de los encuestados informó haber sufrido una o más conductas agresivas realizadas por otros compañeros en el último año, el 53.4% (n = 70) de los encuestados informó haber realizado una o más conductas agresivas hacia otros durante el último año. Por último, el 80.1% (n = 105) ha observado o ha tenido conocimientos de una o más conductas agresivas que unos compañeros han infligido hacia otros en el último año.

Entre las conductas más reportadas en cuanto a este fenómeno se pueden encontrar las siguientes: en el aspecto de víctima y en orden de frecuencia, se menciona a la violencia verbal con 49.6 %, la violencia física con 32 %, la violencia psicológica con 27.5 % y la violencia social con 24.4 %. Analizando la victimización severa (bastantes veces y siempre), se evidencia que, de manera frecuente, un 19.8% sufre violencia verbal, un 11.4% agresiones sociales, un 6.1% agresiones psicológicas y un 5.3% agresiones físicas. En este caso, las agresiones verbales se mantienen como la más reportada y se da una escalada considerable en cuanto a las agresiones sociales, cuyas menciones generales se encuentran en última posición pero al realizar el análisis de victimización severa, se sitúa en segundo lugar porcentual.

En el aspecto de agresor y en orden de frecuencia, se menciona a la violencia verbal con 45 %, la violencia física con 25 %, la violencia social con 13.7 % y la violencia psicológica con 13 %. Analizando la agresión severa (bastantes veces y siempre), se evidencia que, de manera frecuente, un 9.2 % realiza agresiones verbales, un 4.6 % agresiones sociales, un 2.3 % agresiones físicas y un 2.3 % agresiones psicológicas. De nueva cuenta, podemos ver cómo la violencia verbal y física mantienen sus posiciones en cuanto a las menciones generales de las conductas analizadas asimismo podemos observar

una alta coherencia entre lo que reportan las víctimas y las respuestas de los agresores, esto tanto en reportes generales como en el análisis de victimización y agresión severa.

Por último, en el aspecto de observador y en orden de frecuencia, se menciona la violencia verbal 64.9 %, la violencia física con 56.5 %, la violencia social con 50.4 % y la violencia psicológica 41.2 %. Al momento de analizar el porcentaje de adolescentes que presenciaron conductas de manera muy frecuente, se evidencia que el 27.5% observó agresiones de tipo verbal, el 16 % agresiones físicas, otro 16 % agresiones sociales y un 11.5% agresiones de tipo psicológico.

En resumen, sin importar el papel desempeñado, la violencia verbal es la acción más reportada por los encuestados y es importante resaltar la forma en la que los porcentajes se ven significativamente elevados cuando se reporta desde el papel de observador. En cuanto a los roles de víctimas y agresores, existen coincidencias al momento de confirmar un mayor nivel de conductas agresivas verbales (49.6 % y 45 %, respectivamente), seguidas de las agresiones físicas (32 % y 25 %, respectivamente), situándolas en primer y segundo lugar de violencias reportadas por los encuestados. En el caso de la violencia de tipo social (24.4 % y 13.7 %, respectivamente), y en la violencia psicológica (27.5 % y 13 %, respectivamente); si bien existe una diferencia porcentual más marcada, es importante señalar que son cifras considerables tomando en cuenta la cantidad de población encuestada. El hecho de que existe una serie de conductas agresivas sin importar el tipo y el rol, hace que sea necesario sugerir la realización de intervenciones psicoeducativas que permitan disminuir y/o eliminar la existencia de estas, entre adolescentes de secundaria.

Pasando a la segunda sección y siendo la parte central del instrumento, se procede a analizar conductas del ciberbullying. En este apartado, de los 131 alumnos encuestados, el

16.7% reportó no estar ni haber estado implicado en ninguna modalidad (cibervíctima, ciberagresor, ciberobservador y cibervíctima agresiva) de situaciones de ciberbullying. Sin embargo, el 83.3% reporta que sí ha estado implicado en situaciones de ciberbullying en cualquiera de sus modalidades.

**Tabla 22**

*Actuación reportada por los adolescentes, en el caso de ciberbullying.*

Actuación	Frecuencia	Porcentaje
No implicados	22	16.7
Implicados	109	83.3
Total	131	100.0

De los 131 alumnos que respondieron el instrumento, el 74% (n = 97) de los encuestados informó haber sufrido una o más conductas de ciberbullying realizadas por otras personas en el último año, el 42.7% (n = 56) de los encuestados informó haber realizado una o más conductas de ciberbullying hacia otros durante el último año. Por último, el 60.3% (n = 79) ha observado una o más conductas de ciberbullying en el último año.

Los encuestados debían informar haber sido cibervíctimas, ciberagresores y ciberobservadores, esto durante el último año y en las 15 conductas de ciberbullying evaluadas. En la modalidad de cibervíctima, los alumnos informaron las conductas que han sufrido como se muestra en la Tabla 23, estas se encuentran en orden de frecuencia.

**Tabla 23***Conductas reportadas en modalidad de cibervíctima.*

Conductas analizadas	Porcentaje
Recibir mensajes ofensivos o insultantes a través del teléfono móvil o de internet	51.1 %
Recibir llamadas anónimas con el fin de asustar o provocar miedo	35.1 %
Ser acosado(a) sexualmente por medio del móvil o de internet	22.1 %
Ser chantajeado o amenazado por medio de llamadas o mensajes	20.6 %
Robo de contraseña para impedir el acceso a su blog o correo electrónico	17.5 %
Ser objeto de difamación y rumores para desprestigiarle a través de internet	16.8 %
Recibir llamadas ofensivas e insultantes mediante el teléfono móvil o internet	16 %
Suplantación de identidad en su blog por otra persona que ha difamado, mentido o contado sus secretos	15.2 %
Recibir amenazas de muerte o a su familia utilizando el teléfono móvil, en redes sociales u otro tipo de tecnología	14.5 %
Ser aislado de sus contactos en las redes sociales	12.2 %
Ser fotografiado sin permiso en sitios como vestuarios, playa, cuarto de baño... y las han difundido por el teléfono móvil o por internet	7.6 %
Difusión de fotos (o vídeos) privadas o comprometidas a través del teléfono móvil o por internet	6.1 %
Ser chantajeado, obligándole a realizar cosas que no quería a cambio de no divulgar sus cosas en la red	6.1 %
Modificar sus fotos o vídeo para difundirlas (redes sociales, YouTube...)	4.5 %
Recibir agresiones para grabarlo y subirlo en internet	3.8 %

Las cibervíctimas informan de una prevalencia de entre el 3.8% y el 51.1% en el conjunto de las 15 conductas de ciberbullying evaluadas. Además, analizando la cibervictimización severa (bastantes veces y siempre) se evidencia una prevalencia entre .76% y el 9.1% de adolescentes que informan haber sufrido muy frecuentemente algunas de las 15 conductas mencionadas de ciberbullying. Como podemos observar en la Figura 2,



desde el punto de vista de las cibervíctimas, las cinco conductas más prevalentes de victimización severa, que han sufrido son las siguientes.

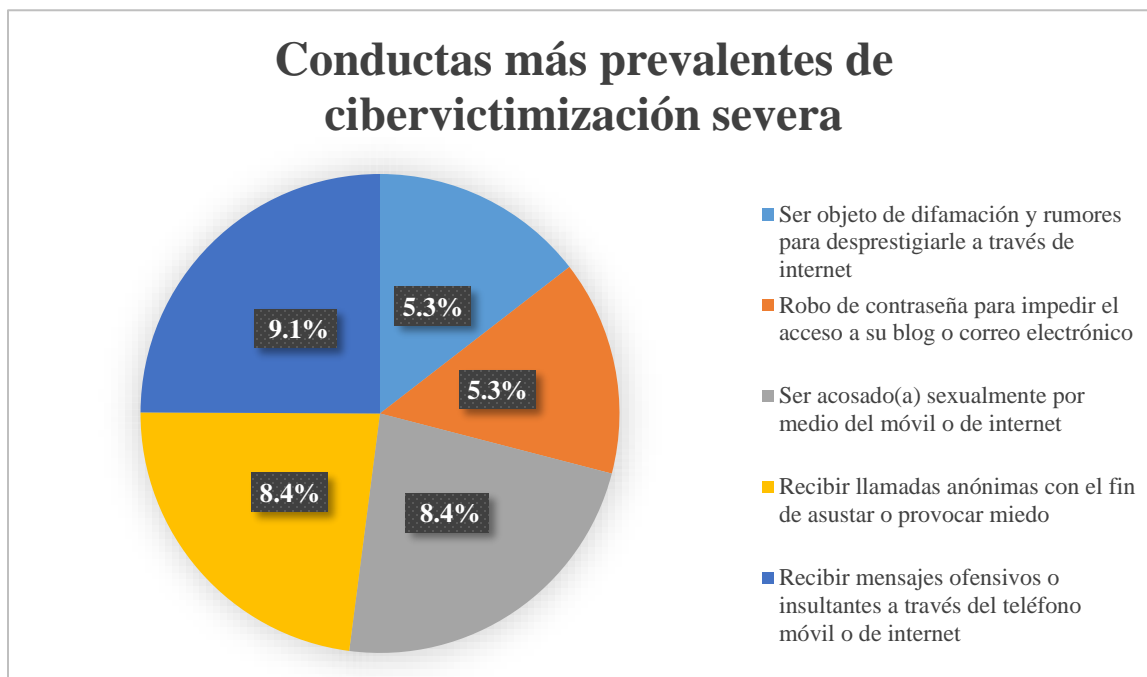


Figura 2. Conductas de cibervictimización más prevalentes.

En la modalidad de ciberagresor, los alumnos informaron las conductas que han realizado a otras personas, en el último año, como se muestra en la Tabla 24. Estas se mencionan en orden de frecuencia.

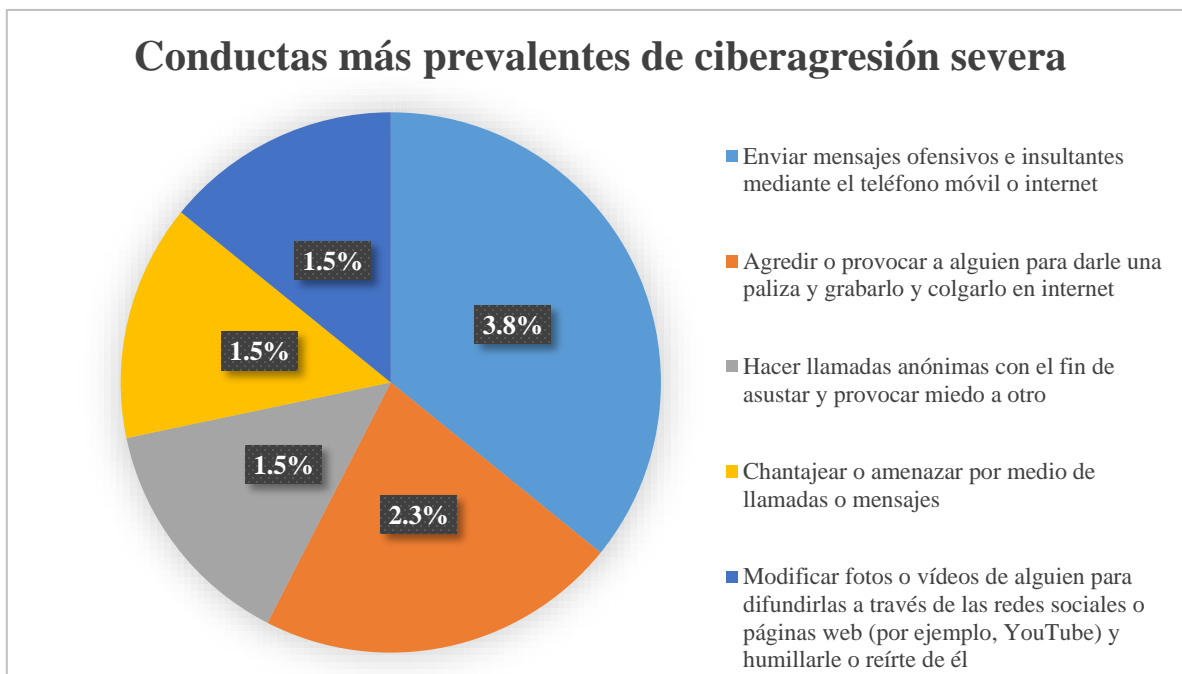
**Tabla 24**

*Conductas reportadas en modalidad de ciberagresor.*

Conductas analizadas	Porcentaje
Enviar mensajes ofensivos e insultantes mediante el teléfono móvil o internet	30 %
Hacer llamadas ofensivas e insultantes mediante el teléfono móvil o internet	9.1 %
Hacer llamadas anónimas con el fin de asustar y provocar miedo a otro	9.1 %
Chantajear o amenazar por medio de llamadas o mensajes	9.1 %

Difundir fotos (o vídeos) privadas o comprometidas a través del teléfono móvil o por internet	7.6 %
Agredir o provocar a alguien para darle una paliza y grabarlo y colgarlo en internet	6.8 %
Difamar a alguien por internet diciendo cosas sobre esa persona que son mentira para desprestigiarla, difundiendo rumores sobre otros para hacerles daño	6.8 %
Robar la contraseña de alguien para impedir que pueda acceder a su blog o a su correo electrónico	5.3 %
Firmar en el blog de otra persona escribiendo comentarios difamatorios, mentiras o contando sus secretos	4.6 %
Hacer fotos "robadas" en sitios como los vestuarios, la playa, el cuarto de baño... y las has difundido por el teléfono móvil o por internet	3.8 %
Modificar fotos o vídeos de alguien para difundirlas a través de las redes sociales o páginas web (por ejemplo, YouTube) y humillarle o reírte de él	3.8 %
Chantajear u obligar a alguien a hacer cosas que no quería a cambio de no divulgar sus cosas íntimas en internet	3.8 %
Acosar sexualmente a alguien a través del móvil o de internet	2.3 %
Acosar a alguien para intentar aislarlo de sus contactos en las redes sociales	2.3 %
Amenazar de muerte a alguna persona o a su familia por medio del teléfono móvil, las redes sociales u otro tipo de tecnología	2.3 %

Los ciberagresores informan de una prevalencia de entre el 2.3% y el 30% en el conjunto de las 15 conductas de ciberbullying evaluadas. Además, analizando la ciberagresión severa (bastantes veces y siempre) se evidencia una prevalencia que alcanza el 3.8% de adolescentes que informan haber realizado muy frecuentemente algunas de las 15 conductas mencionadas de ciberbullying. Como podemos observar en la Figura 3, desde el punto de vista de los ciberagresores, las cinco conductas más prevalentes de ciberagresión severa, que han infligido se mencionan a continuación.



*Figura 3. Conductas de ciberagresión más prevalentes.*

Finalmente, en la modalidad de ciberobservador, los alumnos informaron las conductas de ciberbullying observadas, en el último año, como se muestra en la Tabla 25. Estas se mencionan en orden de frecuencia.

