



Iberoforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana

ISSN: 2007-0675

revista.iberoforum@uia.mx

Universidad Iberoamericana, Ciudad de México  
México

Hernández Mejía, Rogelio; Morales Reynoso, María de Lourdes; Morales Reynoso, Tania; Fuentes Reyes, Gabriela  
Atención al cyberbullying en la universidad pública desde el ámbito jurídico. El caso de la Universidad Autónoma del Estado de México  
Iberoforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana, vol. XIII, núm. 26, 2019, -Julio, pp. 140-164  
Universidad Iberoamericana, Ciudad de México  
México

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=211059782015>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

UIAEM 

Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

**ATENCIÓN AL *CYBERBULLYING* EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DESDE EL  
ÁMBITO JURÍDICO. EL CASO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE  
MÉXICO**

*Attention to Cyberbullying in the Public University from the Legal Field. The Case of the  
Autonomous University of the State Of Mexico*

**Rogelio Hernández Mejía**

Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma del Estado de México. Director de responsabilidades en la Oficina del abogado general de la UAEMÉX.  
Contacto: [rogelioheme@gmail.com](mailto:rogelioheme@gmail.com).

**María de Lourdes Morales Reynoso**

Doctora en Derecho por la Universidad Autónoma del Estado de México. Profesora Investigadora de la UAEMÉX, adscrita a la Facultad de Derecho.  
Contacto: [mlmr71@hotmail.com](mailto:mlmr71@hotmail.com).

**Tania Morales Reynoso**

Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad de Santiago de Compostela. Profesora Investigadora de la UAEMÉX, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Conducta.  
Contacto: [taniamreynoso@gmail.com](mailto:taniamreynoso@gmail.com).

**Gabriela Fuentes Reyes**

Doctora en Ciencias Sociales y Políticas por la Universidad Iberoamericana. Profesora Investigadora de la UAEMÉX, adscrita a la Facultad de Derecho.  
Contacto: [gafure@hotmail.com](mailto:gafure@hotmail.com)

*Rogelio Hernández Mejía*

*María de Lourdes Morales Reynoso*

*Tania Morales Reynoso*

*Gabriela Fuentes Reyes*

## Resumen

**E**l acoso escolar es un fenómeno complejo que trastoca el derecho a un ambiente libre de violencia dentro de las instituciones educativas. La

preocupación por su atención es constante, pero a veces poco efectiva debido al desconocimiento de sus características específicas. Más aún la participación de los estudiantes como principales involucrados en diferentes roles añaden una mayor complejidad para su solución. La Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMÉX) en su búsqueda por defender los derechos de su comunidad ha puesto en marcha diferentes estrategias encaminadas a su disminución e intervención. El presente artículo da cuenta del panorama general de los esfuerzos que esta institución ha hecho por comprender, atender y resolver la problemática desde las investigaciones realizadas al respecto hasta el desarrollo de instrumentos legales para su vigilancia; así como el diseño y evaluación de diferentes programas para su prevención.

**Palabras claves:** universidad, cyberbullying, derechos humanos.

**Abstract**

*Bullying is a complex phenomenon that upsets the human right to an environment free of violence within educational institutions. The concern for their attention is constant but sometimes not that effective due to the lack of knowledge of their specific characteristics. Furthermore, the participation of students as the main actors in different roles adds greater complexity to their solution. The Universidad Autónoma del Estado de México in its quest to defend the rights of its community has set in motion different strategies aimed at its reduction and intervention. This article gives an overview of the efforts that this institution has made to understand, address and solve the problems ranging from the research conducted in this regard to the development of legal instruments for monitoring and design and evaluation of different programs for its prevention.*

**Keywords:** *university, cyberbullying, human rights.*

**Introducción**

Los derechos humanos deben ser garantía de una vida digna. No sólo es una obligación del Estado, sino de todos vigilar y atender que éstos no sean trastocados y garanticen la libertad, igualdad y fraternidad entre los pueblos, valores heredados de la Revolución Francesa y que continúan vigentes en miras de alcanzar una convivencia armónica en un ambiente de tranquilidad y bienestar.

Durante el siglo XX y XXI se ha observado un gran adelanto en la atención de diferentes problemáticas relacionadas con los derechos humanos, las cuales tienen que ver con ámbitos de salud, vivienda e incluso, educación. Sin embargo, un reto importante para nuestra sociedad actual es la disminución del terrible flagelo de la violencia. Sobre todo, se ha de apoyar a aquellos grupos que por su condición de vulnerabilidad son más propensos a sufrir sus efectos negativos, como son las mujeres, los adultos mayores, los indígenas, los discapacitados y por supuesto los niños y adolescentes.

Un contexto que desgraciadamente se ha vuelto problemático en este sentido es el escolar. Múltiples manifestaciones de violencia se observan con mayor frecuencia dentro de las cuatro paredes de las instituciones educativas, amenazando a su comunidad con diferentes comportamientos

conflictivos: conducta disruptiva, vandalismo, discriminación, acoso sexual, acoso laboral y por supuesto, acoso escolar.

El acoso escolar (*bullying*) es un tipo de violencia que ha sido incorporada a las agendas de los investigadores en tiempos recientes; en parte por el desconocimiento de sus características, así como por su naturalización. Es un tipo de comportamiento bastante complicado de entender por sus múltiples manifestaciones, y por los actores que se involucran en este tipo de conductas.

Dan Olweus (1998) fue el primero en estudiar este tipo de violencia en la década de 1990. Para él “un estudiante es acosado o victimizado cuando está expuesto de manera repetitiva a acciones negativas por parte de uno o más estudiantes” (Olweus, 1998: 25). Además, el autor destacó que este tipo de violencia era propio del entorno escolar, donde los estudiantes participan en contra de sus pares, y además existe un desequilibrio de poder que hace que la víctima no se pueda defender.

Asimismo, los estudiantes involucrados asumen diferentes roles, donde destacan los victimarios, las víctimas y los observadores (Olweus, 1998), quienes a veces se combinan en un “coctel” propicio para el desarrollo de actos violentos variados.

A partir de ello se comenzó a estudiar el acoso escolar como un fenómeno de violencia específico, debido a la incidencia que presenta y a sus graves consecuencias. La Organización Mundial de la Salud reconoce al *bullying* como un problema de Salud Pública, evidenciando la necesidad de atender este tipo de violencia de forma inmediata (Pullido, 2011).

Por si fuera poco, la virtualización de las relaciones sociales ha trasladado las agresiones a un entorno diferente donde se producen comportamientos difíciles de tipificar e identificar.

El *cyberbullying* puede ser definido como el acoso “que es realizado a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), como internet y los teléfonos celulares, es decir, una versión electrónica del *bullying* tradicional” (Di Lorenzo, 2012: 49).

Para Rosario Ortega (2003) el ciberacoso es una forma de violencia complicada de comprender ya que, aunque comparte las características del acoso tradicional, existen algunas diferencias entre éstos, dentro de las que se destacan: el anonimato, la ausencia de un espacio específico, la atemporalidad y el desequilibrio de poder, que ahora está marcado por las habilidades y conocimientos del uso de las tecnologías.

A partir de estas investigaciones, y debido a que el *bullying* (y por consecuencia su versión digital) es un tipo de violencia característico del entorno escolar, las autoridades de las diferentes instituciones educativas se han preocupado por solucionar estas prácticas aberrantes de una forma efectiva, tratando de ofrecer soluciones.

