

**CIBERACOSO EN EL CONTEXTO DE
PANDEMIA CAUSADA POR LA COVID-19, EN
LA FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO**

2022

**Katya Cid Suarez
Ricardo Daniel López Jiménez
Eduardo Sánchez de Santiago**



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Derecho

**CIBERACOSO EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA CAUSADA
POR LA COVID-19, EN LA FACULTAD DE DERECHO DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO**

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Licenciatura en Criminología

Presentan

Katya Cid Suarez

Ricardo López Jiménez

Eduardo Sánchez de Santiago

Centro Universitario, junio, 2022



Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales
de Información



CIBERACOSO EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA
CAUSADA POR LA COVID-19, EN LA FACULTAD DE
DERECHO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
QUERÉTARO

por

Katya Cid Suarez

Ricardo Daniel López Jiménez

Eduardo Sánchez de Santiago

se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0
Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Clave RI: DELIN-268111



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Derecho
Licenciatura en Criminología

**CIBERACOSO EN EL CONTEXTO DE PANDEMIA CAUSADA POR LA COVID-19, EN
LA FACULTAD DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO**

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Licenciatura en Criminología

Presentan:

**Katya Cid Suarez
Ricardo Daniel López Jiménez
Eduardo Sánchez de Santiago**

Dirigido por:

Mtra. María Guadalupe García Martínez

SINODALES

Mtra. María Guadalupe García Martínez
Presidente

Dra. Mónica Eugenia Moreno Rubio
Secretario

Dr. Juan Alberto Pichardo Hernández
Vocal

Mtra. Alba Aurora Olvera Bustamante
Suplente

Dra. Aceneth González López
Suplente

Firma

Firma

Firma

Firma

Firma

Dr. Edgar Pérez González
Director de la Facultad de Derecho

Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Junio 2022
México

A nuestras mascotas, familias y a Dios.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, gracias por permitirme llegar hasta este momento; a mi madre, padre y hermano, por su guía y ayuda constante en cada etapa de mi vida; a mis docentes, por impulsarme y apoyarme. A Edgar Soria por estar conmigo. Sus constantes ánimos, palabras y acciones me han inspirado y motivado para dar lo mejor de mí en cada paso. También a mis amigos y compañeros, gracias por aquellos buenos momentos y su lealtad, sin ustedes este viaje no hubiera sido tan placentero. Gracias por tan bella etapa de mi vida. – Katya

A mis docentes y en especial a mi tutor por su ayuda, paciencia y dedicación. Sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos.

Agradecerle también a mi familia, en especial a mis padres y a mi abuela por darme ánimo durante este proceso. Ustedes que siempre me han apoyado de manera incondicional. Aquí también a mis perros por brindarme confort en días que lo necesitaba

A mis compañeros en este viaje y proyecto hoy culminan esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar cuantas tardes y horas de trabajo nos juntamos a lo largo de nuestra formación, gracias por estar a mi lado. – Ricardo

Quiero agradecer en primer lugar a mi directora de tesis por la dedicación, paciencia y apoyo que ha brindado a este trabajo. Por su dirección y rigor que ha facilitado su elaboración. Gracias por la confianza que me ha ofrecido a lo largo de la carrera.

Agradecerles también a mis padres y mi hermana quienes siempre me han apoyado incondicionalmente en este camino que está a punto de culminar. Han sido los mejores guías de vida y estoy completamente agradecido de que estén a mi lado en este momento tan importante. Por último, quiero agradecer a mis amigos que siempre me han prestado un apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles y con quienes fue un placer incursionar en este proyecto. – Eduardo

CONTENIDO

Resumen
Abstract

I.	INTRODUCCIÓN	9
II.	ANTECEDENTES.....	14
2.1.	Antecedentes históricos del ciberacoso	14
2.2.	Impacto del ciberacoso en México	17
2.2.1	Aspectos generales y nacionales.....	17
2.2.2	El ciberacoso en Querétaro.....	20
2.2.3	El avance de investigaciones mexicanas.....	22
III.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	26
3.1	Ciberacoso.....	26
3.1.1	¿Qué es el ciberacoso?.....	26
3.1.2	Modalidades	28
3.1.3	Modelos teóricos	31
3.1.4	Consecuencias	40
3.2	Contexto pandémico a causa de la enfermedad Covid-19	43
3.2.1	Afectaciones psicosociales	48
3.2.2	Aumento en el uso de redes sociales a causa de la pandemia	51
3.2.3	Educación durante la pandemia	56
IV.	HIPÓTESIS O SUPUESTOS	60
4.1	Pregunta de investigación.....	60
4.2	Hipótesis.....	60
V.	OBJETIVOS.....	61
5.1	General.....	61
5.1	Específicos	61
VI.	METODOLOGÍA	62
VII.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	68
7.1	Ciberacoso y pandemia, ¿existe una relación?.....	68
7.2	Un estudio de caso en la Universidad Autónoma de Querétaro.....	70
7.2.1	Contexto de la Universidad Autónoma de Querétaro	70
7.2.2	Ciberacoso dentro de la universidad.....	71
7.2.3	Un vistazo al ciberacoso durante la pandemia.....	77
7.3.4	Análisis cualitativo	110

7.3 Aportes para una política pública e institucional en materia de ciberacoso
119

VIII. CONCLUSIONES..... 125

VIII. REFERENCIAS..... 129

RESUMEN

La pandemia causada por la Covid-19 y el confinamiento que trajo han cambiado la forma de socializar y de relacionarse entre las personas, lo que ha resultado en una migración a espacios virtuales para continuar con el desarrollo de actividades cotidianas. Por lo tanto, nuevos retos se han presentado y es necesario desarrollar a su vez nuevas habilidades y prácticas en el entorno virtual. Si a lo anterior se le añade que las instituciones universitarias fueron tomadas por sorpresa y no se encontraban preparadas para enfrentar estos escenarios, tenemos como resultado la falta de instancias y procesos adecuados para la atención de situaciones que se desarrollan virtualmente. Hablando en particular sobre el ciberacoso, se obtiene una serie de problemáticas y factores que influyen al incremento de víctimas de dicho fenómeno. Por este motivo, el presente trabajo propone analizar los factores de riesgo que nacen a partir de la pandemia y que pueden influir en el ciberacoso, tales como el uso excesivo en tiempo de internet, uso de redes sociales y hábitos de seguridad, la calidad de las relaciones interpersonales antes y durante la pandemia, así como las afectaciones de esta en la salud mental. Esto con el objetivo de tener un precedente de información, con el cual la Universidad Autónoma de Querétaro, en general, y la Facultad de Derecho, en particular, puedan estructurar su forma de atención, así como sus procesos para resolver y atender dicha problemática.

Palabras Clave: Ciberacoso, pandemia, confinamiento, factores de riesgo.

ABSTRACT

The pandemic caused by Covid-19 and the compulsory confinement it brought have altered the way of socialization and relationships between people, resulting in a migration to virtual spaces to continue the accomplishment of everyday activities. Therefore, new challenges have been posed and it is necessary to develop new skills and practices in the virtual environment. In addition to this context The Autonomous University of Querétaro has shown a lack of proper resources and processes to address problems derived from the virtual education environment, especially regarding cyberstalking that develop virtually, resulting in a series of problems and factors that influence an increase of victims of this phenomenon. For this reason, this dissertation aims to analyze the risk factors that arise from the pandemic which may influence cyberstalking, such as excessive use of the Internet, use of social networks and safety habits, the quality of interpersonal relationships before and during the pandemic, as well as the effects of this on mental health. This study is a precedent of information, with which the Autonomous University of Queretaro and particularly, the Faculty of Law, may change its response format and set up new processes to address this problem.

Key words: Cyberstalking, pandemic, confinement, risk factors.

I. INTRODUCCIÓN

El tema del ciberacoso cobra fuerza debido a que la modalidad virtual se ha establecido, durante el confinamiento, como la principal forma de impartir clase dentro de la Universidad Autónoma de Querétaro, así como de la gran mayoría de actividades que se desarrollan dentro de ella, desde cursos, diplomados y actividades culturales hasta procesos administrativos y titulaciones. Además de esto, la situación por la que se atraviesa desde 2020 a nivel global, ha acelerado el paso de las relaciones interpersonales de un ambiente presencial a uno virtual, aumentando la soledad en las personas, así como problemáticas en la salud mental, depresión, ansiedad y estrés (Fiorillo y Gorwood, 2020; Vindegaard y Benros, 2020; Medina-Mora, 2020). También, en específico con los estudiantes universitarios, el cambio a clases virtuales manifestó depresión por medio de la tristeza y poco entusiasmo para la realización de actividades, así como ansiedad, ataques de pánico y dificultad para relajarse (Soto Rodríguez y Coaquira Nira, 2021).

El ciberacoso en estudiantes universitarios toma importancia en la actualidad dado que, según la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares [ENDUTIH] (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2021a) con datos hasta el año 2020, las personas entre 18 y 24 años tienen una participación del 90.5% en la distribución de los usuarios de Internet por grupos de edad. De igual manera, de las personas con acceso a Internet, 89.0% lo utiliza para acceder a redes sociales.

Según la Asociación de Internet MX (2021), 91.4% de los usuarios con redes sociales las utilizan de manera diaria. De igual manera, de las cuentas activas de redes sociales destacan: WhatsApp (91%), Facebook (91.9%), YouTube (45.7%), Instagram (36.4%), Twitter (15.6%), Tik Tok (11.2%), Telegram (9.1%), Pinterest (8.1%), Snapchat

(6.1%), Skype (3.6%), LinkedIn (3.2%), y Tinder (1.3%). Esto es importante, ya que el ciberacoso emplea como principal medio a las redes sociales.

El paso de una modalidad completamente presencial a una modalidad virtual o, en algunos casos, semivirtual, ha traído diversos cambios a la realidad cotidiana de las personas. Se conoce que dentro de las aulas y pasillos ocurrían conductas de acoso, así como ciberacoso hacia el estudiantado, por lo que resulta imperativa la realización de investigaciones enfocadas a comprender los cambios que han surgido ahora, en un entorno donde la virtualidad gana cada vez más terreno en materia educativa y social, donde las redes sociales han recibido un papel preponderante.

La baja calidad de información acerca de la problemática del ciberacoso dentro de las instalaciones de la Universidad Autónoma de Querétaro es algo preocupante, pues no contar con datos específicos respecto a este tema repercute en el desarrollo de programas de prevención y atención. Es por esto necesaria la generación y estandarización de información acerca del ciberacoso dentro de la Universidad, pues resulta esencial para permitir el diseño de estrategias preventivas y generar conciencia de los riesgos asociados a este tipo de acoso. Además, este estudio sirve como registro histórico del periodo de cambio de modalidades presenciales a virtuales debido a la pandemia causada por la Covid-19, con un enfoque en el fenómeno previamente establecido.

De igual forma, el centrarse en una población de estudiantes de licenciatura provee un acercamiento a comprender cómo se manifiesta esta problemática dentro de un rango de adultos jóvenes, ya que se cuenta con pocos estudios enfocados a ellos y, debido a la edad y entorno en los que se encuentran, son susceptibles a ser víctimas de tal fenómeno. Sin embargo, de manera popular, se cree que esta población tiene bajas probabilidades de ser víctima por su edad, nivel académico y por contar con protección institucional, pautas que como veremos en el desarrollo de esta investigación, no son del todo ciertas.

Ahora bien, también se hace necesario establecer la importancia que tiene el desarrollo de este tema desde una perspectiva interdisciplinaria, pero principalmente desde el área criminológica-victimológica. Esto para observar al fenómeno desde diferentes puntos de vista y generar una comprensión lo más cercana posible a la realidad.

A partir de esto, uno de los primeros puntos de importancia radica en comprender de forma adecuada el concepto de ciberacoso, las consecuencias, los factores de riesgo y de protección tanto para la víctima como el victimario, con el objetivo de lograr tener los elementos, que hasta el día de hoy son escasos, que permitan lograr una prevención y atención efectiva como una sanción adecuada de los actos.

Además, tener claras estas pautas nos lleva a comprender de una mejor manera cómo es la evolución del fenómeno y buscar la disminución de la estigmatización, principalmente a las víctimas, y reducir las causas (por ejemplo, la poca preparación de los funcionarios de procuración de justicia en estos temas) por las que hombres y mujeres no acuden a denunciar.

De acuerdo con Panizo (2011), Jefe del Grupo de Investigación Tecnológica de la Jefatura Superior de Policía de Castilla y León, el desarrollo de las nuevas tecnologías de información ha sido una revolución en la comunicación y desarrollo de las personas, por lo que, también ha abierto ventanas a delitos como el ciberacoso, para lo cual, se debe buscar actualizar a las autoridades para que atiendan de una forma eficaz y eficiente la problemática mediante la adaptación de las legislaciones con estos nuevos ilícitos penales; crear unidades policiales especializadas en la investigación de delitos tecnológicos; especializar y formar a jueces, magistrados y fiscales al igual que cuenten con los instrumentos y herramientas necesarios.

La forma de lograr todo esto no puede empezar si no comprendemos desde un inicio la problemática, sus elementos, evolución y consecuencias. De lo contrario, habrá legislaciones con vacíos legales, unidades policiales especializadas en la sobrevictimización y operadores del sistema de justicia con estereotipos implantados.

Al final de todo, “la lucha contra el ciber-acoso (...) debe realizarse en primer lugar desde una vertiente preventiva, porque es fundamental que los menores, padres y profesores sean conscientes de los riesgos de internet y del ciber-acoso en particular” (Panizo, 2011, p.31). No debemos olvidar que una de las áreas fuertes de la criminología es la prevención, lo que significa poder incidir en la reducción de los posibles casos, y más que enfocarse solamente en el ciberacoso con propósito sexual, se deben proyectar dichos esfuerzos a todas las modalidades de ciberacoso existentes. Esto sin olvidar que en la era actual no se puede prohibir el acceso a Internet, sino que la prevención va dirigida a educar sobre el uso y los riesgos presentes en las plataformas, a la comunicación con padres y un mejor desarrollo en las redes de apoyo social, así como a los procedimientos a realizar cuando alguien ya fue víctima de dicha situación.

Puede mencionarse también que una recurrente cantidad de investigadores recomiendan seguir indagando sobre el tema, porque, aunque se ha investigado mucho respecto al acoso escolar, los estudios aún no han incluido un análisis profundo que incluya las variables del desarrollo y evolución de las tecnologías de la información. Además, la situación actual de pandemia ha llevado a los estudiantes a experimentar una vida social de forma virtual, generando nuevas dinámicas que deben incluirse en las investigaciones. Es así como:

[...] hay que continuar ahondando sobre este nuevo fenómeno de violencia entre los jóvenes a través del desarrollo de investigaciones que ayuden a comprender: a) el rol que desempeñan las TIC en las vidas de los escolares; b) las diversas formas de *cyberbullying* que evolucionan y cambian de forma vertiginosa; c) los efectos

físicos, psicológicos y psicopatológicos del acoso electrónico para las víctimas, los agresores y los espectadores; d) el peligro de su naturaleza anónima, rápida expansión y alcance; y e) los procedimientos que permitan que las víctimas puedan denunciar estas situaciones hablando con los adultos (padres, profesores) de esta situación. (Boldú, 2014, pp. 26-27)

Por último, no debe pasarse por alto la relación del ciberacoso con la salud pública, ya que son temas que por lo general tienen poca vinculación, de los cuáles también se encuentran escasas investigaciones al respecto. Sin embargo, “el suicidio es un problema de salud y una de las principales causas de muerte de jóvenes en todo el mundo” (Mejía, 2017, p. 248). No hay que olvidar que existen casos de ciberacoso que tienen entre sus consecuencias las ideaciones suicidas y el suicidio, además de otros malestares psicológicos e incluso físicos, por lo que también debe señalarse esta relación existente y empezar a prevenirlo.

Mediante el estudio de un caso realizado por Mejía (2017), puede observarse la historia de un adolescente sin problemas psiquiátricos y sin factores de riesgo de comportamiento suicida, quien se vuelve víctima de ciberacoso, teniendo como consecuencias síntomas depresivos e ideación suicida que lo lleva a un primer intento de suicidio, y tras seguir con el ciberacoso, a un segundo intento. Este caso destaca la pertinencia de prevenir y detectar de la manera más rápida posible los casos que suceden para la atención y canalización correspondiente, y aunque en este caso se trata de un adolescente, en realidad esta problemática junto con sus efectos puede ser observada en víctimas de cualquier edad.

II. ANTECEDENTES

2.1. Antecedentes históricos del ciberacoso

Al hablar del ciberacoso y su proceso histórico es necesario comenzar con el acoso escolar (*bullying*) y su evolución, pues este último es una problemática que existe desde hace décadas y que funge como base para el desarrollo del ciberacoso. Ambas problemáticas son muy visibles en la actualidad.

En primer lugar, se debe considerar que la creación de una definición precisa de acoso escolar comienza aproximadamente en 1973 (Lugones y Ramírez, 2017). Esto se debe en gran parte a que no era tomado en cuenta como un problema grave. Todos los esfuerzos en la investigación iban encaminados a la deshonestidad, consumo de sustancias o falta de atención hacia las figuras de autoridad que se pensaba tenían los jóvenes agresores. Es por ello que en esta época los especialistas le prestaban mayor atención a los menores que cometían delitos.

En la siguiente década, el investigador y psicólogo Olweus (1983) publica los primeros estudios relacionados con el acoso escolar, que, con un trabajo constante que duraría años, hace notar la importancia de su prevención. El trabajo de este psicólogo, en un inicio, reducía el acoso escolar a las agresiones físicas; sin embargo, en los años noventa sus investigaciones relacionadas, con otros trabajos de distintos académicos, decidieron incorporar las agresiones verbales y psicológicas (Lugones y Ramírez, 2017).

Cabe resaltar que los diferentes avances con relación al acoso escolar fueron novedosos en la medida que hubo participación de investigadores de diversas ciencias y disciplinas tales como la psicología, la criminología, la pedagogía y la sociología. Además, los diversos estudios estadísticos realizados en diferentes países sirvieron para tener conocimientos más profundos al respecto.

La creación de una definición clara del concepto “acoso escolar” sigue siendo complicada, pues es un fenómeno dinámico que se va adaptando a momentos específicos de la sociedad. Es así como se vuelve más complejo debido a la aparición del ciberacoso, relacionado con la creación de las redes sociales y los celulares, pues de esta manera las personas siguen acosando a compañeros, conocidos o desconocidos; por medio de videos, imágenes o texto.

Entonces, se puede observar que la existencia del ciberacoso se da por dos factores importantes. El primero de ellos es un problema de acoso escolar que no se ha podido resolver y que está presente desde el siglo pasado. El segundo factor es el avance tecnológico, el cual ha cambiado la forma de comportamiento que tienen las personas dentro de la sociedad.

Atendiendo este segundo punto es preciso mencionar el surgimiento del Internet social en 1991 donde la red de Internet global se democratizó. Esto abrió el espacio para una fuerte evolución tecnológica, tal fue el caso de “Six Degrees” en 1997, considerada la primera red social del mundo, pues fue la primera que permitía localizar a otros miembros, tener lista de amigos y conectarse con cualquier otra persona. También se puede nombrar a MySpace o LinkedIn, que aparecieron en 2003 o la creación de Facebook en 2004, la cual se ha convertido en una de las aplicaciones más importantes de la actualidad, YouTube en 2005, Twitter en 2006, WhatsApp en 2009, Instagram en 2010 y siendo una de las últimas, Tik Tok en 2016. Estas últimas comparten la característica de que actualmente siguen siendo las más importantes y las más usadas por los usuarios (De la Fuente *et al.*, 2014).

Con el surgimiento de todas estas redes sociales, se crea un nuevo modelo de comunicación e interacción entre los individuos, los cuales se aferran cada vez más a ellas, creando así lo que hoy se conoce como generaciones digitales. En este sentido:

Internet ha dejado de ser una herramienta de comunicación y transmisión de información, como podría ser el teléfono o telégrafo, para convertirse en un entorno virtual donde además de almacenarse y consultar la información, se establecen contactos interpersonales, se compra, se vende, se discute, se aprende, se realizan actividades de ocio, se cometen delitos, se forman grupos, comunidades virtuales e incluso identidades que no son réplica del mundo real (Gutiérrez citado en De la Fuente *et al.*, 2014).

Téllez (2015) explica la creación de una conexión de redes virtuales compuesta por diferentes relaciones, intereses y conocimientos. Sin embargo, estas han dado lugar a comportamientos agresivos de manera virtual que pueden afectar la sensibilidad de las personas, teniendo diferentes consecuencias. Es así como el desarrollo de las redes sociales ha creado diversas ventajas para la comisión de actos y conductas ilícitas, siendo una de estas el ciberacoso, fenómeno que se encuentra estrechamente relacionado con el crecimiento exponencial del uso de las redes sociales.

La creación de esta nueva tecnología ha aumentado las agresiones, robusteciendo el fenómeno del acoso escolar y complicando su erradicación. Entre las diferencias que encontramos entre acoso escolar y ciberacoso, es que este último es una forma anónima de viralizar los ataques y las humillaciones, además de que es más difícil la detección por parte de los padres y profesores.

Actualmente, se cuenta con diferentes iniciativas internacionales que tienen como objetivo hacer frente a los delitos informáticos. Tal es el caso del Convenio de Budapest¹, mismo que busca tipificar los delitos relacionados con el hostigamiento/acoso llevados a cabo en un contexto digital.

¹ El Convenio de Budapest entró en vigor el 1 de julio de 2004 y es el único tratado internacional vinculante en la materia, que funge como una guía para que los Estados Parte implementen legislación para investigar y perseguir de manera penal, los delitos cometidos en contra de sistemas o medio informáticos (ciberdelitos). Hasta la fecha, México aún se encuentra como espectador (J. Llamas, 2020).

La mayoría de las formas de violencia presentes hoy en día tienen la característica de que han ido variando de acuerdo con las nuevas redes sociales y los medios de comunicación e interacción entre personas, ya que actualmente el ciberacoso no requiere de un espacio físico, o que la víctima y victimario se conozcan, pues ahora todo este escenario se desarrolla en el ciberespacio, donde la gran proporción de usuarios son los jóvenes.

2.2. Impacto del ciberacoso en México

2.2.1 Aspectos generales y nacionales

La importancia de reconocer esta problemática a nivel nacional es tan grande que se han generado herramientas institucionales para identificar su impacto dentro del país. Hoy en día se cuenta con el “Módulo sobre Ciberacoso” [MOCIBA] realizado por el INEGI, y creado en el año 2015. Su última edición se presentó en el año 2021 con información correspondiente a la recolectada en 2020. En esta se presentan los siguientes datos relevantes:

En México, 16.1 millones de personas, mayores de 12 años, usuarias de Internet fueron víctimas de ciberacoso en el periodo de octubre de 2019 a noviembre de 2020. De estas, 9.0 millones de víctimas fueron mujeres y 7.1 millones fueron hombres (INEGI, 2021b).

En cuanto al rango etario donde se encuentra el mayor número de casos de ciberacoso, se ubica a los usuarios de 12 a 29 años. En estos podemos identificar dos grupos: el primero que va desde los 12 a 19 años y el segundo desde los 20 a 29 años. Esto con la intención de hacer una distinción entre adolescentes y jóvenes adultos (INEGI, 2021b).

Las situaciones de ciberacoso con mayor prevalencia en este periodo de tiempo fueron: el contacto mediante identidades falsas, mensajes ofensivos e insinuaciones o propuestas sexuales (INEGI, 2021b). Sin embargo, en una comparativa con el año anterior, las situaciones de ciberacoso en mujeres por medio de insinuaciones o propuestas sexuales han disminuido, mientras que, en los hombres, algunas han aumentado significativamente, como el contacto mediante identidades falsas y mensajes ofensivos (INEGI, 2021b).

Es debido a esta problemática que también ha comenzado dentro del país una presión por tipificar ciertas conductas en parte pertenecientes al ciberacoso. El caso más actual y relevante es el de la Ley Olimpia.

Olimpia Coral Melo, una joven originaria de Huachinango, Puebla, a sus 18 años, fue señalada y criticada luego de que se divulgara un video sexual suyo junto con su novio, con quien había mantenido una relación durante seis años, mismo que él compartió. Luego de aislarse e intentar suicidarse tres veces, se reconoció como víctima de violencia, y con ayuda de su madre y un amigo, entendió que no era su culpa y se dirigió a levantar una denuncia en el Ministerio Público. Entonces, se dio cuenta que no podía acceder a la justicia debido a que la conducta que había sufrido no se encontraba tipificada en la ley penal, es decir; no había un concepto y una descripción en el código penal que señalara la conducta como prohibida y determinara una pena para su ejecutor.

Esto se constituye un caso grave de revictimización ya que no solo sufrió la primera agresión, sino que su caso fue desestimado por parte de las autoridades y por parte de la legislación misma. Es por esto que investigó sobre el tema, supo que no era la única mujer que atravesaba por lo mismo, fue entonces cuando se dio a la tarea de escribir la iniciativa de ley para visibilizar y reconocer la violencia que ella no pudo denunciar. Esto fue con ayuda del movimiento encaminado por el Frente Nacional para la Sororidad, quien ejerció

presión con las legislaturas. El primer estado en aprobarla fue Puebla, donde el 13 de marzo del 2019 se tipificó el delito de ciberacoso (BBC News Mundo, 2019; Ruiz, 2020).

La llamada Ley Olimpia, no se refiere como tal a la generación de una ley nueva, sino a una serie de reformas legislativas a la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y a los Códigos Penales (estatales y federal), con el fin de reconocer la difusión de contenido íntimo sin consentimiento y el ciberacoso como violencia sexual (BBC News Mundo, 2019).

En cuanto a la terminología, fue incorporado el concepto de violencia digital dentro de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia con el capítulo IV TER “De la Violencia Digital y Violencia Mediática”. El cual comprende:

toda acción dolosa realizada mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, por la que se exponga [...] imágenes, audios o videos [...] de contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento [...] y que le cause daño psicológico, emocional, en cualquier ámbito de su vida privada... (LGAMVLV, 2021, p. 8).

Es, por lo tanto, pertinente la difusión de estos temas debido a las consecuencias que traen en la vida de las víctimas y la emergente, pero poca legislación que existe en el país en la materia. Aunque en estos casos de ciberacoso ya existe una tipificación escasa, no es así para las demás modalidades (por ejemplo, Ciberbullying, Grooming, entre otros) en las que se presenta y sigue trayendo estragos a las víctimas en sus distintos ámbitos.

También existen asociaciones civiles a nivel nacional que cuentan con actividades relacionadas a prevenir el ciberacoso, en el Estado de Querétaro se puede encontrar a Queretanas Digitales (2021), asociación que lucha principalmente contra la violencia digital ejercida hacia mujeres. Entre sus actividades se encuentran talleres relacionados a la prevención del ciberacoso. Esta misma asociación tiene en sus registros, a partir del julio de 2020 a julio de 2021, un total de 162 casos de violencia digital, mencionando que solo

32 casos han sido denunciados ante la Fiscalía General del Estado de Querétaro. Esta baja tendencia a denunciar es derivada principalmente en que las investigaciones llevadas a cabo por parte de la Fiscalía se estancan, por lo que no se asegura la impartición de justicia.

Es necesario, también, recalcar la tipificación del ciberacoso sexual que se menciona en el capítulo IV “Del Acoso y Hostigamiento Sexual” del Código Penal del Estado de Querétaro (2021). Esto tiene relación con la Ley Olimpia que fue aprobada en la entidad y entró en vigor el 12 de julio de 2019, siendo representada en los artículos 167 QUÁTER Y 167 QUINQUIES, por lo que ahora el ciberacoso en la entidad conlleva prisión de 3 a 6 años con 1000 a 2000 días multa, tomando como referencia el valor de la Unidad de Medida y Actualización.

Por último, es pertinente mencionar que la Universidad Autónoma de Querétaro ha realizado acciones para enfrentar el ciberacoso, por ejemplo, la instrumentación del Protocolo de Actuación e Intervención en Materia de Violencia de Género (2020). El cual se fundamenta en las definiciones dadas en el Código Penal del Estado de Querétaro, por lo que también conlleva sanciones internas cuando hay casos de ciberacoso. Por otra parte, para la atención de esta problemática se hace uso de las instancias de atención y respuesta de violencia de género, acoso sexual y hostigamiento sexual.