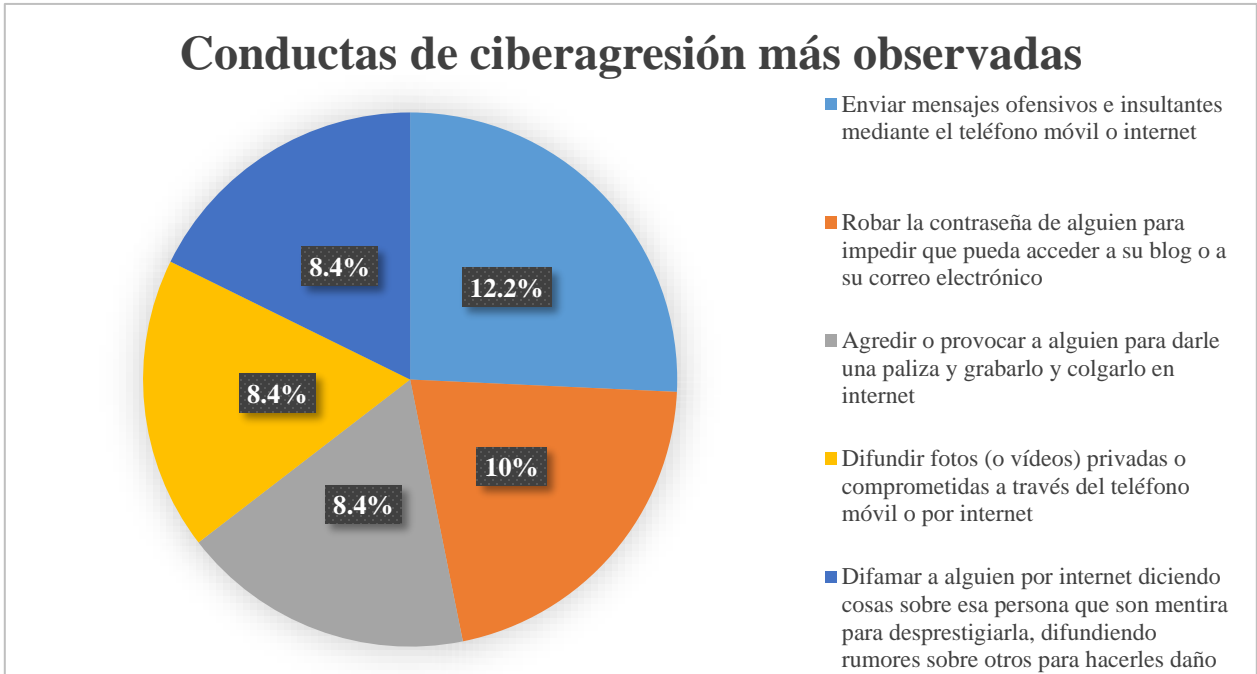
**Tabla 25**

*Conductas reportadas en modalidad de ciberobservador.*

Conductas analizadas	Porcentaje
Enviar mensajes ofensivos e insultantes mediante el teléfono móvil o internet	41.2 %
Hacer llamadas ofensivas e insultantes mediante el teléfono móvil o internet	32 %
Agredir o provocar a alguien para darle una paliza y grabarlo y colgarlo en internet	26 %
Difundir fotos (o vídeos) privadas o comprometidas a través del teléfono móvil o por internet	24.4 %
Chantajear o amenazar por medio de llamadas o mensajes	23 %
Hacer llamadas anónimas con el fin de asustar y provocar miedo a otro	21.4 %

Robar la contraseña de alguien para impedir que pueda acceder a su blog o a su correo electrónico	21.4 %
Difamar a alguien por internet diciendo cosas sobre esa persona que son mentira para desprestigiarla, difundiendo rumores sobre otros para hacerles daño	21.4 %
Hacer fotos "robadas" en sitios como los vestuarios, la playa, el cuarto de baño... y las has difundido por el teléfono móvil o por internet	19.8 %
Acosar sexualmente a alguien a través del móvil o de internet	18.3 %
Chantajear u obligar a alguien a hacer cosas que no quería a cambio de no divulgar sus cosas íntimas en internet	16.8 %
Acosar a alguien para intentar aislarlo de sus contactos en las redes sociales	16 %
Modificar fotos o vídeos de alguien para difundirlas a través de las redes sociales o páginas web (por ejemplo, YouTube) y humillarle o reírte de él	14.5 %
Amenazar de muerte a alguna persona o a su familia por medio del teléfono móvil, las redes sociales u otro tipo de tecnología	13.7 %
Firmar en el blog de otra persona escribiendo comentarios difamatorios, mentiras o contando sus secretos	12.2 %

Los ciberobservadores informan de una prevalencia de entre el 12.2% y el 41.2% en el conjunto de las 15 conductas de ciberbullying evaluadas. Además, analizando el porcentaje de ciberobservadores que presenciaron estas conductas de forma muy frecuente (bastantes veces y siempre) oscila entre un 4.6% y un 12.2%. Como podemos observar en la Figura 4, desde el punto de vista de los ciberobservadores, las cinco conductas más prevalentes están relacionadas a la difusión de contenido privado así como rumores, con el fin de causar daño.



*Figura 4.* Conductas más observadas de ciberagresión.

Al realizar una comparación entre las cinco conductas más prevalentes de ciberbullying informadas desde los tres roles (cibervíctima, ciberagresor y ciberobservador), como podemos observar en la Figura 5, permite identificar el alto nivel de convergencia que existe entre lo que sufren, hacen y observan en las conductas de ciberbullying mencionadas.

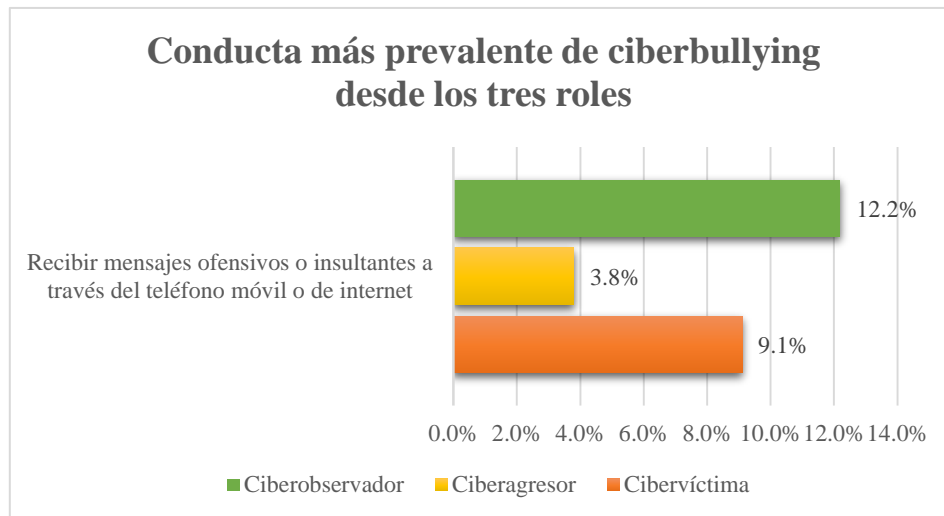


Figura 5. Conducta de ciberbullying más prevalente, reportada desde los tres roles.

En la Figura 6, se presentan datos relacionados a la conducta más prevalente, reportada desde los roles de ciberagresor y cibervíctima que si bien, es de notar la diferencia porcentual existen coincidencias sobre lo reportado desde estos roles.

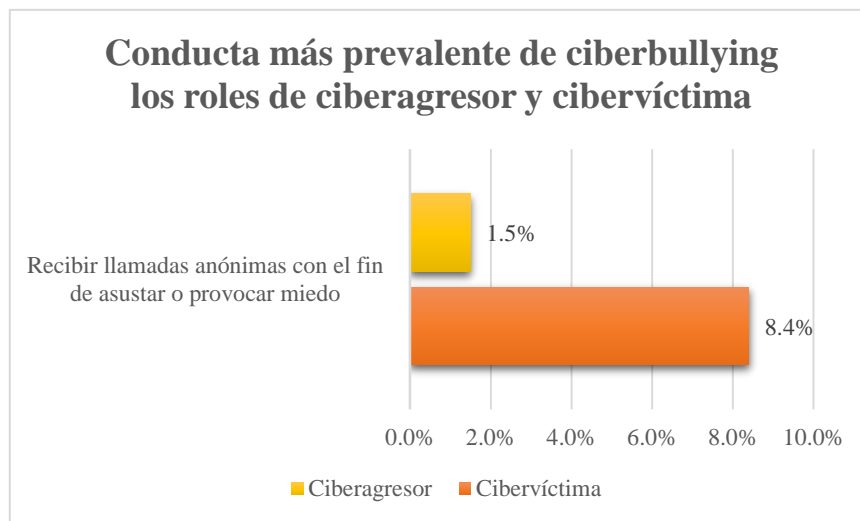
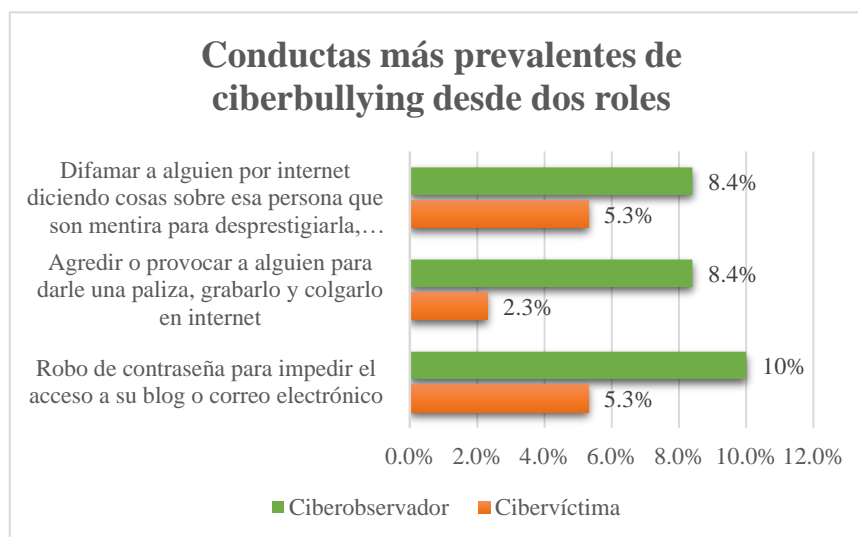


Figura 6. Conducta de ciberbullying más prevalente, reportada desde dos roles.

En la Figura 7, se presentan datos relacionados a las conductas más prevalentes, reportada desde los roles de ciberobservador y cibervíctima que si bien, es de notar la diferencia porcentual existen coincidencias sobre lo reportado desde estos roles.



*Figura 7.* Conductas de ciberbullying más prevalentes, reportada desde dos roles.

En conclusión, la información recogida proporciona porcentajes que son importantes de considerar, debido a que se encuentran conductas fuertemente relacionadas al fenómeno estudiado en la presente investigación. Esto permite evidenciar la necesidad de llevar a cabo intervenciones que tengan como finalidad la prevención de conductas de riesgo en el uso de internet y redes sociales; así como para la mejora de la convivencia en el ámbito escolar, tanto presencial como digital.

### 3.2.7. Conclusión del diagnóstico realizado con alumnos

Con el análisis de la información proporcionada por los adolescentes, se ha evidenciado cómo se ha incorporado la tecnología a la vida cotidiana de la población

estudiada. A partir de esto, se pueden concluir diversas cuestiones relacionadas a los tiempos y actividades realizadas en internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. Como bien se sabe, el uso de estas herramientas digitales presenta múltiples ventajas y aciertos en las actividades realizadas de las personas ya que representan oportunidades de aprendizaje, comunicación, adquisición de conocimientos, etc. Pero también es necesario mirar el otro lado de estos avances ya que se pueden presentar riesgos considerables derivados de un uso inadecuado de estas herramientas.

En la presente investigación se ha podido comprobar el elevado uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales por parte de los adolescentes, esto se debe a que gran parte de ellos tiene acceso a un número considerable de dispositivos como son la computadora, el teléfono celular y tableta e incluso, aunque en menor porcentaje, a consolas de videojuegos. Esto trae consigo una sensación de conexión permanente ya que además de lo mencionado con anterioridad, se adiciona el factor lugar de conexión que pueden ser espacios de gran concurrencia para ellos, como es la casa o un parque. Y en otros casos tienen acceso gracias a la compra de “crédito” o al tener un plan de telefonía celular.

Relacionado al acceso a diversos dispositivos y a la conexión prolongada, son las actividades que se pueden realizar, como lo es el acceder a redes sociales ya que en este caso, casi la totalidad del alumnado informa tener acceso a redes, llegando a tener 3 o más redes sociales activas. Además de esto, los adolescentes mencionaron que entre las actividades que más llevan a cabo están el escuchar música y ver vídeos, chatear con amigos y compartir fotos, memes y estados. En cuanto al tiempo en el que permanecen conectados, la mitad de los adolescentes mencionaron conectarse entre 3 a 6 horas, existen



datos en el que se informa que se conectan por más tiempo al día. La combinación de estos datos es importante debido a que más de la mitad de los adolescentes mencionó no ser supervisados durante sus actividades en línea.

Como bien se ha descrito a lo largo de la investigación, un factor a estudiar era la posible vivencia de ciberbullying, la elección del instrumento aplicado permitía no sólo conocer conductas relacionadas a este fenómeno, sino que también permitía obtener información sobre la vivencia del bullying. Los porcentajes de ambas problemáticas son de gran importancia para la propuesta de intervención que se desea realizar. Esto se debe a que, de acuerdo a la información recabada, en las dos situaciones las puntuaciones de implicación, sea cual sea el rol adquirido, fueron parecidas, con un 89.3% y con 83.3%, esto en el bullying y ciberbullying, respectivamente.

En el caso de bullying el rol más reportado era el de observador y el ciberbullying fue el de cibervíctima. En relación a las conductas más reportadas, de nueva cuenta, en el caso del bullying estuvo relacionada a la violencia verbal mientras que en el ciberbullying, la conducta más reportada fue el envío de mensajes ofensivos e insultantes. Lo anterior se puede concluir como una extensión de la violencia verbal en el ámbito físico pero realizado por medios digitales.

Por otro lado, una variable que también fue considerada en esta investigación es la empatía, cuyas puntuaciones medias al ser divididas por bloques de edad y sexo, no se encontraron diferencias considerables. Lo reportado es similar a estudios revisados donde se menciona que los participantes de sexo mujer tendían a tener puntuaciones más altas con respecto a los participantes de sexo opuesto.

El conjunto de estas puntuaciones nos permite obtener una línea base en la cual podemos observar el funcionamiento de los adolescentes, previo a la aplicación de la intervención. Considerando lo anteriormente presentado, se propone una intervención encaminada a la promoción de la ciudadanía digital cuyas áreas generales de acción buscan promover ciertas habilidades y conocimientos con el fin de prevenir riesgos por el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, en los que actualmente no sólo podrían relacionarse a la salud sino también al aspecto legal.

### 3.2.8. Conclusiones del diagnóstico

Una vez finalizado el análisis de las entrevistas e instrumentos aplicados, se pueden concluir varias cuestiones relacionadas al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. Es importante llevar a cabo investigaciones que permitan vislumbrar la realidad en el uso de estas herramientas digitales, tanto en el uso de adultos como en niños, niñas y adolescentes mexicanos. Las estadísticas que se tienen en la actualidad, permite tener un panorama a medias puesto que no se informa a profundidad sobre las actividades realizadas, por lo que resulta difícil pero no imposible ver la parte real de todo lo que conlleva el uso de estas herramientas digitales.