Para el caso de la UAEMÉX, los esfuerzos para atender y prevenir el acoso escolar datan del año 2012 cuando comenzaron los estudios diagnósticos para comprender el fenómeno que se presentaba dentro de sus aulas, pretendiendo atenderlo a través de múltiples estrategias, dentro de las que destacamos la necesidad de desarrollar un protocolo de actuación y atención que permita definir desde un punto de vista jurídico; las responsabilidades y sanciones de todos los involucrados, con especial atención en la concientización de los estudiantes, como principales generadores del acoso escolar en todas sus modalidades.

### **El derecho a una vida libre de violencia**

La violencia entendida como el uso de la fuerza de cualquier tipo, que lastima o daña la integridad física o moral de otro, es tan antigua como la humanidad misma. Sólo el ser humano puede practicarla en este sentido ya que, aunque la lucha por la supervivencia de toda especie está plagada de acciones que, desligadas de contexto, llamaríamos violentas, su intención no es dañar, sino sobrevivir. No es éste el caso de la violencia que se ejerce en sociedades complejas, donde lo que se busca es el poder o la satisfacción personal a costa de la dignidad de otros y para beneficio de unos cuantos. De ahí que no todas las conductas que pueden lastimar la integridad física (por ejemplo, una intervención quirúrgica) sean calificadas como violentas, puesto que pueden buscar el bienestar de quien la padece, sino sólo las que dañan o menoscaban la integridad de las personas o sus derechos.

Los que han nacido en tiempos posteriores a la Revolución Francesa dan por sentado, aún si no se goza de ellos, que tienen derechos que les corresponden sólo por el hecho de ser personas, dotadas de dignidad intrínseca. Esta idea ha permeado en todas las áreas de desarrollo humano, por lo que el catálogo de derechos no deja de crecer. Esto no implica la aparición de nuevos derechos, pero sí su actualización e incluso reconocimiento en cada época y espacio social.

Los derechos humanos nacieron para hacer frente a la violencia que el monarca ejercía sobre sus súbditos, abusando de la autoridad y trascendiendo los límites aceptables en el ejercicio del poder. Los derechos acotaron la actuación de las autoridades mediante una esfera específica de atribuciones. De ahí que “tradicionalmente, los derechos fundamentales se han concebido como posiciones jurídicas que los particulares podían oponer solamente a los poderes públicos” (Carbonell, 2006: 132). Aun hoy los esfuerzos para combatir acciones que lesionan los derechos humanos o que impiden su disfrute, se dirigen en su mayoría a las autoridades y no a los particulares; sin embargo, como señala

el propio Carbonell, muchas de las amenazas a los derechos y bienes de las personas provienen precisamente de éstos (Cfr. 2006: 133). Se trata de violencia que se ejerce entre iguales, al menos en lo que respecta a su condición jurídica. El marco normativo referente a los derechos humanos ha incorporado estos casos sólo de manera reciente, por lo que existen numerosos vacíos legales cuando se trata de proteger la integridad y la dignidad de las personas físicas de acciones de otros individuos, como violaciones a derechos humanos.

La *Declaración de los derechos humanos* de 1948 afirma en su artículo primero el derecho base de todos los demás: la igualdad entre todos los seres humanos y la libertad de la cual gozan desde su nacimiento; pero también, enuncia un deber fundamental de cuyo cumplimiento depende en buena medida el disfrute de los derechos contenidos en la declaración: que todos los seres humanos deben comportarse fraternalmente los unos con los otros. La violencia interpersonal es contraria a este deber.

El derecho a una vida libre de violencia se enfoca, en la mayoría de los documentos internacionales generados a partir de dicha declaración de 1948, a los casos en que se sufre una exposición permanente a la violencia, a menudo doméstica, que sufren grupos vulnerables (mujeres, adultos mayores, niños) en su vida cotidiana. Por ejemplo, la *Declaración de los derechos del niño* de 1959 no se refiere de forma explícita a situaciones de violencia escolar, pero su esencia es contraria a cualquier acción que ponga en peligro la estabilidad física y emocional de los menores. La mayoría de las acciones de los organismos internacionales están dirigidas hacia ellos, sin que signifique que no puedan surgir, o reconocerse como vulnerables, otros grupos que, a causa del acoso escolar, no puedan desarrollarse adecuadamente en la vida cotidiana (que incluye la vida académica), ni ejercer plenamente sus capacidades y derechos.

En cuanto a la definición de violencia y sus modalidades, resulta especialmente conveniente para el tema del acoso escolar, la manera en que la Organización Mundial de la Salud (OMS) la concibe en su informe 2002, cuando la define como:

[...] el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. La definición comprende tanto la violencia interpersonal como el comportamiento suicida y los conflictos armados (OMS, 2002: 5).

Esta definición se ha mantenido esencialmente igual en el informe 2014, conservando las tres categorías originales del primero, concebidas a partir de aquéllos a quienes involucra: violencia interpersonal, violencia contra uno mismo y violencia hacia un grupo o comunidad.

En lo que respecta a la violencia interpersonal, la OMS considera dos subcategorías atendiendo al lugar en el cual se produce: la violencia intrafamiliar y la comunitaria. Es en esta última donde se ubica al acoso escolar: “En el segundo grupo se incluyen la violencia juvenil [...] y la violencia en establecimientos como escuelas, lugares de trabajo, prisiones y residencias de ancianos” (OMS, 2002: 6). Al competir a toda la comunidad, trasciende el ámbito privado para convertirse en un problema de interés público.

La violencia interpersonal ha sido materia de preocupación por entidades internacionales, que, sin dejar de monitorear los casos de violencia generados por la autoridad, orientan sus esfuerzos para entender y medir su impacto en el bienestar de las personas. La OMS enfatizó, en el *Reporte sobre la violencia mundial 2014*, los riesgos de este tipo de violencia, encontrando que se cuenta con muy poca información al respecto. Uno de los principales problemas que dicha organización ha señalado es que en los países encuestados no se conoce la extensión real de los problemas, porque existen numerosos huecos en los datos reportados (Cfr. OMS, 2014: 20). Se genera mucha información sobre algunos tipos de violencia, por ejemplo, de género, pero se cuenta sólo con cifras aproximadas sobre otros, como el que se ejerce sobre los adultos mayores. La confiabilidad de la información se encuentra directamente relacionada con la pertinencia de las medidas que se adoptan para enfrentar la violencia por los gobiernos, lo que ha traído como consecuencia, como la propia OMS señala, que exista una discrepancia entre los datos y los planes, pues predominan éstos sobre los primeros. Por ejemplo, en materia de violencia juvenil, 53% de los 133 países involucrados en el reporte 2014 informaron que cuentan con planes específicos para tratar diversos tipos de violencia, pero sólo 23% ha realizado encuestas al respecto, siendo evidente que 30% de los países están planificando sin contar con información que permita conocer las peculiaridades de la problemática que se procura atender (Cfr. OMS, 2014: 25).

Uno de estos países es México. Existen numerosas propuestas y acciones para abordar el acoso escolar, pero no se cuenta con la información suficiente para contar con una visión integral de éste en todos los ámbitos y niveles educativos, incluida la Universidad. Aun así, existen numerosos esfuerzos en el ámbito legal, como la *Ley general de los derechos de niños, niñas y adolescentes*, que hacen referencia de forma explícita al derecho a vivir sin violencia. La norma establece en su artículo sexto los principios rectores del ordenamiento, entre los cuales se encuentra el acceso a una vida libre de

violencia (fracción XIII), pero también lo considera un derecho: “Artículo 13. Para efectos de la presente Ley son derechos de niñas, niños y adolescentes, de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes: [...] VIII. Derecho a una vida libre de violencia y a la integridad personal”. Este derecho es materia del capítulo octavo de la propia ley, en el cual se establece la obligación de las autoridades para vigilar que no se ejerza violencia contra los niños en ningún contexto. Aunque esta ley, aplicable a todos los menores de edad, ha apuntalado el marco jurídico que permite combatir el acoso escolar, éste se presenta no sólo entre los niños, niñas y adolescentes, sino entre alumnos de estudios superiores que generalmente son mayores de edad, por lo que se encuentran fuera de su alcance.