2.2.2 El ciberacoso en Querétaro

Pero cabe preguntarse, ¿cuál es la realidad del ciberacoso en el estado de Querétaro?

De acuerdo con los datos recolectados por INEGI (2021b) Querétaro es uno de los lugares que tiene índices de prevalencia de ciberacoso moderado, en donde la población mayor de 12 años que es usuaria de internet y que sufrió ciberacoso asciende a un total de 347,285 personas. Sin embargo, también puede mencionarse que la disparidad entre sexo

en la entidad es muy marcada, pues en hombres fueron 137,808 y en mujeres 209,477 víctimas. Entonces, de acuerdo con las estadísticas, el ciberacoso en el estado de Querétaro sigue afectando mayormente a las mujeres, principalmente en el rango de edad que comprende de 12 a 19 años y en segundo lugar de 20 a 29 años.

Con base en un artículo de Cecilia Conde (2020), columnista del Diario de Querétaro, se observa que, de acuerdo con los datos arrojados por la Secretaría de Seguridad Ciudadana, el acoso cibernético es el delito que más se registró en la red. Durante el periodo que abarca de enero a noviembre de 2019, se registró un total de 282 casos, que se ven reflejados principalmente en insultos, campañas de desacreditación llevadas a cabo por medio de redes sociales o suplantación de identidad.

Ahora bien, cuando se habla sobre acciones realizadas con el objetivo de detectar y prevenir factores de riesgo del ciberacoso, dentro del estado se han aplicado cada cierto tiempo algunas propuestas, que, aunque son un buen inicio, resultan ser un tema muy poco abordado. Estas propuestas son principalmente foros y jornadas que tienen el propósito de: “informar y proporcionar elementos que permitan la detección y prevención de factores de riesgo en materia de acoso cibernético” (Piñón, s.f.).

Estas propuestas son aplicadas por instituciones como la Secretaría de la Juventud, el Instituto Queretano de las Mujeres, la Legislatura del Estado de Querétaro y la Policía Cibernética, en el ámbito externo al gobierno se han visto involucradas distintos órganos académicos, entre los que destaca la Universidad Autónoma de Querétaro. Sin embargo, los esfuerzos por prevenir y disminuir el ciberacoso se siguen remontando a las acciones más básicas y simples que siempre se han hecho desde el gobierno, y que como se ha visto, con base en las estadísticas brindadas por INEGI, no han dado resultados positivos ni contundentes.

2.2.3 El avance de investigaciones mexicanas

En cuanto al tipo de investigación ya dentro de un contexto mexicano sobre el ciberacoso, se toman como referencia cinco artículos distintos. El primero, hecho por Retana Franco y Sánchez Aragón de la Universidad Nacional Autónoma de México (2015) es de carácter exploratorio, ya que como se expone en el artículo, no ha habido mucha investigación sobre el tema de acoso cibernético, en especial en México en su artículo denominado “Acoso Cibernético: Validación en México del ORI-82”.

La muestra utilizada en esta investigación fue de 717 personas residentes de la Ciudad de México, 504 mujeres y 204 hombres, que reportaron ser víctimas de ciberacoso. Su principal objetivo era la validación en México de la Subescala de Contacto Mediado de Spitzberg y Cupach, por lo que el instrumento empleado para el acercamiento, la encuesta de Obsesión Intrusiva Relacional (ORI-82), arrojó una serie de comportamientos de persecución con cinco factores como altos, moderadamente altos o moderados. Tales factores fueron: vigilancia remota, búsqueda de interacción, desprestigio social, acercamiento gradual y violencia (Retana y Sánchez, 2015).

La segunda investigación, se enfoca en una comparativa sobre el ciberacoso desde la perspectiva de docentes de México y Chile. Pavez y García-Bejar (2020), exponen al ciberacoso como el efecto más negativo, consecuencia del uso de las tecnologías. Su artículo titulado “Ciberacoso desde la perspectiva docente: discursos, percepciones y estrategias de profesores en dos ciudades de Chile y México” se enfoca a un ámbito preventivo desde los docentes, quienes tienen cierta injerencia en la problemática cuando se trata de ciberacoso entre alumnos, ya que los docentes, en su mayoría, no cuentan con las estrategias necesarias para poder manejarlo y, por lo tanto, esto repercute en el desempeño académico del estudiantado (Pavez y García-Bejar, 2020).

Su pregunta de investigación gira en torno a las percepciones, discursos y experiencias por parte del profesorado a nivel secundaria y preparatoria de ambos países, así como, las estrategias para intervenir en el ciberacoso de los estudiantes (Pavez y García-Bejar, 2020). Para su metodología, su enfoque fue interpretativo, cualitativo y de alcance exploratorio con entrevistas profundas. Se contó con 32 participantes en Santiago, Chile y 24 participantes en Guadalajara, México.

Para el análisis de los resultados, fue utilizado un análisis verbal-interpretativo por categorías y los resultados fueron los siguientes: la mayoría pudo conceptualizar el ciberacoso y mostraron cierta familiaridad con el tema, en especial los docentes en México; en cuanto a las experiencias, comentan que la rivalidad comienza en el aula, y en ambos países, se menciona que “rara vez existen protocolos claros para actuar en caso de una situación de ciberacoso” (Pavez y García-Bejar, 2020, p. 35). En el caso de México, se cuenta con un mayor apoyo en cuanto a medios para manejar estos temas dentro de escuelas privadas, a comparación con las escuelas públicas.

El artículo explica que la experiencia de los docentes con las redes sociales varía de acuerdo con su edad, pero algunos intentan ciertas estrategias para aprovecharlas y relacionarse con sus alumnos, mientras otros aún rehúsan hacer algo vinculado con las redes sociales debido al temor y la falta de lineamientos, de uso, dirigidos a docentes. De igual manera, mencionan que, aunque los estudiantes sepan cómo navegar dentro de redes sociales, en general, no se encuentran informados sobre cómo actuar ante casos de ciberacoso o qué herramientas emplear para contrarrestarlo (Pavez y García-Bejar, 2020).

En tercer lugar, se consultó el artículo llamado “Ciberacoso en estudiantes universitarios: diagnóstico y medidas correctivas para intervenir en la violencia de género expresada en redes sociales”. Su diagnóstico consistió en un estudio cuantitativo por medio de un cuestionario dirigido a 400 estudiantes de distintas licenciaturas y preparatoria dentro

de la Universidad Autónoma del Estado de México, y otro estudio cualitativo con 13 entrevistas a profundidad realizadas a siete mujeres y a seis hombres de distintos semestres y licenciaturas (Serrano y Serrano, 2014).

El acoso es referido por parte de los alumnos con las siguientes dos connotaciones:

Deseo de involucrarse sentimentalmente con otro individuo, pero éste no tiene interés, hasta llegar a un hostigamiento sin consentimiento e invasión de la privacidad.

Molestar continuamente a una persona, por una característica de vulnerabilidad (situación económica, personalidad, forma de vestir, manera de hablar, situación académica) (Serrano Barquín y Serrano Barquín, 2014, p. 99).

Las conclusiones del artículo se muestran inacabadas; sin embargo, se identifican varios porcentajes de alumnos que han sido víctimas de distintas modalidades de ciberacoso dentro de la preparatoria o licenciatura, según su caso, situando en 34% la recepción de video o imágenes de desnudos y a 31% los han seguido, espiado en sus cuentas de redes sociales, así como amenazas (Serrano y Serrano, 2014, p. 100).

Dentro del cuarto artículo nombrado “Violencia virtual y acoso escolar entre estudiantes universitarios: el lado oscuro de las redes sociales” publicado por Prieto *et al.* (2015), se explora un paso del acoso escolar sufrido en las aulas de la Universidad de Guadalajara hacia un espacio virtual. Por lo tanto, se encuentran ambos fenómenos en un estado de retroalimentación, sin saber cuál suscitó al otro (Prieto *et al.*, 2015).

De acuerdo con esta investigación, dos de las variables relacionadas de manera directa con el ciberacoso son la dinámica familiar y el acceso a internet en cuanto a horas de conexión y dispositivos. Entre las formas de expresión del ciberacoso en esta población, se encuentran desde burlas, agresiones verbales, exclusión de actividades y discriminación, hasta acoso sexual, amenazas y robo de contraseñas (Prieto *et al.*, 2015).

Por último, en el quinto artículo escrito por Martínez y Cuevas (2020) titulado “Efectos del ciberacoso en mujeres jóvenes estudiantes universitarias”, se explora el hecho

de que las agresiones virtuales están más enfocadas hacia mujeres. Menciona que el uso de teléfonos celulares ha facilitado el hostigamiento por medios en los que no sería perseguido y, por lo tanto, el agresor pueda seguir con sus conductas. También lo vincula con la teoría de redes, donde al estar todos interconectados se llega a filtrar información, que coloque a las personas en situaciones vulnerables.

La metodología fue basada en la Encuesta de Obsesión Intrusiva Relacional (ORI-82) de Spitzberg y Cupach aplicada a 198 estudiantes de la Licenciatura en Comunicación en la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, donde 47% de ellas se habían encontrado en situaciones de ciberacoso en las redes sociales (Martínez y Cuevas, 2020).

Con estos hallazgos encontrados en la literatura producida en México, se puede deducir que, aunque existen investigaciones sobre el ciberacoso en contextos mexicanos, no existe alguna en el ámbito local. De igual manera, tampoco hay disponibles, hasta el momento, estudios que exploren la perspectiva del ciberacoso en relación con la pandemia provocada por la Covid-19.

III. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 Ciberacoso

3.1.1 ¿Qué es el ciberacoso?

Con la finalidad de generar una adecuada comprensión de esta problemática y su importancia, se debe comenzar por definir el concepto de ciberacoso. A lo largo del tiempo han surgido diversas definiciones de acuerdo con varios autores, ya que es un término que ha causado cierta controversia y problema a la hora de lograr una conceptualización homogénea.

Según Al-Fawall, el ciberacoso puede ser definido como:

Un conjunto de actos y conductas reiteradas, dirigidas a unos sujetos/s [sic] específicos mediante la utilización de internet y más concretamente del uso de redes sociales, cuyo objetivo es hacer sentir a la víctima, acosada, amenazada y amedrentada por medio de un patrón de persecución obsesiva y repetitiva, vehiculizada a través del acecho o acoso predatorio. Dicha agresión reiterada puede tener como consecuencias, desde la aparición de un cuadro ansioso-depresivo, la pérdida de autoestima, vergüenza, miedo, aparición fóbica y sensación de hipervigilancia, entre otros signos y síntomas. Estos padecimientos pueden provocar como resultado o efecto sobre la víctima, ideación autolítica y en los supuestos más graves incluso el suicidio (2016, pp. 56-57).

Por otro lado, el centro de investigación de ciberacoso de Estados Unidos lo define como:

Un daño intencionado y repetido perpetrado a través de ordenadores, teléfonos móviles y otros aparatos electrónicos. Esto incluye amenazas, intimidación u hostigamiento a través de emails, chats, mensajes de texto y páginas web. El ciberacoso puede tener connotaciones sexuales a través del insulto con elevada carga sexual o de la distribución de fotos y vídeos de sexualidad explícita con el fin de avergonzar o causar angustia emocional a la víctima” (United Nations Children's Fund [UNICEF], 2014).

Con estos conceptos como base también es necesario hacer una separación entre los términos de ciberacoso y *ciberbullying* (ciberacoso escolar) los cuales suelen ser usados con regularidad como sinónimos, pues a pesar de tener un origen entrelazado, como se observa anteriormente, no pueden mantenerse bajo la misma conceptualización debido a diferencias clave. Estas, a pesar de no estar completamente homogenizadas, permiten un

mejor manejo de los conceptos, como puede apreciarse en los textos anglosajones, los cuales cuentan con tres terminologías diferentes, cuya traducción al español resulta ser para los tres casos, ciberacoso: *cyber harassment*, *cyber bullying* y *cyber stalking*.

En el artículo, de 2015, *Exploring Cyber Harrassment Among Women Who Use Social Media* de Burke *et al.* se exploran las sutiles diferencias entre estos términos. En primer lugar, *cyber stalking* se define como: "El uso repetido de Internet, del correo electrónico u otros dispositivos de comunicación digital relacionados para molestar, alarmar o amenazar a un individuo o grupo de individuos" (D'Ovidio y Doyle en Burke, *et al.*, 2015, p. 194).

Mientras que *cyber bullying* puede ser definido de la siguiente manera: "Un acto o comportamiento agresivo que se lleva a cabo utilizando medios electrónicos por un grupo o un individuo de forma repetida y durante un tiempo contra una víctima que no puede defenderse fácilmente por sí misma" (Slonje y Smith en Burke, *et al.*, 2015, p. 194).

Por último, se aborda el concepto de *cyber harrasment*, el cual es el más cercano al término de ciberacoso que busca manejarse en esta investigación, pues se relaciona fuertemente con el término de *cyber stalking* presentado dentro del artículo, alejándose de la cuestión meramente escolar al introducir las relaciones interpersonales (como la de pareja), más allá de compañerismo dentro de una institución académica, entre la víctima y el agresor como un factor al momento de determinar una acción como *cyber harassment*, también integra elementos cómo mensajes de texto, correos electrónicos y publicaciones en redes sociales de carácter obsceno y/o amenazante.

Para aclarar un poco más las discrepancias entre ambos términos, resulta adecuado notar la diferencia que puede observarse gracias al Instituto Mexicano de la Juventud [IMJUVE], el cual entiende que el *ciberbullying* se da "cuando un niño o adolescente de

entre 10 a 19 años es molestado, amenazado, acosado, humillado, avergonzado o abusado por otra persona de su misma edad a través de redes sociales” (Instituto Mexicano de la Juventud [IMJUVE], 2017), por lo que los casos que se generen después de ese límite de edad se considerarán dentro del término de ciberacoso, poniendo así a la edad como un factor clave para distinguir estos conceptos, lo que permite explorar interacciones entre un mayor espectro de sujetos, por ejemplo, entre alumnos y maestros.

3.1.2 Modalidades

De igual manera, en cuanto a las modalidades del ciberacoso, no se encuentra un consenso preciso. De acuerdo con las investigaciones realizadas en los últimos años, existen discrepancias sobre lo que es considerado ciberacoso.

Para los propósitos de esta investigación, se tomarán en cuenta dos perspectivas. La primera a partir de la encuesta *Obsessive Relational Intrusion* [ORI] y la segunda a partir de una noticia publicada por el sitio de internet del Tecnológico de Monterrey.

La encuesta ORI diseñada por Spitzberg y Cupach (2017), es utilizada para medir el conocimiento sobre acoso, así como los efectos de la victimización y las estrategias para lidiar con ello. Al principio contiene ciertas preguntas para conocer la naturaleza de la relación con el victimario. Dentro de estas, se pregunta si el contacto fue casi por completo en línea, casi por completo en persona o tanto en espacio en línea como en persona.

Después de esto, se comienzan a detallar las estrategias en las que el acoso puede expresarse por medio de tácticas, las cuales se dividen en estas ramas: hiper-intimidad, contacto mediado, búsqueda proxy, contacto interactivo, acoso e intimidación, vigilancia, invasión, coerción/amenaza y agresión/violencia.

Para los fines de esta investigación, solamente se mencionan aquellas que estén relacionadas con el acoso en un ámbito virtual, lo que constituye un ciberacoso y son las siguientes:

Híper-intimidad:

1. Sincronizar actividades [virtuales].
2. Expresar afecto de manera exagerada.
3. Demostrar persistencia.

Contacto Mediado:

1. Dejar mensajes de afecto por vía electrónica.
2. Enviar mensajes excesivamente reveladores o exigentes.
3. Enviar imágenes o mensajes pornográficos/obscenos.
4. Enviar mensajes de acoso sexual.
5. Enviar mensajes agresivos por vía electrónica.
6. Monitorear constantemente o etiquetar en su red social.
7. Monitorear con el uso de software espía o "caballo de Troya" para infectar el equipo u otras tecnologías de comunicación.
8. Monitorear usando GPS o dispositivos de seguimiento, de audición o con videocámaras.
9. Pretender ser alguien que no es [virtualmente].
10. Alterar la identidad electrónica de la víctima (avatar) o suplantarla.
11. Acosar al avatar en una ciberactividad de grupo.
12. Contactar "en vivo" a través de medios electrónicos.
13. Rastrear sus medios sociales.
14. Exponer información privada.
15. Sabotear la reputación laboral/escolar o privada.
16. Obtener información privada sin permiso.
17. Ciber-hostigamiento.
18. Intentar deshabilitar la computadora.
19. Dirigir a otros hacia la víctima de manera amenazante.

Búsqueda Proxy

1. Involucrar a otros para poder contactar a la víctima.
2. Contratar la ayuda o la asistencia de un amigo o familiar para perseguir, espiar, seguir o acosar de alguna otra manera.
3. Contratar la ayuda o la asistencia de terceros o profesionales para perseguir, espiar, seguir o acosar de alguna otra manera.
4. Mentir o engañar a personas que la conocen para obtener información acerca de las redes sociales de la víctima.

Acoso e Intimidación

1. Involucrar a la víctima en actividades [virtuales] no deseadas.
2. Negativamente influenciar su reputación.
3. Avergonzar a la víctima públicamente.
4. Herir verbalmente.
5. Poner a otros en su contra.

Vigilancia

1. Coordinar sus actividades alrededor de la víctima.
2. Monitorear a la víctima o monitorear su comportamiento.

Invasión

1. Obtención encubierta de información privada.

Coerción/amenaza

1. Amenazar con herir a la víctima o a sus seres queridos (Spitzberg y Cupach, 2017, pp. 4-12).

Por otro lado, la propuesta del Tecnológico de Monterrey tiene el objetivo de concientizar y visibilizar el fenómeno del ciberacoso. Respecto a esta problemática, la psicóloga Melo menciona lo siguiente: “existen varios tipos de este que pueden ser sutiles y que, como todas las violencias, avanzan en escalada, el desequilibrio emocional que provoca ser víctima de estas circunstancias daña significativamente a la persona, provocando aislamiento, desánimo o depresión” (Melo, 2021).

Después de esto se presentan cinco tipos de ciberacoso, denotando que se pueden encontrar otras modalidades:

Ciberbullying: También llamado ciberacoso escolar, se caracteriza por presentarse generalmente entre menores de edad de manera intencional y reiterada.

Grooming: Es el acoso que se presenta de parte de un adulto hacia un menor de edad con intenciones sexuales, generalmente el mayor de edad se hace pasar por menor de edad para empatizar con la víctima y así ganar su confianza.

Sextorsión: Detrás de este tipo de acoso generalmente se encuentran casos de pedofilia y pederastia, regularmente es derivado del ciberacoso denominado grooming, se caracteriza principalmente por la extorsión hacia la víctima con intenciones de carácter sexual en el que se le amenaza con exponer contenido sexual de la misma.

Ciberviolencia de Género: Se presenta por una persona o grupo de personas hacia otra u otros del sexo opuesto, en el que se ejerce violencia a través de insultos, acoso, control, ataques, chantaje.

Sexting: Consiste en el envío de imágenes de índole sexual entre dos personas, generalmente de manera consensuada. Si bien esta práctica no constituye un tipo de acoso, la persona que lo practica debe de ser consciente del riesgo que podría suponer el envío de este tipo de contenido ya que podría derivar en Sextorsión (Tecnológico de Monterrey, 2021).

Por lo tanto, partiendo de estas explicaciones en cuanto a las distintas variantes que pueden ser previstas por el ciberacoso, se proponen las siguientes conductas que engloban aspectos ya mencionados del mismo. Es importante recalcar que la aparición de estas conductas no se da solamente una vez, sino en reiteradas ocasiones o por un cierto lapso de tiempo. A su vez, estas conductas se dividen en tres rubros para una mejor comprensión del fenómeno.

Dentro del primer rubro, titulado información personal (datos sensibles), se encuentra el esparcimiento de rumores sobre la víctima, así como la publicación de información privada de esta y el uso de fotografías sin consentimiento.

Continuando con el segundo rubro, agresiones, caben las siguientes conductas: el recibir amenazas por parte del agresor hacia la víctima, la acusación falsa de haber hostigado a otra persona y el recibir insultos y burlas.

En el último rubro, contenido sexual, están los mensajes de índole sexual no deseados, los comentarios inapropiados en publicaciones, la solicitud de fotografías íntimas, así como el compartir las mismas sin consentimiento.

3.1.3 Modelos teóricos

3.1.3.1. La elección dentro del ciberacoso

La teoría de la elección racional puede ayudar a comprender el fenómeno de ciberacoso, ya que en esta los autores británicos Cornish y Clarke explican el comportamiento delictivo a partir de la elección racional, planteando que los victimarios delincuentes realizan un juicio mental a partir de las oportunidades de éxito, los beneficios de su actuar en contra del riesgo que tienen de ser atrapados (Vozmediano y San Juan, 2010).

Con base en lo anterior, se han propuesto seis enunciados para describir la teoría, los cuales son:

- El comportamiento delictivo tiene un propósito.
- El comportamiento delictivo es racional
- La toma de decisiones al llevar a cabo un delito es específica de ese tipo de delito.
- Las elecciones de los infractores se pueden dividir en dos formas: las decisiones de evento como la planificación, y las decisiones de implicación como la carrera delictiva del sujeto.
- Hay diferentes fases de implicación en la actividad delictiva.
- Los eventos criminales siguen una secuencia de pasos y decisiones (Vozmediano y San Juan, 2010).

Para que esto se lleve a cabo es necesario contar con variables donde la persona opta o no por llevar a cabo la conducta antisocial, la cual es completamente racional e intencional. Los factores personales que influyen son de corte psicológico como su temperamento, tienen que ver con la crianza del individuo, e incluyen variables demográficas de sexo o educación. Por lo tanto, sus experiencias previas, ya sean directas o indirectas, actitudes morales, autopercepción, niveles de planificación y sus necesidades de dinero, estatus o búsqueda de sensaciones, toman un rol importante para evaluar las alternativas de su solución, ya sea esta legítima o ilegítima (Cornish y Clarke en Agustina *et al.*, 2020).

Se toma en consideración el esfuerzo que debe hacer, así como la recompensa, costo moral y probabilidad de un castigo severo. De tal manera, puede ser persuadido por la facilidad de la conducta, la urgencia en su necesidad o una alteración de su estado de conciencia; con lo cual, al contar con esta intención delictiva, lleva a cabo la decisión de realizar el acto antisocial (Cornish y Clarke en Agustina *et al.*, 2020).

En cuanto a su aplicación en el ciberacoso, se realiza esta evaluación para contar con un beneficio tras agredir a otro individuo en línea por medios virtuales, como lo es el incremento de estatus, una satisfacción de deseo de venganza al distribuir fotos e información, o que la víctima asienta a la coacción que el victimario pretende. Su elección de participar en el ciberacoso mide estos posibles beneficios, así como las consecuencias negativas; las cuales, en este caso, suelen ser muy poco probables debido a vacíos legales o la no denuncia por parte de las víctimas de tales hechos (Agustina *et al.*, 2020).

En consecuencia, es altamente plausible explicar los alcances del ciberacoso desde esta teoría, tomando como base la mente racional de los agresores que escogen y perpetúan a sus víctimas y cómo se lleva a cabo el iter criminis en el ámbito virtual de la conducta antisocial.

Sin embargo, no se trata de entender solamente las motivaciones del agresor, sino conocer cómo estas causan estragos en las víctimas y, las maneras en las que pueden llegar a prevenirse tales conductas, así mismo explicando cuál es el rol de las víctimas dentro del fenómeno.

3.1.3.2. Una ventana de oportunidad para comprender la victimización dentro del ciberacoso

La teoría de la actividad rutinaria descrita por Cohen y Felson puede explicar la victimización sufrida a causa del ciberacoso. Esta teoría se basa en la prevención situacional del delito desde una perspectiva criminológica, ya que su objetivo es explicar el delito como evento y tendencia a lo largo del tiempo para impedir la perpetración del delito. Se dirige a reducir las oportunidades al delito y se explica con tres elementos (Álvarez, 2015).

La formulación clásica de Cohen y Felson (1979) postula que la realización de un acto delictivo requiere la convergencia en tiempo y espacio de tres elementos: i) un posible ofensor motivado; ii) un “blanco” u objetivo adecuado, y iii) la ausencia de posibles guardianes capaces. Sin la presencia simultánea de los tres factores, no es posible que ocurra un delito (Cohen y Felson en Trajtenberg y Aloisio, s.f., p.288).

Para que el acto delictivo pueda ser llevado a cabo es necesaria la existencia un posible ofensor motivado con la intención y la capacidad de poder culminar el hecho; un blanco o múltiples blancos disponibles, ya sea este un objeto, un individuo o un lugar; y, por último, la ausencia de guardián o guardianes capaces (Trajtenberg y Aloisio, s.f.).

En el punto sobre el blanco, es importante destacar que la disponibilidad de este depende de cuatro características denominadas con el acrónimo: V.I.V.A. Estas hacen referencia al valor para el ofensor de manera personal, la inercia con respecto a la acción (ya sea de habilidad del ofensor, el tamaño o resistencia de la víctima), la visibilidad y la accesibilidad para alcanzar el objetivo o huir (Trajtenberg y Aloisio, s.f.).

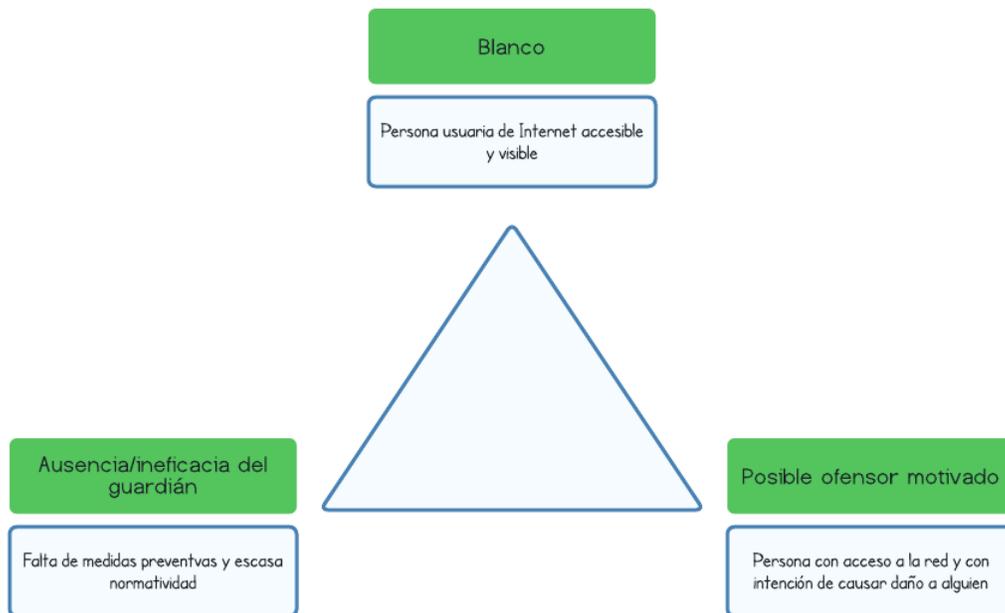
Por otro lado, el guardián capaz puede ser desde una persona, como en el caso de un familiar, vecino o conocido, hasta un objeto, como alguna cámara de videovigilancia que indica que alguien monitorea al ofensor o al blanco (Trajtenberg y Aloisio, s.f.).

Los elementos en el caso concreto del ciberacoso se pueden encontrar con la siguiente relación:

- Posible ofensor motivado: la persona con acceso a la red que cuente con el conocimiento suficiente para utilizar medios digitales con la intención de dañar a alguien.
- Blanco: usuario que al estar en Internet resulte accesible y visible al posible ofensor.

- Ausencia de guardián: falta de conocimiento de medidas preventivas por parte de los usuarios, así como la poca normatividad en temas de ciberacoso.

Figura 1 Elementos de la teoría de actividad rutinaria en relación con el ciberacoso



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con una investigación realizada en Venezuela (Rodríguez *et al.*, 2017) donde se analizaron dos formas de victimización causada por delitos informáticos: el *hacking* y el *online harassment*, que como fue explicado anteriormente, equivale al ciberacoso. Este a su vez se midió en los siguientes tipos: “suplantación de identidad, uso de imagen sin autorización y contacto repetido no deseado” (2017, p. 69).

