

Artículo de investigación científica y tecnológica

Cómo citar: Hernández Delgado, M., Gómez Cano, C. A., & Pérez Gamboa, A. J. (2024). Una aproximación a la gestión del enfrentamiento al cyberbullying en el contexto universitario. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 12(1), 1-15. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11123837>

Recibido: 09/02/2024

Aceptado: 03/04/2024

Publicado: 09/05/2024


Autor para correspondencia:

[mhdelgado970923@gmail.com](mailto:mhdelgado970923@gmail.com)

**Conflicto de intereses:** los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

**Marcia Hernández Delgado**<sup>1</sup>

Universidad de Cienfuegos

<https://orcid.org/0000-0001-8721-9483> 

[mhdelgado970923@gmail.com](mailto:mhdelgado970923@gmail.com)

Cuba

**Carlos Alberto Gómez Cano**<sup>2</sup>

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN

<https://orcid.org/0000-0003-0425-7201> 

[carlos\\_gomezca@cun.edu.co](mailto:carlos_gomezca@cun.edu.co)

Colombia

**Alfredo Javier Pérez Gamboa**<sup>3</sup>

Centro de Investigación en Educación, Naturaleza, Cultura e Innovación para la Amazonia

<https://orcid.org/0000-0003-4555-7518> 

[frejavier92@gmail.com](mailto:frejavier92@gmail.com)

Colombia

## Una aproximación a la gestión del enfrentamiento al cyberbullying en el contexto universitario

An approximation to the management of cyberbullying confrontation in the university context

Uma abordagem à gestão do cyberbullying no contexto universitário

### Resumen

**Introducción:** actualmente, el cyberbullying es considerado uno de los temas más preocupantes que tiene lugar en los diversos contextos educativos. **Objetivo:** develar tendencias en la gestión del enfrentamiento al cyberbullying en el contexto universitario. **Método:** enfoque cualitativo con diseño de teoría fundamentada en su variante emergente, el muestreo teórico guió la selección de los participantes (n=20) y se empleó el criterio de representatividad para muestras cualitativas. Se definió como unidad de análisis el enfrentamiento al cyberbullying en el contexto universitario y se aplicó la entrevista semi-estructurada a directivos, especialistas del departamento de bienestar y estudiantes líderes en los procesos de gestión universitaria, a partir de temas identificados a priori en el análisis de la literatura científica publicada. El procesamiento de la información se realizó mediante el análisis de contenido. **Resultados:** el estudio develó tres códigos fundamentales: impacto psicológico y emocional, rendimiento y participación escolar, y relaciones sociales y aislamiento. El cyberbullying se abordó como un fenómeno perjudicial que puede causar un daño significativo en los estudiantes universitarios, tanto en la esfera personal como académica. **Conclusión:** la gestión universitaria debe volcar sus estrategias en la prevención de la problemática, para garantizar la calidad de vida de los estudiantes y futuros profesionales.

**Palabras clave:** gestión, universidad, cyberbullying

### Abstract

**Introduction:** Cyberbullying is nowadays considered one of the most worrying issues that takes place in the various educational contexts. **Objective:** To disclose trends in the management of cyberbullying at the university. **Method:** A qualitative approach with a theory design based on its emerging variant. A theoretical sampling guided the selection of twenty participants and the criterion of representativeness was used for qualitative samples.



Fighting cyberbullying was defined as analysis-worthy at the university and semi-structured interviews to managers, specialists of the Welfare Department and leader students in management processes were applied, given the topics identified a priori in the analysis of published scientific literature. The information was processed through content analysis. **Results:** The study revealed three fundamental codes: psychological and emotional impact, school performance and participation, as well as social relations and isolation. Cyberbullying was addressed as a harmful phenomenon that can cause significant harm to university students, both in the personal and academic spheres. **Conclusion:** University managers should focus their strategies on prevention in order to ensure the quality of life of students and future professionals.

**Keywords:** management, university, cyberbullying

## Resumo

**Introdução:** atualmente, o cyberbullying é considerado um dos temas mais preocupantes que ocorre em diversos contextos educacionais. **Objetivo:** revelar tendências na gestão do enfrentamento ao cyberbullying no contexto universitário. **Método:** abordagem qualitativa com desenho de teoria fundamentada em sua variante emergente, amostragem teórica orientou a seleção dos participantes (n=20) e foi utilizado o critério de representatividade para amostras qualitativas. O enfrentamento ao cyberbullying no contexto universitário foi definido como unidade de análise e a entrevista semiestruturada foi aplicada a gestores, especialistas do departamento de assistência social e líderes estudantis em processos de gestão universitária, com base em temas identificados a priori na análise de literatura científica publicada. O tratamento das informações foi realizado por meio de análise de conteúdo. **Resultados:** o estudo revelou três códigos fundamentais: impacto psicológico e emocional, desempenho e participação escolar, e relações sociais e isolamento. O cyberbullying foi abordado como um fenômeno nocivo que pode causar danos significativos aos estudantes universitários, tanto no âmbito pessoal quanto acadêmico. **Conclusão:** a gestão universitária deve focar suas estratégias na prevenção do problema, para garantir a qualidade de vida dos estudantes e futuros profissionais.