La educación y sus problemas no son exclusivos de la infancia y adolescencia, como la propia ONU reconoce de forma implícita, a través de declaraciones y documentos, entre los que se destacan la resolución 70/1 aprobada el 25 de septiembre de 2015 denominada “Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible”, que ha colocado en la propia agenda de 193 países de la comunidad internacional diecisiete objetivos para el desarrollo sostenible. Éstos abarcan de forma integral diversos problemas, entre ellos la violencia interpersonal. El objetivo cuatro de la Agenda 2030 que consiste en contar con:

Una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”, incorpora entre sus metas “Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos (ONU, 2015: 19/40).

La agenda 2030 recibió atención inmediata por el gobierno mexicano, que instaló para procurar su instrumentación en el país el Consejo Nacional de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, éste ha impactado en los planes locales de desarrollo que se han generado con posterioridad a su emisión. A pesar de estos esfuerzos, aún falta mucho trabajo para obtener resultados, y es obligación de todos los actores sociales contribuir para su cometido, como se evidencia en el *Plan de desarrollo del Estado de México 2017-2023*, que los ha integrado en varios rubros.

En el 2015, el Estado de México expidió la *Ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes* de la entidad, que sustenta numerosos esfuerzos para proteger a los menores y procurarles una vida plena. Entre ellos se encuentran los destinados a frenar la violencia interpersonal y, en concreto, el acoso escolar, que se ha visualizado en todos los sectores educativos a partir de la emisión de la *Ley*

para prevenir y atender el acoso escolar en el Estado de México de 2018, la cual ha supuesto un enorme avance en la lucha contra el *bullying*, porque no sólo responde a un modelo punitivo, sino de prevención y visualización como un problema que concierne a las autoridades. No obstante, su pertinencia se trata de acciones gubernamentales y de organizaciones sociales que se enfocan principalmente en la formación básica e intermedia. Es menos frecuente que en el contexto de la educación media superior y superior existan acciones de este tipo, a pesar de que el acoso escolar también se presenta entre jóvenes mayores de 18 años, que por su edad ya no son sujetos de protección de las leyes citadas. De ahí la importancia de las acciones que se han tomado al respecto en la Universidad Autónoma del Estado de México y que pueden replicarse en el sistema público y en toda institución de educación superior comprometida con la cultura de la paz y de la convivencia pacífica entre los integrantes de su comunidad.

### **El *bullying* o acoso escolar: una forma de violencia**

Calificar las formas de violencia escolar como tal parecería obvio, pero no lo es. Incluso hoy día, cuando existe una amplia preocupación por el fenómeno, es difícil atacar el problema debido a que se consideran una cuestión normal. Como consecuencia los actores que participan en la vida de la institución aprueban diferentes prácticas como las bienvenidas, aun cuando éstas sean violentas e impliquen vejaciones. Las formas de iniciación son un semillero de acoso, especialmente si los estudiantes no aceptan someterse a las humillaciones que a menudo conllevan, lo que se traduce en violencia interpersonal a lo largo de meses e incluso años.

A estas manifestaciones debemos agregar un tipo específico que se conoce con el nombre de acoso escolar o *bullying* que se caracteriza por actos que se realizan entre pares (estudiantes) con la intención de dañar a una o varias víctimas, con ataques repetitivos y en donde existe un desequilibrio –real o imaginario– de poder entre los involucrados.

La forma en que se percibía el acoso escolar cumple con las características señaladas por Felipe Salgado, donde “la violencia es representada socialmente como normal y adaptativa frente a las exigencias del medio” (2009: 147). El daño que causó esta percepción es visible aún hoy día, inhibiendo la cultura de la denuncia y la prevención. Esto dificulta el conocimiento preciso del alcance y extensión del problema, con la consecuente pérdida de eficacia de las políticas, protocolos y demás instrumentos diseñados para enfrentarlo. De ahí la importancia no sólo de atender los casos de acoso,

sino de hacerlos visible como una forma de violencia, incorporando a todos los potenciales involucrados en su prevención.

El término *acoso escolar* que el Diccionario de la Real Academia Española ha introducido para referirse a los actos de violencia que se ejercen entre estudiantes, no ha logrado imponerse al anglicismo *bullying*, que es el más utilizado incluso entre la literatura especializada, sobre todo en el caso del *cyberbullying*. Emilio Tresgallo señala que en inglés se utiliza en dos sentidos, uno “haciendo referencia al grupo de personas, que se dedican al asedio, persecución y agresión de algún alumno” y otro más extenso, cuando se habla de una “persona que molesta, hostiga, o atormenta a otra” (2008: 329). Aunque el término se utiliza casi de forma exclusiva para hacer referencia al acoso escolar, lo cierto es que en inglés no se limita a este caso, siendo la literatura especializada la que lo ha popularizado.

Dan Olweus fue uno de los primeros en estudiar sistemáticamente la violencia que se presenta entre iguales. De acuerdo con este autor, para calificar una acción como *bullying* es preciso que el estudiante sea víctima “de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos” (2006: 25). Estas acciones negativas implican daño para el receptor, con independencia de si son o no de carácter físico y del número de personas involucradas.

Para Paloma Cobo y Romeo Tello el acoso escolar se define como un “comportamiento agresivo, intencional y dañino, que es persistente y cuya duración va de semanas a, en ocasiones, meses. Siempre existe un abuso de poder y un deseo de intimidar y dominar, aunque no haya provocación alguna. Puede ser ejercido por una o varias personas” (2008: 55). Esta característica, que no era evidente en la definición anterior, es distintiva del *bullying*, en el que no media provocación alguna por la víctima. Es posible que ésta reaccione e incurra en alguna otra forma de violencia escolar a consecuencia de las agresiones que enfrenta, pero la acción inicial se verifica siempre como tal, no como una reacción.

Fuensanta Cerezo (2009: 384) afirma que se trata de:

[...] una forma de maltrato, normalmente intencionado, perjudicial y persistente de un estudiante o grupo de estudiantes, hacia otro compañero, generalmente más débil, al que convierte en su víctima habitual, sin que medie provocación y, lo que quizá le imprime el carácter más dramático, la incapacidad de la víctima para salir de esa situación, acrecentando la sensación de indefensión y aislamiento (2009: 384).

La incapacidad de la víctima se alimenta por la idea de que es un problema que ha de resolver solo o mediante una reacción similar, que solían ser las recomendaciones de familiares y autoridades (aprender a ignorar las agresiones o bien, a enfrentarlas con acciones negativas equivalentes).

Estas definiciones procuran, en términos generales, una perspectiva completa de lo que se entiende en la literatura especializada como *bullying*.

En cuanto a las características del acoso escolar, la definición propuesta por Paloma Cobo y Romeo Tello permite una clara identificación de los rasgos del acoso escolar, a saber: *a)* La existencia de una agresión intencional y dañina (ya sea que el daño se consume o simplemente se procure); *b)* La persistencia temporal de la agresión; *c)* La presencia de una relación de poder, aun entre iguales; *d)* La intención de dominar e intimidar aprovechando la vulnerabilidad de la víctima; *e)* La ausencia de provocación por parte de la víctima (Cfr. 2008: 55). Al igual que en la definición de Dan Olweus, y dado que el daño puede realizarse por una o varias personas, el número de involucrados no constituye una condición para hablar de acoso escolar.