Es importante recordar que lo que se presenta en esta tesis, es la realidad de los adolescentes de una escuela secundaria y que la información obtenida ayuda a darle un principio, al panorama general de lo que viven los adolescentes yucatecos de hoy. La cantidad y calidad de la información resulta de vital importancia pues ayuda a entender que es necesaria la alfabetización digital en tres grandes esferas, en los niños, niñas y adolescentes, padres de familia y profesorado. Así como la construcción de adecuados mecanismos que ayuden a evaluar, prevenir y actuar para mitigar los efectos psicológicos,

legales y sociales, que puedan suceder por el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales.

Lo realizado en el transcurso de esta fase, nos ayuda a traer luz sobre el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como de la vivencia de ciberbullying y presenta preguntas como ¿qué tan capacitados estamos los adultos para hacer frente a situaciones que se relacionan a este contexto digital?, ¿qué es necesario para que la convivencia digital de las personas sea más respetuosa y segura?, ¿tenemos información jurídica o legal en caso de presentarse una situación de riesgo?, ¿cómo podemos protegernos en plataformas digitales?, entre otras. Evidentemente, no podemos dejar a un lado la situación económica, social, cultural y política en la que se encuentra el país actualmente, por lo que es necesario abrir espacios de reflexión en cómo impactar con padres de familia para el entendimiento de estos nuevos retos que se incluyen a la larga lista de consideraciones en el cuidado de los hijos.

Para alcanzar las metas de lo que se pretende con la intervención, es necesario proporcionar información y cursos tanto a padres de familia como profesorado, acercar a las TICs, no sólo desde el ámbito educativo sino con el fin de entender que ya son parte de nuestra cotidianidad y que se puede prevenir haciendo un uso seguro y saludable de todas estas herramientas.

## **Capítulo 4. Intervención y evaluación**

Debido a la información obtenida, tanto con profesionales como con los adolescentes del plantel, y como forma de contribuir a la mejora de la dinámica en el contexto escolar y el contexto digital en adolescentes y profesionales que laboran en el plantel. Se consideró pertinente, realizar acciones que contribuyan a la actualización, detección y prevención de situaciones de ciberbullying que puedan desencadenar en consecuencias legales, dentro del contexto escolar y que pueden poner en riesgo a los adolescentes.

### **4.1. Objetivo específico**

- Desarrollar un programa que contribuya a la sensibilización y concientización de la comunidad educativa de una escuela secundaria, para la prevención de ciberbullying y otras problemáticas que se generan en la red y el uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicación.

### **4.2. Objetivos particulares**

- Brindar información a los alumnos con el fin de conocer el fenómeno del ciberbullying y otras problemáticas que se generan en la red; así como también brindar estrategias para generar una convivencia sana entre ellos y así prevenir situaciones de riesgo que puedan desencadenar en consecuencias a nivel personal, social y legal.
- Sensibilizar y concientizar a los adolescentes sobre el uso seguro y responsable de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; fortaleciendo las áreas generales de comportamiento de ciudadanía digital.

- Concientizar a los profesionales que laboran en el plantel con el fin de entender los riesgos y beneficios que trae el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como las actualizaciones a nivel legislativo en materia penal y de educación digital en el Estado.
- Sensibilizar a los padres de familia sobre los riesgos en el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, enfocado en adolescentes; así como en las consecuencias sociales, legales y emocionales en adolescentes.

#### **4.3. Metas**

- Sensibilizar y concientizar al 90% de los adolescentes del primer grado de secundaria sobre el uso seguro de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; fortaleciendo por lo menos 2 áreas generales de comportamiento de las normas que establece la ciudadanía digital.
- Concientizar al 90% de profesionales que laboran en el plantel con el fin de entender los riesgos y beneficios que trae el uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales; así como las actualizaciones a nivel legislativo en materia penal y de educación digital en el Estado.
- Sensibilizar al 80% de los padres de familia sobre los riesgos en el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales, enfocado en adolescentes; así como en las consecuencias sociales, legales y emocionales en adolescentes.

#### **4.4. Marco institucional**

Este proyecto de investigación forma parte de los estudios de la Maestría en Psicología Aplicada al área de Criminología por la Universidad Autónoma de Yucatán y se desarrolla en una escuela secundaria perteneciente al padrón de escuelas públicas de nivel básico de la Secretaría de Educación Pública, ubicada al norponiente de la ciudad de Mérida, Yucatán.

#### **4.5. Beneficiarios**

Los participantes beneficiados del taller de sensibilización y concientización de uso seguro de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales son adolescentes a partir de 12 años del primer grado de secundaria. En cuanto a las pláticas de sensibilización sobre riesgos en el uso inadecuado de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales son los profesionales que laboran en la escuela secundaria; así como los padres de familia cuyos hijos son alumnos inscritos en el plantel.

#### **4.6. Fundamentación teórica de la intervención**

De acuerdo con Luengo (2013) es necesario establecer un camino que nos permita encontrar el escenario propicio para el desarrollo de la ciudadanía digital, el tipo de ciudadanía que esté basada en principios básicos y valores éticos de comportamiento y relación en el entorno virtual. Continuando con el autor, la educación es un asunto en el que varios sectores tienen injerencia, por lo tanto, es necesario afrontar esta situación con el fin de promover el desarrollo de diversos valores, ya sea en el escenario físico o digital. Y aunque resulte complicado terminar de entender, esta tarea nos compete al mundo adulto, a los padres de familia, educadores y también a las instituciones.

Según Sánchez (2015) la enseñanza del uso ético de estas herramientas debe ir encaminado no sólo a navegar y comunicarse en el contexto virtual, sino que resulta imperativo que se realice un análisis crítico de las consecuencias que habría en caso de exponer nuestra intimidad. Para esto, es necesaria la promoción de adquisición de hábitos de uso productivo, entendiendo las ventajas y desventajas de uso de estas herramientas. Sin pasar por alto las ganancias obtenidas por el desarrollo de la tecnología, entendiendo que el uso de esta, no debe ser negativa, sino que debe ir de la mano de un desarrollo ético en el que se favorezca el uso adecuado y saludable de estos medios.

En relación al concepto de ciudadanía digital, Sardá (2013) comenta que este concepto se emplea en dos sentidos, uno se refiere a la aplicación de los derechos que tiene la sociedad para acceder a la información. Y en un segundo plano, se relaciona a cuestiones como derechos y deberes que tienen las personas; mismos que se originan en el entorno de las nuevas tecnologías.

A este concepto se le da cada vez mayor importancia en cuestiones como enseñanza para una ciudadanía digital responsable que permita la prevención de riesgos que puedan surgir a raíz del uso de las TICs. En síntesis, el concepto de ciudadanía digital aún se encuentra en proceso de definición, pero se puede establecer como aquellas normas de conducta relacionadas al uso de las tecnologías (Sardá, 2013).

De acuerdo con Posada (2014) en el curso que desarrolla sobre ciudadanía digital menciona que las normas relacionadas a este concepto se pueden organizar en nueve áreas generales, con el fin de visibilizar la complejidad e implicaciones que tiene la ciudadanía

digital en el uso adecuado e inadecuado de la tecnología. A continuación, se mencionan dichas áreas:

1. Netiqueta: estándares de conducta con medio electrónicos
2. Comunicación: intercambio electrónico de información
3. Educación: proceso de enseñanza-aprendizaje sobre tecnología y su utilización
4. Acceso: participación electrónica plena en la sociedad
5. Comercio: compra y venta electrónica de bienes y servicios
6. Responsabilidad: responsabilidad de hechos y acciones en los medios electrónicos
7. Derechos: libertades que tienen las personas en el mundo digital
8. Ergonomía: bienestar físico en un mundo tecnológico
9. Riesgo (autoprotección): precauciones para garantizar la seguridad por medios electrónicos

Tomando en cuenta los objetivos planteados para el desarrollo de la intervención, se considera esta conceptualización para la planeación de las sesiones con la población adolescente y adulta. De estas nueve áreas generales, se trabajará la netiqueta y riesgo (autoprotección). Como bien finaliza Tejeda (2019) tanto docentes como estudiantes deben de generar esa conciencia en cuanto al contexto digital y entender que este ámbito es parte de las muchas actividades que desarrollamos en la vida cotidiana.

#### **4.7. Fundamentación empírica de la intervención**

A continuación, se mencionan y describen algunas intervenciones realizadas en materia de prevención del ciberbullying y otros riesgos implicados en el uso de herramientas digitales, las cuales son realizadas desde grupos de académicos hasta instituciones gubernamentales.



### 1. Programa ConRed “conocer, construir y convivir en internet y las redes sociales”

Creado por Del Rey, Casas y Ortega en 2012, está basada en la teoría del comportamiento social normativo, esta nos describe cómo la conducta está fuertemente influenciada por las normas sociales establecidas. La población a la que está dirigida esta intervención es la comunidad educativa, es decir, se desarrollan sesiones con profesorado, las familias del alumnado y el alumnado. Además, con el fin de apoyar estas acciones se realiza una campaña de sensibilización con material ilustrativo como trípticos, posters, etc.

### 2. Cyberprogram 2.0

Creado por Garaigordobil y Martínez-Valderrey en 2014, tiene como objetivo la prevención y/o intervención de situaciones de acoso presencial y electrónico. Esta intervención está conformada por 19 sesiones de 1 hora de duración durante el curso escolar y entre sus objetivos se mencionan los transversales que es el desarrollo de variables positivas como empatía, habilidades sociales, resolución de conflicto, entre otros.

### 3. Programa de ciberconvivencia

Creado por Pozas, Morales y Martínez en 2018, este programa fue realizado para prevenir el ciberbullying basándose en el concepto de ciberconvivencia y estuvo dirigido a estudiantes de nivel medio superior. Se conforma por 8 sesiones y se deseaba evaluar la efectividad del programa, así como determinar la prevalencia de este fenómeno antes y después de la intervención.

### 4. Ciudadanía digital: uso seguro y responsable de las TIC

Creado por Posada en 2014 y estuvo dirigido a la formación del profesorado de la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno de Canarias. Incluía

diversas áreas temáticas relacionadas al uso de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales. Dividido en cuatro módulos, siendo el último sobre ciudadanía digital pero incluye cuestiones como control parental, recursos educativos abiertos y uso seguro de internet, entre otros.

## 5. Orientaciones de Ciudadanía Digital para la formación Ciudadana

Creado por el Ministerio de Educación de Chile, Subsecretaría de Educación Parvularia y Enlaces (actualmente Centro de Innovación) en 2018, este material proporciona información diversa acerca de la formación de ciudadanía digital. Sus poblaciones foco son la familia y el sistema educativo ya que desde ambas vertientes se desea entregar herramientas para acompañar a los niños, niñas y adolescentes en su uso de herramientas digitales.

Se mencionan estos ejemplos como forma de evidenciar la manera en la que diversos sectores de la sociedad han trabajado esta problemática, desde el ámbito académico hasta el institucional.

### **4.8. Métodos y técnicas**

#### 4.8.1. Taller psicoeducativo

En el trabajo que se realizará con el alumnado del plantel, se eligió la metodología de taller participativo que, según Ganuza, Olivari, Paño, Buitrago y Lorenzana (2010) busca que el conocimiento individual se vuelva colectivo con el fin de enriquecer y potenciar las capacidades de los participantes. Además, será de tipo psicoeducativo que de acuerdo a lo establecido por Miracco, Scappatura, Traiber, De Rosa, Arana, Lago, Partarrieu, Galarregui, Nusshold y Keegan (2012) se desea prevenir a partir de la

transmisión y elaboración de nueva información y desde esto generar un cambio en pro de su bienestar.

Esta tendrá una estructura básica de recapitulación, es decir, al inicio de las sesiones se realizará una breve revisión de los conocimientos adquiridos en la sesión anterior.

Posteriormente, se realizará el trabajo de revisión del tema central de la sesión actual y se culminará con actividades para evaluar lo visto durante esta.

La propuesta tendrá una duración de 5 semanas y se llevará a cabo 1 sesión por semana, es decir, 5 sesiones con el grupo seleccionado.

#### 4.8.2. Técnica expositiva

En el trabajo que se realizará con población adulta, es decir, personal directivo y docente, así como padres de familia, se seleccionó la técnica expositiva que de acuerdo con Sanfilippo (2006) consiste en que el especialista exponga de manera oral, un tema específico y de interés para el público. Y se realizará una conferencia ya que el objetivo es promover de manera ágil ideas novedosas en los participantes. Esta se lleva a cabo en grandes áreas, es de tiempo limitado y no hay tanto diálogo con el público.

La plática con personal directivo y docente tendrá una duración de una hora con treinta minutos y la propuesta es que se realice durante una sesión de Consejo Técnico Escolar, en la fecha que mejor les convenga. En el caso de padres de familia, de acuerdo a lo propuesto por subdirección se plantea una fecha en la que se reúna una cantidad considerable de padres de familia, como podría ser una fecha de entrega de boletas de calificaciones.

#### 4.9. Propuesta general

La presente propuesta de intervención se encuentra sustentada bajo la conceptualización que proporciona la ciudadanía digital. Su objetivo es contribuir a la sensibilización y concientización de la comunidad educativa de una escuela secundaria, impactando también en padres de familia, para la prevención de ciberbullying y otras problemáticas que se generan en la red y el uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicación.

En términos de tiempos y espacios, se considera realizar la intervención a lo largo de un mes y en los momentos que proporcionen las autoridades educativas. Se inicia y termina con el taller para los alumnos y la intervención con población adulta, se concretará en las fechas proporcionadas. A continuación, se presenta de forma gráfica lo expuesto con anterioridad.

<b>POBLACIÓN</b>	<b>TÉCNICA ELEGIDA Y OBJETIVO</b>	<b>TEMAS</b>	<b>DURACIÓN</b>
Alumnado	5 sesiones de taller psicoeducativo con fundamentación teórica brindada por la ciudadanía digital.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Área general de netiqueta</li><li>• Área general de riesgo (autoprotección)<ul style="list-style-type: none"><li>• Empatía</li></ul></li><li>• Promoción del uso seguro y responsable de internet, dispositivos electrónicos y redes sociales.</li></ul>	1 sesión de 45 minutos a 1 hora, durante 5 semanas.
Personal docente, áreas de apoyo al alumnado y directivos	1 sesión de conferencia para informar a los profesionales que	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cambios en la adolescencia actual</li><li>• Tipos de redes sociales</li></ul>	1 sesión de 1 hora y media.

	laboran en el plantel sobre el diagnóstico realizado con los alumnos; así como informar sobre los riesgos del uso inadecuado de las tecnologías de la información y dispositivos electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas obtenidas del diagnóstico</li> <li>• Contenidos nocivos</li> <li>• Ciudadanía digital</li> </ul>	
Padres de familia	1 sesión de conferencia para informar sobre la importancia de la supervisión en casa, con el fin de detectar y prevenir situaciones que puedan desencadenar consecuencias legales y que pueden poner en riesgo al adolescente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la adolescencia actual</li> <li>• Tipos de redes sociales</li> <li>• Contenidos nocivos</li> <li>• Ciudadanía digital</li> </ul>	1 sesión de 45 minutos a 1 hora.