**Palavras-chave:** gestão, universidade, cyberbullying

## Introducción

En la actualidad, la sociedad se encuentra sumergida en una constante evolución tecnológica. Estos cambios sociales impactan en los contextos donde interactúan adolescentes y jóvenes. Aunque representan numerosas ventajas, la realidad indica que el entorno se puede volver dañino ante la presencia de situaciones de riesgo para el estado emocional, físico y mental de dicho grupo etéreo (Forssell, 2020; Ireland et al., 2020; Sánchez Suárez et al., 2023; Rodríguez Torres et al., 2024). En este sentido, Gómez Cano y Sánchez Castillo (2022) sugieren cómo las diferencias culturales afectan la enseñanza y el aprendizaje.

Permanecer en línea o el acceso frecuente con la finalidad de estar al día, el abuso de los servicios de mensajería, el establecimiento de inadecuados límites para las relaciones sociales en entornos virtuales, se manifiestan como los comportamientos más frecuentes (Valladolid Benavides et al., 2023). Por tanto, resulta crucial establecer bases sólidas para mejorar la orientación adecuada para los jóvenes en este nivel de educación (Noroña González et al., 2023).

Estas dificultades deben ser analizadas desde una perspectiva compleja que implique entender la educación para el consumo digital, la interacción humana en redes sociales y los beneficios y riesgos devenidos de estas plataformas (Valladolid Benavides et al., 2023). En tal escenario, aparece el cyberbullying, como un fenómeno relativamente nuevo, pero de creciente preocupación en la sociedad digital moderna, con sus raíces en la evolución de la tecnología y la comunicación en línea (Cretu & Morandau, 2022; Vismara et al., 2022).

En atención a estas ideas, el propósito de este artículo fue presentar los principales hallazgos de un estudio exploratorio encaminado a comprender los principales lineamientos para lograr un adecuado enfrentamiento al cyberbullying en el contexto universitario. Para ello se diseñó un estudio cualitativo de teoría fundamentada en su variante emergente, dirigido a comprender las consecuencias, manifestaciones y representaciones del cyberbullying, de manera que, a partir de un enfoque inductivo y centrado en los datos, se pudieran clarificar las principales estrategias para su gestión. Este enfoque fue complementado con una exhaustiva búsqueda y análisis de fuentes relevantes en la literatura internacional.

### Breve marco teórico

Para entender el origen del cyberbullying, es esencial considerar el desarrollo de Internet y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). A principios de la década de 1990, las personas comenzaron a experimentar nuevas formas de interacción social en línea. Inicialmente, se limitaron a salas de chat y foros en línea. Sin embargo, a medida que la tecnología avanza, también lo hace la forma en que las personas se comunican y se relacionan (López González, 2023).

Como resultado, en la literatura se menciona que el término "cyberbullying" se acuñó a principios del siglo XXI, cuando el uso de Internet y la tecnología móvil se convirtió una tendencia cada vez más generalizada, especialmente entre los jóvenes (Yokotani & Takano, 2021). Esto coincidió con el surgimiento de las redes sociales, que proporcionaban nuevas plataformas para la interacción social, así como nuevos medios para el acoso y el abuso.

Inicialmente, el cyberbullying se limitó a plataformas como correos electrónicos, foros de discusión y salas de chat (Cretu & Morandau, 2021). Sin embargo, con la llegada de las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y Snapchat, su alcance y naturaleza se expandió significativamente (Ademiluyi & Park, 2022). Estas plataformas ofrecieron nuevas oportunidades para el acoso, como el envío de mensajes hostiles, la publicación de contenido embarazoso o difamatorio, y la creación de grupos o páginas dedicadas a molestar o humillar a otros (Achuthan et al., 2023; Balakrisnan & Kaity, 2023; Tetteh et al., 2023).

La aparición de los teléfonos inteligentes exacerbó el problema, pues proporcionó acceso constante a Internet y a las redes sociales. De esta forma, el acoso en línea puede perseguir a las víctimas más allá de sus hogares y aulas (Chan et al., 2021). Esto ha provocado que se convirtiera en un problema de 24 horas, sin el refugio tradicional que proporcionaba el hogar o la escuela (Saleem et al., 2022).

Diversos factores han contribuido al aumento del cyberbullying. Uno de ellos es el anonimato que ofrecen muchas plataformas en línea, que permite a los individuos acosar a otros sin revelar su identidad (Upadhyay et al., 2023). Este anonimato puede llevar a una desinhibición en línea, donde los individuos se sienten más libres para actuar de manera agresiva o abusiva sin temor a las consecuencias (Achuthan et al., 2023).

Además, la naturaleza impersonal de la comunicación en línea puede hacer que los acosadores sean menos conscientes o indiferentes al daño emocional que causan (Balakrisnan & Kaity, 2023). La falta de señales sociales y emocionales que normalmente moderarían el comportamiento en interacciones cara a cara a menudo está ausente en las interacciones en línea (Chan et al., 2021).