El *bullying* implica la asunción y asignación de cuatro tipos de roles: agresores, víctimas, observadores y defensores. El agresor o agresores son quienes inician y participan de forma directa en el acoso mediante la comisión de acciones negativas o actos de molestia. La víctima es el sujeto en el cual recaen dichas acciones, sin que medie, como se ha señalado, provocación alguna. El papel de los observadores es más complejo y son en gran medida quienes definen el curso del acoso. El programa Olweus para la prevención del *bullying* considera cinco tipos de observadores que participan en el “círculo del *bullying*” y que son: *1)* Observadores/partidarios del agresor o agresores que participan pasivamente en la agresión, animándoles, celebrando los actos de acoso que realizan, o riéndose y burlándose de la víctima, sin llegar a cometer actos de acoso por sí mismos; *2)* Observadores/partidarios potenciales de los agresores que simpatizan con sus actos, pero que no se atreven a expresarlo; *3)* Observadores neutrales que no toman partido ni por el agresor o agresores, ni por la víctima; *4)* Observadores/defensores potenciales que repudian las agresiones, pero que no se atreven a expresarlos; *5)* Observadores/defensores pasivos de las víctimas, que repudian los actos de violencia, pero que no intervienen para detenerlos; por último, los defensores que intervienen de manera directa para apoyar a las víctimas, sea por sí mismos o implicando a las autoridades escolares (Cfr. 2011). Los roles que juegan estas personas son fundamentales para que el círculo del *bullying* se mantenga o rompa y es por ello que a menudo las acciones o protocolos tienen a los testigos u observadores como principal destinatario.

Los actos de molestia pueden ser cualquiera que lesione la dignidad de la víctima, pero típicamente consisten en “golpes, empujones, insultos, rumores, vejaciones, aislamiento social o apodos” (Morales y Serrano, 2014:22). El tipo de actos de molestia es una de las principales diferencias entre el *bullying* y el *cyberbullying*, ya que el segundo no implica contacto físico, pero no por ello deja de tener efectos devastadores.

Finalmente, el acoso escolar, como su nombre lo indica, se verifica en la escuela. Es importante señalar que es el ámbito en el cual se realizan las acciones violentas, una de las principales diferencias con su variante cibernética, ya que, en el caso del acoso escolar, si bien las consecuencias para la víctima pueden estar presentes todo el tiempo por el daño psicológico que conllevan, el acoso es intermitente, puesto que los casos se presentan en un espacio temporal y material que corresponde a las instalaciones y horarios escolares. En cambio, en el caso del *cyberbullying*, el acoso es permanente, ya que no tiene horario ni lugar.

### **El *cyberbullying*, una forma de acoso escolar omnipresente**

Los humanos somos seres sociales, y en espacios públicos o privados convivimos con distintas personas. Aunque muchos de estos lugares son comunes, como el hogar, la iglesia, el espacio laboral, o la escuela, los problemas que surgen en cada uno de ellos son diferentes y están determinados por las relaciones de subordinación o de igualdad que suponen. El ciberespacio, en cambio, atraviesa todos los ámbitos descritos, impactando en su totalidad el desarrollo de la persona. Esta afirmación no implica que no tenga límites. De otra forma no podríamos hablar del propio ciberespacio. Pero sí que en el ciberespacio es más fácil realizar impunemente ciertas conductas, ya que ni somos percibidos por otros, ni percibimos el alcance de nuestras acciones. De ahí el alcance del ciberacoso y su impacto en la vida personal de las víctimas.

María Ángeles Hernández e Isabel María Solano, parafraseando a Belsey, señalan que esta actividad “se define como el uso de algunas Tecnologías de la información y la Comunicación como el correo electrónico, los mensajes del teléfono móvil, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio, de un individuo o un grupo, que deliberadamente, y de forma repetitiva y hostil, pretende dañar a otro” (Hernández, 2007: 24). Para las autoras citadas, esta forma de acoso se distingue sobre todo por el uso de las TIC.

Es frecuente que se haga referencia al *cyberbullying* como modalidad del *bullying* al momento de definirlo. Miguel Aquino Luna afirma que “se conoce como *cyberbullying* al *bullying*

que se realiza con tecnologías de información y comunicación (TIC). Entre los medios que suelen utilizarse se encuentran los mensajes de texto, envío o publicación de fotos o videos en línea, llamadas telefónicas, correos electrónicos, foros o salas de chat y mensajería instantánea” (Aquino, 2014: 4). Si bien es cierto que el ciberacoso constituye un acto de abuso equiparable al acoso escolar, reuniendo las mismas características en lo que se refiere a su esencia, también presenta algunas diferencias en la forma de realización, el medio en el cual se verifica y los roles que juegan tanto los involucrados como los testigos u observadores.

En el siguiente cuadro comparativo es posible apreciar los retos que el *cyberbullying* presenta y lo difícil que puede resultar su acreditación. El cuadro fue elaborado por Tania Morales, Carolina Serrano y otros autores:

**Cuadro 1. Diferencias entre acoso escolar tradicional y cibernético**

<i>Bullying</i>	<i>Cyberbullying</i>
Se realiza de manera personal y directa.	Se utiliza un medio impersonal para el acoso (tecnología).
El perfil del acosador es conocido por todos y no se esconde.	El acosador puede tener un perfil anónimo difícil de identificar.
Tiene un tiempo bien definido (semanas, meses).	Es atemporal, el acoso puede volver a surgir después de muchos años.
Existe un espacio bien definido para el acoso (la escuela).	No existe un espacio, el victimario puede actuar desde cualquier espacio o lugar.
Puede inhibirse ante la presencia de un adulto o si se es descubierto.	Desinhibición total.
Existen formas específicas y bien definidas para el acoso.	Múltiples formas de acoso que se modifican conjuntamente con las capacidades de la propia tecnología.

Fuente: Morales y Serrano *et al.*, 2014: 32.

En el cuadro anterior se observa cómo el fenómeno del *cyberbullying*, a pesar de compartir características con el acoso tradicional, tiene notables diferencias que se centran en el tiempo y el espacio y que dan pie a una serie de manifestaciones de conductas distintas.

Diferentes autores han realizado tipificaciones de estas conductas. Una de las más conocidas es la realizada por Nancy Willard en 2006, según la cual el acoso escolar cibernético puede adoptar las siguientes formas: *flaming* (provocación incendiaria), consiste en iniciar y alimentar discusiones y peleas en espacios virtuales donde confluyen varias personas, a menudo con el propósito de que aquellas tengan un impacto real en las relaciones físicas de los involucrados. Una vez que ha logrado su propósito, se retira del conflicto, permitiendo que otros sean vistos como los participantes principales. *Stalking* (hostigamiento) se presenta cuando una persona recibe, por todos los canales a disposición del o los acosadores –sean públicos o privados– mensajes lesivos de forma recurrente y repetitiva, que impiden su desarrollo normal en el espacio virtual; *Arrasement* (denigración), implica la disposición de información verdadera o falsa, mediante imágenes o textos, sobre la intimidad, preferencias o características físicas de una persona con el propósito de humillarla. *Impersonation* (suplantación de identidad), sucede cuando el acosador obtiene acceso a canales de comunicación públicos o privados de una persona, haciéndose pasar por ésta para enviar mensajes negativos, insultos o simplemente contrarios al pensamiento de la víctima. Puede implicar la provocación, a nombre de quien se ha suplantado, de personas o grupos violentos, a fin de que se vea expuesta su integridad física. *Sexting* (violación a la intimidad o juego sucio), esta modalidad generalmente tiene como antecedente una relación real entre personas (generalmente adolescentes), que al término de ésta, exhiben en la red material que compromete sexualmente a la víctima, como fotografías o videos. *Exclusion* (exclusión), consiste en sacar o dejar fuera a una persona de un grupo que no es de acceso público, a fin de impedir la interacción social de aquélla con éste (Cfr. en Morales y Serrano *et al.*, 2014: 38).