En cuanto a los resultados de esta investigación, los más importantes con relación al ciberacoso ofrecen la siguiente información:

[...] el número de horas en internet es un predictor significativo del acoso en línea en los Modelos 4 [uso de imagen sin permiso] y 5 [contacto repetido no deseado]. En el caso de la victimización por uso de imágenes no autorizadas y por contacto reiterado no consentido, el mayor número de horas en internet aumenta 50% el riesgo de acoso (Rodríguez *et al.*, 2017, p. 72).

El concepto de guardián eficaz con la eliminación de datos en registros de Internet fue significativo en el acoso por uso de imágenes sin permiso, así como con el contacto repetido no deseado (Rodríguez *et al.*, 2017).

Se concluye que es importante un control efectivo por parte del mismo usuario para que este se convierta en un autoguardián eficaz de su propia seguridad. Por lo tanto, las políticas para disminuir la victimización deberían ir orientadas para estimular las habilidades de los usuarios y ellos puedan protegerse con tal educación y así modificar las oportunidades delictivas que hay en el ciberespacio (Rodríguez *et al.*, 2017).

Al tener la comprensión del fenómeno desde sus orígenes y sus efectos en cuanto a la victimización, es que se pueden llevar a cabo investigaciones con teorías como estas de base y así se inicia el camino para poder diseñar modelos de prevención o atención para las víctimas de tales conductas.

Como no todos los contextos ni escenarios son iguales, es necesaria la continua investigación para explicar el fenómeno de ciberacoso, tomando en cuenta las conductas de cierta población y los efectos de este en ella, la importancia que le brindan y maneras en las que puede ser prevenido.

3.1.3.3. El ciberacoso aprendido

Una de las teorías ambientales más importantes es la del aprendizaje social. En esta se explica que el ambiente en el que crece un individuo es parte integral de su desarrollo. Su enfoque pone un gran peso en la observación como medio de aprendizaje y según

Sutherland el comportamiento delictivo es un proceso social que se da en el ambiente cercano a la persona, como son sus amigos, familiares y comunidad.

Respecto a esta teoría se rescatan los siguientes postulados:

- 1) El comportamiento criminal se aprende.
- 2) El comportamiento criminal se aprende en contacto con otras personas a través de la convivencia.
- 3) El comportamiento criminal se aprende en los grupos cercanos del individuo.
- 4) La formación criminal comprende:
 - ◆ El aprendizaje de técnicas para cometer delitos, estas pueden ser simples o complejas.
 - ◆ La motivación, la impulsividad, el razonamiento y las actitudes.
- 5) Las motivaciones y tendencias son con base en una interpretación de costo-beneficio.
- 6) Un individuo se convierte en delincuente cuando hay un mayor beneficio en actividades ilegales que legales.
- 7) Las asociaciones diferenciales pueden variar con base en la frecuencia, la duración, la anterioridad y la intensidad.
- 8) El aprendizaje delictivo aneja los mismos mecanismos que cualquier otro tipo de aprendizaje.
- 9) El comportamiento criminal y no criminal es la manifestación de necesidades y valores, es por ello que, tanto uno como el otro no son explicados por estas mismas necesidades o valores (Álvarez, 2000).

Por lo tanto, el interés de esta teoría recae en el proceso comunicativo en el aprendizaje de razones y habilidades delictivas (Pontón, 2020). Siguiendo con la relación de la idea del aprendizaje y la observación, puede citarse a Dicaprio:

Gran parte del aprendizaje puede describirse como aprendizaje por observación. Aprendemos observando la conducta de un modelo. El aprendizaje por observación abarca cualquier tipo de conducta de imitación. Según Bandura y Walters, la simple observación de la conducta del modelo parece ser suficiente para promover el aprendizaje (Dicaprio citado en Hikal, 2016, p. 2).

Esta forma de explicar el aprendizaje es bastante popular al momento de detallar el comportamiento criminal, por lo que Tieghi menciona:

El aprendizaje por observación puede promoverse tanto un modelo desviado como por un modelo que va con el bien de la sociedad, y la ausencia de modelos apropiados puede ocasionar deficiencias de la conducta. La persona puede estar simplemente mal equipada para ser un miembro cooperativo de su sociedad (Tieghi citado en Hikal, 2016, p. 2).

La cita da cuenta de que el aprendizaje de conductas desviadas, donde entra el acoso, puede manifestarse a través de la observación de modelos inapropiados en el ambiente.

Sin embargo, la utilidad de esta teoría no se termina aquí, pues dentro de esta, el aprendizaje a partir de medios electrónicos se ha recuperado en el quehacer científico; por ejemplo, con la influencia de la televisión en el aprendizaje de los jóvenes sin roles paternos presentes.

Con el desarrollo de la tecnología, estos espacios se trasladaron al mundo digital, medio en el cual los jóvenes pueden aprender conductas de otros usuarios, modernizando así el aprendizaje de la agresión a una ciber-agresión, en la que podemos encontrar las conductas del ciberacoso.

3.1.3.4 ¿Ciberacoso como necesidad?

La teoría de las tres necesidades de McClelland es relevante en la explicación de la conducta humana, ya que tiene sus bases en la teoría planteada por Abraham Maslow dentro de su pirámide. McClelland explica que, sin importar el contexto cultural, social o

económico de una persona, ella siempre tendrá tres tipos de motivaciones que son: afiliación, logro y poder.

De acuerdo con Chiavenato citado en Cobo (2003), la necesidad de afiliación hace referencia a aquellas actitudes que permiten a las personas poder relacionarse socialmente, pues lo que se busca en este tipo de motivación es obtener reconocimiento a partir de los actos que se tienen hacia los demás. La necesidad de logro es realizar actos que buscan superar cualquier obstáculo para alcanzar una meta difícil, preestablecida con anterioridad, sin importar el tomar riesgos con tal de conseguirlo. Por último, la necesidad de poder es aquel deseo que tienen las personas de influir y modificar la conducta de otros, y esta se ve reflejada con actitudes de dominio, conquista, control y lealtad.

Si bien esta teoría es aplicada para explicar principalmente el comportamiento en un ámbito empresarial, se puede asociar también al ciberacoso por el tipo y definición de cada una de las necesidades, pues se habla de necesidades básicas en las personas de logro y de poder. De esta manera, se explica la existencia de agresores que buscan principalmente tener poder sobre la persona, logrando por medio del ciberacoso, modificar e influir en la conducta de la víctima con el objetivo de cumplir su meta, sin importar los peligros que el victimario pueda pasar.

Cada una de estas teorías aportan elementos para analizar el fenómeno. La teoría de la elección racional resulta de utilidad al momento de trabajar con jóvenes universitarios que pueden tomar a su favor el vacío legal dentro y fuera de la institución para tratar con el tema de ciberacoso.

Por otro lado, la teoría de la actividad rutinaria permite explicar los procesos de victimización en el contexto pandémico en el cual la cotidianidad ha sido modificada hacia

un ambiente digital. Sin embargo, no toda la población ha tenido estos mismos cambios en su rutina, por lo que las condiciones no son homogéneas.

De la misma manera, la teoría del aprendizaje social facilita el entendimiento de este fenómeno a partir de la influencia por parte del ambiente hacia el sujeto, que ha evolucionado a la par de la tecnología. No obstante, se encuentra que esta teoría podría ser de mayor relevancia en grupos etarios más jóvenes, donde tienen una susceptibilidad superior para ser influenciados por su ambiente, al no contar con suficientes herramientas para afrontar estas situaciones.

Por último, la teoría de las tres necesidades ayuda a comprender a profundidad las posibles motivaciones que tiene el individuo para cometer ciertos actos. Así mismo, esta teoría maneja el poder y el control como un factor fundamental en el desarrollo de la persona. No obstante, se ha reconocido que esta teoría tiene un mayor uso en ámbitos empresariales, así como un enfoque individualista que complicaría la ejecución de la metodología planteada en esta investigación.

Tras analizar las teorías planteadas se llega a la conclusión de que los enfoques de las teorías de la elección racional y de actividades rutinarias son las que brindan mayores elementos teóricos para comprender el problema y alcanzar los objetivos de la investigación.

3.1.4 Consecuencias

El ciberacoso trae consigo varias consecuencias a las víctimas de tales conductas, las cuales han sido expuestas a lo largo de varias investigaciones; en especial sobre adolescentes, donde se ha llegado al extremo de comportamientos suicidas. La culminación en el intento de suicidio para evitar el ciberacoso se presentó después de sentimientos de

vergüenza, ansiedad y depresión, en un caso estudiado en Colombia (Escobar, *et al.*, 2016).

Sin embargo, es de suma importancia tomar en consideración el factor etario de las víctimas para poder comprender de una mejor manera el fenómeno a investigar. Empezando con la revisión expuesta por Marín-Cortés y Linne (2020), se pueden observar 32 estudios llevados a cabo en diferentes países como Estados Unidos, Turquía, México, China, India, entre otros, con muestras de adultos jóvenes. La intención fue conocer las emociones que trae consigo el ciberacoso, tanto en las víctimas como en los agresores e incluso en los espectadores.

En el caso de las víctimas, después de padecer ciberacoso hay desconfianza en los demás, lo que las lleva al aislamiento y puede agravarse con vergüenza al hacerse público el contenido. Cuando existe una internalización del acoso, las víctimas presentan miedo, culpa, angustia y pánico; mientras que, al externalizarlo, expresan ira y deseo de venganza. En su relación con trastornos psicológicos, estos pueden intensificarse, así como también es mencionado que el ambiente universitario es percibido como menos afectivo, los jóvenes cuentan con pocas habilidades sociales y pueden no obtener apoyo de una figura materna ante tal angustia (Marín-Cortés y Linne, 2020).

En el contexto internacional, a partir de una investigación enfocada en jóvenes universitarios de Italia, se concluyó que algunas de las consecuencias pueden dividirse en dos rubros: síntomas físicos y síntomas emocionales. Dentro de los síntomas físicos más comunes encontrados en las víctimas estuvieron los cambios de peso, problemas de apetito, trastornos de sueño, cansancio, náuseas y ataques de pánico. Los síntomas emocionales predominantes fueron tristeza, enojo, confusión, miedo, pérdida de confianza, agresividad, paranoia e irritabilidad (Begotti y Acquadro, 2019).

En cuanto a los mecanismos de supervivencia que usaron estas víctimas, el más usado fue detener el contacto en línea, así como incrementar el consumo de alcohol, contactar a su agresor para que detuviera el ciberacoso y pedir una intervención por parte de un administrador de la red social (Begotti y Acquadro, 2019).

Sin embargo, estos no son los únicos ejemplos que hay sobre los estragos que enfrentan las víctimas de ciberacoso de este mismo grupo etario. Según la investigación realizada por Schenk y Fremouw (2012) sobre estudiantes universitarios en Estados Unidos, el impacto psicológico incluye lo siguiente: depresión, ansiedad, ansiedad por fobias y paranoia elevada. De igual manera, las víctimas expresaron haberse sentido frustradas, estresadas, tristes o heridas, enojadas y con dificultad para concentrarse, incluso hubo comportamientos suicidas en algunos participantes, ya sea de intentos o ideas recurrentes.

Los mecanismos de supervivencia, en esta ocasión, se conforman en: haberle contado a alguien, evitar a compañeros o amigos, vengarse y dejar de asistir a eventos. En las mujeres, ellas evitaron la navegación web y celulares; y, por el otro lado, los hombres recurrieron al consumo de alcohol o de drogas ilícitas (Schenk y Fremouw, 2012).

Por medio de la conexión entre personas a través del Internet es que se llegan a suscitar conductas antisociales dentro de estos espacios, por lo que la investigación de Lupano y Castro (2021), analizó los rasgos de personalidad, bienestar y malestar psicológico de los usuarios que realizan este tipo de conductas.

El tiempo de cibervictimización, así como la intensidad dentro de esta población etaria ha sido señalada en su mayoría por un mes o menos y con incidencia moderada, según una investigación realizada en Colombia. Una vez que aumentaba la duración de la victimización, la intensidad disminuía. Los impactos encontrados en las víctimas son

hostilidad, somatización, depresión, obsesión, ansiedad, sensibilidad, ansiedad fóbica, ideación y psicoticismo (Redondo *et al.*, 2017).

En un contexto mexicano más próximo, abordado desde la perspectiva dentro de las relaciones de pareja, las consecuencias se explican de una manera generalizada. Aunque se manejó desde la modalidad de violencia entre las parejas de jóvenes universitarios, esto incluía el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación [TICs] para ejercer una ciber-violencia de pareja, así como *cyberbullying*.

Entre los resultados resalta una mayor puntuación de ciberagresión y cibervictimización en los hombres, en comparativa con las mujeres, así como menos del “30% de conductas asociadas a la victimización y perpetración del control/monitoreo y agresiones directas por medio del teléfono móvil e internet hacia la pareja o expareja” (Peña *et al.*, 2018, pp. 214-215). Una correlación encontrada en este estudio fue la de las conductas de *cyberbullying* con respecto de la ciberviolencia entre pareja, aunque fue en niveles bajos (Peña *et al.*, 2018).

De acuerdo con los datos recogidos del INEGI por medio del “Módulo sobre Ciberacoso” (2021b), algunos de los efectos reportados en las víctimas son enojo, desconfianza, miedo, inseguridad, frustración, estrés y nervios.

Por lo tanto, es vital considerar la importancia del estudio del fenómeno, ya que las consecuencias de este pueden llegar a afectar las vidas de las víctimas de distintas maneras, ya sean físicas o psicológicas, por un poco de tiempo o por un periodo más prolongado, dependiendo de la temporalidad del hostigamiento y su intensidad.

3.2 Contexto pandémico a causa de la enfermedad Covid-19

Sumándose al complejo fenómeno del ciberacoso se debe recordar que todo tipo de situación tiene un contexto espacial y temporal, razón por la cual es necesario explorar el

momento histórico por el que se encuentra atravesando la humanidad: la pandemia a causa de la enfermedad Covid-19.

Su origen comienza a finales del año 2019 por medio del coronavirus SARS-CoV-2 en China. Esta enfermedad incluye los principales síntomas de fiebre, tos, fatiga, dolor de cabeza, complicaciones respiratorias, entre otros (Fu *et al.*, 2020).

A más de año y medio de esta situación aún parece irreal que las condiciones de desarrollo humano hayan cambiado tanto. Hoy en día los centros de reunión públicos no se encuentran tan aglomerados como hace unos años. La mayoría de las personas que se encuentran fuera de casa llevan consigo cubrebocas, para así protegerse del contagioso virus.

Los sectores educativos y laborales han adoptado medidas de acción mixtas, las cuales han sido encabezadas por la educación a distancia y el trabajo remoto desde casa, incrementando con esto la necesidad de contar con sistemas tecnológicos adecuados. Por otra parte, el sector sanitario requiere usar espacios específicos para atender casos de Covid-19, por lo que ha transformado áreas para este objetivo. De la misma forma, los negocios han tenido que adoptar las medidas establecidas por los profesionales de la salud, adaptándose así a la referida nueva normalidad².

A pesar de encontrarnos en las regiones más desarrolladas en una aparente plenitud de la llamada cuarta revolución industrial, el mundo sintió la parálisis de lo inesperado. Las economías ingresaron en una rápida hibernación que nos pone frente a la reflexión sobre las sociedad postindustriales y fuertemente digitalizadas (López citado en Bulcourf y Covarrubias, 2021, p. 194).

Para entender esta situación como el problema global más grande por el que se ha transitado en los últimos años, los doctores Bulcourf y Covarrubias, proponen una visión

² Término utilizado por el gobierno mexicano para referirse a las nuevas normas que regulan las actividades económicas, laborales y sociales, establecidas para aminorar los contagios de Covid-19.

multidimensional de la pandemia tomando en consideración las siguientes tres dimensiones:

En primer lugar, se habla del impacto causado a nivel económico, esto por la sacudida que trajo el virus al mercado chino; el cual se podría considerar como el más importante a nivel de conexión y transnacionalización de procesos económicos. Se ha dado gracias al proceso de globalización acelerado que ha remarcado la importancia de los comercios Internacionales. Hoy en día, “No encontramos manufactura de mediana complejidad en su elaboración que implique cadenas de producción globales.” (Bulcourn y Covarrubias, 2021, p. 198), y esto solamente considerando a la potencia económica que es China, pues con la llegada del virus a otros países, la economía fue afectada en todos sus niveles, siendo uno de los ejemplos más claros la instauración de nuevas normativas que redujeron la cantidad de clientes dentro de un establecimiento para salvaguardar la salud de la ciudadanía.

El segundo nivel de este fenómeno también se entrelaza con el fuerte estado de globalización en este momento y se refiere a la facilidad de movilidad con la que se contaba antes de la pandemia. “Tradicionalmente los sujetos nacían y permanecían toda la vida en el mismo lugar. Hoy en día vemos grandes sectores de la población que se trasladan de un lugar a otro por diversos motivos” (Bulcourn y Covarrubias, 2021, p. 198).

Por último, se habla de la creciente interdependencia de los Estados actuales, los cuales ya no pueden solucionar las problemáticas como otros solían hacerlo, pues los retos deben abordarse de manera conjunta. A partir de esta situación se crean instituciones no gubernamentales [ONG], entre las cuales se encuentra la Organización Mundial de la Salud [OMS]. Esta es encargada de brindar indicaciones para tratar con el virus y de buscar impulsar el desarrollo de soluciones a la pandemia y la enfermedad; encontrando como ejemplo de la importancia de seguir estas indicaciones, los casos de Estados Unidos y

Brasil, quienes en primera instancia decidieron no acatarlos y, por lo tanto, pusieron en riesgo millones de vidas dentro de sus respectivos países.

Este problema que puede distinguirse como globalizado, trae consigo bastantes retos, pero no por ello detiene problemáticas que ya se encontraban latentes o en curso al momento de llegar. A pesar de que la atención mundial se ha enfocado en la enfermedad, es necesario mirar un poco más allá de la información que ofrecen los medios de comunicación para encontrar que las situaciones que afectan a una persona, comunidad o país, siguen vigentes y el contexto pandémico solamente incrementa la dificultad de gestionarlas.

La gravedad de la pandemia como problema sigue siendo amplificada por los medios de comunicación, en lo que podemos llamar «epidemiología mediática», donde meros presentadores de televisión se convierten en pastores de la salvación diciendo a los fieles que hacer para combatir la crisis. Reiteran los consejos de los especialistas, difunden información vital, pero muchas veces, lejos de dar conocimientos útiles para la población se focalizan en la parafernalia de la muerte como espectáculo (Bulcourn y Covarrubias, 2021, p. 200).

Por lo tanto, es fundamental mencionar el impacto causado por los medios de comunicación dentro de esta situación, el cual ya había sido esperado, centrando la atención de los espectadores hacia las desgracias que trae la enfermedad y manejando la situación como un espectáculo mediático.

Otro de los fenómenos que trajo consigo este manejo de la información es el culto a la medicina. Hoy en día la relevancia que tienen los sistemas de salud y todas sus ramificaciones ha aumentado exponencialmente. La información que brinda la OMS es cuasi sagrada e incluso se han presentado fenómenos de culto a figuras relacionadas con estos sistemas. Un ejemplo de ello se encuentra en México con el titular de la Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud, Hugo López-Gatell, quien pasó de ser una figura relativamente desconocida, como lo son la mayoría de los funcionarios en nuestro país

debido al poco interés de la población en involucrarse con las instituciones, a ser una importante figura pública, entrando así en el imaginario de la cultura popular mexicana dentro de un corto periodo de tiempo.

Respecto a este tema se puede traer a colación de la postura del filósofo Giorgio Agamben, quien en su recopilación titulada “¿En qué punto estamos? La epidemia como política” propone la siguiente idea que trata sobre el previamente mencionado culto hacia la medicina:

Hace tiempo, es evidente, que la ciencia se ha convertido en la religión de nuestro tiempo, eso en lo que el ser humano cree que cree. En el Occidente moderno han convivido y, en cierta medida, aún conviven tres grandes sistemas de creencias: el cristianismo, el capitalismo y la ciencia. En la historia de la Modernidad, estas tres “religiones” se han entrecruzado necesariamente muchas veces, entrando en conflicto según fuese el caso y luego reconciliándose de distinto modo, hasta alcanzar de forma progresiva una suerte de convivencia pacífica, articulada, sino una verdadera colaboración en nombre del interés común. (Agamben, 2020).

Exacerbada, por la situación actual, es notable como la medicina se vuelve una religión aparentemente necesaria con millones de feligreses que buscan el regreso a la normalidad que se tenía antes de la pandemia.

Antes de concluir con esta sección, se debe analizar otra de las ideas que propone Agamben, esta vez dirigida a la politización que ha tenido este fenómeno por parte de las autoridades y medios de comunicación, actores que han logrado generar un ambiente de pánico y desesperación global. Sin embargo, ¿para qué? Respondiendo esta pregunta Agamben describe lo siguiente:

Dos factores pueden contribuir a explicar este comportamiento tan desproporcionado. En primer lugar, se manifiesta una vez más la creciente tendencia a emplear el estado de excepción como paradigma normal de gobierno. [...] El otro factor, no menos inquietante, es el estado de inseguridad y miedo que evidentemente se ha expandido en los últimos años en las conciencias de los individuos y que se traduce en una verdadera necesidad de situaciones de pánico colectivo, a la cual la epidemia vuelve a ofrecer el pretexto ideal. Es así que, en un perverso círculo vicioso, la limitación de la libertad impuesta por los gobiernos se acepta en nombre de un deseo de seguridad que

ha sido inducido por los mismos gobiernos que ahora intervienen para satisfacerlo. (Agamben, 2020).

En el primer factor el autor hace una fuerte crítica hacia el desproporcionado uso de los estados de emergencia utilizados por los gobiernos para mantener el estatus quo dentro de la sociedad civil. En este caso resalta la imposición que se ha levantado sobre entornos educativos y culturales, limitando su acceso al mínimo posible o incluso prohibiéndolo de manera total. Por lo cual surge la siguiente pregunta: ¿hay intereses políticos detrás de las medidas empleadas que surgieron por la pandemia? Respuesta que no está totalmente clara, ya que el análisis de la situación puede crear ideas divergentes. Si bien, esta pregunta no pretende ser resuelta por la presente investigación, si resulta de relevancia dado nuestro contexto actual, por lo que se deja al lector como una invitación a la reflexión.

Por otro lado, el segundo factor aborda la crítica hacia la condición de inseguridad exponencial que se ha notado en los últimos años, en los cuales se han normalizado entornos donde predominan situaciones de incertidumbre social que apuntan una falla evidente de paz. No obstante, al tener esta carencia de seguridad, la población se encuentra pronta a recibir instrucciones, las cuales pueden ser cuestionables con relación a ciertos derechos o leyes, con tal de obtener una mayor estabilidad frente a las crisis que surgen y alteran su entorno habitual.

3.2.1 Afectaciones psicosociales

Dentro de toda esta situación, y debido a la implementación de medidas de confinamiento, han surgido afectaciones en las distintas esferas de la población. De acuerdo con Fiorillo y Gorwood (2020), las consecuencias psicosociales de la pandemia podrían ser más graves en los siguientes grupos de personas: aquellas que han tenido contacto con el virus, aquellas vulnerables por estresores biológicos o psicosociales, los

profesionales de la salud y aquellas quienes siguen las noticias por numerosos canales de información.

La pandemia, la cuarentena, el distanciamiento social y el confinamiento pueden aumentar la soledad ya que las interacciones sociales se ven reducidas. Por ello, estos factores son considerados de riesgo para trastornos mentales como depresión y esquizofrenia. De igual manera, la preocupación por tiempo prolongado sobre la salud propia o de otros, aumenta el riesgo de enfermedades mentales, como trastornos ansiosos, pánico, estrés obsesivo compulsivo y trastornos asociados con el trauma (Fiorillo y Gorwood, 2020).

Dentro del estudio realizado por Wang *et al.* (2020) en las primeras semanas tras el brote de contagios, se midió el impacto psicológico en poblaciones de varias ciudades de china cercanas al origen de la enfermedad, 53.8% de los participantes tuvieron un impacto psicológico moderado o severo, 16.5% tuvo síntomas depresivos de moderados a severos, 28.8% reportaron síntomas de ansiedad de moderados a severos y 8.1% tuvieron niveles moderados a severos de estrés (Wang *et al.*, 2020).

Para que esto pueda ser observado de una manera más amplia se puede tomar mano de la revisión de repercusiones en la salud mental en distintas poblaciones realizada por Vindegaard y Benros (2020); con población general. Por lo tanto, indica que la salud mental de la población ha sido afectada desde inicios de la pandemia. El impacto negativo se visibilizó con el aumento en síntomas depresivos y de ansiedad.

Según la revisión hecha por Piña-Ferrer (2020) sobre el impacto de la Covid-19 en las personas, se mencionan factores estresores durante y después de la cuarentena; como lo son la duración de esta, el miedo a la infección, la frustración y aburrimiento, los suministros inadecuados, así como la información contradictoria y falta de claridad en los

niveles de riesgo. Por último, al contemplarse el tiempo posterior a la cuarentena, se mencionan como factores estresores el desequilibrio económico y el estigma.

Hablando del contexto mexicano, una investigación realizada sobre el distanciamiento social y la adaptabilidad al mismo en relación con los niveles de estrés, encontró que el tiempo pasado en distanciamiento social es un factor que los altera. Quienes mejor pueden adaptarse al distanciamiento social, perciben menos estrés. En cuestión de género, las mujeres reportaron mayores niveles (Zamarripa *et al.*, 2020).

Otra investigación llevada a cabo en México explora las estrategias de afrontamiento a la pandemia por género. Se encontró que las mujeres solían estar en buenos términos con la familia, acercarse emocionalmente a otros por medios virtuales, apoyar a aquellos cercanos de la mejor manera, leer, meditar y/o hacer ejercicio para cuidarse a sí mismas. Por su lado, los hombres no buscaron ayuda profesional cuando se sentían física o mentalmente enfermos, así como tampoco solían comprar cosas por pánico. Para ambos sexos, otra estrategia utilizada fue comer, tomar, fumar y medicarse (Ramos-Lira *et al.*, 2020).

En el tema de la salud mental en tiempos de la Covid-19, la pandemia ha destacado la inequidad del país y el miedo es prevalente en un sector grande de la población. Por lo tanto, ha existido un incremento del riesgo de desbalance emocional y enfermedades mentales asociadas con las consecuencias de las medidas de confinamiento, como reducciones en los ingresos, falta de empleo, pérdida de mecanismos para obtener recursos, violencia, noticias falsas e inseguridad sobre el futuro (Medina-Mora, 2020).

Así es como se demuestran preocupaciones de salud, estrés agudo, crisis de ansiedad, insomnio, abuso de sustancias y agotamiento, en conjunto con el duelo, que puede ser prolongado. La manera en que las personas manejen tal incomodidad puede

empeorar hasta trastornos de depresión, ansiedad y trastorno de estrés postraumático (Medina-Mora, 2020).

Por lo tanto, se puede observar que, sin importar el país que se haya visto afectado por la pandemia, la población ha sufrido estragos en su salud, no solo física, sino mental y emocional. En especial en el contexto de México, se ha visto que, gracias a la situación de desigualdad, estos efectos pueden profundizarse, por lo que es necesaria la continua investigación en estos temas para desarrollar medidas que puedan ayudar a un mejor manejo de la pandemia, dado que se recurren a medios virtuales para seguir en contacto con las personas que solían ser las más cercanas, y es así como puede suscitarse el ciberacoso.

3.2.2 Aumento en el uso de redes sociales a causa de la pandemia

Como ya se ha mencionado, las características que ha presentado la pandemia por la Covid-19, produjeron una afectación en los trabajos, la educación y la comunicación, lo que derivó en un incremento en la cantidad de personas que han empezado a utilizar redes sociales y plataformas de comunicación, mientras que en otras aumentó el tiempo de interacción, pues:

Ante la rápida propagación del COVID en el mundo una de las soluciones más efectivas es el aislamiento social a fin de disminuir la transmisión del virus. Esto implica permanecer en casa y evitar la circulación pública en lugares de trabajo, estudio, recreación, etc. En este contexto, aplicaciones digitales que habilitan el teletrabajo, la educación a distancia, la realización de trámites, la interacción social y el esparcimiento, aparecen como una solución para lidiar con los requerimientos que nos impone el contexto. El factor habilitante para su uso es la conectividad. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020, p.14)

Es así como la estrategia principal que usaron los gobiernos a lo largo del mundo para combatir el virus fue reducir la movilidad de las personas solicitando el aislamiento social; el cual consistía en cambiar la rutina previamente establecida para permanecer

exclusivamente en casa, lo que implicó que se buscaran formas de continuar con la vida que se tenía antes de la pandemia.