#### 4.10. Cronograma

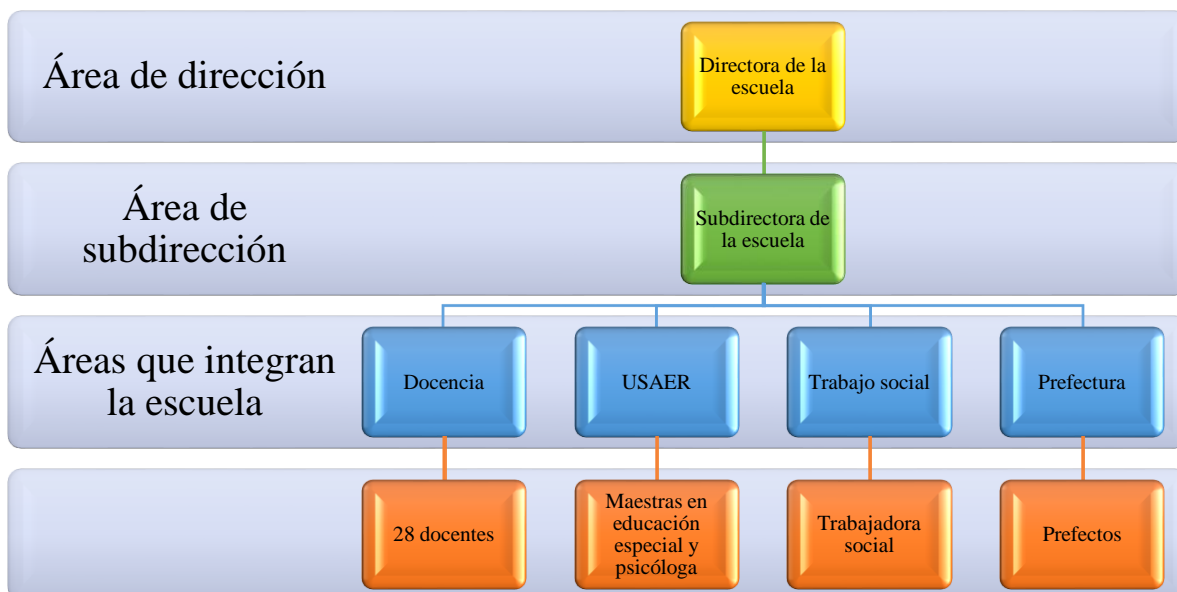
ACTIVIDADES	ABRIL-MAYO 2020					COMENTARIOS
	SEMANAS					
	1	2	3	4	5	
Primera sesión de taller con los alumnos						
Segunda sesión de taller con los adolescentes						
Plática con los maestros						

Tercera sesión de taller con los alumnos						
Cuarta sesión de taller con los alumnos						
Quinta sesión de taller con los alumnos Plática con padres de familia						

#### 4.11. Determinación de los recursos necesarios

<b>Recursos humanos</b>	Facilitadora capacitada para brindar información preventiva con temas psicológicos y legales.
<b>Recursos técnicos</b>	Laptop, presentación PPT, proyector, extensión, cable HDMI, USB.
<b>Recursos materiales</b>	Sala para llevar a cabo la plática, sillas, pizarrón/pantalla para la presentación, hojas en blanco, instrumentos de evaluación, lápices, borradores, crayolas, tajadores.
<b>Recursos financieros</b>	Fondo económico.

#### 4.12. Estructura organizativa y de gestión



#### 4.13. Elementos éticos y legales

Debido a la contingencia sanitaria por COVID-19 presentada en el país y a las limitaciones de movilidad social producto de esta, en este trabajo se presenta la propuesta de intervención diseñada, la cual, no fue posible aplicar por cuestiones de salud nacional.

#### 4.14. Evaluación

##### 4.14.1. Objetivo específico

- Determinar los conocimientos y habilidades adquiridos por los participantes en relación con la intervención implementada sobre el ciberbullying y otras problemáticas que se generan en la red; así como del uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicación.

#### 4.14.2. Objetivos particulares

- Examinar los conocimientos y habilidades adquiridos por los adolescentes en cuanto a las áreas generales de netiqueta y riesgo (autoprotección), promovidos durante el taller.
- Examinar los niveles de bullying y ciberbullying en adolescentes, posterior a la aplicación del taller, de una escuela secundaria de la ciudad de Mérida.
- Examinar los niveles de empatía en adolescentes, posterior a la aplicación del taller, de una escuela secundaria de la ciudad de Mérida.
- Examinar los conocimientos y habilidades adquiridos por el personal directivo y docente en relación al contenido temático de la plática realizada con población adulta.
- Examinar los conocimientos y habilidades adquiridos por los padres de familia, en relación al contenido temático de la plática realizada con población adulta.

#### 4.14.3. Tipo de evaluación

De manera general, el proyecto tendrá una evaluación ex post, en específico, de fin de proyecto que de acuerdo con Aguilar y Ander-Egg (1994) es aquella que se realiza ya que el programa haya concluido. Esto se lleva a cabo con el fin de conocer si ha cambiado la situación encontrada en el plantel en cuanto a riesgos en el contexto digital.

En el caso de la población adolescente, se realizará una evaluación pre-post que según Pomeranz (2011) se trata de evaluar al mismo grupo de personas que colaboraron antes de iniciar la ejecución del proyecto, es decir, se aplicarán los instrumentos aplicados durante la fase de diagnóstico; para verificar si hubo un cambio respecto a las variables



medidas al principio de la investigación. Además, se valorarán los conocimientos y habilidades adquiridos en términos de los productos que se obtengan al finalizar cada sesión del taller (Aguilar y Ander-Egg, 1994).

En cuanto a la población adulta, se selecciona la evaluación sumativa ya que nos permitirá conocer si se alcanzaron los objetivos planteados y si existe algún efecto por las actividades desarrolladas, es decir, las pláticas previstas tanto con personal directivo y docente, así como con padres de familia (Aguilar y Ander-Egg, 1994).

#### 4.14.4. Técnicas y/o instrumentos

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), las escalas tipo Likert consiste en un conjunto de reactivos que pueden presentarse al evaluado por medio de oraciones o juicios, en los cuales se les solicita que reaccionen a dichas aseveraciones. Como se comentó anteriormente, la evaluación en el caso de los adolescentes se llevará a cabo utilizando los instrumentos aplicados en la fase de diagnóstico que son el Cyberbullying: screening de acoso entre iguales de Garaigordobil (2014) y el Cuestionario de Empatía de Toronto de Spreng, McKinnon, Mar y Levine (2009).

En la población adulta, se aplicará un cuestionario de elaboración propia que según Hernández y Mendoza (2018), nos permite obtener información rápida sobre las variables que comprenden el instrumento. Los resultados de este cuestionario permitirán evaluar los conocimientos adquiridos por personal docente y directivo, así como con padres de familia en relación a temas vistos durante las pláticas.

## **Capítulo 5. Consideraciones finales**

En el presente capítulo se presentan algunas reflexiones finales sobre la realización de esta investigación, brindando información acerca de los aciertos, limitaciones, aprendizajes y posibles líneas futuras de investigación y acción.

### **5.1. Conclusiones**

En primer lugar, es necesario mencionar un concepto con el que a lo largo de la elaboración de la investigación me fui topando que es la penetración digital que, de acuerdo con Salvatella (2015) se refiere a cómo la evolución de la tecnología ha propiciado una expansión y fácil acceso a estas herramientas, con el desarrollo de funciones más sofisticadas, lo que trae consigo una conexión permanente a las TICs. Ahora es casi impensable un lugar que no cuente con conexión a internet o que no exista un dispositivo electrónico con conexión a esta, incluso, ya existen electrodomésticos con este tipo de funciones.

Este mismo autor menciona que es importante entender que la relación que tienen los niños, niñas y adolescentes con el mundo digital es muy diferente a cómo los adultos nos relacionamos con estas herramientas. Al venir de otras generaciones, es necesario capacitarnos porque la tecnología no va a irse, por el contrario, continuará con nosotros y con ello, seguirán llegando nuevos retos. Uno de ellos, en el cual podemos incidir, es la manera en la que nos vinculamos con este mundo digital; es necesario para poder acompañar a los más pequeños en el desarrollo de competencias que les ayude a enfrentar este mundo, lleno de constante transformación y avance tecnológico.

De acuerdo con Grané (2015) la familia es el principal entorno de aprendizaje para los niños por lo que, si tenemos o tomamos actitudes negativas o muy permisivas en cuanto al uso de la tecnología, ello sirve de ejemplo para los más jóvenes, por lo que determinará o influirá en la manera de actuar y de usar estas herramientas.

Con la información obtenida durante la realización del diagnóstico pude darme cuenta de cómo, a veces, los adultos proporcionamos sin medida estas herramientas, contamos con ellas, se encuentran en casa, pero no se realiza un uso crítico o reflexivo de lo que podría ocurrir si no acompañamos en el uso de estas. Lo cual resulta preocupante porque en muchos casos dejamos que estas herramientas realicen el papel de cuidado o distracción, sin tomar un papel activo en la forma en la que las niñas, niños y adolescentes, pueden utilizar estos recursos.

Otro punto muy importante de lo planteado en el diagnóstico, en específico, lo realizado con adolescentes, es el análisis de las posibles conductas de ciberbullying realizadas, por el hecho de proporcionar dispositivos electrónicos sin medida y sin la existencia de supervisión por parte de padres, tutores o cuidadores primarios. Dentro de estas conductas, están aquellas relacionadas a la difusión de información personal así como contenido íntimo o incluso vivencia de acoso sexual por medios digitales, esta visión es importante de reflexionar ya que son acciones realizadas por adolescentes con edades de entre 12 a 17 años.

Lo anterior, resulta difícil o más bien, imposible de obviar considerando las afectaciones, que este tipo de acciones, puede generar en cuestión de salud física, mental o emocional de los NNA. Es necesario entender, que este fenómeno y otras conductas de

riesgo, no sólo se quedan en el ámbito digital, traspasan las pantallas y el menoscabo es real para la vida de la persona. También, es necesario dar el peso que se merece a las actualizaciones en este tipo de temas, hacer partícipes a los adultos pero también a los adolescentes para no sólo conocer su perspectiva sino las acciones que ellos pueden realizar para combatir estas problemáticas.

Finalmente, en cuestión legal y legislativa, considero que es de mucho avance la realización de este tipo de investigaciones en el Estado, a pesar de tener volúmenes de información sobre estos fenómenos es necesario tener un panorama actual y lo más acercado a la realidad, de cómo los adolescentes yucatecos están viviendo estas expresiones de violencia digital. Principalmente, por las reformas en materia legislativa, que a pesar de sustentarse en instrumentos e información nacional, es necesaria la perspectiva de vivencia de ciberbullying en el Estado; con el fin de tener respuestas efectivas para trabajar con los adolescentes involucrados.

## **5.2. Aciertos**

En primera instancia, la presente investigación es un acierto ya que permitió obtener información que facilita un mayor entendimiento del fenómeno de ciberbullying, esto en población adolescente yucateca. Si bien el trabajo se enfocó en una problemática, ha sido posible observar las diferentes situaciones que circulan alrededor de esta; que van desde el uso inadecuado de herramientas digitales hasta las áreas de oportunidad para el trabajo de prevención en población adolescente y adulta.

Por otra parte, el incluir no sólo a la población objetivo sino también a la población adulta que se encuentra en contacto directo con ellos, así como a profesionales que laboran

en instituciones de atención pública, así como privada; permitió trabajar ciertas variables que posibilitan ampliar la visión que se tiene sobre la problemática, así como de las formas de atender esta situación por estos tipos de instituciones. Esto fue muy enriquecedor ya que se pudo obtener datos desde las fuentes de información.

### **5.3. Limitaciones**

Una limitación muy importante fue la situación de contingencia sanitaria por el COVID-19, ya que por esta razón no fue posible la realización de la propuesta de intervención. Esto fue bastante lamentable debido a que se contó con todas las facilidades por parte de autoridades educativas, para la realización de la intervención con las poblaciones seleccionadas.

Otra limitante fue la disminución de la muestra seleccionada, debido a que, en el transcurso de la realización del diagnóstico, esta disminuyó haciendo aún más pequeña la población con la que se trabajaría. Es por esto que se debe tener cuidado al momento de realizar conclusiones representativas de la población estudiada.

Además, se deben considerar las posibles imprecisiones en la medida de las variables seleccionadas, por cuestión de deseabilidad social o por cuestión de posibles sesgos presentados al momento de la aplicación. Por lo anterior, se sugiere cautela al momento de interpretar lo presentado en la investigación.

### **5.4. Aprendizajes**

Actualmente, con la vivencia de la contingencia sanitaria, al ser una situación sin precedentes o como muchos mencionan extraordinaria, se ha hecho evidente el uso de la tecnología para poder continuar con nuestras actividades en los distintos ámbitos en los que

nos desenvolvamos; como lo es el educativo, laboral, académico o social. Esto ha abierto la discusión en la diferencia de oportunidades de algunos sectores, donde se ha hecho visible la brecha digital que impera en México, donde para algunos ha sido fácil adecuarse a esta nueva realidad y existen otros, en los que se ha vuelto difícil por no decir, imposible.

Se comienza a dar luz al hecho de propiciar mecanismos que permitan acercar a las personas a estas herramientas, no sólo por su funcionalidad, sino por las grandes ventajas que esto representa, desde el ámbito académico como social. Es necesario el manejo de intervenciones que permitan entender, desde el seno familiar o el contexto educativo, que el trabajo crítico, ético, responsable y saludable de estas herramientas puede propiciar una mejor utilización de estas herramientas, en el presente y futuro de las niñas, niños y adolescentes. Generando también, un posible impacto positivo para la forma en la que se relacionan, tanto en el ámbito físico como virtual.

### **5.5. Líneas futuras de investigación y acción**

En recientes modificaciones legislativas se han aprobado reformas al Código Penal Estatal para tipificar el ciberacoso, señalando que es una situación actual y nociva que impacta a niños y jóvenes yucatecos. La presente investigación enriquecerá el panorama, desde la visión académica, para proporcionar una base para el entendimiento de las posibles implicaciones que tiene esta problemática en la vida de las personas.

Se recomienda el desarrollo de otras líneas de investigación como: la revisión de factores de riesgo y protección que permitan identificar a aquellas personas que son más propensas a realizar este tipo de acciones en el contexto digital. Otra línea de acción importante y necesaria es el trabajo con la familia, a través del investigar la visión que

tienen los padres de familia acerca de cuestiones relacionadas al contexto digital.

Finalmente, se recomienda trabajar en las posibles consecuencias del ciberbullying en adolescentes yucatecos, con el fin de visualizar los posibles efectos en cuestiones de salud física y mental.