Otros autores como Robin Kowalski, Susan Limber y Patricia Agastston incluyen formas como los insultos electrónicos en foros de discusión (que no son considerados como *cyberbullying* por la mayoría de los autores al no ser recurrentes); el desvelamiento y sonsacamiento que consisten en obtener información íntima o personal de la víctima, no necesariamente de carácter sexual, para posteriormente divulgarla y avergonzarla; el ostracismo, que implica ignorar las comunicaciones de una persona de forma deliberada y recurrente, con fines de exclusión; la ciberpersecución, que consiste en amenazar la integridad física o moral de alguien de forma permanente y por diversos medios en el espacio virtual, con la finalidad de generar una paranoia en la víctima, recurriendo no

sólo a la amenaza de su integridad, sino de aquellos de su entorno; y, finalmente, la llamada “paliza feliz”, que tiene como antecedente una agresión real a la víctima realizada en el contexto escolar, que es grabada y difundida en medio de bromas y esquemas denigrantes que implican demostrar el poder de los acosadores sobre ella (Cfr. en Morales y Serrano *et al.*, 2014: 41). Estas modalidades y las acciones que implican no son poca cosa: el daño que generan se prolonga por años e incluso provoca la muerte, y no son pocas las víctimas que eligen el suicidio como forma de escape.

Estas formas específicas son a menudo consideradas en protocolos e incluso en la normatividad que se genera para combatir el *cyberbullying*. Las consecuencias que pueden tener cada una de ellas en la vida de las personas depende no sólo del tipo y grado de participación, sino de un factor que se encuentra presente en el *bullying*, pero que tiene diferencias importantes en su versión digital y la propagación de la agresión: el observador o testigo.

Al hacer referencia al círculo del acoso escolar difundido por el proyecto Olweus en párrafos superiores, se describieron los sujetos que lo integran y su función. En el caso del *cyberbullying* también existen agresores, víctimas y testigos u observadores, pero su función es diferente. Se ha enfatizado que, al no llevarse a cabo cara a cara, la barrera que puede significar para el acosador la percepción del sufrimiento de la víctima, desaparece. En una circunstancia similar se encuentran los testigos u observadores. Las acciones tanto de los acosadores potenciales (activos o no) como los defensores potenciales (activos o no) son más probables en el caso de los primeros y menos frecuentes en el caso de los segundos. La falta de contacto con la víctima se traduce en ausencia de empatía, potenciando las agresiones y neutralizando a quienes simpatizan con ella.

El *bullying* no se practica a partir de una acción que realizara la víctima, ya que no media provocación alguna, sino en atención a las reacciones de los testigos. La elección de quien es acosado responde a un patrón que, a juicio del acosador o los acosadores, puede ser exitoso de ser replicado (orientación sexual, religión, aspecto físico, por ejemplo). Es para lograr un impacto en los observadores o testigos que el acosador actúa. Eso es más evidente en el caso del *cyberbullying*, cuando el éxito de la agresión se mide por las ocasiones en que se comparte una publicación y la cantidad de personas que indicaron que les gusta. Tanto el acoso escolar como el cibernético implican exposición de los testigos, como del acosador. Aun así, es más fácil percibir que arengar a otro para que lesione a un tercero, pues implica algún grado de participación, que compartir la agresión o indicar que le gusta. Es precisamente hacia los observadores o testigos que se han dirigido en los últimos años no sólo los programas de prevención, sino los que atienden activamente las situaciones de ciberacoso (e incluso las sanciones). Sin la presencia de quienes no son ni víctimas ni acosadores,

el acoso es simplemente imposible. Uno de los programas más exitosos para combatir el *cyberbullying* es el programa KIVA, desarrollado por el Ministerio de educación de Finlandia, que se basa en su actuación. De ahí la importancia de los protocolos de actuación que involucran a todos los integrantes de la comunidad escolar, así sean alumnos, trabajadores, profesores o directivos.

Otro desafío que plantea el *ciberacoso*, sobre todo para su tratamiento jurídico, se relaciona con el ámbito espacial y temporal de competencia de las autoridades que han de prevenir, atender y sancionar la agresión. En el caso del acoso escolar, las acciones de molestia se verifican en un lapso específico de tiempo y en un espacio concreto, enmarcadas por los horarios y las instalaciones de la institución. El *cyberbullying* no tiene límites temporales ni espaciales, ya que la tecnología posibilita el acceso a la víctima las veinticuatro horas del día. Los límites del acoso son los del dispositivo tecnológico que se usa para realizarlo. Por ello Ángeles y Solano afirman que una de las principales diferencias que existen entre el *bullying* típico y el cibernético, es el desamparo legal que sufren las víctimas (Cfr. 2007: 25). A esto se añade la percepción de que, precisamente porque trasciende la escuela, no es competencia de las autoridades institucionales atenderlo.

A menudo la solución que se propone a las víctimas es dejar de utilizar los dispositivos por medio de los cuales se verifica el acoso, cerrando redes sociales y alejándose de las comunicaciones virtuales. En este punto es conveniente señalar que ésta no es ni de lejos la solución, ya que implica una doble victimización. Responsabiliza al agredido de la continuidad en la agresión (por seguir haciendo uso del dispositivo) y le condena a perder su principal espacio de socialización. Equivaldría a solucionar el acoso sugiriendo al alumno que deje de ir a la escuela, o cambiándole de institución, que es precisamente lo que buscan a menudo los acosadores.

El espacio virtual para las jóvenes generaciones de estudiantes es igual de importante en términos de socialización como lo fue para las anteriores la interacción social directa. Los jóvenes “no están tecnológicamente obsesionados porque la tecnología forma parte de su mundo natural, de tal modo que lo conciben como [algo] necesario y cotidiano” (Hernández, 2007: 27). La solución a la violencia cibernética no es aislarse del espacio virtual, ni dejar de ejercer el derecho a vivir en paz en todos los espacios de desarrollo.

México se ha sumado a la mayoría de los documentos internacionales generados para proteger a niños, niñas y adolescentes en todos los aspectos de su vida, incluyendo la etapa escolar. Existe legislación específica para proteger de la violencia a los menores, como la *Ley general para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes* publicada en 2014, y que ha impulsado la creación de leyes estatales en la materia. Puesto que se dirige a los niños, las niñas y los adolescentes,

sólo un porcentaje de la población universitaria se encuentra en dicha condición y sólo en aquellas instituciones (como es el caso de la Universidad Autónoma del Estado de México) que ofertan el nivel medio superior, dado que la ley es aplicable a menores de 18 años. Existen, además, estudios efectuados por diversas instituciones en el país, entre las que destacan los del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), que desde 2002 se encarga de realizar encuestas sobre diversos temas relacionados con violencia y discriminación, aunque, sólo contemplan en el mejor de los casos, la educación media superior.

A partir tanto de la normativa federal como de la que se desarrolla en los estados, se han generado instrumentos que auxilian en la prevención y tratamiento del *bullying*. Un ejemplo de éstos es el *Protocolo de actuación para una escuela libre de violencia* publicado por el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Son herramientas valiosas no sólo para la prevención y la atención, sino para la visualización de este problema. El protocolo, sin embargo, no hace referencia a diagnóstico alguno, asumiendo que, en todas las escuelas de todas las regiones del país, el mismo protocolo será válido. Hay por supuesto puntos en común, pero al tratarse de problemas que no se vinculan con la institución, sino con el contexto en el cual están insertos, es necesario realizar un diagnóstico y perfil para que las propuestas sean eficaces.