Entre las respuestas que surgieron para hacer frente a la situación sobresalieron las redes sociales, las mismas que desde su aparición han cobrado principal relevancia en la vida de las personas y en la forma de comunicación con la que se cuenta. Sin embargo, con la situación pandémica, el rol y la importancia de todas las plataformas de comunicación han ganado mayor peso del que ya se tenía, pues, “las personas han tenido que aprender a desarrollar su vida desde el hogar, y las herramientas estrella para lograrlo ha sido la tecnología y las redes sociales” (Granados *et al.*, 2020, p. 2).

Con ello se hace necesario puntualizar cuáles han sido estas redes en las que se ha incrementado su uso, haciendo posible dividirla de dos maneras: por un lado, están las redes sociales que tienen el principal objetivo de distracción y que se usan principalmente en los tiempos de ocio, siendo las más representativas durante la pandemia *WhatsApp*, *Facebook*, *Instagram*, *Tik Tok* y *Twitter*; mientras que por el otro lado se encuentran redes que han ganado protagonismo debido a la pandemia, ya que permiten que muchas personas se reúnan y puedan seguir con sus labores escolares o de trabajo, siendo las más representativas *Google Meet*, *Zoom* y *Microsoft Teams*.

De acuerdo con la recopilación sobre la historia de las redes sociales que hace De la Hera (2021):

- Mark Zuckerberg creó un portal llamado *Facemash* con el objetivo de conectar a los estudiantes de la Universidad de Harvard. Sin embargo, la aplicación evolucionó a lo que hoy se conoce como *Facebook*. Este fue creado en 2004 y ha logrado ser la red social más importante en la actualidad con un total de 2,500 millones de usuarios activos al mes.

- Jack Dorsey, Noah Glass, Biz Stone y Eva William fundaron *Twtttr*, hoy conocido como *Twitter*, siendo en su época la revolución de la comunicación y contando en la actualidad con un impacto de 340 millones de usuarios activos al mes.
- En 2009 Jan Koum desarrolla *WhatsApp* con el objetivo principal de ser una agenda inteligente y evolucionando con el tiempo a forma de comunicación que hoy conocemos, fue comprada en 2014 por Marck Zuckerber y cuenta con más de 2,000 millones de usuarios.
- *Instagram* llega en 2010 creada por Kevin Systrom y Mike Krieger colocándose como la red social más grande de fotografía teniendo actualmente 1,000 millones de usuarios activos y;
- La última en aparecer es *TikTok*, la cual surge a finales de 2016 y es comprada en 2018 por *Musically*.

Por otro lado, se encuentran las redes que se popularizaron con la pandemia. De acuerdo con Tillman (2021), *Hangouts Meet* cambia de nombre en el 2020 a *Google Meet* siendo principalmente utilizada por pequeñas empresas, pero adaptándose a las necesidades de la pandemia. Según Ruiz (2021) la historia de *Zoom* comienza en el 2011 cuando Eric Yuan trata de convencer a Cisco de desarrollar un sistema de videoconferencia, idea que fue rechazada, por lo que Yuan crea *Zoom Video Communications*. Sin embargo, con la pandemia y su aumento de uso, la empresa tuvo de enero de 2020 a 2021 un crecimiento del 414%. Por último, Perkins (2021) documenta que *Teams* se lanzó en 2016 como reemplazo de *Skype For Business*.

El abrupto crecimiento que tienen estas plataformas se debe en gran parte a las características que tienen en común: permiten realizar reuniones en vivo por medio de la cámara web y mediante el uso del micrófono, también posibilitan el envío de mensajes,

compartir pestañas y grabar las videoconferencias, es decir, cuentan con una serie de herramientas que han facilitado a algunas personas seguir las medidas sanitarias impuestas por el gobierno.

Algo destacable es que la pandemia se caracteriza por ocurrir y desarrollarse en un contexto digital, por lo que ha existido una adaptación de acuerdo con las necesidades de los usuarios de estas.

En este mismo orden de ideas, el incremento en el uso de redes sociales sucede por la adaptación realizada a partir de la pandemia, por lo que se hace necesario que estudiantes, profesores, profesionistas, trabajadores, negocios, etc., tengan que emigrar a un ámbito virtual, por medio del cual se puede seguir manteniendo contacto y realizando las actividades necesarias para su vida.

Además, existen otros factores que se involucran con el crecimiento sostenido del Internet. Tal es el caso de los controles de calidad que existen en las empresas dedicadas a brindar servicios de conectividad. De acuerdo con la CEPAL (2020), el aumento de uso de redes sociales desencadenado por la pandemia ha traído como consecuencia un incremento de los índices de calidad de los servicios, siendo así que México es uno de los 4 países de América Latina que más cambios han sufrido en relación con la velocidad y latencia de Internet desde marzo de 2020.

Antes de la pandemia, las redes sociales eran vistas solamente como una forma de comunicación y de relación con personas que se encontraban separadas por grandes distancias. Sin embargo, debido a los cambios que trajo consigo la Covid-19, estas evolucionaron y se adaptaron a una forma de comunicación necesaria entre todo tipo de personas. Es así como siguió manteniéndose la comunicación sin la necesidad de salir a las oficinas, los colegios o las universidades. Esto hace destacar que, “la COVID-19 es la

primera pandemia global de las redes sociales” (MIT Technology Review citado en Granados *et al.*, 2020, p.3). Por esta razón empezaron a ser vistas como una herramienta indispensable para el desarrollo de la denominada nueva normalidad.

No se puede omitir que las tecnologías de la información, en el ámbito educativo, han sido grandes aliadas para poder continuar con la enseñanza y el aprendizaje de los estudiantes, por lo que entre ellos también se ha visto un aumento importante en el uso de distintas plataformas digitales de índole social. Incluso, el gobierno ha hecho uso de estas para enfrentar los problemas que conlleva el aislamiento social, siendo que actualmente, “Facebook, YouTube, WhatsApp, Instagram, Twitter se encuentran entre las redes sociales virtuales más populares y comúnmente utilizadas” (We Are Social & Hootsuite citado en Prada *et al.*, p. 261). Es así como, uno de los sectores más importantes en el uso de estas plataformas de comunicación son los estudiantes universitarios.

En este campo, Prada *et al.* (2020) exploran el alcance de las redes sociales en universitarios, utilizando una población muestra de 185 estudiantes y teniendo como resultado que la red social más utilizada era WhatsApp seguida por Facebook y YouTube. Estas fueron empleadas principalmente para mantener la comunicación con otras personas y como forma de diversión. Así mismo, 47 participantes de la población muestra hicieron referencia a haber sufrido acoso cibernético.

Ahora bien, de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], citada en Prada *et al.* (2020), comprobó que la pandemia ha generado mayor uso y consumo de tecnología, lo cual ha traído consigo tantas oportunidades de adaptación a la nueva normalidad, pero a su vez, también ha acercado e incrementado ciertos riesgos, ya que los delitos llevados a cabo por medio de la Internet han aumentado.

3.2.3 Educación durante la pandemia

Como se ha expresado a lo largo del texto, la relación entre el ciberbullying y el ciberacoso viene desde la conceptualización de ambas palabras (por ello que su uso como sinónimos sea tan extendido), pero el tratar de diferenciar estos términos no implica evitar hablar de los problemas referentes al fenómeno de ciberacoso dentro de las instituciones educativas.

De todas las actividades que pasaron por cambios durante la pandemia y el confinamiento que la acompaña, la educación es quizá el mayor foco de interés. Esto debido a su relación con el fenómeno del ciberacoso. Por lo que resulta importante cuestionarse, ¿cómo es que las condiciones actuales han modificado la educación?

Para responder esta pregunta es necesario, en primer momento, señalar que el sistema educativo puede ser visto como parte de la sociedad, interrelacionada con los sistemas político, productivo, familiar y cultural, teniendo una influencia en los mismos y viceversa (I. Llamas, 2020).

También, es importante delimitar lo que involucra la estructura del sistema educativo. Desde una visión estructural-funcionalista, “incluye al educador y al aprendiz, a las tecnologías físicas y sociales; además, el sistema se define en relación con su entorno, la comunidad está incluida como aportadora de insumos y receptora de los resultados del sistema” (I. Llamas, 2020 p. 105). Dentro de este complejo aparato pueden encontrarse diversos modelos de enseñanza-aprendizaje, los cuales incluyen el modelo presencial, de educación a distancia, virtual e híbrido.

En el modelo presencial, la tecnología física se basa en el aula e información escrita, mientras que la social incluye la organización de estas por medio de maestros y alumnos. El modelo a distancia es fundamentalmente individualista, donde el instructor se encuentra

ausente, la tecnología física es el texto enviado por correo, así como la computadora y la tecnología social es la organización para transmitir información (I. Llamas, 2020).

Con el modelo virtual, se muestra la tecnología física por medio de materiales interactivos a través de la Internet y las redes de comunicación, sin estar estudiantes y maestros en el mismo espacio geográfico, de manera sincrónica y asincrónica, donde el maestro es un facilitador y el estudiante un agente activo. También se permite el trabajo en equipo, adaptándose a la realidad y sus necesidades. Por último, en el modelo híbrido hay una combinación de tecnologías tanto presenciales como virtuales (I. Llamas, 2020).

Es precisamente en estos modelos donde se ha visto el cambio generado por la pandemia de la Covid-19, ya que no ha sido posible llevar una educación presencial, la cual era ampliamente usada en los distintos niveles educativos. Con las modificaciones debido a las restricciones, fue implementada de manera súbita el modelo virtual, para sorpresa tanto de estudiantes como de docentes, quienes se han adaptado a estos cambios gradualmente.

Otra forma de ver este fenómeno la presenta Stigliano (2021) dentro de un capítulo llamado "Pandemia 2020. Debates sobre la educación desde la perspectiva argentina y latinoamericana". Esta visión complementa la idea de la pandemia como un punto de inflexión que ha permitido generar cambios necesarios en el sistema educativo. "Desde los postulados del movimiento de la escuela nueva a principios del siglo XX y hasta la actualidad no se ha dejado de hablar de la necesidad de cambio e innovación en la educación" (p. 183).

Además, se apoya del pedagogo argentino, Tenti Fanfari, quien en 2015 expresó lo siguiente:

Hoy las demandas y necesidades educativas de la población son diferentes. Las diferencias de todo tipo (étnicas, culturales, sociales, de género, el impacto de las

nuevas tecnologías en los modos de hacer las cosas en educación... etcétera) tienden a afirmarse y considerarse como legítimas, y las distintas aspiraciones no pueden ser satisfechas mediante una simple expansión de la oferta educativa clásica (Fanfari citado en Stigliano, 2021, p. 183).

Tras analizar la postura inicial de Stigliano (2021) y considerando las condiciones del sistema educativo prepandemia, no es difícil ver que este proceso ha desencadenado cambios rápidos en la forma en que se imparte el conocimiento en todos los niveles educativos, incluido el universitario; pasando de un panorama dominado por las cátedras presenciales a uno en el que el uso de herramientas tecnológicas y clases virtuales se ha vuelto esencial para el desarrollo seguro de las sesiones.

A pesar de que esta situación ha puesto en movimiento el desarrollo del sistema educativo tradicional, también ha permitido visualizar falencias dentro de este mismo. Desde la visión de Stigliano (2021) destacan cuatro problemáticas:

1. El problema de la evaluación.
2. El problema del financiamiento.
3. El problema de la inequidad.
4. El problema de los vínculos sociales y las emociones.

Las primeras dos problemáticas se refieren a dificultades intrínsecas de los modelos educativos latinoamericanos que tienen que enfrentar en el panorama de incertidumbre que la Covid-19 ha traído.

Por otra parte, los problemas de inequidad y los vínculos sociales están relacionados con el estudiantado, donde el primero se favorece de la gran disparidad económica que permea a los países de Latinoamérica. Respecto a esto, menciona que, “todavía no se encuentran los caminos adecuados para que quienes viven marginados puedan desarrollarse integralmente como aquellos que han nacido en un entorno favorable para el

progreso personal” (Stigliano, 2021, p. 186). Por lo tanto, esta situación se vuelve un muro para el desarrollo adecuado del estudiante llegando a favorecer la deserción escolar de algunos estudiantes que no cuentan con los recursos necesarios para continuar con su educación.

Respecto a la última de estas problemáticas puede encontrarse la siguiente reflexión del mismo autor:

El hombre es persona en comunidad. Es la suma de todos los encuentros que ha mantenido con los otros a lo largo de su existencia. Del mismo modo, aprende mediado por otro ser humano más avanzado que él o ella (Stigliano, 2021, p. 186).

El sentido de comunidad no se puede desarrollar de la misma manera en un ámbito virtual que en uno presencial. Las relaciones y los lazos que se formaban en el salón de clases se han sustituido por la visualización de los otros a través de una pantalla. Esta situación conlleva a que los estudiantes no desarrollen un sentido de grupo tradicional, pues resulta complicado relacionarse con otros individuos que únicamente visualizan a través de una pantalla.

Esto también presenta retos cuando se habla de situaciones de ciberacoso, pues de momento, muchas de las interacciones entre compañeros de clases se han trasladado de lo físico a lo virtual, incluidas las situaciones negativas, lo que puede desencadenar que el fenómeno de acoso tradicional se traslade a los medios virtuales.

IV. HIPÓTESIS O SUPUESTOS

4.1 Pregunta de investigación

¿Qué elementos del confinamiento por la pandemia de Covid-19 se relacionan con el fenómeno de ciberacoso dentro del estudiantado de las licenciaturas ofertadas por la Facultad de Derecho, campus Centro Universitario de la Universidad Autónoma de Querétaro?

4.2 Hipótesis

El cambio de modalidad de clases presenciales a clases virtuales como elemento del confinamiento por la pandemia de la Covid-19 ha generado el incremento en uso de aparatos digitales, el cambio de modalidades sociales de lo presencial a lo virtual, aumento de problemas de salud mental (como depresión y ansiedad), una disminución en la formación de redes de apoyo entre compañeros de estudio debido a la poca o nula interacción personal, mismos que influyen en la problemática de ciberacoso dentro la Universidad Autónoma de Querétaro, las licenciaturas de la Facultad de Derecho, campus Centro Universitario.

V. OBJETIVOS

5.1 General

Analizar qué elementos del confinamiento por Covid-19 se relacionan con el fenómeno de ciberacoso dentro del estudiantado de las licenciaturas de la Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de Derecho, campus Centro Universitario, para identificar los factores de riesgo presentes, mediante una investigación mixta, con el fin de elaborar propuestas que ayuden a prevenir los casos de ciberacoso dentro de la universidad.

5.1 Específicos

- Explorar el fenómeno de ciberacoso, su desarrollo, modalidades y consecuencias en las víctimas, para tener un entendimiento puntual del concepto.
- Describir los cambios que ha traído el confinamiento por Covid-19 en el contexto actual en temas de salud mental, uso de redes sociales y educación.
- Identificar qué elementos del confinamiento por Covid-19 se relacionan con el fenómeno de ciberacoso dentro del alumnado de la Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de Derecho, campus Centro Universitario, debido al cambio de contexto derivado de la pandemia de la Covid-19.
- Proponer pautas que ayuden a prevenir los casos de ciberacoso dentro de la Universidad Autónoma de Querétaro.

VI. METODOLOGÍA

Por la naturaleza de la investigación, se adecua de mejor manera una metodología mixta ya que es necesario conocer datos tanto cuantitativos como cualitativos para llevar a cabo un análisis apropiado con la correlación de la información recolectada, por lo cual se busca aprovechar las ventajas que ambas metodologías presentan para una investigación. De esta manera también se busca minimizar las debilidades que cada una incorpora en su área de aplicación.

Se hace uso de la metodología cuantitativa mediante el uso de la técnica de encuesta diseñada para la recolección de datos cuantitativos sobre el fenómeno de ciberacoso dentro de las licenciaturas que se encuentran en la Facultad de Derecho, campus Centro Universitario, de la Universidad Autónoma de Querétaro, con el fin de recolectar datos duros que permitan tener una noción de la magnitud de este fenómeno, sus variantes y su relación con el contexto pandémico, complementándose con el análisis criminológico y victimológico de los datos arrojados de manera cualitativa.

En cuanto a la cuestión ética de la investigación, se rige bajo los siguientes principios bioéticos según Hottois: autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. En primer lugar, la autonomía “establece la necesidad de respetar la capacidad de las personas para tomar decisiones [...], libre de interferencias externas y limitaciones personales que impiden hacer una elección.” (Molina, 2013, p. 26). Este principio se cumple al dejar que los participantes de esta investigación lo hagan de manera voluntaria, sin pedir nombres o cualquier otro dato que haga posible su identificación y aceptando un consentimiento informado para la aplicación del cuestionario.

En segundo lugar, el principio de maleficencia se refiere a no causar daño o mal alguno de manera intencional. No se busca causar mal hacia persona alguna, sino todo lo

contrario, un beneficio. Por lo tanto, se cumple el principio de beneficencia al permitir con la información recabada, contribuir al bienestar y protección del estudiantado con el diseño de estrategias preventivas ante el ciberacoso (Molina, 2013).

Por último, el principio de justicia “busca solidaridad social, mediante la distribución igual, equitativa y apropiada [...] de derechos y responsabilidades en la sociedad, para evitar discriminaciones e injusticias y promover la aplicación de lo correcto y debido” (Molina, 2013, p. 28). Por lo tanto, se pretende evitar la injusticia que sucede con el fenómeno de ciberacoso, debido a que no se cuenta con suficiente material y sustento jurídico como para actuar ante estas conductas que dejan víctimas a su paso.

De igual manera, se toma en cuenta como respaldo ético y jurídico la norma mexicana. La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares [LFPDPPP] (2010) en su artículo siete hace referencia a la recolección y trato de datos de manera lícita, sin engaños y de acuerdo con lo previamente establecido. Esto se ve reflejado en la investigación, ya que su objetivo es dado a conocer a los participantes y la información generada a partir del documento de encuesta es empleada únicamente para los fines y objetivos establecidos inicialmente.

Otro punto importante en la LFPDPPP es el artículo 11, donde se hace énfasis en la pertinencia de los datos personales recolectados acorde al fin de la investigación. Es por ello que, el instrumento no recolecta datos que permitan la identificación directa ni tampoco datos sensibles, ya que no son necesarios para los fines de la investigación. Este mismo artículo destaca la importancia de eliminar la información después de un año concluida la investigación.

La metodología planteada está separada en tres fases, las cuales a su vez se dividen en siete pasos. Esto con la intención de poder llevar a cabo el desarrollo del

fenómeno de ciberacoso dentro del contexto mexicano y de manera específica, en alumnos universitarios, así como responder a la cuestión de la relación entre el fenómeno de ciberacoso en el estudiantado y el confinamiento derivado por la pandemia.

La primera fase contempla un análisis estadístico del estudiantado a nivel licenciatura de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro, campus Centro Universitario, por lo que se realizan los siguientes rubros.

1) Selección de la muestra

- a. Muestreo: La selección de sujetos encuestados responde a criterios de muestreo casual o incidental. Esto ya que el cuestionario fue canalizado a través de coordinadores y jefes de grupo de las distintas licenciaturas (ver tabla 1) mediante una invitación abierta a la comunidad estudiantil para responderla.

Tabla 1 *Licenciaturas seleccionadas*

Facultad	Licenciaturas
Facultad de Derecho	Derecho
	Criminología

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la página web de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro (2021).

- b. Unidad de análisis: Para la selección de los sujetos de análisis se toman en cuenta dos características: ser estudiante activo perteneciente a las licenciaturas ofertadas por la Facultad de Derecho, campus Centro Universitario, en la ciudad de Querétaro y; ser un usuario digital.

2) Encuesta

- a. Selección de variables: Las variables pertinentes para la investigación surgen con base en los antecedentes y fundamentación teórica revisada previamente y son separadas por rubros para una mejor comprensión y elección (ver tabla 2).

Tabla 2 Variables clasificadas por grupos

Rubro	Variable	Descripción
Medios de acceso	Espacio físico	En dónde se encuentra y con quién comparte el espacio físico.
	Accesibilidad a un equipo	Cuenta con acceso a Internet. Debe compartir equipo con otras personas o requiere ir a la Universidad u otro lugar para conectarse a sus clases y realizar actividades escolares.
Manejo de la Internet	Horas de uso	Tiempo que utiliza activamente la Internet.
	Tipo de uso	Uso y actividades que realiza en la Internet.
Hábitos de seguridad en línea	Manejo de información sensible	Forma en la que protege su información personal en sus distintas redes sociales.
	Uso de redes sociales	Qué tipo de información comparte en medios digitales así como el nombre y cantidad de redes sociales que utiliza.
Ciberacoso	Conocimiento del tema	Cuál es el conocimiento que se tiene sobre el ciberacoso.
	Victimización	Haber sufrido ciberacoso durante su estancia en la universidad.

	Proceso de denuncia	Denuncia y motivación de la misma, así como la instancia donde se llevó a cabo.
Educación	Modalidad de aprendizaje	Virtual, presencial, a distancia o híbrida.
	Plataformas	La plataforma empleada para conectarse a clase de manera asincrónica y sincrónica.
	Ambiente escolar	Relación con compañeras y compañeros.
Pandemia	Situación de confinamiento	Relación con las personas que habitan el mismo espacio.
	Salud mental	Enfermedades previamente diagnosticadas o detectadas a partir de la pandemia.
	Cambio de hábitos	Incremento de uso de redes sociales o nuevas formas de socializar. Formas de afrontamiento a la situación.

Fuente: Elaboración propia

- b. Diseño: La encuesta se realiza tomando en cuenta las variables ya explicadas y por medio de un cuestionario diseñado en Formularios de Google para un mejor manejo de la información. La encuesta se divide en tres secciones: la primera sección presenta el objetivo de la investigación, la segunda muestra el consentimiento informado en el que se explica el tratamiento de los datos recolectados y por último, se encuentra la sección de preguntas y respuestas, dividida en los seis rubros presentados en la tabla 2, en la que se utilizan preguntas de opción múltiple, cerradas y una abierta (para conocer de forma más libre la opinión del estudiantado).

c. Aplicación:

1. Se redacta un oficio dirigido a la dirección de la Facultad de Derecho, con el objetivo de ponerse en contacto y pedir los permisos para la aplicación de la encuesta.
2. Una vez conseguida la autorización se prosigue con la difusión de la encuesta con el apoyo de maestros y estudiantes de la Facultad, en el campus Centro Universitario.
3. Se lleva a cabo de manera virtual utilizando la herramienta Formularios de Google, sin asistencia del encuestador, y de forma aleatoria a los primeros estudiantes que la respondan, de acuerdo con el número de personas correspondientes.

3) Análisis

- a. Vaciado de datos: Una vez aplicada la encuesta, y posteriormente las entrevistas, los datos recolectados serán vaciados en un documento Excel con el fin de contar con una organización y sistematización de la información.
- b. Análisis teórico cualitativo: Las variables que resaltaron en mayor medida durante la investigación se recuperan para poder explicarse a fondo y con bases teóricas.

VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

7.1 Ciberacoso y pandemia, ¿existe una relación?

No puede ignorarse que la situación pandémica, por la que se atraviesa en la actualidad, ha modificado radicalmente las formas en las que los seres humanos se relacionan y actúan; especialmente en los escenarios académicos, donde la comunidad se ha tenido que adaptar a los medios digitales para salvaguardar la salud del personal y de los estudiantes. Esto ha forzado a una mayor ocupación de los espacios cibernéticos, permitiendo la aparición de casos de ciberacoso, en especial el dirigido hacia las mujeres.

En el contexto mexicano, las políticas de confinamiento han permitido un aumento del uso de internet debido a la necesidad de trabajar y estudiar desde casa. De acuerdo con el artículo de Carolina Gómez en el periódico *La Jornada*, basado en información de ONU Mujeres, “Durante la pandemia, las medidas de cuarentena y las políticas de aislamiento han aumentado el uso de Internet entre 50 y 70, ya que se utiliza este recurso para actividades laborales, escolares y sociales” (Gómez, 2021).

Este aumento propone un mayor riesgo a encontrarse con una situación de violencia digital, en especial cuando se trata del sexo femenino. Solamente en el país se menciona que el ciberacoso afecta 9.4 millones de mujeres (Gómez, 2021). Esta es una situación preocupante, pues, como se ejemplifica con la recién aprobada Ley Olimpia, la atención de estos casos aún no se encuentra optimizada en el actual sistema de justicia.

El estudio del ciberacoso es un tema relevante, en especial en el estado de Querétaro, ya que no se encuentra algún artículo sobre dicha problemática. Sumado a esto, se cuenta con poca investigación en la materia dentro del país y la mayoría de los estudios existentes se enfocan en adolescentes y menores de edad.

En el año 2015, la revista de Derecho Privado de la Universidad Nacional Autónoma de México publicó un artículo acerca del tema por parte de Téllez Valdés. En este documento se realiza un recorrido sobre la aparición del ciberacoso, el cual viene de la mano con el crecimiento de la internet y las redes sociales como un medio de comunicación habitual, brindando con esto nuevos espacios para el desarrollo de actividades criminales.

En el medio periodístico, este tema comenzó a explorarse desde el inicio del confinamiento debido a la Covid-19. Se ha mencionado que el ciberacoso ha estado en aumento y, desde la perspectiva de *elDiario.es* (Reche y López, 2020), ha sido más hacia las mujeres y perpetrado por hombres. De igual manera, se toma en cuenta que otras características inherentes a las víctimas pueden situarlas en una posición de mayor vulnerabilidad, como el ser mujer, joven, de raza negra, etcétera.

Suarez (2021) menciona en *El País* un caso de una mujer víctima de ciberacoso por medio de suplantación de identidad a inicios de la pandemia, donde fue engañada para enviar fotografías íntimas y recibir un pago económico por ello; esta estafa sucedió por lo menos en otros 60 casos en Jalisco, Ciudad de México, Puebla y Veracruz.

En este mismo artículo se describe otro modo de violencia virtual que se da en plataformas como *Zoom* o *Meet*, el “*zoombombing*”, explicado como “la infiltración de personas ajenas a la reunión que difunden contenido lascivo, machista u obsceno” (Suarez, 2021). Ambos modos, en conjunto con la difusión de imágenes íntimas sin consentimiento han aumentado durante la pandemia.

Esto ha sido detectado por parte del colectivo feminista “Luchadoras”, quienes registraron en el 2020 un total de 652 ataques de violencia digital. En palabras de la directora Lulú V. Barrera: “El número de denuncias que hemos recibido en los primeros

cuatro meses de este año [2021] es mayor a los primeros seis meses del año pasado [2020]" (Suárez, 2021).

Es, por lo tanto, es relevante incluir a la pandemia por la Covid-19 en el análisis del ciberacoso en la actualidad. Al traer estos cambios a distintas esferas de la cotidianidad puede resultar como influyente en el aumento de casos de ciberacoso.

7.2 Un estudio de caso en la Universidad Autónoma de Querétaro

7.2.1 Contexto de la Universidad Autónoma de Querétaro

Para continuar con la investigación es necesario hablar un poco sobre el contexto en el cual se va a desarrollar. En este caso se va a trabajar en las instalaciones de la Universidad Autónoma de Querétaro, uno de los centros de estudios superiores más reconocidos no solo del estado de Querétaro, sino del país. Esta inició sus clases el 24 de febrero de 1951 con la escuela preparatoria, la escuela de Derecho y la de Ingeniería. Fue un proyecto encargado por Juan Álvarez y Fernando Díaz Ramírez. En 1952 comenzaron las escuelas de Química y Enfermería, mientras que el siguiente año fue el Instituto de Bellas Artes. Para el año de 1959 estableció su régimen de manera autónoma y en los años posteriores se instalaron el resto de carreras y escuelas (Universidad Autónoma de Querétaro, s.f.).

En la actualidad se conocen como Facultades, las cuales se encuentran en los distintos campos de la universidad. Las instalaciones se han extendido por todo el estado de Querétaro, llegando a nuevos municipios y brindando la oportunidad de recibir educación superior a miles de jóvenes. Además, con el paso del tiempo y con la incorporación de nuevas licenciaturas, especialidades y posgrados, se han añadido nuevas áreas de estudio que buscan satisfacer las necesidades académicas de los aspirantes que deciden alguna licenciatura o posgrado dentro de la universidad.