## Referencias

- Aguilar, M. y Ander Egg, E. (1994). Precisiones conceptuales y terminológicas. En *Evaluación de servicios y programas sociales*. (1-42). Argentina: Editorial LUMEN.
- Agustina, J. & Gómez-Durán, E. (2016). Factores de riesgo asociados al sexting como umbral de diversas formas de victimización: estudio de factores correlacionados con el sexting en una muestra universitaria. *Revista de Internet, Derecho y Política*. (22), p. 21-47. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78846481004>
- American Academy of Pediatrics. (2019). Etapas y edades. Etapa de la adolescencia. Recuperado de <https://www.healthychildren.org/spanish/ages-stages/teen/paginas/stages-of-adolescence.aspx>
- Asamblea General de Naciones Unidas. (2003). *Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia Juvenil: Directrices RIAD*. Recuperado de <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/PreventionOfJuvenileDelinquency.aspx>
- Asociación de Internet.mx. (2018, Mayo 17). 14° estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/function/startdown/81/lang,es-es/?Itemid=>
- Asociación de Internet MX (2019, Abril). 15° estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2019.



- Aquino, R. (2014). Ciberbullying: acoso utilizando medios electrónicos. *Revista digital universitaria*, 15(1), 2-8. Recuperado de <http://www.revista.unam.mx/vol.15/num1/art04/art04.pdf>
- Avendaño, S. y Figueroa, M. (2013). Un estudio del acoso cibernético “cyberbullying” en estudiantes de la ENP y CCH de la UNAM: incidencia y tipos, perfiles de agresores y víctimas y acciones de afrontamiento. *XII Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Congreso llevado a cabo en Guanajuato, México. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v12/doc/0252.pdf>
- Avilés, J. (2013). Análisis psicosocial del ciberbullying: claves para una educación moral. *Papeles del psicólogo*, 34(1), 65-73. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2172.pdf>
- Barbosa, A y Bonder, G. (2014). Las TIC como una herramienta para el ejercicio de los derechos de la infancia. *Desafíos: Derechos de la infancia en la era digital*, (18), p. 10. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37139/1/S1420568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37139/1/S1420568_es.pdf)
- Bauman, S. & Bellmore, A. (2015). New directions in cyberbullying research. *Journal of School Violence*, 14(1), 1–10. doi: 10.1080/15388220.2014.968281
- Bautista, G., Vera, J., Tánori, J., & Valdés, Á. (2016). Propiedades psicométricas de una escala para medir empatía en estudiantes de secundaria en México. *Actualidades investigativas en educación*, 16(3), 129-149.

- Betts, L. (2016). *Cyberbullying: Approaches, consequences and interventions*. Nottingham, Reino Unido: Springer Nature.
- Borrás, T., Reynaldo, A. y López, M. (2017). Adolescentes: razones para su atención. *Correo Científico Médico*, 21(3), 858-875. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v21n3/ccm20317.pdf>
- Bowling, N. & Beehr, T. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998–1012. doi: 10.1037/0021-9010.91.5.998
- Bullying sin Fronteras (18 de Febrero de 2019). Bullying México. Estadísticas 2017-2018. Informe Dr. Javier Miglino y Equipo Internacional B.S.F. [Mensaje en un blog] Recuperado de <https://bullyingsinfronteras.blogspot.com/2017/03/bullying-mexico-estadisticas-2017.html>
- Cabero, J. (2001). La sociedad de la información y el conocimiento, transformaciones tecnológicas y sus repercusiones en la educación. En F. Blánquez. (Coord.). *Sociedad de la información y educación*. (59-89). España: JAVIER FELIPE S.L.
- Cabra, F. y Marciales, G. (2012). Comunicación electrónica y cyberbullying: temas emergentes para la investigación e intervención socioeducativa. *Psicología desde el Caribe*, 29(3), 707-730. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21328599008.pdf>

- Calderón, G. (2018, Marzo 28). Delincuencia en la etapa adolescente. El blog de fad. Recuperado de <https://planetajoven.org/2018/03/28/delincuencia-en-la-etapa-adolescente/>
- Calvete, E., Orue, I., Estévez, A., Villardón, L. y Padilla, P. (2010). Cyberbullying in adolescents: Modalities and aggressors' profile. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1128-1135. doi:10.1016/j.chb.2010.03.017
- Cano, R. y Casado, M. (2015). Escuela y familia. Dos pilares fundamentales para unas buenas prácticas de orientación educativa a través de las escuelas de padres. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(2), 15-28. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2170/217036214003.pdf>
- Cárdenas, G. (2015). Ciberacoso; hostigamiento en línea. ¿Cómo ves?: *Revista de Divulgación de la Ciencia de la Universidad Nacional Autónoma de México*. 17(197). Recuperado de <http://www.comoves.unam.mx/numeros/indice/197>
- Cardiel, R. (2018). *Cyberbullying y empatía: influencia en los espectadores* [Tesis de maestría, Universidad de Valladolid]. Repositorio Institucional – Universidad de Valladolid.
- Castaño, C., Maiz, I., Beloki, N., Bilbao, J., Quecedo, R. y Mentxaka, I. (2004). La utilización de las TICs en la enseñanza y secundaria obligatoria: necesidades de formación del profesorado. Recuperado de [https://www.academia.edu/3140084/La\\_utilizaci%C3%B3n\\_de\\_las\\_TICs\\_en\\_la\\_ense%C3%B1anza\\_primaria\\_y\\_secundaria\\_obligatoria\\_necesidades\\_de\\_formaci%C3%B3n\\_del\\_profesorado](https://www.academia.edu/3140084/La_utilizaci%C3%B3n_de_las_TICs_en_la_ense%C3%B1anza_primaria_y_secundaria_obligatoria_necesidades_de_formaci%C3%B3n_del_profesorado)

- Castellano, G. (2013). El adolescente y su entorno. *Pediatr Integral*, 17(2), 109-116.  
Recuperado de <https://www.pediatriaintegral.es/wp-content/uploads/2013/xvii02/04/109-116%20Adolescente.pdf>
- Castellanos, V., Villa, F. y Gámez, M. (2016). Cyberbullying: un problema de salud mental entre adolescentes mexicanos. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 19(1), 5-12. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/vertientes/vre-2016/vre161a.pdf>
- Celis, M. (2006). La protección de la intimidad como derecho fundamental de los mexicanos. *Estudios en homenaje a Marcia Muñoz de Alba Medrano. Protección de la persona y derechos fundamentales*, 71-108. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2253/9.pdf>
- Cohen, L. y Felson, M. (1979). Social change and crime rate trends: A routine activity approach. *American Sociological Review*, 44(4), 588-608. doi 10.2307/2094589
- Conde, E. (2015). Empatía y conducta antisocial en adolescentes: convergencia de dos medidas de empatía y su relación con la conducta antisocial. *Repositorio Universitario Institucional de Recursos Abiertos*. Recuperado de <https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/10014>
- Corrales, A., Quijano, N. y Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas: un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>

- Cruz, L. (2017). Adolescentes y redes sociales en la era digital. Recuperado de [http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3808/Cruz\\_Diana\\_Laura.pdf?sequence=1](http://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3808/Cruz_Diana_Laura.pdf?sequence=1)
- De la Torre, P. (s.f). *Información en riesgo ante la ciberdelincuencia*. Recuperado de <https://indalics.com/peritaje-informatico/informacion-riesgo-ante-la-ciberdelincuencia?cn-reloaded=1>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*. 2(7), 162-167. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Domínguez, S. (2010). La educación, cosa de dos: la escuela y la familia. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*, (8), 1-15. Recuperado de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7214.pdf>
- Driessnack, M., D. Sousa, V. y Costa, I. (2007). Revisión de diseños relevantes para enfermería: parte 2: diseños de investigación cualitativa. *Revista Latino-am Enfermagem*. 15(4). Recuperado de [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)
- Eisenberg, N., Cumberland, A., Guthrie, I., Murphy, B., y Shepard, S. (2005). Age Changes in Prosocial Responding and Moral Reasoning in Adolescence and Early Adulthood. *Journal of Research on Adolescence*, 15(3), 235–260.  
doi:10.1111/j.1532-7795.2005.00095.x
- Equipo Multidisciplinario de Investigación sobre Cyberbullying (EMICI). (2010). Protocolo de Actuación Escolar ante el Cyberbullying. ISBN: 978-84-9726-608-6. Recuperado

de <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/delegate/content/05f44cc5-d0e9-4ab4-a259-7aa0dc03d524>

Espacioteca. (2017). Las tic ¿Qué son y para qué sirven? Recuperado de <https://espacioteca.com/2017/03/26/las-tic-que-son-y-para-que-sirven/>

Fernández, J., Peñalva, A. & Irazabal, I. (2015). Hábitos de uso y conductas de riesgo en Internet en la preadolescencia. *Revista Científica de Educomunicación*. 12(44), 113-120. doi: <http://dx.doi.org/10.3916/C44-2015-12>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Comité Español. (2006). *Convención sobre los Derechos del Niño*. España: Nuevo Siglo. Recuperado de <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. (2017). *Guía de sensibilización sobre uso responsable de TIC y construcción de ciudadanía digital*. Argentina: Dolores Giménez. Recuperado de [https://www.unicef.org/argentina/sites/unicef.org.argentina/files/2018-04/COM-Guia\\_ConvivenciaDigital\\_ABRIL2017.pdf](https://www.unicef.org/argentina/sites/unicef.org.argentina/files/2018-04/COM-Guia_ConvivenciaDigital_ABRIL2017.pdf)

Folgueiras, P. (2016). Técnica de recogida de información: la entrevista. *Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/2445/99003>

Furlong, M. & Morrison, G. (2000). *The School in School Violence*. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 8(2), 71–82. doi: 10.1177/106342660000800203

Ganuzá, E., Olivari, L., Paño, P., Buitrago, L. y Lorenzana, C. (2010). La democracia en acción: una visión desde las metodologías participativas. Recuperado de

[http://www.gaztebizz.eus/fitxategiak/04/gaztebizz/dokumentuak/20131029112229540\\_Manual%20metodologias.pdf?hash=8c8d1167d154558dc676e284f81d5961](http://www.gaztebizz.eus/fitxategiak/04/gaztebizz/dokumentuak/20131029112229540_Manual%20metodologias.pdf?hash=8c8d1167d154558dc676e284f81d5961)

Garaigordobil, M. (2016, Febrero 15). El bullying y el ciberbullying son un problema de salud pública. [Mensaje en un blog] Recuperado de <http://epce.blogs.uoc.edu/es/2018/02/15/maite-garaigordobil-bullying-y-ciberbullying-son-problema-salud-publica/>

Garaigordobil, M. (2013). Cyberbullying: Screening de acoso entre Iguales. Madrid: TEA.

Garaigordobil, M. (2014). Cyberbullying. Screening de acoso entre iguales: descripción y datos psicométricos. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(1), 311-318.

García, G., Joffre, V., Martínez, G. & Llanes, A. (2011). Ciberbullying: forma virtual de intimidación escolar. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(1), 115–130. doi:10.1016/s0034-7450(14)60108-6

García, B., López de Ayala, M. y García, A. (2014). Los riesgos de los adolescentes en internet: los menores como actores y víctimas de los peligros de internet. *Revista Latina de Comunicación Social*, 69, 462-485. doi: 10.4185/RLCS-2014-1020

Giménez, A., Arnaiz, P., Cerezo, F. y Prodócimo, E. (2018). Percepción de docentes y estudiantes sobre el ciberacoso. Estrategias de intervención en primaria y secundaria. *Comunicar: Revista Científica de Educomunicación*, 26(56), 29-38. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6483050>

Gónima, C. (2012, Agosto 9). Revisión documental. En Comunicación e Investigación 3.

[Mensaje en un blog]. Recuperado de

<https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/author/antiheroe7/page/2/>

González, A. y Campoy, P. (2017). Convivencia en centros escolares. “Bullying” y

“ciberbullying”: apuntes desde la criminología. En E. Norza (Ed). *Con-ciencia*

*criminal: criminología, psicología jurídica y perfilación criminal*. España: Manual

Moderno.

H. Congreso del Estado de Yucatán. (2018). Código Penal del Estado de Yucatán. Título

décimo primero.- Delitos contra la paz, la seguridad, la intimidad, la imagen y la

igualdad de las personas. Capítulo V.- delito contra la intimidad personal y capítulo

V BIS.- Delitos contra la imagen personal. Última reforma: 27 de agosto de 2018.

Recuperado de

<https://www.poderjudicialyucatan.gob.mx/digestum/marcoLegal/03/2012/DIGESTUM03002.pdf>

H. Congreso del Estado de Yucatán. (2019). Dictamen por el que se modifica la Ley de

Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Yucatán, en

materia de violencia digital. Título primero.- Disposiciones generales. Capítulo

único.- Disposiciones preliminares. Art. 7. Modalidades de violencia. Recuperado

de [http://www.congresoyucatan.gob.mx/detalle\\_dictamen.php?idictamen=475](http://www.congresoyucatan.gob.mx/detalle_dictamen.php?idictamen=475)

H. Congreso del Estado de Yucatán. (2019). Ley de Educación del Estado de Yucatán.

Título cuarto. Del sistema educativo estatal. Capítulo II.- De los Planes y

Programas. Art. 41.- Mejoramiento de planes y programas. Apartado IX. Educación

digital. Recuperado de



<https://www.poderjudicialyucatan.gob.mx/digestum/marcoLegal/02/2012/DIGESTUM02060.pdf>

- H. Congreso del Estado de Yucatán. (2012). *Ley para la Prevención, Combate y Erradicación de la Violencia en el Entorno Escolar del Estado de Yucatán*. Recuperado de [http://oce.uaq.mx/docs/Marcos\\_CE/Marcos\\_estatales/Yucatan/YUCATAN\\_Ley\\_prevencion\\_combate\\_erradicacion\\_violencia\\_entorno\\_escolar\\_2013.pdf](http://oce.uaq.mx/docs/Marcos_CE/Marcos_estatales/Yucatan/YUCATAN_Ley_prevencion_combate_erradicacion_violencia_entorno_escolar_2013.pdf)
- H. Congreso de la Unión. (2019). *Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes*. Última reforma: 17 de octubre de 2019. Recuperado de [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGDNNA\\_171019.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGDNNA_171019.pdf)
- H. Congreso de la Unión. (2012). *Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia*. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/131569/Ley\\_General\\_para\\_la\\_Prevencion\\_Social\\_de\\_la\\_Violencia\\_y\\_la\\_Delincuencia.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/131569/Ley_General_para_la_Prevencion_Social_de_la_Violencia_y_la_Delincuencia.pdf)
- H. Congreso de la Unión. (2012). *Ley Federal de Justicia para Adolescentes*. Recuperado de <https://www.sspbcs.gob.mx/ssp/images/docs/normativo/LEYFEDERALADOLESCENTES.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. Ed.) México: McGraw-Hill
- Hernández, M. y Sosa, I. (2011). *Piden medidas por 'sexting'*. Recuperado de <http://vlex.com/vid/piden-medidas-sexting-284901895>

- Hernández Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1era. Ed.). México: McGraw-Hill
- Hinduja, S. y Patchin, J. (2007). Offline consequences of online victimization. *Journal of School Violence*, 6(3), 89-112, doi: 10.1300/J202v06n03\_06
- Ibarra, E. (2014). Protección de niños en la red: sexting, ciberbullying y pornografía infantil. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3646/5.pdf>
- Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2019). *Uso de las TIC y Actividades por Internet en México: Impacto de las características sociodemográficas de la población (Versión 2019)*. Recuperado de <http://www.ift.org.mx/estadisticas/uso-de-las-tic-y-actividades-por-internet-en-mexico-impacto-de-las-caracteristicas-sociodemograficas-0#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20las%20actividades,operaciones%20bancarias%2C%20compras%20y%20ventas.>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía e Instituto Nacional de las Mujeres. (2019). *Mujeres y hombre en México 2019*. México: INEGI. Recuperado de [http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos\\_download/MHM\\_2019.pdf](http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/MHM_2019.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Secretaría de Comunicaciones y Transportes e Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2019). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2018*. Comunicado de prensa núm. 179/19.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, Secretaría de Comunicaciones y Transportes e Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2018). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2017*. Comunicado de prensa núm. 105/18