### **Panorama del acoso escolar en la Universidad Autónoma del Estado de México**

La universidad nació en occidente como una comunidad centrada en los alumnos (Bolonia) y en los profesores (París). Estos modelos no tardaron en fusionarse. Surgieron instituciones que incorporaron ambos sectores como parte de la comunidad universitaria (por ejemplo, Salamanca). Es precisamente la idea de comunidad lo que distinguió a la universidad de otras instituciones dedicadas al saber, que como todo espacio social presenta conflictos entre sus integrantes.

Aunque el acoso cibernético se presenta en todas las instituciones de educación superior, sean públicas o privadas, en este texto se enfatiza la situación de la universidad pública, a través del caso concreto de la UAEMÉX. La diferencia más notable en lo que respecta al tratamiento del acoso entre las universidades públicas y privadas reside en la conformación de los órganos universitarios encargados de participar en su prevención, tratamiento y sanción, los cuales están integrados por representantes de todos los sectores, involucrando directamente a los alumnos en la atención de esta problemática. Puesto que no se trata de realizar una revisión de las estrategias que existen en las

universidades públicas, sólo se hace esta precisión y se ejemplifica una forma de tratamiento a través del caso planteado.

La Universidad Autónoma del Estado de México es heredera del Instituto Científico y Literario Autónomo fundado en Tlalpan en 1828, tiene el carácter de universidad desde 1956. En este recinto conviven dos formas de organización en lo que concierne a la administración: la primera obedece a una separación disciplinaria y corresponde al tradicional sistema de facultades; la segunda se integra por centros universitarios, unidades desconcentrados por región, que agrupan programas de todas las áreas del conocimiento. Las autoridades universitarias son colegiadas y unipersonales. La máxima autoridad de la universidad es el consejo universitario, que se conforma paritariamente por alumnos y profesores, el cual se replica en los organismos académicos, con representantes de los docentes y de los alumnos. La máxima autoridad unipersonal de la institución es el rector y en las entidades académicas, el director.

Las autoridades universitarias son las encargadas de vigilar el cumplimiento de la legislación y el respeto de los derechos universitarios. Éstos se encuentran señalados de forma específica en la legislación, tanto los que conciernen a toda la comunidad en su calidad de universitarios, como los que específicamente disfrutan los alumnos o los profesores y el personal administrativo. La legislación no solamente señala los derechos de la comunidad, sino también sus obligaciones y deberes. En caso de que no se cumplan, se incurre en faltas a la responsabilidad universitaria que pueden dar lugar a una sanción, y dependiendo de la gravedad es impuesta por las autoridades unipersonales de los organismos académicos, sus autoridades colegiadas y, en última instancia, el consejo universitario.

El rector se apoya en un equipo de colaboradores al frente de las diversas dependencias, entre las cuales se encuentran la Secretaría de docencia, que está a cargo no sólo de la elaboración de planes educativos, sino de los programas que permiten su operación, como los relacionados con las funciones de orientación; la Secretaría de rectoría, a la que corresponde el gobierno interno de la universidad y la Oficina del abogado general, que no sólo interviene para garantizar el cumplimiento de la legislación universitaria, sino que como su principal intérprete, juega un papel decisivo en la aplicación de ésta a los casos concretos. Existe, además, una entidad encargada de velar por el respeto de los derechos de los integrantes de la comunidad: la Defensoría de los derechos universitarios. Éstos son los principales agentes que intervienen en las situaciones de acoso escolar, de ahí la importancia de la participación de todos ellos para atacar el problema.

La UAEMÉX ha desarrollado estrategias para enfrentar este fenómeno, que incorporan un enfoque integral orientado a su prevención, en caso de que se produzcan, sancionando a quienes

incurran y procurando asistencia a las víctimas. Este esfuerzo rindió su primer fruto con la emisión del *Protocolo de actuación para prevenir, atender y sancionar el acoso escolar (bullying y cyberbullying) en la Universidad Autónoma del Estado de México* en el año de 2017.

Este documento está sustentado en diferentes estudios realizados en el nivel medio superior, ya la literatura científica indica que éste es el nivel educativo donde se presenta el mayor riesgo de manifestaciones de acoso. La larga trayectoria de investigaciones sobre este tema data del 2012. Inició con el *Diagnóstico de la intimidación y agresión en los Planteles del Nivel Medio Superior de la Universidad Autónoma del Estado de México* que fue de vital importancia por ser único en su tipo al trabajar los nueve planteles de nivel medio superior (la muestra fue 12,993 alumnos), además de aportar el diseño de un instrumento que permitió medir el tipo de agresión, los factores ecológicos contextuales y de riesgo, el efecto en la víctima, la conducta prosocial, la personalidad de los actores y la conflictividad (Cfr. Miranda, Serrano, Morales, Montes de Oca y Reynoso, 2013). Aunque esta investigación medía también el *cyberbullying*, la complejidad del fenómeno hizo necesario separarlo para su estudio.

En el 2013 en la investigación titulada *Ambientes Virtuales. Aprendizaje y Violencia* se encontró que existía un índice mayor de casos de ciberacoso (21% frente al 3% del *bullying*). Pero lo más interesante fue que se utilizó una metodología de tipo cualitativo fenomenológico en donde se encontró que la percepción de los estudiantes sobre la falta de elementos legales que sancionen este tipo de conductas (Cfr. Morales, Serrano y Santos, 2016).

Como ya se indicó, para el caso del acoso escolar, es importante tomar en cuenta los roles en los que se involucran los estudiantes. Por eso en el 2016 se llevó a cabo otro importante estudio que dio cuenta del papel que desempeñan. Se observó que el rol de no involucrado es el más alto (60.8%) de un total de 860 estudiantes. El rol de espectador presentó un 6.7%, el de víctima un 2.2%, el víctima-agresor 0.7% y para aquellos que tienen un rol activo en *cyberbullying* en un 50.8% (Cfr. Jiménez, 2016: 84-86).

Estos proyectos permitieron tener un conocimiento claro de la problemática del acoso escolar, y con ello permitieron pensar en una prevención e intervención del fenómeno.

### **Prevención del acoso escolar en la Universidad Autónoma del Estado de México**

Para atender de manera preventiva el fenómeno del acoso escolar, sobre todo el *cyberbullying*, se desarrollaron dos estudios con enfoque experimental en la búsqueda del desarrollo de un programa

que disminuyera la problemática. En este sentido, se trabajó con el diseño y medición de dos programas de manera separada como a continuación se enlistan:

a) *Programa de prevención de cyberbullying a través de la ciberconvivencia.*

Con la finalidad de lograr disminuir los índices del *cyberbullying* entre los estudiantes del bachillerato se diseñó un programa de prevención basado en ciberconvivencia con un enfoque y diseño cuasiexperimental para medir su efectividad, mediante un *pretest-postest* con un grupo control sin exposición al programa (N=44) y un grupo experimental con exposición al mismo (N=44) de alumnos de bachillerato con edades entre 15 y 18. Para la detección del ciberacoso en el *pretest* y el *postest* se aplicó el *Cyberbullying Questionnaire*. De esta investigación se concluyó que hubo una disminución de la victimización y justificación del *cyberbullying* en el grupo experimental y manteniéndose en el grupo control, focalizándose su efectividad en la conducta de Flaming ( $p=.003$ ).

b) *Programa de prevención para atender el cyberbullying a través del manejo de emociones (EMOTIC).*

Se trabajó igualmente con un enfoque cuasiexperimental con un *pretest-postest* y grupo control con 82 alumnos de nivel medio superior con el mismo cuestionario para el *pretest* y el *postest*, pero para la intervención se diseñó un programa basado en el manejo de emociones. Los resultados de este estudio mostraron que existió un impacto positivo significativo, y un tamaño del efecto mediano sobre los puntajes del *cyberbullying* obtenidos en el *pretest* (en el grupo control aumentó la victimización ( $p=0.014$ ,  $r=0.27$  [d de Cohen=0.6]) y en el experimental disminuyó ( $p=0.046$ ,  $r=0.22$  [d de Cohen=0.5]), mostrando que puede ser eficiente como una estrategia de prevención (Crf. Martínez, Morales y Pozas, 2018).