Con este pequeño repaso a la historia de la universidad, es necesario mencionar que esta investigación solamente aborda el fenómeno de ciberacoso y su posible relación con el contexto pandémico dentro de una de las Facultades fundadoras, la Facultad de Derecho dentro del municipio de Querétaro. Además de esto, resalta su localización céntrica y su alta concentración de estudiantes. Las licenciaturas que ofrece la facultad en el campus Centro Universitario son las siguientes dos:

- Licenciatura en Criminología
- Licenciatura en Derecho

Adicionalmente, la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro oferta la Licenciatura en Ciencias de la Seguridad, sin embargo, las instalaciones de dicho programa educativo se encuentran en el Campus Aeropuerto, de la misma universidad, por lo que su población estudiantil no fue tomada en cuenta dentro de la muestra.

7.2.2 Ciberacoso dentro de la universidad

Para hablar del fenómeno de ciberacoso dentro de la Universidad Autónoma de Querétaro, primero es necesario mencionar a la institución interna que suele encargarse de su manejo: La Unidad de Atención de Violencia de Género.

En primera instancia, la Unidad de Atención de Violencia de Género [UAVIG] es un organismo interno que se encarga de atender a personas que se encuentren ante una situación de violencia y/o discriminación por razones de género. Esta Unidad ha resultado de mucha utilidad para tener un panorama general sobre el ciberacoso dentro de la universidad gracias a dos elementos:

Primero, se encuentra el Protocolo de Actuación e Intervención en Materia de Violencia de Género, el cual como su nombre lo indica, es un documento que marca las

directrices y la forma de actuación que tiene la Universidad ante cualquier caso de violencia de este tipo.

Ahora bien, particularizando en el tema del ciberacoso, el Protocolo de Actuación e Intervención en Materia de Violencia de Género (2020) hace una distinción en las modalidades de violencia que pueden ser ejercidas contra las mujeres, de acuerdo con el lugar donde se presentan, siendo el espacio físico y el espacio virtual. Con base en el Código Penal del Estado de Querétaro, la definición de violencia digital para el protocolo es:

Cuando una o varias personas: a) Obtenga por cualquier medio imágenes o videos de las partes íntimas o genitales de una persona, sin el consentimiento; ARTÍCULO 167 QUÁTER.C.P.Q.; b) Cuando las imágenes o videos se reproduzcan de cualquier forma o se compartan a un tercero públicamente sin el consentimiento de esta; y ARTÍCULO 167 QUÁTER C.P.Q; y c) Cuando sin la autorización correspondiente divulgue o amenace con difundir video o imágenes eróticas sexuales de una persona. ARTÍCULO 167 QUINQUIES. C.P.Q. (UAVIG, 2020, p.16).

También se habla acerca del ámbito de competencia donde se puede dar la violencia con base en la responsabilidad, dividiéndose a su vez en tres: laboral, que es cuando la/el probable responsable es trabajador/a docente; académico, si la persona es estudiante y; administrativo, si la persona a través de un contrato se encuentra vinculada con la universidad.

Por otro lado, se establecen las instancias responsables de la atención de las quejas de violencia de género, acoso sexual y hostigamiento sexual, las cuales son: la UAVIG, los enlaces y orientadores de esta, la Unidad de Atención Psicoanalítica e Interdisciplinaria [UAPI], el Programa de Orientación Educativa y el Programa Universitario de Derechos Humanos [UNIDHOS]; cada una participando en los diferentes niveles del proceso.

Las recomendaciones emitidas para los casos presentados de violencia se clasifican en dos formas: procesos sancionatorios, los cuales tienen diferentes alcances dependiendo del tipo de competencia y; las practicas restaurativas, que se dividen en:

- a) Acuerdo
- b) Grupo de Encuentro de Crecimiento para Hombres
- c) Grupo de Escucha y Acompañamiento entre Mujeres
- d) Acciones de formación y sensibilización en los campi universitarios.

Por último, se hace necesario señalar que todos estos procedimientos y sanciones son específicamente de carácter administrativo, pues la universidad, al ser un lugar cuyo objetivo principal es la enseñanza, no tiene la competencia para atender el problema de forma jurídica, razón por la cual las instancias de procuración de justicia del estado son tomadas en cuenta dentro del protocolo como canales externos de resolución.

El segundo elemento importante a tomar en cuenta es la participación que se tuvo dentro del “5° Encuentro de discusión y análisis sobre estrategias de intervención a la violencia por motivos de género en las instituciones de educación superior” realizado durante el mes de septiembre del 2021. Servín *et al.* (2021) expusieron información respecto a la violencia digital dentro de la Universidad: “en contexto de contingencia sanitaria a causa del virus covid-19, en los contextos educativos se han agudizado las problemáticas relacionadas significativamente en las tecnologías de la información y la comunicación” (Servín *et al.*, 2021).

Esto apoya a la hipótesis que se ha planteado en la presente investigación, pues se reconoce un impacto en las problemáticas digitales por parte de la pandemia. Además de esto, se exponen los siguientes datos correspondientes a las quejas recibidas por parte de la comunidad universitaria en la UAVIG.

Por lo tanto, es importante resaltar que las quejas en el 2020 registraron un incremento significativo de quejas por violencia digital (ver tabla 5), en comparación con los años pasados. Coincidiendo este año con el inicio la pandemia, lo que obligó al cambio de modalidad escolar dentro de la universidad debido a las recomendaciones sanitarias. Sin embargo, en 2021, se vio una baja en el número de quejas, aunque aún se mantienen con más casos que en los años anteriores, exceptuando al 2020 que hasta el momento se convierte en el año con más quejas respecto a casos de violencia digital.

Tabla 3 Datos de quejas por año en la UAVIG

Año	Total de quejas en la UAVIG	Quejas por violencia digital	Porcentaje
2018	12	2	13.3%
2019	46	8	17.4%
2020	69	20	29%
2021	50	9	18%
Total	180	39	21.7%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Servín *et al.* (2021).

De igual manera, en cuanto a las características de las víctimas, se observa una mayor cantidad de mujeres, representando 94.9% (37 quejas) del total de víctimas (ver tabla 6). Es importante puntualizar que la proporción de hombres y mujeres en la universidad corresponde a 43.2% y 56.8% respectivamente (Universidad Autónoma de Querétaro, 2021). Esto refleja que la distribución en el porcentaje de mujeres víctimas no es congruente con su representatividad en la población total, sino que la supera. Por lo tanto, es necesario conservar una perspectiva de género durante todo el estudio.

Tabla 4 Datos sobre el sexo de las personas en situación de víctimas

Sexo	Total	Porcentaje
Mujer	37	94.9%
Hombre	2	5.1%
Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Servín *et al.* (2021).

Tomando en cuenta la siguiente información (ver tabla 5), se observa que la mayoría de las personas en situación de víctimas son estudiantes, lo que remarca el interés en este grupo específico por parte de la investigación. Si bien esta no aborda el caso de docentes, es pertinente desarrollar estudios posteriores que profundicen en esta población particular.

Tabla 5 Datos sobre la ocupación de las personas en situación de víctimas

Ocupación	Total	Porcentaje
Becaria	1	2.6%
Docente	2	5.1%
Egresada/o	1	2.6%
Estudiante	34	87.2%
Trabajador/a Administrativo/a	1	2.6%
Total	39	100%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Servín *et al.* (2021).

Para concluir con los aportes de la UAVIG también se resalta que lograron identificar formas de violencia digital, tanto regulares como novedosas entre las quejas, lo que permite tener un panorama más amplio en el ambiente universitario. A continuación, se resaltan algunas de estas:

Tabla 6 *Expresiones de violencia digital*

Regulares	Novedosas
Sustracción de contenido fotográfico o videos del dispositivo telefónico	Venta de fotografías intimas de compañeras.
Difusión, sin consentimiento, de contenido íntimo sexual con compañeros	Editar videos con el rostro para ridiculizar
Amenazas o intimidación de difusión del contenido íntimo sexual para obtener beneficios	Envío de <i>stickers</i> de carácter pornográfico
Envío de mensajes de texto insistentes con contenido lascivo	Elaboración de perfiles anónimos para entrar en sesiones académicas y violentar verbalmente a un/os participante/s
Envío de fotografías no solicitadas de genitales	Realizar un perfil falso en aplicaciones de citas para solicitar fotografías intimas y después difundirlas
Publicación de discursos ofensivos para la exposición y denostación	Realización de “memes” para ridiculizar a un compañero

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Servín *et al.* (2021).

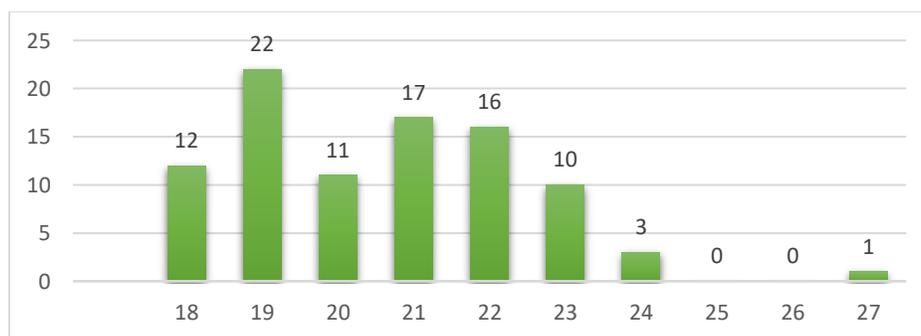
Algunas expresiones novedosas se alejan del contenido íntimo, buscando en su lugar ridiculizar a la víctima; mientras que otras se adaptan a las nuevas herramientas que brindan las aplicaciones.

7.2.3 Un vistazo al ciberacoso durante la pandemia

La encuesta aplicada dentro de la Facultad de Derecho, campus Centro Universitario vía Formularios de Google estuvo a disposición de los estudiantes por tres semanas, durante las cuales se recabaron 93 respuestas de las licenciaturas en Criminología y Derecho. Los resultados de esta pueden ser observados a continuación.

La moda de edad de las personas encuestadas es 19 años, ya que 22 de los participantes tienen 19 años, seguidos por 21 y 22 años, con 17 y 16 participantes respectivamente.

Figura 2 Gráfico de las edades de las personas encuestadas

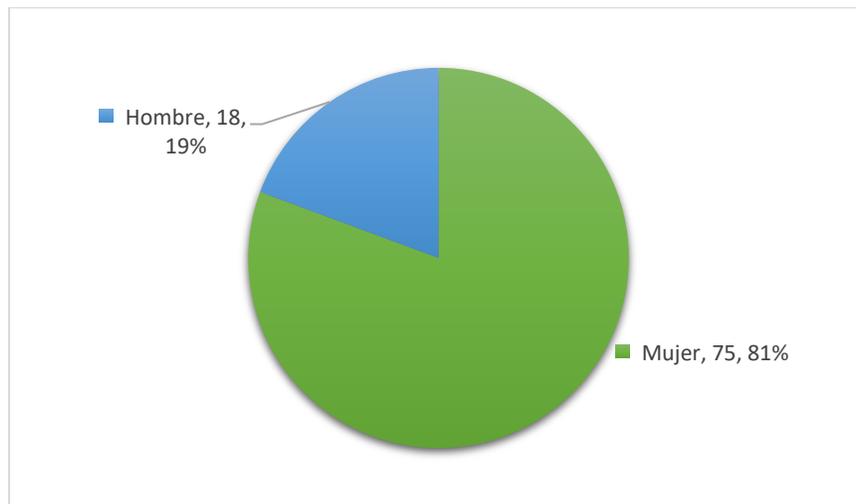


Fuente: Elaboración propia.

Las encuestadas en su mayoría fueron mujeres, mientras que los hombres tuvieron poca participación en la encuesta. Esto con relación al mayor número de estudiantes

mujeres en la licenciatura en criminología, mismas que representan el 81% de la población estudiantil.

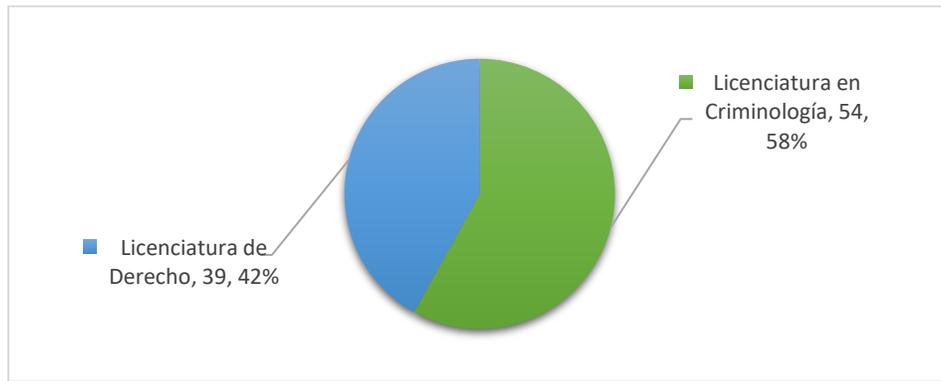
Figura 3 Gráfico del sexo de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las licenciaturas ofertadas por la Facultad de Derecho dentro del campus Centro Universitario, la Licenciatura en Criminología tuvo un mayor grado de participación en comparación con la licenciatura en derecho.

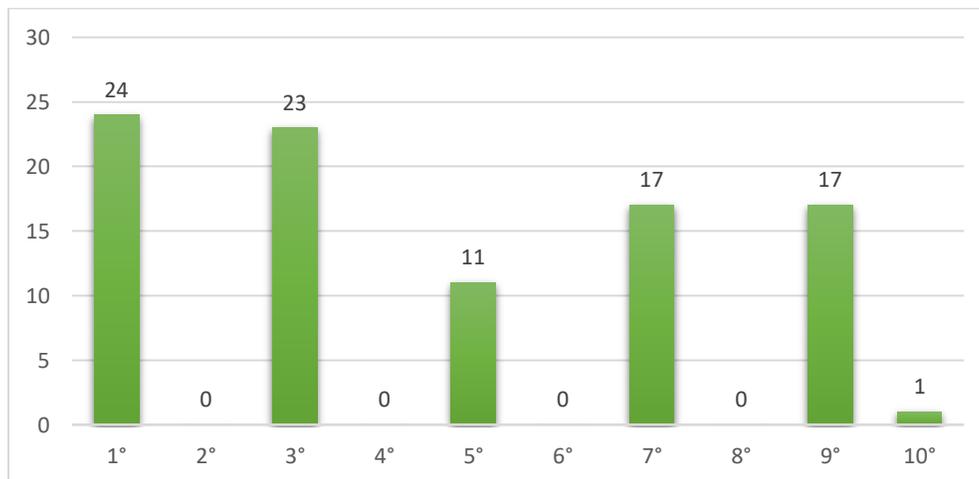
Figura 4 Gráfico de la licenciatura de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al semestre que cursan las personas, la media se encuentra en primero y tercer semestre, con 26 respuestas cada uno, seguidos de séptimo y noveno semestre con 17 respectivamente.

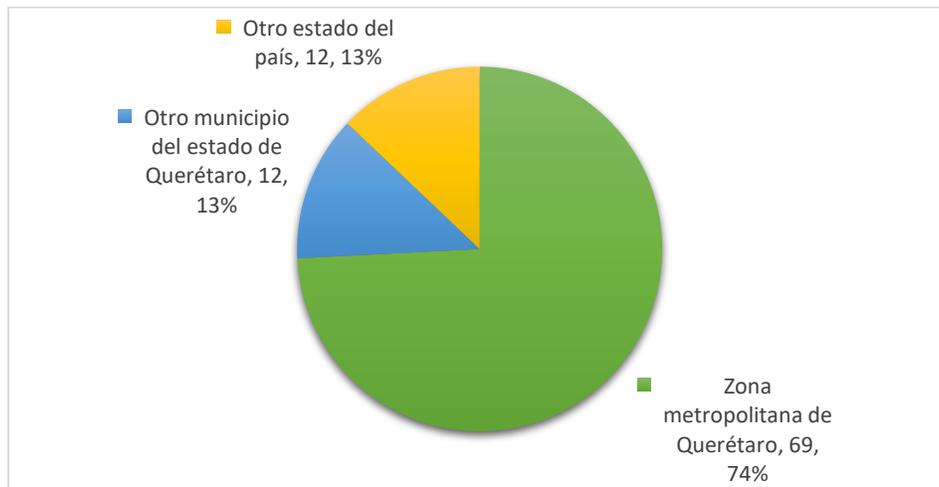
Figura 5 Gráfico del semestre que cursan las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia.

El lugar de residencia de los participantes es, en su mayoría, la zona metropolitana, con 69 personas, 12 participantes de otros municipios y 12 de otros estados del país.

Figura 6 Gráfico del lugar de residencia de las personas encuestadas



Fuente: Elaboración propia.

El lugar donde los estudiantes realizan sus actividades académicas y de estudio es su propia casa (96%), en su mayoría, y en algunas ocasiones en las instalaciones de la Universidad Autónoma de Querétaro, así como en la casa de algún familiar o amigo.

Tabla 7 ¿En dónde realizas tus actividades de estudio?

Respuesta	Total	Porcentaje
Casa propia/rentada	89/93	96%
Casa de un familiar/amigo	5/93	5%

Instalaciones de la Universidad Autónoma de Querétaro	5/93	5%
Espacios con acceso a Internet gratuito	1	1%

Fuente: Elaboración propia.

Relacionado con la pregunta anterior, las personas con las que comparten este lugar en su mayoría son familiares (90%), lo que supondría mayores probabilidades de contar con una red de apoyo.

Tabla 8 *¿Con quién compartes ese espacio?*

Respuesta	Total	Porcentaje
Familiares	84/93	90%
Amigos	5/93	5%
Estudiantes	6/93	6%
Conocidos	1/93	1%
Desconocidos	3/93	3%
Con nadie	6/93	6%

Fuente: Elaboración propia.

Para acceder a internet, la mayoría de los estudiantes cuentan con servicio de Internet en su lugar de residencia, lo que indica una reducida brecha digital. Sin embargo, 12% del total requiere usar paquetes de datos de compañías, lo que implica un gasto para los estudiantes. Incluso, 3% requiere movilizarse para tomar clases. Es importante

mencionar que, aunque 98% de los estudiantes tienen servicio en su casa, algunos de ellos necesitan complementar su acceso con alguna de las otras opciones.

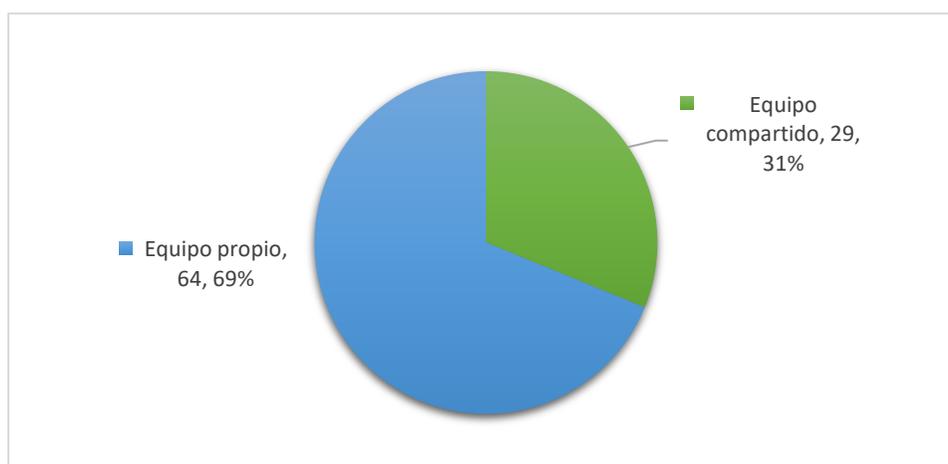
Tabla 9 *¿Cómo accedes a Internet?*

Respuesta	Total	Porcentaje
El espacio donde vivo tiene servicio de Internet	91/93	98%
Uso paquetes de datos de compañías telefónicas	11/93	12%
Requiero trasladarme a otro lugar para tener acceso a Internet	3/93	3%

Fuente: Elaboración propia.

Por otra parte, el equipo con el que los estudiantes acceden a Internet es mayormente propio, sin embargo, 31% comparten el dispositivo donde realizan sus actividades.

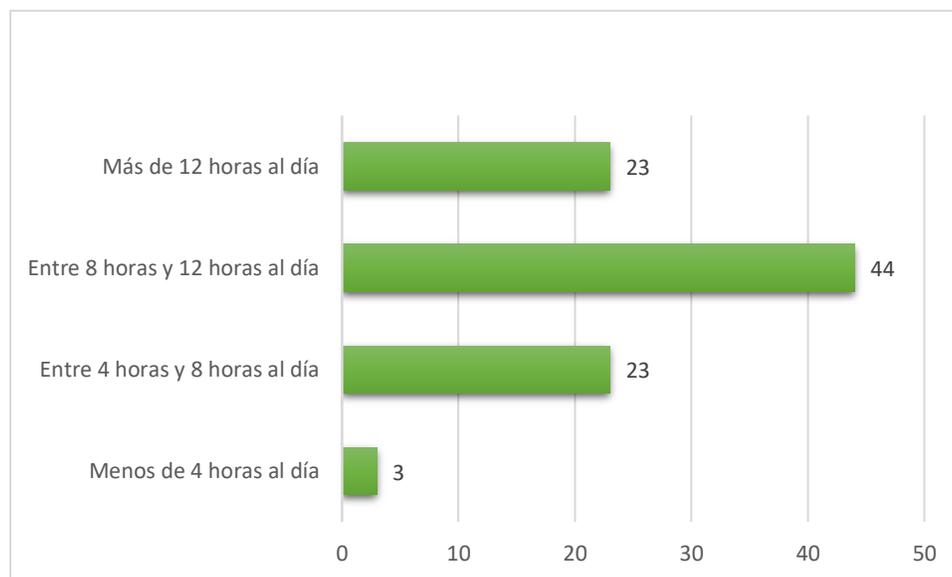
Figura 7 *Gráfico del equipo con el que trabajan las personas encuestadas*



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al tiempo de conexión a Internet de manera activa, la mayor proporción de estudiantes afirmó pasar de ocho a doce horas diarias. Sobre esto es necesario tomar en cuenta que se trata de una apreciación de los estudiantes, y que el tiempo dedicado a internet podría ser mayor.

Figura 8 *Gráfico del tiempo que pasan activamente en Internet las personas encuestadas*



Fuente: Elaboración propia.

Las actividades que más realizan los encuestados en Internet son, en primer lugar, de carácter académico, en segundo social/recreativo y en tercero laboral. Cabe recalcar que en los primeros dos escenarios es donde hay mayores condiciones para la aparición de ciberacoso.

Tabla 10 ¿Qué actividades realizas cuando estás conectado a Internet?

Respuesta	Total	Porcentaje
Asisto a clases virtuales	92/93	99%
Realizo tareas, investigaciones, etc.	93/93	100%
Realizo actividades laborales	21/93	23%
Utilizo redes sociales	84/93	90%
Me comunico con familia y amigos	67/93	72%
Juego videojuegos en línea	25/93	27%
Observo transmisiones en vivo (<i>Twitch, FB Gaming, etc.</i>)	19/93	20%
Utilizo plataformas de <i>Video on demand</i> (<i>Netflix, Prime Video, HBO, etc.</i>)	68/93	73%
Utilizo aplicaciones de citas	3/93	3%
Consumo contenido auditivo (Música, Podcast, etc.)	78/93	84%

Fuente: Elaboración propia.

El contenido compartido en Internet por los estudiantes es, en su mayoría, de entretenimiento (57%) o de carácter profesional y académico (35%). Sin embargo, 35% afirmó que no suelen compartir información en medios digitales. Esto desde la percepción de los sujetos, ya que en la realidad se comparte data desde el momento en que se ingresa a un navegador, red social o sitio web.

Tabla 11 ¿Qué tipo de información compartes en medios digitales?

Respuesta	Total	Porcentaje
No suelo compartir información en medios digitales	33/93	35%
Información profesional y académica	33/93	35%
Contenido de entretenimiento	53/93	57%
Contenido de mi vida diaria	18/93	19%
Contenido de carácter íntimo	0/93	0%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las redes sociales más empleadas por los estudiantes resaltan *WhatsApp, Facebook, Youtube e Instagram*. Tres de las cuatro primeras tienen mensajería instantánea privada, lo que facilita el contacto entre usuarios ciberacosadores y ciberacosados. Las cuatro tienen pautas de seguridad y privacidad mínima, sin embargo, la mayoría de los usuarios las desconocen.

Tabla 12 ¿Con qué redes sociales cuentas?

Respuesta	Total	Porcentaje
<i>WhatsApp</i>	93/93	100%
<i>Facebook</i>	88/93	95%
<i>Youtube</i>	88/93	95%
<i>Instagram</i>	85/93	91%
<i>Twitter</i>	53/93	57%
<i>TikTok</i>	55/93	59%

<i>Telegram</i>	35/93	38%
<i>Pinterest</i>	48/93	52%
<i>Snapchat</i>	27/93	29%
<i>Skype</i>	4/93	4%
Otra	9/93	10%

Fuente: Elaboración propia.

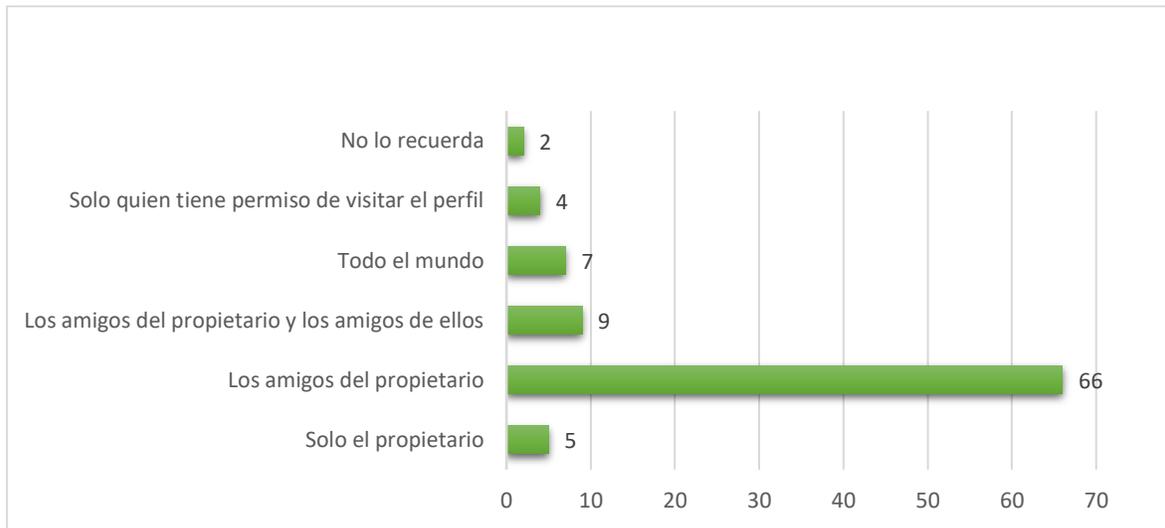
Las personas quienes pueden acceder a los perfiles de los estudiantes, y por consecuencia, ver lo que ellos comparten son, en su mayoría, amigos³ del usuario (71%).

Esto indica dos cosas:

- Una gran proporción de estudiantes ha fijado como criterio mínimo de privacidad regular el alcance que tienen sus publicaciones.
- Dado que la mayoría de las personas que tienen acceso a la información de los estudiantes son 'amigos', la probabilidad de que el agresor sea amigo de la víctima es mayor.

³ En este sentido, cabe destacar que el 'amigo' en redes sociales se refiere solamente al hecho de estar conectado en la misma plataforma y no implica, necesariamente, una relación afectiva e interpersonal. Algunas veces, siquiera implica un conocimiento directo o físico de la otra persona.

Figura 9 Gráfico de las personas con acceso a la información de los estudiantes



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al uso de redes sociales se puede observar que la mayoría de encuestados (56%) señalan que las utilizan para compartir publicaciones ocasionalmente. Mientras que en segundo lugar (34%), están quienes mencionan emplearlas únicamente para ver lo que otros usuarios comparten. En este sentido, la percepción de los sujetos se orienta a asumirse en un papel discreto en redes sociales, menos de 10% manifiesta un rol más activo implicando su vida diaria.