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). *Módulo sobre Ciberacoso (MOCIBA 2019): Principales resultados*. Recuperado de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/mociba/2019/doc/mociba2019\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/mociba/2019/doc/mociba2019_resultados.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2017). *Módulo sobre Ciberacoso (MOCIBA 2017): Principales resultados*. Recuperado de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/mociba/2017/doc/mociba2017\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/mociba/2017/doc/mociba2017_resultados.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014). *Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (ECOPRED) 2014*. Recuperado de [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ecopred/2014/doc/ecopred14\\_presentacion\\_ejecutiva.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ecopred/2014/doc/ecopred14_presentacion_ejecutiva.pdf)

Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revisiones de México y Comisión Nacional de los Derechos Humanos. (2015). *Derecho de Acceso y Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación*. México: Trazo Binario. Recuperado de [https://constitucion1917.gob.mx/work/models/Constitucion1917/Resource/1351/Derecho\\_Acceso\\_TIC.pdf](https://constitucion1917.gob.mx/work/models/Constitucion1917/Resource/1351/Derecho_Acceso_TIC.pdf)

- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. (2009). *Guía legal sobre ciberbullying y grooming*. Observatorio de la Seguridad de la Información. Recuperado de <https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57740/ciberbullyng.pdf/1c169fb5-b8ab-478f-b7f4-7e3d22adab14>
- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. (2012). *Guía de actuación contra el ciberacoso: padres y educadores*. España: Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. Recuperado de [http://xuventude.xunta.es/uploads/Gua\\_de\\_actuacin\\_contra\\_el\\_ciberacoso.pdf](http://xuventude.xunta.es/uploads/Gua_de_actuacin_contra_el_ciberacoso.pdf)
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. España: Ediciones Morata.
- Labrador, F., Requesens, A. y Helguera, M. (2018). *Guía para padres y educadores sobre el uso seguro de internet, móviles y videojuegos*. España: Fundación Gaudium, Obra Social Caja Madrid y Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/39-2015-03-22-Gu%C3%ADa%20para%20padres%20y%20educadores%20sobre%20el%20uso%20seguro%20de%20Internet,%20videojuegos%20y%20m%C3%B3viles.pdf>
- López de Ayala, M. (2013). Las normas de navegación online adolescentes en la familia de la modernidad tardía. *Sistema*, 231, 81-104. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/311824296\\_Las\\_normas\\_de\\_navegacion\\_online\\_adolescentes\\_en\\_la\\_familia\\_de\\_la\\_modernidad\\_tardia](https://www.researchgate.net/publication/311824296_Las_normas_de_navegacion_online_adolescentes_en_la_familia_de_la_modernidad_tardia)

- Lozano, J., Ballesta, J., Alcaraz, S. y Cerezo, M. (2013). Las tecnologías de la información y la comunicación en la relación familia-escuela. *Revista Fuentes*, 13, 173-192. Recuperado de <https://revistascientificas.us.es/index.php/fuentes/article/view/2574>
- Luengo, J. (2011). *Ciberbullying: guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso*. España: Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid. Recuperado de <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM013909.pdf>
- Luengo, J. (2014). *Ciberbullying: Prevenir y Actuar. Hacia una ética de las relaciones en las Redes Sociales*. España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Recuperado de <https://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>
- Luengo, J. (2013). Promover valores y ética en las relaciones digitales: la necesidad de actuar, cuanto antes. *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, 18, 1-19. Recuperado de <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/531/371>
- Malo, D. (2008). La medición en psicología como herramienta y como reflexión ética en el ejercicio del psicólogo. *Psicogente*, 11(19), 46-51. Recuperado de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/download/2688/2715>
- Marciales, G. y Cabra, F. (2012). Comunicación electrónica y cyberbullying: temas emergentes para investigación e intervención socioeducativa. *Psicología desde el Caribe*, 29(3), 707-730. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21328599008.pdf>

- Marcos, M. (2013). *La influencia de las TIC en el desarrollo preadolescente y adolescente: hacia una ciudadanía digital responsable*. (Tesis de maestría). Universidad de Valladolid, España. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/3775>
- Martínez, V. (2009). *Cultura digital: ventajas y desventajas de la red global*. Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n49/bienal/Mesa%209/VictorMartinez.pdf>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de <http://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Mercado, C., Pedroza, F. y Martínez, K. (2016). Sexting: su definición, factores de riesgo y consecuencias. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, 10, 1-18. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/301824812\\_Sexting\\_su\\_definicion\\_factores\\_de\\_riesgo\\_y\\_consecuencias](https://www.researchgate.net/publication/301824812_Sexting_su_definicion_factores_de_riesgo_y_consecuencias)
- Miracco, M., Scappatura, M., Traiber, L., De Rosa, L., Arana, F., Lago, A., Partarrieu, A., Galarregui, M., Nussold, P. y Keegan, E. (2012). *Perfeccionismo en la universidad: talleres psicoeducativos, una intervención preventiva*. IV Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XIX Jornadas de Investigación VIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado de <https://www.academica.org/000-072/290.pdf>

- Miró, F. (2012). *El cibercrimen. Fenomenología y criminología de la delincuencia en el ciberespacio*. Madrid: Marcial Pons.
- Morales, L. y Greathouse, L. (2016). Adolescencia y delincuencia. En V. Godoy, L. Morales y P. Dzib. (Ed.), *Los niños, niñas y adolescentes en el sistema de justicia* (63-84). México: Compañía Editorial de la Península.
- Morales, T. y Serrano, M. (2014). Manifestaciones del cyberbullying por género entre los estudiantes de bachillerato. *Revista Ra Ximhai*, 10(2), 235-261. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46132726010.pdf>
- Morales, T., Serrano, M., Miranda, D. y Santos, A. (2014). *Generalidades del ciberacoso*. En *Cyberbullying, acoso cibernético y delitos invisibles: experiencias psicopedagógicas*. México: Editorial CIGOME, S.A. de C.V.
- Morcillo, J. (2015). Seguridad y prevención en redes sociales. Responsabilidades legales en internet. En M. Verdejo. (Ed.), *Ciberacoso y violencia de género en redes sociales. Análisis y herramientas de prevención*. (71-110). España: Universidad Internacional de Andalucía Servicio de Publicaciones.
- Moreno, D., Estévez, E., Murgui, S. y Musitu, G. (2009). Relación entre el clima familiar y clima escolar: el rol de la empatía, la actitud hacia la autoridad y la conducta violenta en la adolescencia. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. 9(1), 123-136. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/28299467\\_Relacion\\_entre\\_el\\_clima\\_familiar\\_y\\_el\\_clima\\_escolar\\_El\\_rol\\_de\\_la\\_empatia\\_la\\_actitud\\_hacia\\_la\\_autoridad\\_y\\_la\\_conducta\\_violenta\\_en\\_los\\_adolescentes](https://www.researchgate.net/publication/28299467_Relacion_entre_el_clima_familiar_y_el_clima_escolar_El_rol_de_la_empatia_la_actitud_hacia_la_autoridad_y_la_conducta_violenta_en_los_adolescentes)

- Morrison, C. y Gore, H. (2010). The Relationship between Excessive Internet Use and Depression: A questionnaire-based study of 1,319 young people and adults. *Psychopathology*, 43(2), 121–126. doi:10.1159/000277001
- Moya-Albiol, L., Herrero, N., & Bernal, C. (2010). Bases neuronales de la empatía. *Revista Neurol*, 50(2), 89-100. Recuperado de <https://www.psyciencia.com/wp-content/uploads/2018/03/neurologia-de-la-empatia.pdf>
- Musri, S. (2012). *Acoso escolar y las estrategias de prevención en educación escolar básica y nivel medio*. (Tesis de licenciatura). Universidad Tecnológica Intercontinental, Paraguay. Recuperado de [https://www.academia.edu/download/36477255/Tesis\\_Completa\\_SILVIA\\_MUSRI.pdf](https://www.academia.edu/download/36477255/Tesis_Completa_SILVIA_MUSRI.pdf)
- Nolasco, A. (2012). La empatía y su relación con el acoso escolar. *REXE: Revista de estudios y Experiencias en Educación*, 11(22), 35-54. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2431/243125410002.pdf>
- Oficina de Seguridad del Internauta e Instituto Nacional de Ciberseguridad de España. (2016). *Guía para uso seguro y responsable de Internet por los menores: itinerario de mediación parental*. España: Oficina de Seguridad del Internauta e Instituto Nacional de Ciberseguridad de España. Recuperado de <https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=18&subs=148&cod=3788&page=>
- Olweus, D. (1993). *Acoso escolar, “bullying”, en las escuelas: hechos e intervenciones*. Noruega: Centro de investigación para la Promoción de la Salud, Universidad de



Bergen. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/profile/Dan\\_Olweus/publication/253157856\\_ACOSO\\_ESCOLARBULLYING\\_EN\\_LAS\\_ESCUELAS\\_HECHOS\\_E\\_INTERVENCIONES/links/0f31753c7d61c06b1c000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Dan_Olweus/publication/253157856_ACOSO_ESCOLARBULLYING_EN_LAS_ESCUELAS_HECHOS_E_INTERVENCIONES/links/0f31753c7d61c06b1c000000.pdf)

Ontañón, A. (2017). Propuesta de Intervención para la prevención del ciberacoso en 6° de primaria. Universidad Internacional de la Rioja. Recuperado de <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/6108/ONTA%C3%91ON%20LORENTE%2C%20ANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud. (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/725>

Organización Mundial de la Salud. (2014). *Informe sobre la situación mundial de la prevención de la violencia 2014: resumen de orientación*. Recuperado de [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/145089/WHO\\_NMH\\_NVI\\_14.2\\_spa.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/145089/WHO_NMH_NVI_14.2_spa.pdf?sequence=1)

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud del Adolescente*. En Salud de la madre, el recién nacido, del niño y del adolescente. Recuperado de [https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/dev/es/](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/)

Ortega, R., Calmaestra, J. y Mora-Merchán, J. A. (2008). Cyberbullying. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8, 183-192.

- Ortega, R., Del Rey, R. y Casas, J. (2013). Redes Sociales y Cyberbullying: El proyecto ConRed. *Convives Revista Digital*, 3(2013, abril), 34-44. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/236199732\\_Redес\\_Sociales\\_y\\_Cyberbullying\\_El\\_Proyecto\\_ConRed](https://www.researchgate.net/publication/236199732_Redес_Sociales_y_Cyberbullying_El_Proyecto_ConRed)
- Ortega, J. y González, D. (2016). El ciberacoso y su relación con el rendimiento académico. *Innovación Educativa*. 16(71), 17-38. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v16n71/1665-2673-ie-16-71-00017.pdf>
- O' Toole, M. (2011, Agosto 25). Redes sociales elevarían el consumo de drogas en jóvenes: sondeo. Recuperado de <https://lta.reuters.com/article/entertainmentNews/idLTASIE7A7D1L20110825>
- Padilla, N. (2017, Noviembre 1). México, entre los países donde más se ejerce el sexting: práctica que deja a los jóvenes en una condición de vulnerabilidad. Recuperado de <http://www.fundacionunam.org.mx/unam-al-dia/mexico-entre-los-paises-donde-mas-se-ejerce-el-sexting-unam/>
- Papalia, D., Duskin, R. y Martorell, G. (2012). *Psicología del desarrollo: de la infancia a la adolescencia*. México: McGraw Hill.
- Pedreira, J., Quirós, S., Pérez, M. y Rubio, V. (2015). Detección del ciberacoso: síntomas clínicos del ciberacoso. En Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (Ed.), *Guía clínica sobre el ciberacoso para profesionales de la salud* (48-55). España: Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Hospital Universitario La Paz; Sociedad Española de Medicina del Adolescente; Red.es.

- Pérez, G. (2010, Enero 28). Cibersocialización y adolescencia: un nuevo binomio para la reflexión en educación social. *Educación social y tecnologías de la información y la comunicación*. Recuperado de [www.eduso.net/res/?b=14&c=129&n=367](http://www.eduso.net/res/?b=14&c=129&n=367)
- Pomeranz, D. (2011). Métodos de evaluación. *Harvard Business School*. Recuperado de [https://www.hbs.edu/faculty/Supplemental%20Files/Metodos-de-Evaluacion-de-Impacto\\_50067.pdf](https://www.hbs.edu/faculty/Supplemental%20Files/Metodos-de-Evaluacion-de-Impacto_50067.pdf)
- Ponz, M. (2015). Hacia una ciudadanía digital. *Puertas abiertas: Revista de la Escuela de Lenguas*, (11). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5434053>
- Prensky, M. (2001). "Digital Natives, Digital Immigrants Part 1". *On the Horizon*, 9(5), 1-6, doi: 10.1108/10748120110424816
- Prieto, M., Carrillo, J. y Lucio, L. (2015). Violencia virtual y acoso escolar entre estudiantes universitarios: el lado oscuro de las redes sociales. *Innovación Educativa*, 15(68), 33-47. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v15n68/v15n68a4.pdf>
- Quintana, A., Montgomery, C., Malaver, C. Ruiz, G., García, N y Moras, E. (2013). Estilos de crianza y empatía en adolescentes implicados en ciberbullying. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(2), 61-87. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/319474053\\_Estilos\\_de\\_crianza\\_y\\_empatia\\_en\\_adolescentes\\_implicados\\_en\\_ciberbullying](https://www.researchgate.net/publication/319474053_Estilos_de_crianza_y_empatia_en_adolescentes_implicados_en_ciberbullying)

Redondo, S. y Garrido, V. (2013). *Principios de Criminología*. (4ta. Ed.). España: Tirant Lo Blanch.

Rey, C. (2003). La medición de la empatía en preadolescentes y adolescentes varones: adaptación y validación de una escala. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 185-194. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/805/80535206.pdf>

Rivadulla, J. y Rodríguez, M. (2019). Ciberacoso escolar: experiencias y propuestas de jóvenes universitarios. *RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(2), (versión pre impresa). doi: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.22.2.23541>

Rivas, S. y Ugarte, C. (2014). Formación docente y cultura participativa del centro educativo: claves para favorecer la participación familia-escuela. *Estudios sobre Educación*, 27, 153-168. Recuperado de <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/490/357>

Robles, A. (2018, Junio 27). El sexting y la pornovenganza. Recuperado de: <http://www.conacytprensa.mx/index.php/tecnologia/tic/22113-el-sexting-y-pornovenganza>

Rodríguez, J. (2008). Los docentes ante las situaciones de violencia escolar. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación al Profesorado*, 27(3), 32-39. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/28237452\\_Los\\_docentes\\_ante\\_las\\_situaciones\\_de\\_violencia\\_escolar](https://www.researchgate.net/publication/28237452_Los_docentes_ante_las_situaciones_de_violencia_escolar)

Rodríguez Manzanera, L. (1981). *La criminología*. En Criminología. (1era. Ed.) México: Editorial Porrúa.