La efectividad que mostraron estos dos programas hizo posible contar con una estrategia adecuada para la prevención del fenómeno, lo que demuestra una preocupación en la UAEMÉX por entender, comprender y atender el acoso escolar en sus múltiples modalidades en pos de garantizar los derechos de los estudiantes a un ambiente de sana convivencia escolar. Los estudios descritos han sentado las bases para la elaboración de documentos que responden a una realidad específica, llamando la atención de las autoridades sobre los fenómenos de violencia escolar y la búsqueda de estrategias concretas para su vigilancia.

### **Intervención para atender el acoso escolar cibernético. Caso: Protocolo de Actuación para atender el *bullying* y *cyberbullying* en la Universidad Autónoma del Estado de México**

A partir de la creación del protocolo, se incluyó formalmente a docentes, alumnos y administrativos en las estrategias de prevención. Previo a esto, existía una honda preocupación sobre el problema, pero se carecía de la capacitación especial para trabajar en conjunto y potenciar los esfuerzos de docentes y orientadores. De ahí la importancia de que participasen en su elaboración y aplicación la Secretaría de docencia, la Secretaría de rectoría, la Oficina del abogado general y la Defensoría de los derechos universitarios. El objetivo del protocolo consiste, como lo indica su nombre, en la prevención, atención y sanción del *bullying* y el *cyberbullying*, involucrando a los integrantes de la comunidad, para que participen en los roles de víctima, victimario y observador. Al estar dirigido a toda la comunidad, el protocolo trata de ser lo más sencillo posible. Para la identificación de las conductas que pueden constituir ciberacoso se utiliza (aunque no de forma exclusiva) la clasificación de Nancy Willard citada en párrafos anteriores. Esta identificación por parte de la autoridad y la calidad de alumno son los requisitos de aplicabilidad señalados en el protocolo.

La implementación del protocolo es responsabilidad de las autoridades unipersonales y colegiadas de los organismos académicos, planteles de la escuela preparatoria, unidades académicas y centros universitarios de la institución. y, en el ámbito de su competencia, la Defensoría de los derechos universitarios y la Oficina del abogado general. Las autoridades unipersonales y colegiadas de la universidad, participan en la medida señalada por la propia legislación.

En lo que respecta a la prevención, el protocolo contempla diversas acciones como conferencias, jornadas de prevención y concientización, eventos culturales y artísticos y, en especial, la implementación de los programas basados en manejo de emociones y ciberconvivencia que se han citado.

El corazón del protocolo consiste en las acciones que los integrantes de la comunidad realizan mediante su participación activa ante un caso de acoso escolar, que de forma explícita señala lo que corresponde hacer a los alumnos, personal académico, personal administrativo, coordinadores de grado, licenciatura, orientadores y autoridades unipersonales. Atendiendo tanto a su relación con acosadores y víctimas, así como a su competencia, se establecen acciones que se complementan y cuya ausencia se evidencia al cruzarse entre sí. Uno de los principales problemas para atacar el acoso escolar es la neutralidad: asignando tareas específicas a los integrantes de la comunidad, ésta desaparece porque toda la comunidad es responsable de combatir las situaciones de acoso.

Además de las autoridades mencionadas y dependiendo tanto de la naturaleza y consecuencias del acoso, como de si se trata de menores de edad, las autoridades involucran a los

padres de familia, a la Defensoría de los derechos universitarios y a la Oficina del abogado general. De establecerse que existió una situación de acoso, se inicia un proceso de responsabilidad universitaria ante la autoridad correspondiente (sea unipersonal o colegiada), garantizando sus derechos y procurando atención profesional tanto para la víctima como para el victimario.

En términos generales es éste el principal instrumento con el cual cuenta la Universidad Autónoma del Estado de México para atender el acoso escolar. Aunque es un documento sencillo, precisó de una gran cantidad de información para su diseño y operación. Si bien es pronto para conocer su efectividad, el protocolo debe alimentarse de manera constante con información pertinente tanto sobre su aplicación, como con los factores que le originaron, a fin de realizar un rediseño dinámico y constante de sus estrategias.

El *bullying* y el *cyberbullying* no son asuntos sólo de menores de edad. En la licenciatura y aun en el posgrado se presentan situaciones de acoso. En algunas áreas, los estudios de posgrado pueden incluso presentar una problemática mayor, como es el caso de las residencias en las áreas de la salud, que su naturaleza *sui generis* dificulta la claridad para establecer si los casos de acoso han de calificarse como *bullying* o *mobbing* y, sobre todo, a quién compete atenderlos. En todo caso, tanto la universidad como las instituciones del Estado están comprometidas con el derecho a una vida libre de violencia, y deben generar estrategias para prevenir y atender estas situaciones con independencia de la denominación que adopten.

## Conclusiones

Todas las personas somos poseedoras de una dignidad intrínseca, origen de los derechos humanos, de los cuales disfrutamos sólo por el hecho de compartir dicha condición. Estos derechos deben ser garantizados por el Estado, no sólo frente a los abusos de los titulares de las áreas a quienes se les ha confiado el ejercicio de sus funciones, sino también en el caso de las agresiones que prevengan de personas individuales, incluso en situaciones de aparente igualdad. La protección frente a la violencia y la posibilidad de gozar de una vida libre de ésta, abarca todos los aspectos de la vida, incluyendo la etapa escolar, que es determinante para la formación de la personalidad y del sano desarrollo de las capacidades de cada individuo, incluso en los niveles educativos superiores.

Las instituciones de educación superior de carácter público disfrutan de autonomía de gestión y en muchos casos pueden generar sus propios instrumentos legislativos para regular la vida institucional. El diseño de instrumentos integrales de acción como el que ha desarrollado la

Universidad Autónoma del Estado de México para atender el acoso escolar en todas sus modalidades, implica la participación de docentes, alumnos y funcionarios en diversos ámbitos de autoridad y competencia; además permite prevenir, tratar y, en caso de que estas acciones fallen, sancionar el acoso escolar.

La Universidad Autónoma del Estado de México, para enfrentar el *bullying* y *cyberbullying*, ha desarrollado estrategias que incorporan un enfoque integral, orientado a su prevención e intervención en caso de que se produzcan, sancionando a quienes incurren y procurando asistencia a las víctimas.

No obstante, es vital contar con información sobre su eficacia, dado que por su propia naturaleza debe alimentarse a fin de seguir siendo útil. Además, es necesario considerar las particularidades de los integrantes de la comunidad, dado que la mayoría de los estudios se realizaron en el nivel medio superior y poco menos en la licenciatura y en el posgrado.

Por ello es indispensable realizar una evaluación del protocolo y generar datos referentes a su aplicación, a fin de contar con información que permita valorar su eficacia y, a la vez adecuarle a un contexto en cambio constante. También se han de considerar las particularidades de los integrantes de la comunidad para incorporar estrategias en el nivel superior, y generar diagnósticos tanto para la licenciatura como para el posgrado, dado que la mayoría de los estudios previos a su elaboración se realizaron para el nivel medio superior.