Sin embargo, esto es solo una idea, ya que en palabras de Byung-Chul Han (2016) la sociedad actual adquiere características de positividad y transparencia; esto es remarcado con la facilidad con la que la internet hiperconecta a las personas, convirtiendo a todos en sujetos transparentes carentes de privacidad.

Figura 10 Gráfico del uso de redes sociales



Fuente: Elaboración propia.

Con el fin de detectar la información con la que cuentan los estudiantes respecto al ciberacoso, se les ofreció una lista de elementos que mezclaba afirmaciones correctas e incorrectas sobre el fenómeno, con la intención de que identificaran solo aquellas que lo constituyen. En su mayoría, los participantes seleccionaron los tópicos correctos, mientras que 16 personas eligieron opciones erróneas; esto implica que, si bien la mayoría dispone de conocimientos adecuados sobre el tema, aún prevalece un sector que aparentemente no cuenta con información precisa.

Tabla 13 Prevalencia de elementos de ciberacoso

Elemento	Total	Porcentaje de prevalencia
Es un daño intencionado y repetido que se prolonga durante un tiempo, perpetrado a través de dispositivos electrónicos.	86/93	92%
Se realiza únicamente entre compañeros de escuela.	2/93	2%
Incluye amenazas, intimidación u hostigamiento a través de servicios de mensajería en línea.	84/93	90%
Se presenta en un rango de edad específico.	3/93	3%
Su objetivo es hacer sentir a la víctima acosada y amenazada por medio de un patrón de persecución obsesiva y repetitiva.	76/93	82%
Tiene como fin obtener un beneficio económico.	6/93	6%
Puede tener connotaciones sexuales, con el fin de avergonzar o causar angustia emocional a la víctima.	78/93	84%
Tiene que ocurrir frente a otros compañeros, espectadores o cómplices que apoyan al agresor.	6/93	6%

Fuente: Elaboración propia.

Respecto de los casos de victimización, se detecta que 14 personas han sufrido un hecho de ciberacoso, lo que se traduce en al menos 15% de víctimas directas. Adicionalmente, 35 estudiantes afirmaron conocer algún hecho de ciberacoso en la

Universidad Autónoma de Querétaro, por lo que la cifra negra de víctimas directas podría ser amplia.

Es necesario apuntar que, dentro de los porcentajes anteriores, se encuentran contempladas 9 personas (10%) que señalan haber sido víctimas y también conocer otros hechos de ciberacoso.

Contrastando estos datos con aquellos proporcionados por la Unidad de Atención de Violencia de Género, se observa claramente la existencia de un número de casos superior a los conocidos por dicha unidad. Por un lado, la UAVIG detecta 9 casos en toda la universidad y, por otra parte, el instrumento de encuesta aplicado en esta investigación muestra la presencia de al menos 14 casos solo en la Facultad de Derecho, campus Centro Universitario.

Esto visibiliza dos posibles problemáticas dentro de la comunidad universitaria:

1. Falta de cultura de la legalidad y la denuncia en materia de ciberacoso y violencia digital.
2. Poca sensibilización por parte de estudiantes, profesorado y autoridades académicas respecto al tema.

Tabla 14 *¿Consideras que has sufrido, o conocido un hecho de ciberacoso dirigido a un miembro de la Universidad Autónoma de Querétaro?*

Respuesta	Total	Porcentaje
Sí he sufrido un hecho de ciberacoso	5	5%
Sí he conocido un hecho de ciberacoso	25	27%

Sí he sufrido y conocido un hecho de ciberacoso	9	10%
No	54	58%
Total	93	100%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las situaciones de ciberacoso, las de mayor prevalencia fueron aquellas relacionadas con ámbitos sexuales, como el recibir mensajes de índole sexual (86%), la solicitud de fotografías íntimas (79%) y el compartir fotografías íntimas sin consentimiento (7%). Mientras que las situaciones que menos se presentaron fueron la publicación de información privada sin consentimiento y el uso de fotografías sin consentimiento.

Tabla 15 Prevalencia de situaciones de ciberacoso

Situación	Total	Porcentaje de prevalencia
Han esparcido rumores acerca de mí	6/14	43%
Han publicado información privada de mi persona sin mi consentimiento	1/14	7%
Han usado mis fotografías sin mi consentimiento	1/14	7%
He recibido amenazas	3/14	21%
Me han acusado falsamente de hostigar a otra persona	2/14	14%
He recibido insultos y/o burlas	4/14	29%
He recibido mensajes de índole sexual no deseados	12/14	86%

Han hecho comentarios inapropiados en mis publicaciones	5/14	36%
Me han solicitado fotografías íntimas	11/14	79%
Han compartido fotografías íntimas sin mi consentimiento	1/14	7%

Fuente: Elaboración propia.

En su mayoría, los casos de ciberacoso se desarrollan en la red social de *Facebook* (79%), seguido por *Instagram* (50%) y *WhatsApp* (43%). Cabe destacar que estas plataformas fueron las más usadas por las personas encuestadas (ver tabla 14).

Tabla 16 *Prevalencia de redes sociales donde se desarrolla el Ciberacoso*

Red social	Total	Porcentaje de prevalencia
WhatsApp	6/14	43%
Facebook	11/14	79%
Instagram	7/14	50%

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con las respuestas brindadas por los participantes, las consecuencias más comunes al ser víctima de ciberacoso son, en su mayoría, la irritación (57%) y el estrés (43%). Es necesario puntualizar que 36% de los encuestados respondió no haber experimentado alguna de las secuelas previstas en el instrumento. Esto puede significar que no han sufrido ninguna o bien, que los estragos presentados no se encuentran en el listado.

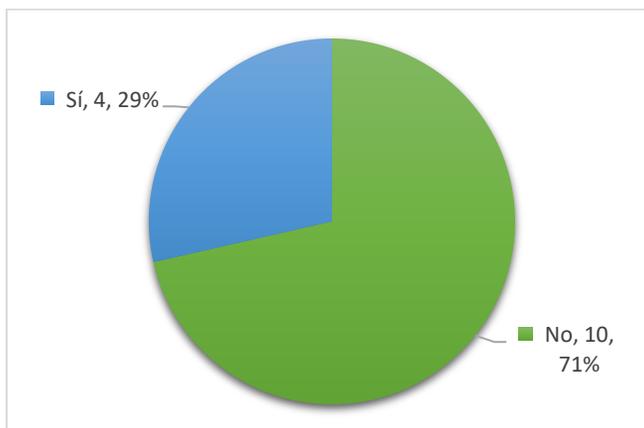
Tabla 17 Prevalencia de consecuencias de ciberacoso

<i>Situación</i>	Total	Porcentaje de prevalencia
Me he alejado de mis familiares y amigos.	1/14	7%
Me he sentido estresada/o.	6/14	43%
Me he sentido irritada/o.	8/14	57%
Me he sentido cansada/o.	1/14	7%
No me he sentido motivada/o para realizar mis actividades cotidianas.	2/14	14%
Mi rendimiento académico bajó.	1/14	7%
He tenido dificultad para concentrarme.	2/14	14%
He pensado que no tiene sentido seguir viviendo.	0/14	0%
Consideraré darme de baja de la universidad.	2/14	14%
Dejé mis estudios por un tiempo.	0/14	0%
Ninguna de las anteriores.	5/14	36%

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al perfil de los agresores, 10 de ellos no pertenecen o pertenecieron a la comunidad universitaria, mientras que cuatro sí. Esto resalta la importancia de contar con una respuesta institucional amplia, que no se concentre solamente en casos donde el victimario sea un agente interno, es decir, los planes de prevención, atención y seguimiento deben fortalecerse para dar cobertura a víctimas cuyo agresor no se encuentre implicado con la institución.

Figura 11 ¿El agresor(a) pertenece a la comunidad de la Universidad Autónoma de Querétaro?



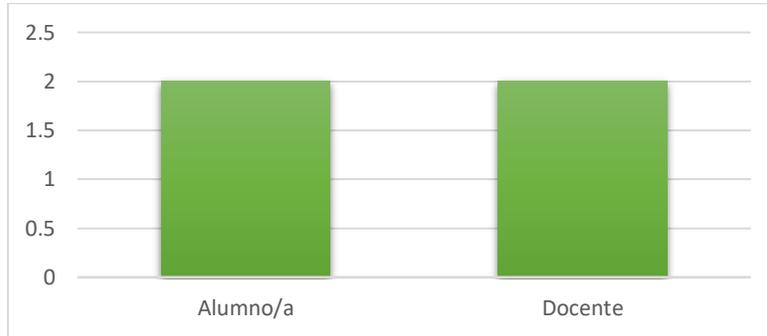
Fuente: Elaboración propia.

En los casos donde los agresores pertenecen a la comunidad universitaria, 50% son alumnos y 50% son docentes, situación que lleva a concluir dos puntos:

- Las agresiones no son exclusivas entre el estudiantado, sino que también involucra a figuras de poder, como es la comunidad académica. En este sentido, es pertinente explorar también el papel del sector administrativo.
- La respuesta universitaria ante este fenómeno debe ser flexible y contemplar la posibilidad de los académicos y administrativos como agentes activos en estos procesos de victimización.

Figura 12 Gráfico del papel de los agresores dentro de la Universidad

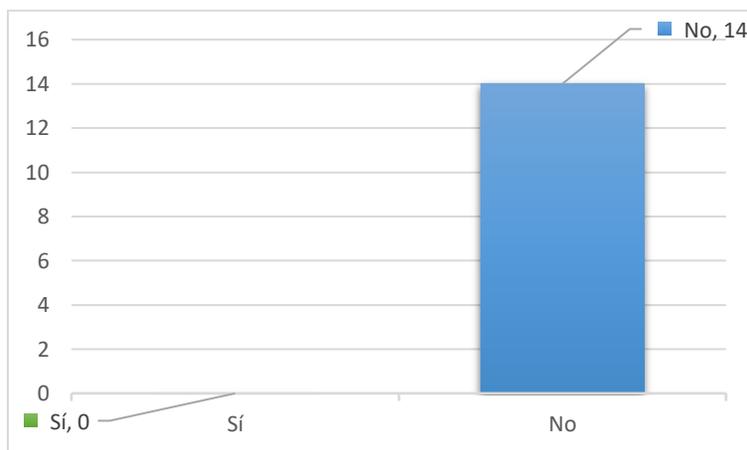
Autónoma de Querétaro



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, y en relación con puntos abordados anteriormente, se destaca que 100% de los casos no fueron denunciados por las víctimas, lo que sugiere que debemos fortalecer la cultura de la denuncia entre el estudiantado.

Figura 13 ¿Se denunciaron los actos?



Fuente: Elaboración propia.

Sumado a lo anterior, las razones dadas para no denunciar son, en su mayoría, no tomarle importancia (57%), miedo hacia el agresor (21%), sentimiento de impunidad (21%), el largo y tedioso proceso (21%), el temor hacia el trato de las autoridades (21%) y no saber a qué instancia dirigirse (21%).

En este sentido, todas las razones para no denunciar, salvo no tomarle importancia, están relacionadas con el proceso de denuncia, atención y respuesta previsto por la universidad, en lo particular, y por el sistema de justicia, en lo general.

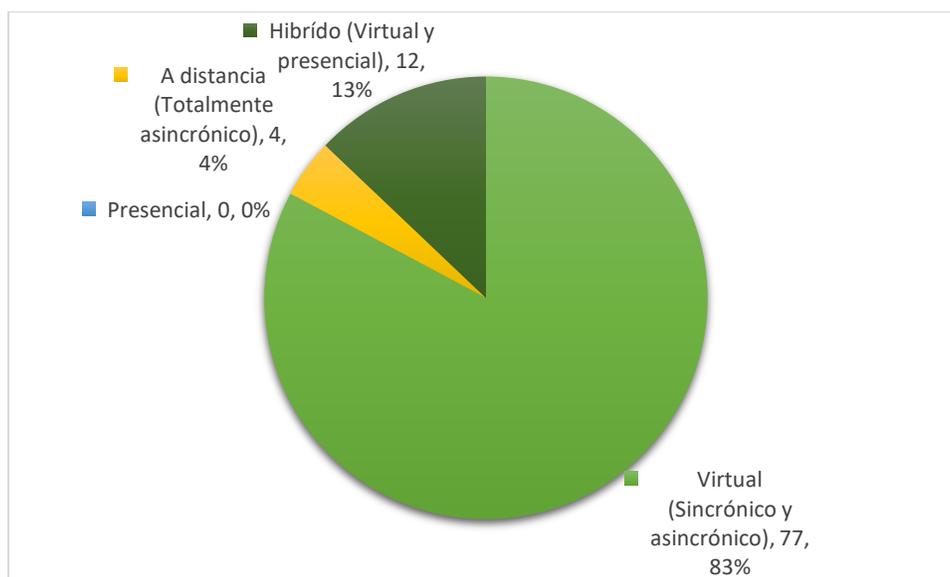
Tabla 18 *Prevalencia de razones para no denunciar*

Razón	Total	Porcentaje de prevalencia
Me dio miedo que el agresor tomara represalias contra mí	3/14	21%
Siento que hay impunidad	3/14	21%
El proceso es demasiado largo y tedioso	3/14	21%
Mi movilidad se limitó debido al confinamiento	2/14	14%
Me dio temor el trato que dan las autoridades ante estas situaciones	3/14	21%
No tuve tiempo	1/14	7%
No sabía que estas conductas se podían denunciar	2/14	14%
No sé a qué instancia dirigirme	3/14	21%
No le tome importancia	8/14	57%

Fuente: Elaboración propia.

Al momento de la aplicación de la encuesta y debido al confinamiento, el principal modelo de educación fue el virtual⁴ (83%), seguido por el híbrido⁵ (13%) y, por último, a distancia⁶ (4%).

Figura 14 Gráfico del modelo de educación de las personas entrevistadas



Fuente: Elaboración propia.

Continuando con el tema, se observa que la educación presencial fue sustituida, momentáneamente, por modelos que requieren el uso de aplicaciones digitales. Dentro de estas se encuentran las siguientes plataformas utilizadas por los encuestados: *Zoom*

⁴ El modelo virtual se da por medio de materiales interactivos vía Internet sin la necesidad de que estudiantes y maestros compartan el mismo espacio físico, pero sí comparten una relación de retroalimentación.

⁵ En el modelo híbrido hay una combinación de tecnologías tanto presenciales como virtuales

⁶ El modelo a distancia es individualista, ya que el instructor se encuentra ausente, por lo que hay mayor uso de tecnología como la computadora y el envío de textos por correo.

(100%), *Google Classroom* (78%) y *Meet* (72%). Cabe mencionar que estas plataformas ya eran utilizadas en el ambiente académico, sin embargo, ganaron popularidad debido a la pandemia causada por la Covid-19.

Es importante señalar que, a pesar de que la Universidad Autónoma de Querétaro cuenta con su propia plataforma, denominada Campus Virtual, esta se encuentra en cuarto lugar de uso por los estudiantes (54%), quienes priorizan el uso de plataformas externas. Por lo tanto, la información, dinámicas y procesos desarrollados en clases virtuales quedan en manos de terceros, dificultando así el acceso a la información en caso de ser requerido, y sometiendo a los usuarios (estudiantes, docentes y administrativos) a los términos y condiciones de empresas ajenas.

Tabla 19 *¿Qué plataformas utilizas para tomar clases?*

Respuesta	Total	Porcentaje
Meet	67/93	72%
Zoom	93/93	100%
Virtual UAQ	50/93	54%
Google Teams	7/93	8%
Google Classroom	73/93	78%
Google Drive	31/93	33%
Moodle	4/93	4%
Correo electrónico	45/93	48%
Dropbox	2/93	2%
WhatsApp	48/93	52%

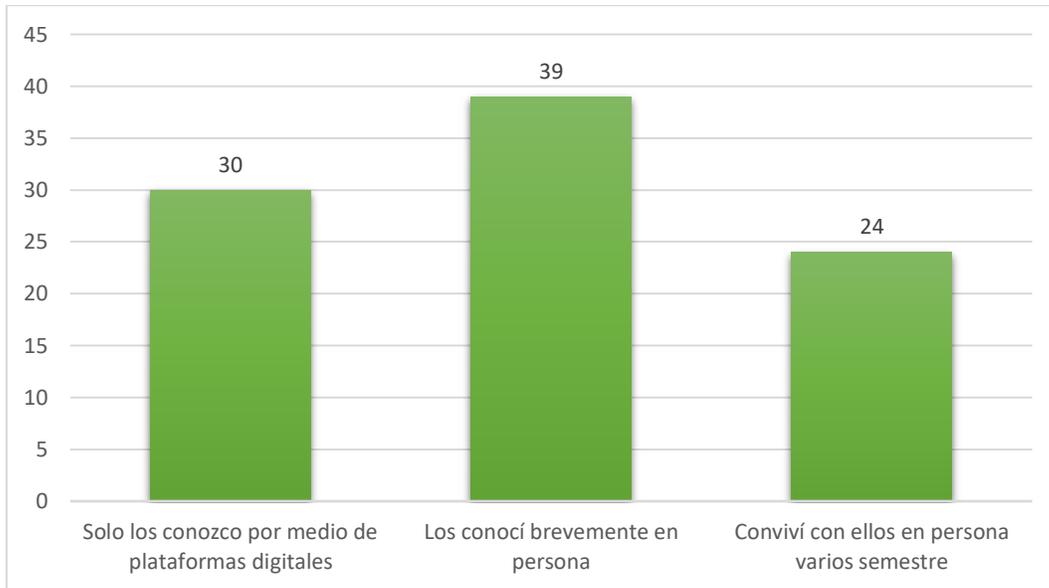
Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, se indagó sobre la relación entre compañeros, donde refieren haber conocido a sus compañeros de clase de manera breve en persona (42%), conocerlos por medio de plataformas virtuales (32%) o convivir varios semestres de forma presencial (26%). Esto hace notar que la mayoría de los encuestados (74%) han convivido de manera breve o nula con sus compañeros en un entorno físico.

Esta información permite reflejar una evolución en las relaciones entre estudiantes, ya que como se mencionó anteriormente, el hecho de que estas se desarrollen solamente de forma virtual tiene las siguientes implicaciones:

- Los estudiantes no cuentan con el mismo nivel de cercanía entre compañeros.
- Suele dificultarse la creación de redes de apoyo.
- Poco sentido de pertenencia por parte de los estudiantes.
- Dificulta que los docentes identifiquen escenarios de violencia y victimización, potenciales víctimas y potenciales agresores.
- Limita el alcance de la normativa universitaria en el desarrollo académico de la comunidad estudiantil, esto ya que el terreno escolar se traslada de la universidad a los hogares.
- Frena y/o ralentiza los programas operativos de la universidad, lo que se traduce en un acceso limitado a los servicios.

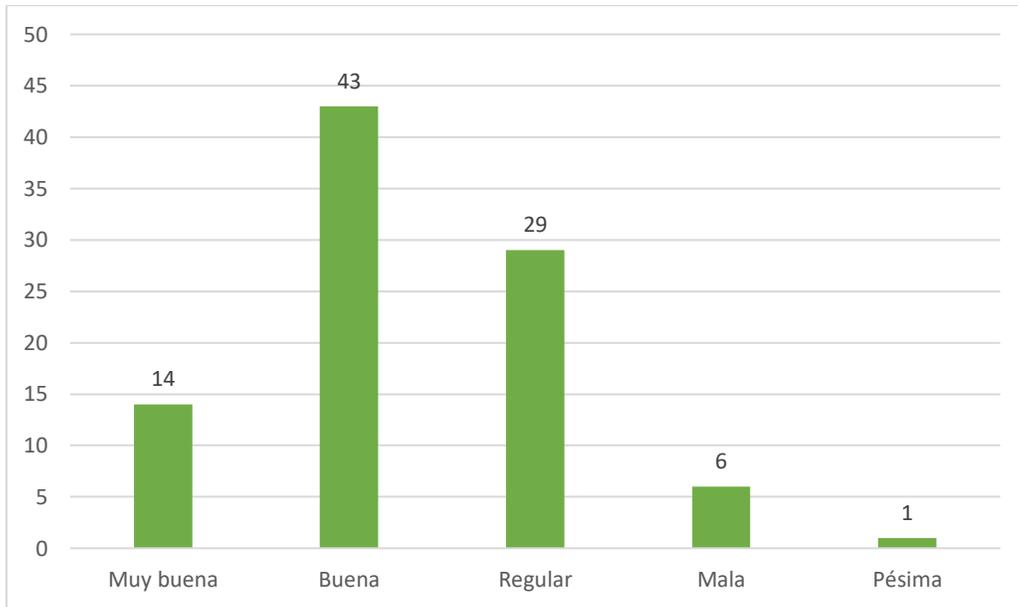
Figura 15 Gráfico del tipo de relación de las personas entrevistadas con sus compañeros de clase



Fuente: Elaboración propia.

A pesar de tener poca interacción física con los compañeros, la relación con ellos es considerada como muy buena y buena por la mayoría (61%), regular (31%), mala (6%) y pésima (1%). Esto refleja que un sector importante de estudiantes (38%), no considera que la relación con sus compañeros sea del todo positiva. Además, habría que tomar en cuenta que el porcentaje que describe la relación con sus compañeros como buena o muy buena, se encuentra ante una visión parcial, ya que no conoce a sus compañeros fuera del territorio virtual.

Figura 16 Gráfico de la relación de las personas entrevistadas con sus compañeros de clase



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la relación de los estudiantes con los docentes, la mayoría de los participantes (87%) mencionaron tener la confianza para hablar con su profesor/a al tener dudas de la clase, respecto a problemas con compañeros (34%), por problemas personales (26) y en ningún caso (10%). A pesar de tener un buen nivel de confianza en aspectos académicos, se puede observar que esta disminuye al tratarse de problemas de índole personal, lo que implicaría que los docentes no representan una figura de confianza ideal y/o no cuentan con las herramientas suficientes para auxiliar a los estudiantes ante ciertas temáticas.

Tabla 20 ¿En qué casos tendrías la confianza de hablar con tu profesor/a?

Respuesta	Total	Porcentaje
En ningún caso.	10/93	11%
Cuando tengo una duda respecto a la clase.	81/93	87%
Si tengo problemas con mis compañeros.	32/93	34%
Si tengo problemas personales.	24/93	26%

Fuente: Elaboración propia.

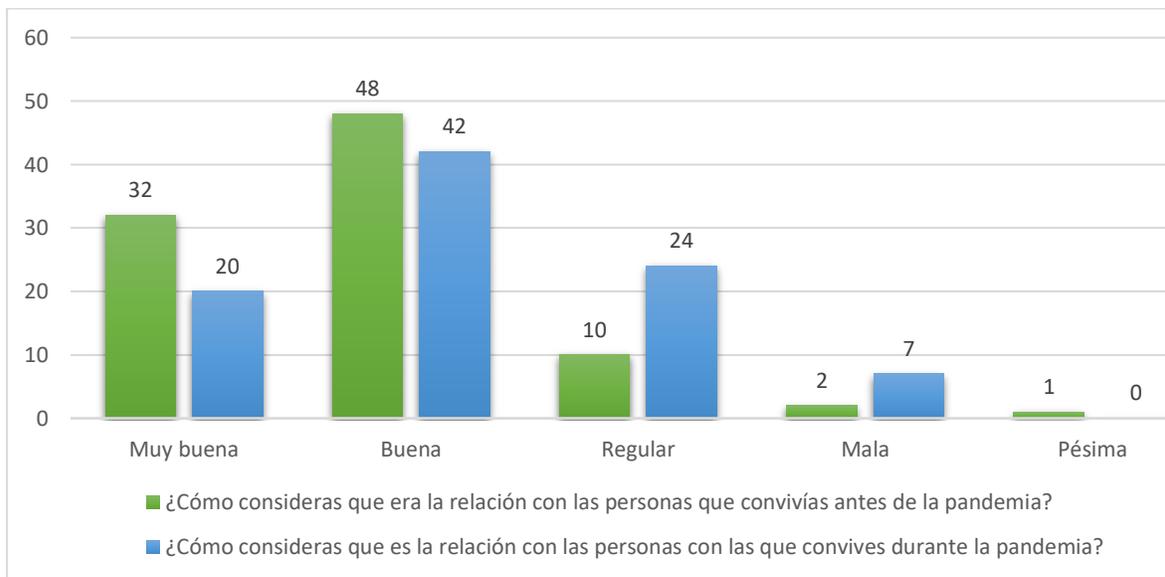
En cuanto a la relación con las personas con quienes convivían antes y durante la pandemia, se observa una disminución en la calidad de las relaciones. Las opciones de muy buena y buena obtuvieron 34% y 52% antes de la pandemia, mientras que durante tuvieron 22% y 45% respectivamente; observando un descenso de 12% y 7% cada una. Caso contrario a lo que sucede con las opciones de regular y mala, donde registraron 11% y 2% antes y 26% y 8% durante la pandemia, siendo un aumento de 15% y 6% respectivamente.

Esto implica que el confinamiento y la pandemia han afectado de forma negativa las relaciones interpersonales de los estudiantes: se observa una relación inversamente proporcional, ya que, mientras las apreciaciones positivas fueron en declive, las negativas aumentaron. Esto se traduce en:

- Una menor confianza con las personas con quienes conviven fuera del ámbito escolar.
- Fractura y limitación de las redes de apoyo.

- Motivación por estudiar mermada.
- Aumento en las probabilidades de asumir conductas de riesgo.
- Limitación en la comunicación y expresión de problemas.
- Carencia de satisfacción de las necesidades afectivas y emocionales.

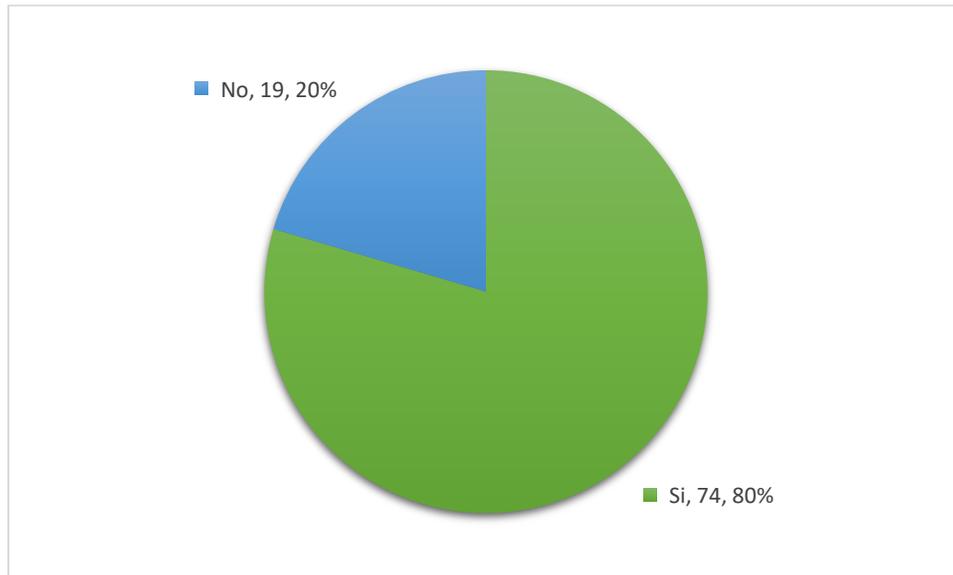
Figura 17 Gráfico de la relación de las personas entrevistadas con quienes convivían antes de la pandemia y con quienes conviven durante la pandemia



Fuente: Elaboración propia.

En ámbitos de salud mental en relación con la pandemia, la mayoría de los participantes (80%) consideran que ha empeorado durante el transcurso de la misma, lo que la posiciona, para este estudio, como un factor de riesgo para el tema tratado.

Figura 18 *¿Consideras que tu salud mental ha empeorado en el transcurso de la pandemia?*



Fuente: Elaboración propia.