Romero, M. (2017). *Cyberbullying y orientación educativa. Diseño y evaluación de un programa de prevención para alumnado de educación primaria* (tesis doctoral).

Universitat Jaume I, España. Recuperado de

<https://core.ac.uk/download/pdf/85128401.pdf>

Sánchez, A., Galicia, I. y Robles, F. (2017). Conductas antisociales-delictivas en adolescentes: relación con el género, la estructura familiar y el rendimiento académico. *Alternativas en Psicología*. 38(2017-2018), 80-98. Recuperado de

[https://www.alternativas.me/attachments/article/158/6%20-](https://www.alternativas.me/attachments/article/158/6%20-%20Conductas%20antisociales-delictivas%20en%20adolescentes.pdf)

[%20Conductas%20antisociales-delictivas%20en%20adolescentes.pdf](https://www.alternativas.me/attachments/article/158/6%20-%20Conductas%20antisociales-delictivas%20en%20adolescentes.pdf)

Sánchez, L., Crespo, G., Aguilar, R., Bueno, F., Benavent, R. y Valderrama, J. (2015). *Los adolescentes y las tecnologías de la información y la comunicación: Guía para padres, ayudándoles a evitar riesgos*. España: Ayuntamiento de Valencia.

Recuperado de <http://digital.csic.es/bitstream/10261/132633/1/TICPadres.pdf>

Sánchez, S. (2015). Bullying en el ciberespacio. En O. Díaz y P. García. (Coord.), *Redes y retos: estudio sobre la comunicación en la era digital*. (139-158). España: Octaedro

Sanfilippo, J. (2006). *Seminario "Algo sobre las técnicas para impartir clases y conferencias"*. Recuperado de

[http://www.facmed.unam.mx/eventos/seam2k1/2006/may03\\_ponencia.html](http://www.facmed.unam.mx/eventos/seam2k1/2006/may03_ponencia.html)

- Sardá, C. (2013). *Ciudadanía digital: NTICx/Informática para Adultos*. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/35621469/CIUDADANIA-DIGITALpdf/>
- Secretaría de Educación Pública. (s.f.). *Lo que debes saber: la violencia escolar*. Recuperado de [https://sep.gob.mx/es/acosoescolar/La\\_violencia\\_escolar](https://sep.gob.mx/es/acosoescolar/La_violencia_escolar)
- Secretaría de Estado para el Avance Digital. (2019). *Internet Segura For Kids (IS4K)*. España. Recuperado de <https://www.is4k.es/necesitas-saber/sexting>
- Siniscalchi, A. (2015). *Estrategias pedagógicas para controlar la violencia interpersonal en los estudiantes de educación primaria entre 10 y 12 años, dirigida a practicantes docentes de la especialidad de educación integral* (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Experimental Libertador-Instituto Pedagógico de Caracas, Venezuela. doi 10.13140/RG.2.1.4113.2006.
- Smith, P., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. y Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385. doi:10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x
- Spreng, R. N., McKinnon, M. C., Mar, R. A., y Levine, B. (2009). The Toronto Empathy Questionnaire: Scale development and initial validation of a factor-analytic solution to multiple empathy measures. *Journal of Personality Assessment*, 91(1), 62-71.
- Stewart, R. W., Drescher, C. F., Maack, D. J., Ebesutani, C. y Young, J. (2014). The development and psychometric investigation of the Cyberbullying Scale. *Journal of Interpersonal Violence*, 29, 2218- 2238. doi: 10.1177/ 0886260513517552

- Tejeda, M. (2019). Ciudadanía digital. *Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 4*, 7(14), 30-33. Recuperado de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/4185>
- Tokunaga, R. (2010). Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, 26(3), 277–287. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S074756320900185X>
- Verdejo, M. (2015). Redes sociales y ciberacoso. En M. Verdejo. (Ed.), *Ciberacoso y violencia de género en redes sociales. Análisis y herramientas de prevención*. (9-48). Andalucía, España: Universidad Internacional de Andalucía Servicio de Publicaciones.
- Vega, M., González, G. y Quintero, P. (2013). Ciberacoso: victimización de alumnos en escuelas secundarias públicas de Tlaquepaque, Jalisco, México. *Revista de Educación y Desarrollo*. 25(Abril-junio), 13-20. Recuperado de [http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/25/025\\_Vega.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/25/025_Vega.pdf)
- Vega, E. (2017). El control y la prevención del delito como objeto de la criminología. *Miscelánea comillas*. 75(146), 171-194. Recuperado de <https://revistas.upcomillas.es/index.php/miscelaneacomillas/article/download/.../7713>
- Viñals, A. y Cuenca, J. (2016). El rol del docente en la era digital. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 30(2). Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/274/27447325008/html/index.html>

Vozmediano, L. y San Juan, C. (2010). *Criminología en los “no lugares”: los ciberescenarios del crimen*. En *Criminología Ambiental: Ecología del delito y de la seguridad*. (1era. Ed.). España: Editorial UOC.



## Anexos

### **Guía de entrevista sobre la situación de los delitos cibernéticos y el ciberbullying en el estado de Yucatán**

La presente entrevista tiene como objetivo conocer, desde la visión de profesionales clave para la comprensión de la problemática del ciberbullying y/o de los delitos cibernéticos, su quehacer y las distintas percepciones que tienen sobre la tipificación, prevención y atención de los delitos cibernéticos y el fenómeno de ciberbullying en adolescentes.

**Tema:** Programa de prevención de riesgo en las redes sociales para adolescentes de secundaria: ciberbullying.

**Dirigido a:** personas clave que participen o han participado en los temas de delitos cibernéticos y ciberbullying así como también en el trabajo y la prevención de estos. Como son el responsable de la unidad de delitos cibernéticos de la Fiscalía General del Estado, emprendedores y activistas relacionados al tema, diputados y psicólogos que trabajen con adolescentes.

**Recursos:** Guía de entrevista, grabadora de voz, consentimiento informado.

#### **Sección 1**

Se solicitará a la persona que nos proporcione datos generales

1. Nombre
2. Edad
3. Profesión
4. Años de experiencia

#### **Sección 2**

Guía de entrevista para el oficial adscrito a la División Científica de la Policía Federal, a través de la Coordinación para la Prevención de Delitos Electrónicos.

1. A lo largo del desempeño de su profesión y en su experiencia, ¿qué es un delito cibernético?
2. ¿Qué es la División Científica de la Policía Federal y qué áreas comprende?
3. Dentro de las actividades de la División, ¿se realiza trabajo de prevención?
4. ¿A qué población está dirigida y qué temas se trabajan?
5. ¿Cuáles son los delitos cibernéticos que más denuncias presenta?
6. ¿Cómo es el proceso de denuncia de un delito cibernético?
7. En general, ¿cuáles son los principales obstáculos con los que se puede topar una persona al momento de querer realizar una denuncia?
8. ¿Cuáles son las medidas que se toman si procede una denuncia?
9. ¿Cómo se encuentra el estado de Yucatán en relación a estos delitos, a comparación con otros estados de la república?

10. ¿Y la situación de México, en relación con otros países?
11. ¿Cuál es la población más afectada en cuanto a delitos cibernéticos?
12. Tomando en cuenta que trabaja o colabora de cerca con el internet y las redes sociales, ¿qué es el ciberbullying?
13. Considerando el tiempo que lleva trabajando esta temática, ¿cuál ha sido la experiencia más emblemática que ha tenido, en relación con los delitos cibernéticos?
14. ¿Ha tenido casos de ciberbullying? ¿cómo fue el trabajo?
15. ¿Cuáles, cree, son los efectos del ciberbullying?
16. ¿Qué medidas de prevención del ciberbullying considera que se deben de desarrollar o fortalecer?
17. ¿Cuál es su opinión acerca de la reciente actualización del Código Penal del Estado sobre las conductas relacionadas al uso inadecuado del internet y dispositivos electrónicos?
18. ¿Cuáles son los avances a nivel nacional sobre la concientización de este tipo de conductas?
19. ¿Qué cree que sea necesario para lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes?

Temas: proceso de denuncia, prevención, delitos cibernéticos, ciberbullying.

Guía de entrevista para emprendedor educativo, profesional de trabajo de prevención en redes sociales.

1. ¿Qué es “Responsabilidad Digital” y “eres lo que publicas”?
2. ¿Cuáles son los objetivos de estos proyectos?
3. ¿Qué se ha logrado?
4. ¿Cómo ha sido el trabajo en las escuelas y cuál es la principal diferencia entre niveles educativos?
5. ¿Cuál es la situación sobre la prevención del uso responsable de las redes sociales en Yucatán, en relación con otros estados de la república? ¿Y en relación con otros países?
6. ¿Por qué es importante la prevención del delito relacionada con las redes sociales y el uso de dispositivos electrónicos?
7. ¿Cuál es la población más vulnerable a la hora de acceder a las redes sociales?
8. Tomando en cuenta que trabaja o colabora de cerca con las redes sociales, ¿qué es el ciberbullying?
9. ¿Se trabaja el ciberbullying dentro de estos proyectos?
10. ¿De qué modo lo aborda?
11. ¿Qué cree que sea necesario para lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes?
12. ¿Qué medidas de prevención del ciberacoso consideras que se deben de desarrollar o fortalecer?
13. ¿Algo que considere indispensable a la hora de trabajar prevención de riesgos con adolescentes?

Temas: prevención del delito, adolescentes, cyberbullying, uso adecuado de las redes sociales.

Guía de entrevista para diputada local del Estado de Yucatán.

1. ¿Qué trabajo realiza actualmente?
2. ¿En qué versa la reciente actualización de la Ley de Educación del Estado de Yucatán?
3. ¿Cuál es el objetivo de la iniciativa de “Educación Digital”?
4. ¿Qué entiende usted por la figura de ciberacoso?
5. ¿Cómo surge la idea de investigar más sobre el ciberacoso?
6. A lo largo de su trayectoria, ¿se ha topado con casos de ciberacoso?
7. ¿Cuál ha sido la experiencia más significativa que ha tenido, en relación con este fenómeno?
8. ¿Cuál es la población más vulnerable en cuanto al ciberacoso?
9. ¿Cómo surge la iniciativa para tipificar el ciberacoso?
10. ¿Con base en qué criterios legales se está basando para buscar la tipificación del ciberacoso?
11. ¿Qué busca la iniciativa y cuál es el objetivo de la tipificación?
12. ¿Cuáles serían las características de dicho fenómeno, para que pudiera encuadrar con la tipificación de ciberacoso?
13. ¿Cuál sería la sanción para las personas que cometieran el ciberacoso?, ¿será en forma de prisión o una multa?
14. Aparte de una sanción punitiva, ¿usted considera alguna otra forma para lograr disminuir las conductas reiteradas de este fenómeno?
15. ¿Por qué considera importante la tipificación de este fenómeno?
16. ¿Cómo se encuentra el Estado de Yucatán en relación a estos delitos, a comparación con otros estados de la república?
17. ¿Qué medidas de prevención del ciberacoso considera que se deben de desarrollar o fortalecer en el Estado de Yucatán?
18. ¿Qué cree que sea necesario para lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes?

Temas: ciberacoso, iniciativa de ley, prevención, educación digital.

Guía de entrevista para psicóloga coordinadora del departamento de psicología del DIF Mérida.

1. ¿Cuál es el trabajo que realiza dentro del departamento de psicología?
2. ¿Qué áreas comprende el departamento de psicología?
3. ¿Cuáles son los servicios que ofrece?
4. ¿Cómo se lleva a cabo el trabajo de prevención?
5. ¿Cómo se lleva a cabo el trabajo de atención?
6. En los últimos meses, ¿ha aumentado la demanda de atención psicológica?
7. ¿Cuál es la población que más solicita y por qué?

8. En cuanto a la población adolescente, ¿cuáles son las necesidades que más presentan?
9. ¿Han llegado casos donde estén relacionados temas como el uso inadecuado de internet y redes sociales?
10. ¿Cómo se interviene con estos casos?
11. ¿Se realiza alguna intervención con padres de familia? ¿De qué manera?
12. ¿Existe algún protocolo institucional para dar seguimiento a estos casos?
13. ¿Cuál cree que sea la mejor manera de prevenir estos riesgos en redes sociales?
  - a. Con los hijos(as)
  - b. Con los padres
  - c. Como familia
14. Con sus palabras, ¿cómo definiría ciberacoso?
15. ¿Qué opina sobre la reciente tipificación de conductas relacionadas al uso inadecuado de dispositivos electrónicos e internet?
16. ¿Qué medidas de prevención del ciberacoso considera que se deben de desarrollar o fortalecer?
17. ¿Qué cree que sea necesario para lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes?

Temas: Servicios de psicología, prevención, intervención, adolescentes.

Guía de entrevista para psicóloga de atención adolescente del departamento de psicología del DIF Mérida.

1. ¿Cuál es el trabajo/actividades que realiza dentro del departamento de psicología?
2. ¿En qué población se especializa?
3. ¿Cuáles son las necesidades que más presentan?
4. ¿Se realiza alguna intervención con padres de familia? ¿De qué manera?
5. ¿Cuáles son las necesidades que presentan los padres de familia?
6. ¿Han mencionado inquietud sobre dispositivos electrónicos o redes sociales?
7. ¿De qué manera se resuelven estas necesidades?
8. ¿Han llegado casos sobre delitos cibernéticos?
9. ¿Por cuenta propia o canalizados?
10. ¿Cuál es la forma en la que se trabaja con estos casos?
11. ¿Existe algún protocolo institucional para dar seguimiento a estos casos?
12. ¿Existe algún seguimiento por parte del área jurídica? ¿De qué forma?
13. ¿Qué sugiere a partir de su experiencia como terapeuta para el trabajo de prevención?
14. ¿Qué cree que sea necesario para lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes?

Temas: Adolescentes, necesidades, delitos cibernéticos, atención psicológica.

Guía de entrevista para profesional de subdirección de Prevención Social del Delito y Participación Ciudadana.

1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña actualmente?
2. ¿Cuáles son los servicios que proporciona la policía municipal en el ámbito de prevención?
3. ¿A qué población está dirigida y qué temas se trabajan?
4. ¿Se realiza trabajo de prevención la familia? ¿Y con la escuela?
5. Dentro de los temas de acoso escolar, ¿han surgido inquietudes sobre ciberbullying?
6. ¿En qué población han necesitado apoyo en cuanto a este tema?
7. En general, ¿existen algunos obstáculos con los que se puede topar una persona al momento de querer realizar una denuncia?
8. ¿Cuáles son las medidas que se toman si procede una denuncia?
9. ¿Cómo se encuentra el estado de Yucatán en relación al trabajo de prevención, a comparación con otros estados de la república? Y en cuanto a la situación de bullying.
10. ¿Cuál es la población más afectada en cuanto a delitos cibernéticos?
11. ¿Ha tenido casos de ciberbullying? ¿cómo fue el trabajo?
12. ¿Existe algún programa que trate de prevención de riesgos en redes sociales?, ¿tienen planes a futuro?
13. ¿Cuál es su opinión acerca de la reciente actualización del Código Penal del Estado sobre las conductas relacionadas al uso inadecuado del internet y dispositivos electrónicos?
14. ¿Qué medidas de prevención del ciberbullying considera que se deben de desarrollar o fortalecer?
15. ¿Qué medidas de prevención del ciberacoso consideras que se deben de desarrollar o fortalecer?
16. ¿Qué cree que sea necesario para lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes?