Si bien el acoso escolar es uno, sus modalidades exigen atención específica mediante acciones diferenciadas. La prevención del *cyberbullying* implica algunas estrategias diferentes a las que se usan para atacar el *bullying* tradicional. El acoso escolar en el nivel medio superior, donde los involucrados a menudo son menores de edad, es diferente al que se presenta en el nivel superior, e incluso en éste existen condiciones diversas entre el nivel profesional o licenciatura y el posgrado.

## **Bibliografía**

- Aquino Luna, M. (2015). "Ciberbullying: acoso utilizando medios electrónicos" en *Revista digital universitaria*, México: Universidad Nacional Autónoma de México, vol. 15, núm. 1.
- Carbonell, M. (2006). *Los derechos fundamentales en México*. México: UNAM, Porrúa y CNDH.
- Castillo, Luis (2011) "El acoso escolar: De las causas, origen y manifestaciones a la pregunta por el sentido que le otorgan los actores" en *Magis*, vol. 4, núm. 8. Julio-diciembre, pp. 415-428.
- Cerezo, F. (2009). "Bullying: análisis de la situación en las aulas españolas" en *Internacional Journal of Psychology and Psychological Therapy*, vol. 9, núm. 3, pp. 383-394.

- Cobo, Paloma y Tello, Romeo (2008). *Bullying en México. Conductas violentas en niños y adolescentes*, México: Quarzo.
- Di Lorenzo, M. (2012) “Nuevas formas de violencia entre pares: del bullying al cyberbullying” en *Rev Med Urug*; vol. 28, núm. 1, pp. 48-53.
- Ferrajoli, L. (2002). *Derechos y garantías. La ley del más débil*. Madrid: Trotta.
- García Maldonado, G., Joffré-Velázquez, V., Martínez Salazar, G. y Llanes Castillo, A. (2011). “Ciberbullyng: forma virtual de intimidación escolar” en *Revista colombiana de psiquiatría*, vol. 40, núm. 1, pp. 115-130.
- Hernández Prados, M. y Solano Fernández, I. (2007). “Ciberbullying un caso de acoso escolar” en *Revista iberoamericana de educación a distancia*, Madrid: Asociación iberoamericana de educación superior a distancia, vol. 10, núm. 1, pp. 17-36.
- Jiménez, K. (2016). *Caracterización de los adolescentes involucrados en el bullying*. (Tesis de Maestría), Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Martínez, R. Morales, T. y Pozas, J. (2018). “Efectos de un programa de competencias emocionales en la prevención de cyberbullying en bachillerato” en *Pensamiento Psicológico*, vol. 16, núm. 1, pp. 33-44. Recuperado de Doi: 10.11144/Javerianacali.PPSI16-1.epce [11 de diciembre de 2016]
- Miranda, D., Serrano, J., Morales, T., Montes de Oca J. y Reynoso B. (2013). “Agresión y Acoso en el Nivel Medio Superior: El caso de la Universidad Autónoma del Estado de México” en Pedroza, F. J. y Aguilera S. J. (coords.) *La Construcción de identidades Agresoras: el acoso escolar en México*, México: Conaculta, pp. 73-98.
- Morales Reynoso, M., Fuentes Reyes, G. y Bernal Aguirre, J. (2017). *Los organismos defensores de los derechos universitarios en México. Una mirada desde la REDDU*. México: Eón y UAEM.
- Morales Reynoso, T., Serrano Barquín, M., Miranda García, D. y Santos López, A. (2014). *Ciberbullying. Acoso cibernético y delitos invisibles. Experiencias psicopedagógicas*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Morales Reynoso, T. y Serrano, C. (2014). *Manifestaciones del cyberbullying por género entre los estudiantes de bachillerato en Ra Xi hai. El mundo, el universo o la vida*, vol. 10, núm. 4, Universidad Autónoma Indígena de México, pp. 235-262.
- Morales Reynoso, T., Serrano, C., y Santos, A., (2016). *Cyberbullying, acoso cibernético y delitos invisibles. Experiencias Psicopedagógicas*. México: Universidad Autónoma del Estado de México, México.

- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Ediciones Morata.
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud. Resumen*. Washington: Organización Panamericana de la Salud para la Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud (2014). *Global Status Report on Violence Prevention*. Recuperado de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/crisis-prevention-and-recovery/global-status-report-on-violence-prevention-2014.html>. [25 de marzo de 2017].
- Organización Mundial de la Salud (2017) “*Temas de salud*”. Recuperado de <http://www.who.int/topics/violence/es/> [20 de marzo de 2017].
- Organización para las Naciones Unidas (1948). *Declaración universal de derechos humanos del 12 de diciembre de 1948*. Recuperado de <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/> [13 de febrero de 2017].
- Organización para las Naciones Unidas (1959). *Declaración de los derechos del niño del 20 de noviembre de 1959*. Recuperado de [http://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo\\_social/docs/marco/Declaracion\\_DN.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo_social/docs/marco/Declaracion_DN.pdf). [13 de febrero de 2017].
- Organización para las Naciones Unidas (2015). *Resolución 71/1 Transformar nuestro mundo: la agenda 2030 para el desarrollo sostenible del 25 de septiembre de 2015*. Recuperado de <https://undocs.org/es/A/RES/70/1> [12 de febrero de 2017].
- Ortega, R. y Rey, R. (2003). *Violencia escolar. Estrategias de prevención*. Barcelona: Graó.
- Pozas, J. Morales, T y Martínez, R. (2018). “Efectos de un programa de ciberconvivencia en la prevención del cyberbullying” en *Psychology, Society, & Education*, vol. 10, núm. 2, 2018, pp. 239-250. Recuperado de Doi 10.25115/psye.v10i1.1953 [08 de mayo de 2017].
- Programa KIVA* <http://www.kivaprogram.net/spain>. [26 de diciembre de 2016].
- Programa Olweus para la prevención del bullying* (2011). Recuperado de [http://www.violencepreventionworks.org/public/bullying\\_effects.page](http://www.violencepreventionworks.org/public/bullying_effects.page) [26 de diciembre de 2016].
- Salgado, F. (2009). “Representaciones sociales acerca de la violencia escolar” en *Revista Iberoamericana sobre la Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Vol. 7, núm. 3, pp. 138-152. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol7num3/art8.pdf> [05 de junio de 2017].

Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (2014). *Protocolo de actuación para una escuela libre de violencia*, México: Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación y Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Tresgallo Saiz, E. (2008). “Violencia escolar (“Bullying”): documento para padres y educadores” en *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 19, núm. 3, Madrid: Asociación española de orientación y psicopedagogía, pp. 328-333. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3382/338230780007.pdf> [02 de mayo de 2017].

Universidad Autónoma del Estado de México (2017). *Protocolo de actuación para prevenir, atender y sancionar el acoso escolar (bullying y cyberbullying) en la Universidad Autónoma del Estado de México*. México.

### **Legislación**

*Ley general de los derechos de niños, niñas y adolescentes*. Recuperado de [http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Ninez\\_familia/Ley\\_Gral\\_Derechos.pdf](http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Ninez_familia/Ley_Gral_Derechos.pdf) [29 de mayo de 2017].

*Ley de los derechos de niñas, niños y adolescentes del Estado de México*. Recuperado de [http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/ley\\_vig098.pdf](http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/ley_vig098.pdf) [29 de mayo de 2017].

*Ley para prevenir y atender el acoso escolar en el Estado de México*. Recuperado de [http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/ley\\_vig249.pdf](http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/ley_vig249.pdf) [29 de mayo de 2017].