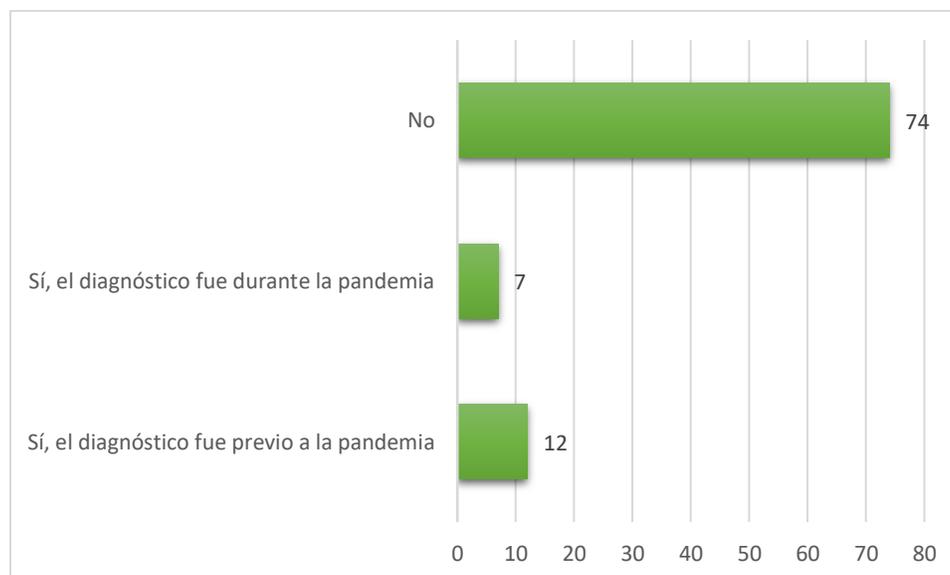
Es importante señalar que los temas de salud mental han sido estigmatizados y objeto de tabú durante mucho tiempo, particularmente en sociedades como la mexicana y la queretana. Por ello, es destacable que un porcentaje tan alto (80%) del estudiantado reconozca un estado de desequilibrio de este orden. En este sentido, hay que puntualizar que la salud mental no se reduce a expresiones de trastornos mentales, sin embargo, son estos, formas drásticas de afectación. Frente a ello, el instrumento de encuesta detectó que 20%, de las personas que consideran que su salud mental ha empeorado durante la pandemia, han sido diagnosticadas con algún trastorno; particularmente, 8% de ellos fueron diagnosticados en el periodo de la pandemia.

Debido a la situación de confinamiento y aunado con la reducción de servicios por parte de la universidad, se dificulta la probabilidad que los estudiantes puedan asistir con un profesional especializado. Esto deriva en dos consecuencias:

1. Que estudiantes con afectaciones en su salud mental no hayan asistido con un profesional que pudiera diagnosticarlos.
2. Que las personas diagnosticadas no cuenten con un adecuado tratamiento y seguimiento.

En este sentido, es importante reconocer la existencia de cifra negra en materia de trastornos mentales, así como la urgencia de una respuesta institucional frente a los casos ya diagnosticados.

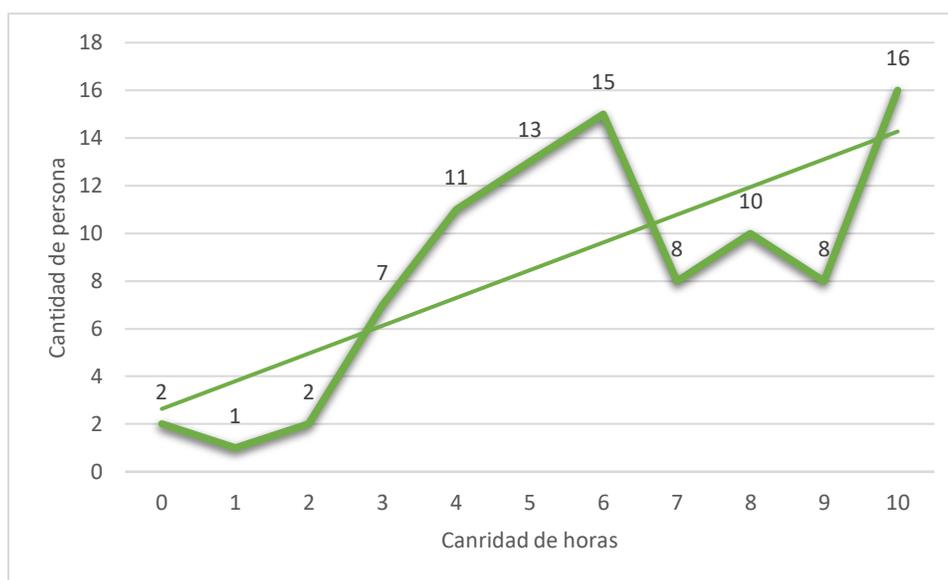
Figura 19 *¿Tienes un trastorno mental diagnosticado?*



Fuente: Elaboración propia.

En otro orden de ideas, se detectó que, durante el transcurso de la pandemia, los estudiantes incrementaron su tiempo de conexión a redes sociales hasta en 10 horas por día, lo que podría implicar la influencia del confinamiento en la necesidad de utilizar plataformas digitales para ámbitos sociales. Ergo, aumenta la exposición a posibles hechos de ciberacoso.

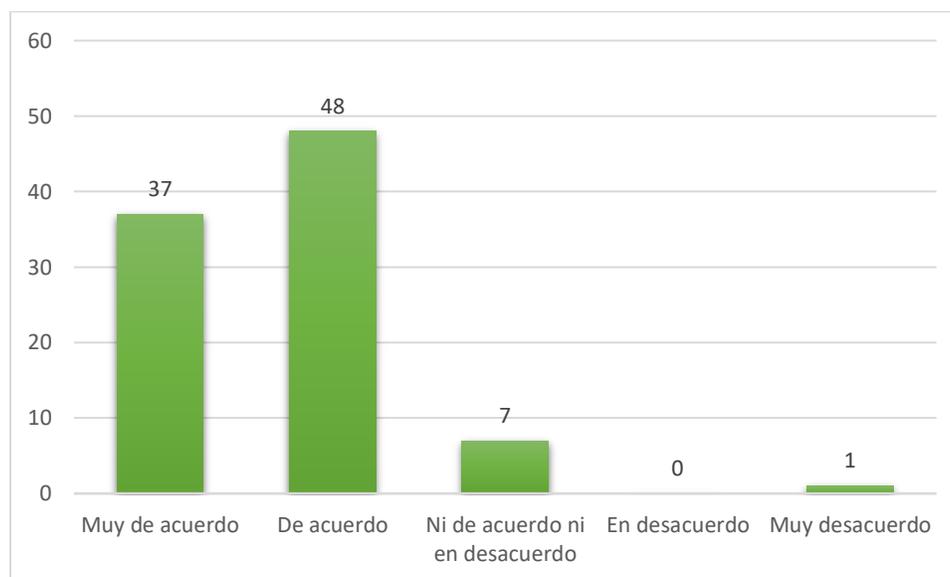
Figura 20 Incremento en el tiempo de conexión a Internet (redes sociales) a lo largo del día



Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la percepción del estudiantado sobre la influencia de la pandemia en los casos de ciberacoso, la mayoría (91%) estuvo muy de acuerdo y de acuerdo en que ha habido un incremento de situaciones de ciberacoso debido a la pandemia. Tras esto se buscó analizar las razones por las cuales los encuestados eligieron su respuesta.

Figura 21 ¿La pandemia ha influido en el incremento de situaciones de ciberacoso?



Fuente: Elaboración propia.

Acorde con las personas que están muy de acuerdo y de acuerdo, pueden rescatarse elementos en común de los cuales la mayoría hacen referencia. Siendo así que los estudiantes atribuyen al incremento del tiempo de uso de redes sociales como un factor de riesgo para ser víctima de un hecho de ciberacoso, mencionando que la pandemia y el confinamiento cambiaron la forma de relacionarnos, comunicarnos y de realizar diferentes actividades relacionadas con el trabajo y el estudio. Esto cobra coherencia ya que, al aumentar el tiempo de exposición, aumentan también las posibilidades de ser víctima, toda vez que ambos elementos se encuentran directamente relacionados.

A su vez, afirman que el confinamiento trajo consigo tiempo libre y ocio, referenciando a este último como un factor de riesgo tanto para ser víctima como para convertirse en victimario. Aunado a esto, se menciona que ambos factores se relacionan

con la socialización por medio de redes sociales y, en muchas ocasiones, la publicación de información personal.

Otro elemento, identificado de manera común, es el anonimato que puede tener un victimario por redes sociales, pues esto significa una menor probabilidad de identificación y de castigo. Dicho anonimato se encuentra relacionado con distintas pautas, por ejemplo:

- Prácticas comunes, por parte de los usuarios, donde se agrega como 'amigo' a personas desconocidas o cuya identidad no ha sido verificada.
- Desconocimiento sobre prácticas de prevención que permitan verificar la identidad de un usuario.
- Panoramas complejos y tecnicados al momento de acudir a instancias de investigación en materia de ciber delitos. Situación que disminuye las probabilidades de denuncia y aumenta las posibilidades de que el victimario no sea detectado e identificado.
- Facilidad y rapidez para crear cuentas en las distintas redes sociales.

Por otra parte, entre los comentarios presentes en menor medida, se encuentran aquellos donde el ciberacoso ocurre debido a que la víctima ha sufrido acoso escolar y que la forma de realizarlo se adaptó a las nuevas posibilidades. Sin embargo, también refieren que la pandemia ha influido en provocar ansiedad, estrés y frustración, señalándolos como factores de riesgo tanto para ser víctima como para convertirse victimario.

Ahora bien, entre las personas que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo de que la pandemia ha influido en el incremento de situaciones de ciberacoso, hay dos elementos comunes. Primeramente, sugieren que son delitos que ya existían antes de la pandemia y que durante ella continúan igual, por lo que el contexto no toma mucha relevancia; y el

segundo es que no han encontrado información de la relación entre ambos, o no han conocido o escuchado sobre casos, por lo que no pueden formular una opinión al respecto.

Para concluir con este segmento de la investigación es necesario resaltar los puntos más relevantes que ayudan a relacionar el fenómeno del ciberacoso con el periodo de confinamiento debido a la pandemia de la Covid-19.

En cuanto a los participantes de la encuesta, la mayoría se encuentra en el rango de edad de 19 a 22 años, residentes del área metropolitana de Querétaro (Santiago de Querétaro, Corregidora y el Marqués) y con una mayor participación por parte de estudiantes mujeres siendo 81% (75 respuestas) de la muestra total.

Respecto al fenómeno de ciberacoso dentro de la universidad, las respuestas mencionan lo siguiente: 58% no ha conocido ni experimentado una situación de ciberacoso, 27% han conocido un hecho de ciberacoso y 15% han sufrido un acto de ciberacoso.

De estas 14 personas que han sufrido ciberacoso, son 13 mujeres y un hombre. Siete de ellas estudian la licenciatura en criminología y siete la licenciatura en derecho. 100% de ellas habitan en casa propia, que es compartida con familiares o amigos. En cuanto al uso de internet, seis lo utilizan más de 12 horas, tres entre ocho y 12 horas y cinco entre cuatro y ocho horas; teniendo todos en común el uso de redes sociales.

Hablando específicamente de la experiencia de ciberacoso resaltan los siguientes puntos:

- 11 de 14 participantes indicaron haber sufrido de más de una conducta de ciberacoso.
- Entre estas conductas resalta el envío de mensajes de índole sexual no deseados, como fue mencionado anteriormente.

- Facebook se posiciona como la red social con más casos de ciberacoso, siendo mencionada dentro de 12 de las 14 respuestas revisadas.
- Dentro de las posibles consecuencias de este fenómeno, cinco de los participantes respondieron no haber sufrido ninguna y cuatro marcaron una; mientras que otros cinco mencionaron haber experimentado más de una de estas.
- La mayoría de los agresores fueron personas externas a la universidad.
- En cuanto a los agresores señalados dentro de la institución, cabe enfatizar que la mitad de estos eran alumnos y la otra mitad docentes.
- Por último, es pertinente mencionar que ninguno de los afectados realizó una denuncia, en la mayoría de los casos debido a que no le tomó importancia.

Dentro del ámbito de salud mental se abarcó una pregunta con respecto a un diagnóstico de enfermedad mental, en la cual, de los 93 participantes, siete mencionaron haber recibido un diagnóstico dentro del periodo pandémico y entre ellos, cinco son personas que indicaron ser víctimas de ciberacoso. Esta cuestión puede identificarse como una consecuencia o factor de riesgo respecto al ciberacoso.

7.3.4 Análisis cualitativo

7.3.4.1 Las dinámicas sociales en el espacio digital

Para analizar la privacidad y las relaciones que mantienen los usuarios dentro de redes sociales se parte de los postulados de por Byung-Chul Han, principalmente de su obra *La sociedad de la transparencia* (2016).

En este aspecto, la vulnerabilidad de los usuarios permite enriquecer al análisis de las conductas que engloba el ciberacoso. Byung-Chul Han (2016) explica un cambio de

paradigma donde se incrementa la exigencia por la transparencia, lo cual a su vez genera una sobreexposición en el espacio que hace de todo, una mercancía y no permite la paz. Cada persona ofrece su información personal y esto a su vez se comercializa en cierto punto, donde la persona ya no tiene como tal un lugar en cual habitar y existir con su privacidad sin parecer sospechoso.

Por lo tanto, las redes sociales crean una esfera íntima⁷ donde se elimina la lejanía y la conciencia pública y se crea una sociedad de confesión, desnudamiento y aumento de información (Han, 2016). Realmente todo queda al descubierto y existe un mayor acercamiento de individuos. Esto facilita la aparición de relaciones interpersonales entre sujetos que no se conocen personalmente, pero pueden observar la mercancía que ofertan en el espacio digital, desde un aspecto positivo parece que todos están de acuerdo en cuanto a temas de intereses y gustos.

Pero esta transparencia también brinda información, así como herramientas, a los ciberacosadores para llevar a cabo la conducta analizada, tanto en un aspecto de ciberacoso sexual como general. Un ejemplo de esto es el uso de la información pública para formar relaciones que tienen por objetivo dañar a otro.

Más adelante, se habla del manejo de poder que se ejerce en estas situaciones, donde cada uno controla al otro; se vuelve en una sociedad de la desconfianza y exposición (Han, 2016). Este aspecto resulta más pertinente para el análisis que se pretende hacer con el ciberacoso. Al dejar en descubierto tanta información personal en un espacio digital, que se hace pasar al inicio como un lugar íntimo y de confianza, realmente resulta en que pueda ser utilizada para controlar a otro. Existe esta ventaja de unos hacia otros con lo cual

⁷ Esta esfera íntima hace referencia a la fórmula psicológica de la transparencia, donde se cree conseguir la transparencia en el momento en que las personas revelan sus sentimientos y emociones (Han, 2019).

se intenta victimizar al otro de una manera más práctica y rápida, ya que todos los medios se encuentran al alcance.

La sociedad actual del control muestra una especial estructura panóptica. En contraposición a los moradores aislados entre sí en el panóptico de Bentham, los moradores se conectan y se comunican intensamente entre sí. Lo que garantiza la transparencia [es] la hipercomunicación. La peculiaridad del panóptico digital está sobre todo en que sus moradores mismos colaboran de manera activa en su construcción y en su conservación, en cuanto se exhiben ellos mismos y se desnudan. Ellos mismos se exponen en el mercado panóptico. [...] El exhibicionismo y el voyeurismo alimentan las redes como panóptico digital. La sociedad del control se consume allí donde su sujeto se desnuda no por coacción externa, sino por la necesidad engendrada en sí mismo... (Han, 2016, p. 89).

Si se explora esta idea, al encontrarse el usuario en una sociedad donde se auto expone de manera voluntaria, hasta cierto punto él mismo se sitúa en una posición de vulnerabilidad al ciberacosado al alcance que podría tener su exhibición. Si bien es cierto que existen algunos candados de privacidad en redes sociales para que solo ciertas personas puedan acceder al contenido, el victimario se puede encontrar dentro de las personas que ya tienen acceso e incluso haciéndose pasar por alguien más, adentrándose de una manera en la cual la víctima podría pensar que se encuentra en una situación de confianza, sin embargo, no es así.

Por otro lado, esta exposición voluntaria tiene un valor social, por lo que las personas pueden ignorar los candados de privacidad y dar lugar a ser vigilados por los demás; sin embargo, de esta manera se pierde la falsa confianza que ofrecen las redes sociales.

Al ser parte de esta misma sociedad, donde ya está completamente normalizado el contar con múltiples cuentas en redes sociales, y el factor de socialización por medio de vías electrónicas ha incrementado exponencialmente, en la posición como usuario de redes sociales, se debe tener en cuenta las altas probabilidades de poder ser víctima de alguna

conducta criminal y, por lo tanto, actuar con medidas preventivas para reducir al mínimo esta posibilidad.

Hablando de los resultados encontrados en la investigación, se hicieron preguntas con respecto a este tema. Resaltando la siguiente información: 90% de las personas encuestadas refieren utilizar redes sociales cuando están conectadas a internet; es decir, aceptaron las políticas de privacidad que cada red maneja, por lo que se adentraron al mundo de la hiperconectividad, además de que otros usuarios hicieron referencia a jugar videojuegos en línea, así como utilizar plataformas de transmisión en vivo y aplicaciones de citas, lo que conlleva a otro tipo de vulnerabilidad por la información personal que otorgan en dichos espacios.

Por otro lado, es importante mencionar que los usuarios tienen cierta libertad para configurar la privacidad de sus perfiles. Es así como 71% de estudiantes comparten su información con quienes forman su red de “amigos” en redes sociales, los cuales, como se mencionó anteriormente, pueden no ser conocidos directos de la persona, lo que podría poner en riesgo al estudiante.

Al hablar de amistad, puede remontarse a uno de los pensadores más importantes de la historia, Aristóteles, quien considera que la amistad es lo más necesario para la vida (Aratta, 2018), distinguiendo tres tipos de amistades:

1. De utilidad: donde ambas personas buscan obtener un beneficio, el vínculo puede romperse fácilmente y es más común entre adultos.
2. De placer: es una relación basada en gustos, por lo que pueden romperse cuando estos cambian y se presenta mayormente en jóvenes.
3. De lo bueno: son amistades íntimas y profundas que no tienen como objetivo conseguir un beneficio utilitario ni placentero y suelen durar toda la vida.

En el caso concreto del entorno digital, nuestras listas de amigos pueden estar representadas por personas que forman con nosotros alguno de estos tres tipos de amistad, siendo las más comunes amistades de utilidad y de placer. Situación que banaliza en sí misma la figura del 'amigo' en el mundo digital. Respecto a la primera categoría se observa, por ejemplo, la búsqueda de amistades por intercambio de información en el ámbito profesional y académico. Dentro de la segunda categoría está presente el fenómeno de los grupos donde personas con gustos similares suelen entablar relaciones digitales, convirtiéndose en un espacio de riesgo para los usuarios. Sin embargo, parece existir una cuarta forma de 'amistad' mucho más superficial, que no implican un vínculo (como si lo presuponen los tipos propuestos por Aristóteles).

De acuerdo con Wittkower "... la diferencia entre los amigos de Facebook y los de nuestro mundo físico consistiría en que los amigos que conocemos en la red social serían casi siempre fruto de 'un proceso instantáneo que presupone la existencia de una relación anterior'" (Wittkower en Aratta, 2018, p. 3). Sin embargo, esto puede no ser así, las relaciones de 'amistad' en redes sociales no presuponen, necesariamente una relación anterior. Este tipo, nuevo y alternativo, de amistad remueve el vínculo y lo convierte en una simple ventana por donde se puede mirar, al mismo tiempo que nos sobreexponemos y ofrecemos nuestra propia información.

Otra idea respecto a las amistades digitales de acuerdo con Wittkower en *Facebook* hay amistades que se conocen muy bien y otras de las cuales únicamente se tienen la noción de su foto de perfil o de la información que expone dentro de su red social (Aratta, 2018). Es con base en esto que es visto de una forma natural que muchos individuos entren y salgan de la vida de una persona en más de una ocasión.

Ahora bien, otro tema que cobra relevancia a partir del análisis de los resultados obtenidos, es la falta de denuncia de los estudiantes que han sido víctimas de ciberacoso. Para entender esto de una mejor manera es pertinente hacer una comparación entre los resultados que tienen la UAVIG (Unidad de Atención de Violencia de Género) sobre violencia digital, y los obtenidos mediante las encuestas realizadas en las investigaciones y hacer la distinción mediante el sexo, ya que las principales razones de falta de denuncia pueden tomarse algunas de forma general, pero existen otros motivos que están más presentes en unos casos que en otros.

Es a partir de esto que se debe recordar que la UAVIG tiene registrado un total de 39 quejas en el periodo de 2018-2021, de las cuales 37 son hechas por mujeres (95%) y 2 por hombres (5%). Ahora bien, en los resultados obtenidos mediante esta investigación realizada en 2021 dentro de la Facultad de Derecho campus C.U., existe un total de 14 víctimas de ciberacoso que no denunciaron la conducta, de las cuales 12 fueron mujeres (86%) y 2 fueron hombres (14%). Con base en esto se puede destacar lo siguiente:

1. Las 14 víctimas son consideradas como cifra negra, ya que no figuran dentro de las estadísticas oficiales, esto debido a la falta de denuncia que hubo por parte de los estudiantes.
2. Tanto en la estadística oficial como en la cifra negra existe una prevalencia del sexo femenino como víctimas del fenómeno que se está estudiando.
3. Los hombres son personas que sufren menos del fenómeno⁸, pero haciendo la comparación estadística, casi se triplica el porcentaje en la cifra negra que en la estadística oficial.

⁸ Cabe destacar que el enfoque por parte de la UAVIG es de índole sexual.

En este sentido, se puede observar la existencia de diferentes razones por las cuales no se denuncia en este tipo de actos, mismos que pueden diferir de un sexo a otro. Es así que de acuerdo a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México (2021) el principal motivo por el que las mujeres no denuncia es por la cultura de impunidad que existe con relación a la violencia digital, y la cual a su vez consta de distintos factores que hacen que no exista una confianza en las instituciones que reciben y atienden la denuncia.

Uno de estos factores es la revictimización sobre aquellas personas que denuncian la violencia digital, pues “se identifica la falta de sensibilización del personal que da atención a las denuncias de violencia digital (...) se destacan casos en los que no se les quiso tomar la declaración y también se les incentiva a no realizar las denuncias” (Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, 2021, p. 93). Entendiendo este punto nos lleva a comprender que estas mujeres, además de ser víctimas de violencia digital, también sufren de una violencia estructural por parte de las instituciones gubernamentales encargadas de la atención, investigación y sanción de dicha problemática. Esta violencia termina siendo expresada en términos de discriminación y en actos que las culpabilizan.

Otro motivo que también resulta ser importante es la normalización de la violencia, como se mencionó en algunas de las respuestas de los participantes, lo que hace que se minimice el valor real de las afectaciones y consecuencias de dichos actos, y esto se traduce a no tomar ninguna acción pertinente debido a que no existe algún daño físico o evidente, recordando con este último punto, que se tiende a reducir las repercusiones psicológicas que provoca el ciberacoso.

Hablar de ciberacoso, involucra relaciones y procesos que se dan dentro de un espacio virtual, y de manera específica, en las plataformas digitales enfocadas a redes sociales. Esto permite que haya una serie de acciones que puedan seguir los usuarios para enfrentar un hecho de ciberacoso, ya que “las redes sociales tienen diversas opciones para

reportar algún problema con el contenido o las publicaciones (...) muchas mujeres pueden optar por este mecanismo para reportar violencia, y tomar medidas como bloquear a las personas usuarias para limitar su interacción con tales situaciones” (Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, 2021, p. 95). El problema se ve cuando se toman estas opciones como la única forma de proceder ante dichos actos, lo que contribuye a un aumento en la cifra negra de casos. Además, esta opción por sí sola no ataca el problema, ya que únicamente se limitan los tipos de comunicación, pero en ningún momento existe alguna sanción legal que evite la continuidad de este fenómeno.

Además de lo anterior a esto se le suman deficiencias en la formación de las autoridades con respecto a protocolos de actuación ante la violencia digital, falta de conocimiento sobre plataformas digitales y una ausencia de sensibilización al tema, aspectos que son consecuencia de normativas poco claras con respecto a este ámbito

Aunado a esto, las víctimas también se enfrentan a otras deficiencias del sistema de justicia penal, tales como obtención de pruebas sin orden judicial o la falta de preservación de evidencias, custodia y cargas de pruebas en el área digital, es decir, aspectos que tienen mayor relación con las malas prácticas realizadas al interior de los organismos gubernamentales.

Es por todo esto que “Estas deficiencias generan desconfianza en las instituciones de justicia, siendo este uno de los motivos por el que los actos cometidos en contra de su integridad y derechos no son denunciados.” (Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, 2021, p. 95).

Ahora bien, también es pertinente hablar respecto a los motivos por los que el sexo masculino no denuncia dichos actos, pues como veremos hay razones que son diferentes.

Es con esto que el Instituto Mexicano de la Juventud (2017) nos menciona que existen 3 principales motivos:

1. En un primer caso no se denuncia debido a un sentimiento de vergüenza, esto debido a la cultura machista que se tiene arraigada dentro del país, pues al hablar de violencia ejercida contra el hombre se suelen tomar, por lo general, con un conato de burla, esto siendo en un ámbito físico o virtual, lo que termina creando en las víctimas una crisis de identidad masculina.
2. En un segundo momento, y que está vinculado con el punto anterior, se identifica la dificultad que se enfrenta para ser creído por las autoridades; esto cuando se trata principalmente de un ciberacoso hacia un hombre de carácter sexual. Y cuando se tratan de otras modalidades de ciberacoso se retoma los puntos mencionados anteriormente sobre la existencia de una falta de capacitación para actuar e investigar de una mejor manera por parte de las autoridades, y, por último;
3. Existe una negación del problema, punto que también comparten con el sexo femenino, pues existe una normalización de la violencia que hace que se minimicen las afectaciones tanto físicas como psicológicas.

Con base en la información de René López, especialista en el tema de falta denuncia y ciberacoso, Montserrat Peralta (2018), columnista del periódico El Universal, menciona que los hombres no denuncian debido a que los colocaría en una posición de “debilidad” de acuerdo con la concepción que se tiene del hombre en la cultura mexicana, ya que los coloca en una situación donde piensan que los reclamos serán relacionados a que no se pueden defender. Dichas situaciones que enfrentan los hombres con el ciberacoso tienden a cuestionar su hombría.

Con la información anterior se puede llegar a la conclusión de que tanto en hombres como en mujeres un motivo en común para no denunciar el ciberacoso es el “exceso de burocracia y tramitología que obstaculiza una justicia pronta y eficaz, en contraste con la dinámica digital, la cual es rápida al igual que sus efectos” (Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, 2021, p. 96), así como los problemas generales que presentan los sistemas de justicia en cualquier ámbito relacionado con las malas prácticas.

Por otro lado, de manera particular se observa que las mujeres reciben un trato malo por parte de las autoridades, por lo que, uno de los problemas de este sexo al no denunciar se relaciona con la estigmatización que dan las autoridades, en parte por los protocolos de actuación deficiente con relación a la violencia digital, pero también por una cultura machista que impera dentro de las instituciones que responsabilizan a las mujeres sobre lo que les sucede o ver dichos actos como algo natural, lo que hacen que se termine perdiendo la confiabilidad hacia las instituciones.

7.3 Aportes para una política pública e institucional en materia de ciberacoso

Para ofrecer aportes en tema de ciberacoso es necesario comprender cómo se compone una política pública, dividiéndose en una parte estable y una dinámica. En la primera (núcleo) se encuentran los objetivos, ejes y la normativa jurídica, mientras que en la segunda (periferia) son programas y acciones que buscan dar cumplimiento a la política (Majone, 1989).

Ahora bien, la diferencia entre la política pública y la política institucional es el nivel de aplicación y de alcance de las estrategias que pueden implementarse. Es decir, la política pública puede ser aplicada a un nivel macro, mientras que la política interinstitucional será llevada a cabo en un contexto en particular, que en este caso resulta ser la Universidad Autónoma de Querétaro.