Temas: prevención, incidencia delictiva, ciberbullying, delitos cibernéticos

## Guías de entrevista para profesionales clave dentro del plantel

**Tema:** Programa de prevención de riesgo en las redes sociales para adolescentes de secundaria: ciberbullying.

**Dirigido a:** personas clave que estén dentro del contexto escolar de los adolescentes, con el fin de obtener información acerca del tipo de convivencia que tienen así como también el trabajo realizado para actuar y/o prevenir situaciones de riesgo.

### Sección 1

Datos generales

1. Nombre
2. Edad
3. Profesión
4. Años de experiencia

### Sección 2

Guía de entrevista para profesional de área de subdirección de la escuela secundaria.

1. ¿Cuáles son las funciones que desempeña dentro de la escuela?
2. ¿Qué áreas comprende el plantel?
3. ¿Cuáles son las necesidades que más presentan los alumnos?
4. ¿De qué manera se trabaja con ellos?
5. ¿Han existido casos y/o inquietudes sobre el uso de dispositivos o redes sociales?
6. ¿De qué manera se han resuelto estas inquietudes?
7. ¿Qué es el ciberacoso?
8. ¿Se han presentado casos de ciberacoso entre alumnos?
9. ¿Cómo se han atendido?
10. ¿Se ha solicitado apoyo al área jurídica de la SEP para la solución de algún caso? ¿cuál es la razón?
11. ¿Cómo se involucra a la plantilla docente en la valoración de estos casos?
12. ¿Los docentes reciben algún tipo de capacitación para prevenir o atender posibles casos de ciberacoso?
13. ¿Existe algún protocolo interno para la prevención, atención, seguimiento y/o sanción? Descríbalo.
14. ¿Se realiza alguna intervención con padres de familia? ¿de qué tipo?
15. ¿Se les da alguna herramienta o asesoría para trabajar en casa? ¿de qué tipo?
16. ¿Conoce la actualización de conductas sancionadas por el uso inadecuado del internet y redes sociales que son parte del Código Penal del Estado de Yucatán?

17. ¿Cuál cree que sea la relevancia y pertinencia de que dicha actualización sea conocida por su personal?
18. A partir de su experiencia ¿Qué medidas de prevención del ciberacoso considera que se deben desarrollar o fortalecer en su escuela?
19. ¿Qué cree que sea necesario para lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes?

#### Guía de entrevista para psicóloga de área de USAER de la escuela secundaria

1. ¿Cuál es el trabajo/actividades que realiza dentro de la escuela?
2. ¿Cuál es la población que más llega al área de psicología?
3. ¿Cuáles son las necesidades que más presentan los alumnos?
4. ¿Se realiza alguna intervención con padres de familia? ¿De qué manera?
5. ¿Cuáles son las necesidades que presentan los padres de familia?
6. ¿Han mencionado inquietudes sobre uso de dispositivos electrónicos o redes sociales?
7. ¿De qué manera se resuelven estas necesidades?
8. ¿Han existido casos de ciberacoso entre alumnos?
9. ¿Cuál es la forma en la que se trabaja con estos casos?
10. ¿Existe algún protocolo interno para dar seguimiento a estos casos?
11. ¿Se realiza alguna notificación al área jurídica? ¿De qué forma?
12. ¿Qué sugiere a partir de su experiencia para el trabajo de prevención con adolescentes?
13. ¿Qué medidas de prevención del ciberacoso considera que se deben de desarrollar o fortalecer?
14. ¿Qué cree que sea necesario para lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes?

#### Guía de entrevista para trabajadora social de la escuela secundaria.

1. ¿Cuál es el trabajo/actividades que realiza dentro de la escuela?
2. ¿Cuál es la población que más llega al área de psicología?
3. ¿Cuáles son las necesidades que más presentan los alumnos?
4. ¿Se realiza alguna intervención con padres de familia? ¿De qué manera?
5. ¿Cuáles son las necesidades que presentan los padres de familia?
6. ¿Han mencionado inquietudes sobre uso de dispositivos electrónicos o redes sociales?
7. ¿De qué manera se resuelven estas necesidades?
8. ¿Han existido casos de ciberacoso entre alumnos?
9. ¿Cuál es la forma en la que se trabaja con estos casos?
10. ¿Existe algún protocolo interno para dar seguimiento a estos casos?
11. ¿Se realiza alguna notificación al área jurídica? ¿De qué forma?
12. ¿Qué sugiere a partir de su experiencia para el trabajo de prevención con adolescentes?

13. ¿Qué medidas de prevención del ciberacoso considera que se deben de desarrollar o fortalecer?
14. ¿Qué cree que sea necesario para lograr comunidades virtuales más empáticas y conscientes?



## Consentimiento informado

La presente investigación es realizada por la estudiante de la Maestría en Psicología Aplicada en el área Criminológica, Carmela Anahí Cisneros Dorantes, egresada de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Yucatán con cédula profesional 10249682. El objetivo de esta entrevista es conocer, desde la visión de profesionales clave para la comprensión de la problemática del ciberbullying y/o de los delitos cibernéticos, su quehacer y las distintas percepciones que tienen sobre la tipificación, prevención y atención de los delitos cibernéticos y el fenómeno de ciberbullying en adolescentes.

Si usted accede a participar, se le solicitará responder a unas preguntas relacionadas al tema. Esto tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión será grabado, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que sea recabada será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones serán borradas. De igual manera, si tiene alguna duda sobre este proyecto de investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento.

Desde ahora, le agradezco su participación.

Yo \_\_\_\_\_ acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la tesista Carmela Anahí Cisneros Dorantes, reconociendo que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y que no será usada sin mi consentimiento para ningún otro propósito fuera de los anteriormente mencionados. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

---

Nombre y firma del participante

Fecha:

Edad:

Ocupación/Cargo:

Sexo: M/H

Años de experiencia:

## PRUEBA DIAGNÓSTICA SOBRE INTERNET Y REDES SOCIALES

El presente instrumento está dirigido a directivos, docentes, psicóloga, trabajo social y prefectura, que trabajan con adolescentes de nivel secundaria esto con el objetivo de identificar el conocimiento que tienen sobre el uso de internet y redes sociales así como sus riesgos. Por favor, responda con sinceridad lo que se le solicita. No se vale buscar en internet.

1. ¿Qué son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)?

2. A continuación se le presentan algunas redes sociales que existen en la actualidad.

Por favor, marque con una X las que usted conozca.

Facebook

Twitter

Flickr

Whatsapp

Snapchat

TikTok

Youtube

Blogger

Telegram

WeChat

Redit

Musically

Instagram

Lasso

Taringa

Tumblr

Pinterest

Twitch

LinkedIn

YouNow

Otra:

3. ¿Utiliza alguna red social? Sí ( ) No ( )

(En caso de que la respuesta sea negativa, explique la razón)

4. Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva, por favor marque con una X las redes sociales en las que usted posea un perfil:

- |                                    |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Facebook  | <input type="checkbox"/> Twitter   | <input type="checkbox"/> Flickr    |
| <input type="checkbox"/> Whatsapp  | <input type="checkbox"/> Snapchat  | <input type="checkbox"/> TikTok    |
| <input type="checkbox"/> Youtube   | <input type="checkbox"/> Blogger   | <input type="checkbox"/> Telegram  |
| <input type="checkbox"/> WeChat    | <input type="checkbox"/> Redit     | <input type="checkbox"/> Musically |
| <input type="checkbox"/> Instagram | <input type="checkbox"/> Lasso     | <input type="checkbox"/> Taringa   |
| <input type="checkbox"/> Tumblr    | <input type="checkbox"/> Pinterest | <input type="checkbox"/> Twitch    |
| <input type="checkbox"/> LinkedIn  | <input type="checkbox"/> YouNow    | Otra:                              |

5. Marca con una X los beneficios que usted considere, trae el uso de internet y redes sociales.

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Encontrar antiguas amistades        | <input type="checkbox"/> Ver películas               | <input type="checkbox"/> Leer las noticias           |
| <input type="checkbox"/> Realización de proyectos y tareas   | <input type="checkbox"/> Escuchar y descargar vídeos | <input type="checkbox"/> Compartir memes y estados   |
| <input type="checkbox"/> Comunicarse con amigos y familiares | <input type="checkbox"/> Realizar investigaciones    | <input type="checkbox"/> Informar sobre mi ubicación |
|  |  | Otra:  |

6. ¿Cuáles considera que son los riesgos a los que usted puede enfrentarse al momento de hacer uso de internet y redes sociales?

7. Ahora pensando en los adolescentes con los que usted trabaja, ¿cuáles considera que son los beneficios que trae para ellos el hacer uso de internet y redes sociales?

Herramienta para investigación

Ver películas y vídeos

Editar fotos

Realización de proyectos y tareas

Escuchar música

Compartir memes y estados

Comunicarse con amigos y familiares

Chatear con personas que comparten intereses

Conocer gente de otras partes

Informar sobre mi ubicación

Otra:

8. ¿Cuáles considera que son los riesgos a los que se pueden enfrentar los adolescentes al momento de hacer uso de internet y redes sociales?

9. Desde su experiencia, ¿en qué red(es) social(es) considera que podrían correr mayor riesgo los adolescentes?

Facebook

Twitter

Flickr

Whatsapp

Snapchat

TikTok

Youtube

Blogger

Telegram

WeChat

Redit

Musically

Instagram

Lasso

Taringa

Tumblr

Pinterest

Twitch

LinkedIn

YouNow

Otra:

10. De acuerdo a lo que usted considere, ordene de mayor a menor los riesgos asociados con el internet y las redes sociales. Siendo el 1 como riesgo mayor, 2 riesgo moderado y 3 riesgo menor.

- ( ) Riesgo de uso (exposición de la identidad, falta de filtros de seguridad y privacidad, generación de adicción).
- ( ) Riesgo por contacto (relacionarse con desconocidos, situaciones de acoso y/o amenazas).
- ( ) Riesgo de acceso (exposición a publicidad con contenido no adecuado como pornografía, violencia, sustancias ilícitas, armas, etc.).

11. De los siguientes términos, marque con una X la que usted conozca y explique con sus palabras lo que significa

( ) **Ciberbullying:**

---

---

( ) **Sexting:**

---

---

( ) **Grooming:**

---

---

12. ¿Qué entiende por ciudadanía digital?

13. ¿Qué entiende por seguridad digital?

14. ¿Cuál es su opinión con respecto a las sanciones establecidas por el uso inadecuado del internet y redes sociales que son parte del Código Penal del Estado de Yucatán?

- Estoy de acuerdo.
- No estoy de acuerdo.
- No tenía conocimiento de esto.

15. ¿Conoce las instancias a las cuales acudir en caso de querer denunciar un delito?

- Sí. Menciónelas: \_\_\_\_\_
- Algunas. Menciónelas: \_\_\_\_\_
- No, no conozco.

¡Gracias por su tiempo y participación!

## CUESTIONARIO BREVE SOBRE PRÁCTICAS Y TIEMPOS EN INTERNET

Antes de contestar el cuestionario que se te entregó, por favor responde lo que se te solicita. Marca con una X tus respuestas.

1. Señala los dispositivos con los que actualmente cuentas: ( ) Teléfono celular  
( ) Computadora ( ) Tableta ( ) Todas las anteriores ( ) Ninguno Otra:
2. ¿Con qué dispositivo te conectas más?
3. ¿Desde qué lugar (es) te conectas a internet? ( ) Casa ( ) Parque ( ) Internet del vecino  
( ) Ciber Otro:
4. De estas redes sociales, marca con una X aquellas en las que tengas un perfil.  
( ) Facebook ( ) Twitter ( ) Instagram ( ) Snapchat ( ) TikTok  
( ) WhatsApp Otra:
5. ¿Algún familiar supervisa lo que haces en internet? ( ) Sí, ¿quién? ( ) No

Si respondiste afirmativamente la pregunta anterior, responde lo siguiente sino continúa a la pregunta 7.

6. ¿Con qué frecuencia te supervisan? ( ) Todos los días ( ) Una vez a la semana ( ) Una vez cada 15 días ( ) Una vez al mes
7. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo al día, pasas en internet y redes sociales?  
( ) Menos de 3 horas ( ) 3 a 6 horas ( ) 7 a 10 horas ( ) Más de 10 horas
8. Al usar internet y redes sociales, tú acostumbras: ( ) Escuchar música y ver vídeos  
( ) Jugar en línea ( ) Chatear con mis amigos ( ) Investigar para mis tareas  
( ) Agregar y relacionarme con gente desconocida ( ) Compartir fotos, memes y estados Otro:

### CRONOGRAMA FASE DE PRE DIAGNÓSTICO

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE 2019- ENERO 2020									COMENTARIOS	
	SEMANAS										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Contactar con profesionales clave											
Entrevista a promotor de uso responsable de redes sociales											Inicio de aplicación de entrevistas a profesionales clave
Entrevista a psicóloga de adolescentes del DIF Mérida											
Entrevista a profesional de Coordinación del DIF Mérida											
Entrevista a oficial de la División Científica de la Policía Federal											
Entrevista a secretaria técnica de la diputada local											Se realizó esta entrevista debido a que la diputada tuvo otras actividades y se le dificultó llegar a la cita.
Entrevista a diputada local del Estado											Se concretó otra cita para poder obtener la entrevista con la diputada
Contacto a profesional clave											
Entrevista a profesional de subdirección de la Policía Municipal											Se realizó esta entrevista para fortalecer el panorama estatal en cuanto al trabajo de prevención en el Estado



### CRONOGRAMAS FASE DE DIAGNÓSTICO

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE- OCTUBRE 2019								COMENTARIOS	
	SEMANAS									
	1	2	3	4	5	6	7	8		
Finalizar el borrador de entrevistas										
Verificar las escalas a utilizar para aplicación con adolescentes										
Contactar a la subdirectora de la secundaria seleccionada										Por circunstancias de tiempos y espacios no se pudo trabajar con la escuela seleccionada
Visita a nueva opción de secundaria										
Revisión de entrevistas para directora, subdirectora y psicóloga del plantel										
Entrevista con área de subdirección										Inicio de aplicación de entrevistas a profesionales clave del plantel
Inicio de aplicación de cuestionario diagnóstico para plantilla docente										Se programa con subdirección la entrega de instrumentos con profesorado y áreas de apoyo al alumnado
Agendar entrevista a maestra de educación especial y psicóloga de área de USAER										

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE- DICIEMBRE 2019							COMENTARIOS
	SEMANAS							
	1	2	3	4	5	6	7	
Entrevista con área de USAER								
Recepción de instrumentos de evaluación Aplicación de instrumentos con adolescentes								Se reciben los instrumentos aplicados al profesorado y áreas de apoyo al alumnado
Entrevista con área de USAER Aplicación de instrumentos con adolescentes								
Aplicación de instrumentos con adolescentes								
Entrevista con departamento de Trabajo Social Aplicación de instrumentos con adolescentes								
Aplicación de instrumentos con adolescentes								
Finalización de aplicación de instrumentos con adolescentes								