Siguiendo estas ideas, ahora se presentarán ciertas pautas a desarrollar para prevenir el ciberacoso y divididas en cuanto a política pública e institucional, así como por núcleo y periferia:

Política pública

a) Núcleo:

- Integrar temas de seguridad digital al Plan Nacional de desarrollo con la intención de abarcar todos los temas relacionados con violencia digital, particularmente el ciberacoso.
- Incorporar como temas prioritarios de las instituciones de seguridad federal, estatal y municipal los relacionados con la violencia digital en general y con el ciberacoso en particular.
- Introducir el término de ciberacoso dentro de los códigos penales de las entidades federativas, en este caso específico en el Código Penal para el Estado de Querétaro, ya que solamente se incluye parcialmente en el capítulo cuarto del acoso y hostigamiento sexual (artículo 167 quáter y 167 quinquies). Sin embargo, solo abarca cuestiones de acoso sexual, mientras que, como se ha visto en el desarrollo de esta investigación, el ciberacoso contiene más aristas.
- Propiciar una revisión de las normativas actuales que permita identificar fallos en las definiciones de conceptos relacionados con la violencia digital en general y con el ciberacoso en particular. Esto con la intención de contar con términos homologados y libres de errores.
- Generar revisiones y actualizaciones constantes a las leyes que tratan o se vinculan con temas de ciberacoso. Esto ya que la tecnología evoluciona bajo

un crecimiento exponencial, avanzando a un ritmo mucho más rápido que el cambio social.

b) Periferia:

- Por otra parte, desde un actuar preventivo, es necesaria la implementación de campañas y difusión de sensibilización en temas de ciberacoso y violencia digital. Esto tomando en cuenta que la investigación arrojó que la mayoría de los victimarios fueron personas externas a los ámbitos universitarios.
- Creación de programas de formación, dirigidos a grupos vulnerables, que permitan mitigar la brecha digital de uso⁹.
- Creación de estrategias de prevención que reflejen un trabajo conjunto entre instituciones gubernamentales e instituciones educativas. Esto ya que resulta de suma importancia la comunicación, interés y trabajo conjunto que pueda aprovechar los aportes académicos en la materia.
- Promoción de los derechos digitales como derechos humanos. Esto desde organismos como la Comisión Nacional de Derechos Humanos y sus homologas a niveles estatales y municipales.
- Fortalecimiento de las estrategias de “ciudadanía digital” que doten a la población de herramientas para participar de manera crítica y ética en los espacios digitales.
- Robustecimiento de instituciones encargadas de la seguridad digital de los ciudadanos mexicanos.

⁹ La brecha digital de uso se refiere a la carencia de habilidades digitales tanto de orden operativo como de seguridad y comportamiento ético.

- Creación de departamentos específicos para la atención de ciberacoso, toda vez que es un problema en constante crecimiento cuyas víctimas quedan relegadas y pocas veces son atendidas.
- Impulsar la denuncia a través de mecanismos cercanos a las nuevas generaciones, tal es el caso de apps y microsítios que marquen una ruta sencilla y accesible para la denuncia.

Política institucional

a) Núcleo:

- Actualizar el Protocolo de Actuación e Intervención en Materia de Violencia de Género, en este se encuentran los lineamientos que tiene la Universidad Autónoma de Querétaro para “establecer los mecanismos necesarios para cumplir con las obligaciones primarias de promover, proteger, respetar y garantizar, así como cumplir con las obligaciones secundarias de prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar...” (UAVIG, 2020, p. 3) la violencia de género, donde el ciberacoso entra como una modalidad de violencia digital, en el que se requiere especificar la manera en la que se realizará la atención. Además de tomar en cuenta el acoso digital por parte de terceros externos a la Universidad Autónoma de Querétaro. Por último, también se requiere una línea de atención en casos de hombres víctima, ya que el protocolo se ha especializado mayormente en casos de mujeres, siendo las víctimas en su mayoría mujeres.
- Promover el diseño y aplicación de un protocolo específico para casos de ciberacoso.

- Generar códigos de ética digital que ayuden a orientar la conducta de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, administrativos y terceros relacionados).

b) Periferia:

- Dándole continuidad a la propuesta anterior, resulta necesario generar talleres de sensibilización en temas como: ciberacoso, medidas de seguridad en internet, Protocolo de Actuación.
- Plantear actividades que ayuden a fomentar la confianza en las relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes.
- Impulsar la investigación académica en temas de violencia digital en general y de ciberacoso en particular.
- Incentivar investigaciones específicas con la intención de generar herramientas para detectar factores de riesgo. Esto con la finalidad última de contar con información que permita prevenir casos de ciberacoso dentro de la Universidad Autónoma de Querétaro.
- Generar un instrumento de encuesta que pueda ser aplicado de manera periódica para conocer el estado de la problemática en la institución. Esto a su vez permitirá crear una base de datos que facilite un análisis comparativo anual para determinar la evolución del fenómeno y diseñar las respuestas institucionales de manera más adecuada y focalizada.
- Propiciar actividades de prevención y vinculación con otros sectores educativos y grupos vulnerables para brindar herramientas a la población general, especialmente a las infancias. Esto con la intención de que la Universidad, en un sentido de responsabilidad social, pueda transmitir conocimientos y pautas de prevención del ciberacoso a través de estrategias efectivas.

- Robustecer las plataformas institucionales empleadas para clases online, tal es el caso del Campus Virtual. Con la intención de que cubran las necesidades pedagógicas, tecnológicas y digitales de la comunidad universitaria y se reduzca el uso de plataformas externas que puedan poner en riesgo la integridad de los usuarios.
- Generar capacitación y actualización docente que brinde herramientas para detectar casos de ciberacoso en los grupos, sobre todo en contextos de clases remotas.
- Impulsar el uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en casos de ciberacoso donde esto no genere revictimización y permita que las partes encuentren soluciones conjuntas.
- Fortalecer los programas universitarios de atención psicológica con la intención de ampliar la cobertura a las víctimas de ciberacoso.
- Generar mecanismos específicos de acompañamiento para casos donde el victimario es un agente externo a la universidad.
- Implementar una estrategia integral que promueva la cultura de denuncia, además de generar mecanismos flexibles y accesibles para la generación de denuncias.
- Robustecer los planes de seguridad informática universitaria, además de generar capacitación constante para el personal de dichas áreas.

VIII. CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación se describió la problemática del ciberacoso desde el nivel conceptual hasta llegar al análisis de información obtenida gracias a la aplicación de encuestas dirigidas a los estudiantes de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Querétaro, campus Centro Universitario. Esto para construir una mejor idea acerca del fenómeno del ciberacoso, así como su relación con el periodo histórico en el que se efectuó esta investigación. Es importante esta aclaración, pues se desarrolló en un momento de crisis enmarcado en la pandemia de la Covid-19.

Uno de los factores de riesgo mencionados es el aumento del **horas y tipo de uso** de internet y redes sociales y todo lo que esto conlleva, ya que a lo largo del desarrollo de la pandemia el confinamiento en casa cambió la forma de socialización y la relación que mantenemos con las personas a nuestro alrededor. Gracias a la investigación presente, se comprueba esta situación, pues una de las variables analizadas es el aumento en el uso de internet y redes sociales, donde se encontró que los estudiantes usan el internet más de 10 horas al día, presentando un incremento de hasta 10 horas de su uso normal en comparación con el periodo de la pandemia.

A su vez, este **confinamiento y cambio de hábitos** trajo consigo mayor tiempo libre y de ocio, un elemento muy remarcado en la investigación, ya que los estudiantes hacen referencia que este influye tanto para que alguien se convierta en víctima como en victimario.

Por otro lado, en el **ambiente escolar**, la relación entre estudiantes con sus compañeros y personas externas a la universidad ha ido disminuyendo debido a la pandemia, reduciendo la calidad de las relaciones. Los cambios que han sufrido han sido muy significativos, existiendo un alto número de personas que consideran que, de tener

relaciones muy buenas y buenas, pasaron a ser relaciones regulares y malas. Esto se traduce de manera directa en las redes de apoyo que pueden dar sostén a los universitarios, mismas que se vieron afectadas al reducir la calidad de las relaciones interpersonales.

Mismo aspecto está presente con los profesores, pues la confianza ha ido deteriorándose también por el tipo de educación que se lleva a cabo, el hecho de conectarse individualmente desde su casa (**espacio físico**) y tener la posibilidad de apagar la cámara, creó una despersonalización con el entorno y una relación más deficiente con el profesor; es así que conforme más se trata de hablar de temas más personales, más desconfianza existe; lo que impide un acompañamiento adecuado por parte del profesorado en casos de ciberacoso.

Por ello se hace necesaria una estrategia mejor estructurada por parte de la universidad que permita una adaptación a las clases presenciales con un mayor desarrollo en la confianza entre estudiantes y profesores.

Por último, otro factor de riesgo presente en los estudiantes de la universidad, son los problemas de **salud mental** a raíz de la pandemia, pues la mayoría mencionan que su salud mental empeoró, identificando casos que han sido diagnosticados con alguna enfermedad, donde varios fueron antes de la pandemia y otros durante la pandemia. Por lo que se habla de estudiantes con estrés, angustia, soledad, depresión o frustración.

Esto conlleva y requiere de un mayor esfuerzo por parte de la institución para darle un control y atención a dicha problemática. Además, también necesita mejorar sus procesos de canalización de los estudiantes con los programas y departamentos de salud mental que la misma universidad ofrece, donde la participación de los estudiantes se ve disminuida debido a la falta de información sobre cómo acceder a dichos apoyos. Sin embargo, esta

atención no puede recaer solamente en la institución, sino que es parte de la responsabilidad del Estado de Derecho.

Ahora bien, no se puede hablar sobre el **uso de internet** por sí solo, sino que es pertinente analizar los hábitos de seguridad y de manejo de redes sociales que existen en línea, siendo considerada estas como una consecuencia terciaria de la contingencia, pues al pasar mayor tiempo en internet nos encontramos en muchas ocasiones con nuevos retos y nuevas formas de resolución.

Puede mencionarse que estos factores de riesgo son mínimos dentro de la investigación, pues los estudiantes muestran un manejo sobre las configuraciones de privacidad de las redes sociales.

Además, merece un punto aparte el hecho de que en redes sociales las comunidades se forman no solo por vínculos de amistad, sino que en este contexto los **'amigos'** pueden ser desconocidos con quienes no se comparte ningún tipo de vínculo, de quienes no se conoce nada – en algunas ocasiones ni siquiera el nombre o la cara ya que pueden aparecer con algún nombre que no sea el propio y una imagen que no refleje su identidad-. Esto establece un factor de riesgo importante ya que el usuario abre espacios de información personal e intimidad a redes desconocidas, facilitando el ciberacoso y otras formas de violencia digital.

El último factor de riesgo abordado es la poca difusión del tema, pues, aunque la mayoría de los estudiantes conocen algunas características del ciberacoso, hay otros que pueden llegar a confundir el ciberacoso con el *ciberbullying*. Por otro lado, también existe cierto **desconocimiento** donde los estudiantes que han sido víctimas mencionan no saber dónde denunciar ni el proceso a seguir.

Es pertinente mencionar que este trabajo tiene como objetivo ser un precedente en la investigación del ciberacoso dentro de la Universidad Autónoma de Querétaro, pues como se mencionó anteriormente, las instancias encargadas de su atención tienen un enfoque principalmente en la violencia de género y *ciberbullying*.

Se hace de suma importancia desarrollar un esquema de atención cuando son agresores externos, ya que durante la investigación resaltó que la mayor parte de los victimarios resultan ser personas que no tienen ningún tipo de relación con la universidad.

De igual manera, esta tesis queda como un punto de partida para futuras investigaciones en respecto al tema de ciberacoso, sirviendo como referencia para el fenómeno de ciberacoso dentro de la Facultad de Derecho, así como en otras facultades. Por último, se presenta como un punto importante al periodo histórico de crisis en el que este trabajo fue realizado debido a la pandemia por la Covid-19.

VIII. REFERENCIAS

- Agamben, G. (2020). *¿En qué punto estamos? La epidemia como política*. Adriana Hidalgo editora.
- Agustina, J. R., Montiel J. I. y Gámez-Guadix, M. (2020). *Cibercriminología y victimización online*. Editorial Síntesis.
- Al-Fawall, M., (2016). Ciberstalking y víctima: Sobre las nuevas formas contemporáneas de inducción al suicidio. En H. Marchiori (Ed.) *Victimología 19*, (pp. 47-83). Encuentro Grupo. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouaq/77445?page=48>
- Álvarez, F. (2015). Un test de la teoría de las actividades rutinarias. ¿Guardianes capaces o eficacia colectiva? *Revista de Derecho UNED*, núm. 16. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:RDUNED-2015-16-7010/test_de_la_teoría.pdf
- Álvarez, F. (2000). El delito de cuello blanco. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences* (1). 1-40. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18100101>
- Aratta, M. (2018). La concepción de la amistad en la era de las redes sociales. *Intersecciones en Comunicación*, 1(12). 1-9. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/216/2161261006/2161261006.pdf>
- Asociación de Internet MX. (2021). Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2021. *The Competitive Intelligence Unit*. <https://irp.cdn-website.com/81280eda/files/uploaded/17%C2%B0%20Estudio%20sobre%20los%20Habitos%20de%20los%20Usuarios%20de%20Internet%20en%20Me%CC%81xico%202021%20v15%20Publica.pdf>
- BBC News Mundo. (26 de septiembre de 2019). Olimpia intentó suicidarse cuando se hizo público un video sexual, ahora una ley lleva su nombre. *Animal Político*. <https://www.animalpolitico.com/bbc/ciberacoso-ley-olimpia-video-sexual-historia/>

- Begotti, T. y Acquadro, D. (2019). Characteristics of Cyberstalking Behavior, Consequences, and Coping Strategies: A Cross-Sectional Study in a Sample of Italian University Students. *Future Internet*, 11(120). 1-11.
- Bulcourn, P. y Covarrubias, I. (2021). La pandemia de COVID-19: algunas reflexiones desde el campo de las ciencias sociales. En M. F. Gutiérrez y M. Llairó (Eds.), *El COVID-19 Crisis, desafíos y nuevas estrategias socioeconómicas y culturales* (pp. 183-192). Ediciones Imago Mundi.
- Burke Winkelman, S.; Oomen-Early J.; Walker, A.; Chu, L. y Yick-Flanagan, A. (2015). Exploring Cyber Harassment among Women Who Use Social Media. *Universal Journal of Public Health*, 3(5). 194-201.
<https://digitalcommons.georgiasouthern.edu/commhealth-facpubs/130>
- Cobo, C. E. (2003). El comportamiento humano. *Cuadernos de administración*, 19(29). 113-130. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006394>
- Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. (2021). Violencia digital contra las mujeres en la Ciudad de México. <https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2021/03/InformeViolenciaDigital.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Las oportunidades de digitalización en América Latina frente al COVID-19*. Corporación Andina de Fomento: Naciones Unidas.
- Código Penal para el Estado de Querétaro. (2021). Poder Legislativo del Estado de Querétaro. http://legislaturaqueretaro.gob.mx/app/uploads/est-leg/codigos/COD004_59.pdf
- Conde, C. (3 de enero de 2020). Alerta policía por acoso cibernético. *Diario de Querétaro*. <https://www.diariodequeretaro.com.mx/local/alerta-policia-por-acoso-cibernetico-4652629.html>
- De la Fuente, P., Guérin, A. y Guida, M. (2014). Las redes sociales y las nuevas formas de socialización en la era digital. *WordPress*.

<https://derechoycomunicacion.wordpress.com/2014/10/18/las-redes-sociales-y-las-nuevas-formas-de-socializacion-en-la-era-digital/>

De la Hera, C. (2021). *Historia de las redes sociales: cómo nacieron y cuál fue su evolución*. M4rketing ecommerce. <https://marketing4ecommerce.mx/historia-de-las-redes-sociales-evolucion/>

Escobar, J., Montoya, L. E., Restrepo, D. y Mejía, D. (2017). Ciberacoso y comportamiento suicida. ¿Cuál es la conexión? A propósito de un caso. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 46(4), 247-251. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034745016300798?via%3Dihub>

Fiorillo, A. y Gorwood, P. (2020). The consequences of the COVID-19 pandemic on mental health and implications for clinical practice. *European Psychiatry*, 63(1), 1–2. <https://doi.org/10.1192/j.eurpsy.2020.35>

Fu, L., Wang, B., Yuan, T., Chen, X., Ao, Y., Fitzpatrick, T., Li, P., Zhou, Y., Lin, Y., Duan, Q., Luo, G., Fan, S., Lu, Y., Feng, A., Zhan, Y., Liang, B., Cai, W., Zhang, L., Du, X., Li, L., Shu, Y. y Zou, H. (2020). Clinical characteristics of coronavirus disease 2019 (COVID-19) in China: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Infection*, 80(6), 656-665. <https://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.03.041>

Gobierno de México. (2017). *Violencia contra hombres. Una violencia más silenciosa*. Instituto Mexicano de la Juventud. <https://www.gob.mx/imjuve/articulos/violencia-contra-hombres-una-violencia-mas-silenciosa>

Gómez, C. (12 de marzo de 2021). Sufren ciberacoso 9.4 millones de mexicanas: ONU Mujeres. *La Jornada*.

<https://www.jornada.com.mx/notas/2021/03/12/sociedad/sufren-ciberacoso-9-4-millones-de-mexicanas-onu-mujeres/>

Granados, M., Porras, M., y Trujillo, J. (2020). Análisis de los cambios en los hábitos de consumo durante la cuarentena. *Universidad EAN*.
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10283/TrujilloJorge2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Han, B. (2016). *La sociedad de la transparencia*. Editorial Herder.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. (5ta ed.). Mc Graw Hill.

Hikal, W. (2016). Aprendizaje criminal desde los postulados de Albert Bandura y su articulación con la política criminal. *Derecho y Cambio Social*.
https://www.derechoycambiosocial.com/revista045/APRENDIZAJE_CRIMINAL.pdf

Instituto Mexicano de la Juventud. (17 de octubre de 2017). Ciberbullying: ¿Cómo actuar frente al ciberacoso? <https://www.gob.mx/imjuve/articulos/ciberbullying-como-actuar-frente-al-ciberacoso>.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (17 de febrero de 2021). En México hay 84.1 millones de usuarios de Internet y 88.2 millones de usuarios de teléfonos celulares: ENDUTIH 2020. *Comunicado de prensa núm. 352/21*.
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ENDUTIH_2020.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (5 de julio de 2021). Módulo sobre Ciberacoso MOCIBA 2020 Principales Resultados.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/mociba/2020/doc/mociba2020_resultados.pdf

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. 5 de julio de 2010. Diario Oficial de la Federación.

Llamas, J. (14 de septiembre de 2020). El estatus de México y el Convenio sobre la Ciberdelincuencia de Budapest. *Foro Jurídico*. https://forojuridico.mx/el-estatus-de-mexico-y-el-convenio-sobre-la-ciberdelincuencia-de-budapest/#_ftn9

Llamas, I. (2020). Covid-19 como acelerador del tránsito hacia un nuevo modelo educativo: análisis, retos y obstáculos. *Economía: Teoría y Práctica*, *spe5*. 99-124. <http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/nspe5/2448-7481-etp-spe-99.pdf>

Lugones, M. y Ramírez, M. (2017). Bullying: aspectos históricos, culturales y sus consecuencias para la salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, *33(1)*, 154-162. <http://scielo.sld.cu/pdf/mqi/v33n1/mqi14117.pdf>

Majone, G. (1989) *Evidencia, argumentación y persuasión en la formulación de políticas*. Fondo de Cultura Económica.

Marín-Cortés, A. y Linne, J. (2020). Una revisión sobre emociones asociadas al ciberacoso en jóvenes adultos. *Psicoperspectivas*, *19(3)*, 1-16. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v19n3/0718-6924-psicop-19-03-155.pdf>

Martínez, L. A. y Cuevas, M. E. (2020). Efectos del ciberacoso en mujeres jóvenes estudiantes universitarias. *Ecos Sociales*, *8(20)*, 1156-1168. <https://revistas.ujat.mx/index.php/ecosoc/article/view/4050/3086>

- Medina-Mora, M. E. (2020). COVID-19 and mental health: Challenges and opportunities. *Salud Mental*, 43(6). 241-242. <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v43n6/0185-3325-sm-43-06-00241.pdf>
- Molina, N. (2013). La bioética: sus principios y propósitos, para un mundo tecnocientífico, multicultural y diverso. *Revista Colombiana de Bioética*, 8(2), 18-37. <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189230852003.pdf>
- Pavez, I. y García-Bejar, L. (2020). Ciberacoso desde la perspectiva docente: Discursos, percepciones y estrategias de profesores en dos ciudades de Chile y México. *Perfiles Educativos*, 42(168), 28-41. <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v42n168/0185-2698-peredu-42-168-28.pdf>
- Peña, F.; Rojas-Solís, J. y García-Sánchez, P. (2018). Uso problemático de internet, *cyberbullying* y ciber-violencia de pareja en jóvenes universitarios. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 14(2). 205-219. <https://www.redalyc.org/journal/679/67957814003/67957814003.pdf>
- Peralta, M. (2018). Ciberviolencia. También alcanza a los hombres. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/nacion/sociedad/ciberviolencia-tambien-alcanza-los-hombres>
- Perkins, T. (2021). Teams, la aplicación que más rápido crece en la historia de Microsoft. *Claranet*. <https://www.claranet.es/blog/teams-la-aplicacion-que-mas-rapido-crece-en-la-historia-de-microsoft>
- Piña-Ferrer, L. (2020). El COVID 19: Impacto psicológico en los seres humanos. *Revista Arbitrada de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 4(7). 188-199. <http://dx.doi.org/10.35381/s.v.v4i7.670>

- Piñón, V. (s.f.). *Arrancan foros para la detección, prevención y erradicación del acoso cibernético*. Coordinación de Comunicación Social Prensa. <https://www.queretaro.gob.mx/prensa/contenido.aspx?q=vUYGbsxLnIj6P5h5jpr4C RPDOiWvodgnUZwDCzpm0+Aar9iPyG43dQ==>
- Pontón, D. (2020). El aporte de Edwin Sutherland al análisis del crimen económico global. *Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, (27), pp.112-124. <https://www.redalyc.org/journal/5526/552663274006/html/>
- Prada, R., Hernández, C., y Maldonado, E. (2020). Diagnóstico del potencial de las redes sociales como recurso didáctico en el proceso de enseñanza en época de aislamiento social. *Revista Espacio Especial COVID-19*, 41(42). 260-268. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p22.pdf>
- Prieto, M. T., Carrillo, J. C. y Lucio, L. A. (2015). Violencia Virtual y acoso escolar entre estudiantes universitarios: el lado oscuro de las redes sociales. *Innovación Educativa*, 15(68). 33-47. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v15n68/v15n68a4.pdf>
- Ragin, C. C. y Amoroso, L. M. (2010). *Constructing social research: The unity and diversity of method*. Pine Forge Press.
- Ramos-Lira, L., Rafful, C., Flores-Celis, K., Mora, J., García-Andrade, C., Rascón-Gasca, M. L., Bautista, N. y Cervantes, C. (2020). Emotional responses and coping strategies in adult Mexican population during the first lockdown of the COVID-19 pandemic: An exploratory study by sex. *Salud Mental*, 43(6). 243-251. <http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v43n6/0185-3325-sm-43-06-00243.pdf>
- Reche, E. y López, A. (25 de noviembre de 2020). Aumentan los delitos de ciberacoso y sexting durante la pandemia: “Ahora se puede violentar a la mujer de muchas formas”. *El Diario Es*. https://www.eldiario.es/murcia/sociedad/aumentan-delitos-ciberacoso-sexting-region-ahora-violentar-mujer-formas_1_6459458.html

- Redondo, J.; Luzardo-Briceño, M.; García-Lizarazo, K. e Inglés C. (2017). Impacto psicológico del cyberbullying en estudiantes universitarios: un estudio exploratorio. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 8(2). 458-478.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4978/497860056009/497860056009.pdf>
- Retana, B. y Sánchez, R. (2015). Acoso Cibernético: Validación en México del ORI-82. *Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records*, 5(3), 2097-2112.
<https://www.redalyc.org/pdf/3589/358943649001.pdf>
- Rodríguez, J.; Oduber, J. y Mora, E. (2017). Actividades rutinarias y cibervictimización en Venezuela. *URVIO Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 20. 63-79.
<https://www.redalyc.org/journal/5526/552656641006/552656641006.pdf>
- Ruiz, R. (2020). Violencia Digital contra la mujer en México: Honor, imagen y daño moral. El espectro del derecho penal simbólico en la 'Ley Olimpia'. *Revista Derecho y Realidad*, 18(35). 29-74.
https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho_realidad/article/view/11044/9849
- Ruiz, C. (2021). Eric Yuan y la impresionante historia de Zoom. *El Financiero*.
<https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/carlos-ruiz-gonzalez/eric-yuan-y-la-impresionante-historia-de-zoom/>
- Schenk, A. M. y Fremouw, W. J. (2012) Prevalence, Psychological Impact, and Coping of Cyberbully Victims Among College Students. *Journal of School Violence*, 11(1). 21-37.
- Serrano, C. y Serrano, R. (2014). Ciberacoso en estudiantes universitarios: diagnóstico y medidas correctivas para intervenir en la violencia de género expresada en redes

sociales. *Revista de Comunicación de la SEECI, número extraordinario*. 94-101.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=523552854012>

Servín, M., Castro, B. P. y Manríquez, N. S. (6-7 de septiembre de 2021). Alcances, repercusiones y afectaciones de las expresiones de violencia digital por razones de género en la Universidad Autónoma de Querétaro [Ponencia]. 5° Encuentro de discusión y análisis sobre estrategias de intervención a la violencia por motivos de género en instituciones de educación superior, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Puebla, México.

Spitzberg, B. H. y Cupach, W. R. (2014). ORI [Obsessive Relational Intrusion] & Stalking Victimization Package. Center for Victim Research.
https://ncvc.dspacedirect.org/bitstream/id/2046/ORI%20Stalking_IR_508.pdf

Stigliano, D. E. (2021). Pandemia 2020. Debates sobre la educación desde la perspectiva argentina y latinoamericana. En M. F. Gutiérrez y M. Llairó (Eds.), *El COVID-19 Crisis, desafíos y nuevas estrategias socioeconómicas y culturales* (pp. 183-192). Ediciones Imago Mundi.

Suárez, K. (30 de abril de 2021). Ciberacoso, amenazas y fraude: la violencia digital se ceba contra las mujeres en plena pandemia. *El País*. <https://elpais.com/mexico/2021-04-30/ciberacoso-amenazas-y-fraude-la-violencia-digital-se-ceba-contra-las-mujeres-en-plena-pandemia.html>

Tecnológico de Monterrey. (11 de enero de 2021). 5 tipos de ciberacoso y cómo afectan la salud mental y emocional. CONECTA. <https://tec.mx/es/noticias/ciudad-de-mexico/educacion/cinco-tipos-de-ciberacoso-y-como-afectan-la-salud-mental-y-emocional>

- Télez, J. (2015). Ciberacoso. *Revista de Derecho Privado*, 4(7), 145-150.
<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/derecho-privado/article/view/10446>
- Tillman, M. (2021). Zoom vs Microsoft Teams vs Google Meet: ¿Cuál es el mejor servicio de videoconferencia? *Pocket.lint*. <https://www.pocket-lint.com/es-es/aplicaciones/noticias/151947-zoom-vs-microsoft-teams-vs-google-conoce-cual-es-la-diferencia>
- Trajtenberg, N., y Aloisio, C. (s/f). La racionalidad en las teorías criminológicas contemporáneas. 279- 294.
- United Nations Children's Fund. (2014). Nueva Era del Bullying: Ciberacoso. *Ocultos a plena luz: un análisis estadístico de la violencia contra los niños*.
http://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/entrega4_aep_ciberacoso.pdf
- Universidad Autónoma de Querétaro. (08 de agosto de 2021). *Facultades*.
<https://www.uaq.mx/index.php/conocenos/facultades>
- Universidad Autónoma de Querétaro. (s.f.). Historia. Recuperado el 4 de septiembre de 2021 de <https://www.uaq.mx/index.php/conocenos/sobre-la/historia>
- Universidad Autónoma de Querétaro. (2020). Protocolo de Actuación e Intervención en Materia de Violencia de Género.
<https://transparencia.uaq.mx/normatividad/Protocolo-de-Actuacion-e-Intervencion-en-Materia-de-Violencia-de-Genero.pdf>
- Wang, C., Pan, R., Wan, X., Tan, Y., Xu, L., Ho, C. S. y Ho, R. C. (2020). Immediate Psychological Responses and Associated Factors during the Initial Stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) Epidemic among the General Population in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5). 1-25.
<https://www.mdpi.com/1660-4601/17/5/1729>

Zamarripa, J., Delgado-Herrada, M., Morquecho-Sánchez, R., Baños, R., de la Cruz-Ortega, M. y Duarte-Félix, H. (2020). Adaptability to social distancing due to COVID-19 and its moderating effect on stress by gender. *Salud Mental*, 43(6). 273-278.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v43n6/0185-3325-sm-43-06-00273.pdf>