A medida que el cyberbullying se reconoce como un problema grave, las escuelas, los padres y los legisladores buscan formas de combatirlo (Forssell, 2020). Muchos países y estados han implementado leyes y políticas para abordar el cyberbullying, castigar a los perpetradores y proteger a las víctimas (Ireland et al., 2020). Las escuelas han desarrollado políticas y programas de prevención, y han integrado la educación sobre el cyberbullying en sus currículos (Ogolla et al., 2023).

El papel de las empresas de redes sociales también ha sido objeto de escrutinio (Upadhyay, et al. 2023). Se les ha instado a tomar una postura más activa en la prevención del cyberbullying, mediante la implementación políticas más estrictas, herramientas de reporte y sistemas de moderación para identificar y eliminar el contenido abusivo (Ryoo & Kim, 2024).

En cuanto a experiencias puntuales, Llorent et al. (2021) sostienen que el fenómeno no puede ser aproximado a partir de sus manifestaciones, en tanto estas suelen ser evaluadas tras la comisión del acto violento o quedar invisibilizadas por cuestiones culturales u organizacionales, por lo que su gestión directa suele ser particularmente difícil. Para estos autores abordar la convivencia y contar con un plan para su desarrollo, constituye una importante herramienta, si bien reconocen que dichos documentos deben ser exhaustivos y estar correctamente redactados para que su funcionamiento (capacidad de regulación) sea el previsto.

En lo referido específicamente a la gestión en el contexto universitario, Ifon (2023) señala que las políticas educativas pueden presentar con limitación enfocarse

en un enfoque punitivo, mientras que se requiere la construcción de una cultura de coexistencia pacífica y la creación de redes basadas en el bienestar de las personas. Ello no solo incluye la orientación hacia lo positivo, sino el reconocimiento y afrontamiento adecuado de los aspectos negativos de la convivencia (Pérez Valdivia et al., 2024). Sin embargo, como bien señala Ifon (2023), todavía se requiere de una mayor consciencia del cyberbullying como problemática, mejores y más sensibles políticas para su manejo, así como un enfoque participativo de la gestión que englobe esfuerzos de los agentes educativos responsables.

Como pudo apreciarse en estos estudios consultados, la gestión del cyberbullying va más allá del establecimiento de un marco normativo. En este aspecto, el estudio conducido por Lan et al. (2022), se interesó en el efecto de los programas dirigidos a la reducción de los efectos negativos del cyberbullying, lo que les permitió identificar tres niveles para la acción (intrapersonal, interpersonal y comunitario), la necesidad de que los mismos sean sistematizados ante la pérdida notable de su eficacia con el paso del tiempo, y la presencia de importantes vacíos en la literatura. Por ello, se precisa la construcción de las iniciativas con un enfoque inductivo, preventivo y orientado al desarrollo y el bienestar del contexto.

A pesar de los esfuerzos para combatirlo, el cyberbullying se manifiesta como un desafío significativo. La rápida evolución de la tecnología y el surgimiento de nuevas plataformas hacen que sea difícil mantenerse al día con las últimas tendencias en el acoso en línea (Yosep et al., 2023). Además, la naturaleza global de Internet significa que el cyberbullying puede ocurrir a través de fronteras nacionales, lo que complica los esfuerzos legales y regulatorios (Xu et al., 2023). En correspondencia, las investigaciones sobre el tema alertan sobre la necesidad de desarrollar estrategias más eficientes y específicas para prevenir y tratar los problemas de salud mental asociados con el cyberbullying (Velasquez Castro y Paredes Águila, 2024).

En diferentes ámbitos la tecnología ha modificado los procesos (Chaves Cano et al., 2024). En el contexto universitario, a nivel mundial la temática constituye objeto de preocupación. Se aprecia un aumento del uso de las TIC (Gómez Cano, 2022), y a su vez cierta vulnerabilidad a sufrir cyberbullying (Ogolla et al., 2023). Además, es notable la carencia de estrategias de prevención y gestión en dicho contexto (Ifon, 2023).

Precisamente, la investigación se realiza con el objetivo de develar tendencias en la gestión del enfrentamiento al cyberbullying en el contexto universitario. De esta manera, se contribuye a concienciar a los responsables de las políticas universitarias sobre la importancia del desarrollo de programas de formación para la sensibilización sobre el cyberbullying, y una política de gestión del cyberbullying para trabajadores y estudiantes.

## **Materiales y métodos**

La investigación se desarrolló mediante un enfoque cualitativo con diseño de teoría fundamentada en su variante emergente (Glaser, 2002; Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018). En correspondencia con Pérez Gamboa et al. (2021), se utilizó este diseño por su riqueza interpretativa y su visión integrativa; no con el fin

de construir una teoría sustantiva, sino ofrecer un análisis hermenéutico del proceso de gestión universitaria en el enfrentamiento al cyberbullying. El muestreo teórico guió la selección de los participantes y se empleó el criterio de representatividad para muestras cualitativas.

Se definió como unidad de análisis, en el muestreo teórico, el enfrentamiento al cyberbullying en el contexto universitario. Para ello, se realizó una entrevista semi-estructurada a directivos, especialistas del departamento de bienestar y estudiantes líderes en los procesos de gestión universitaria. La guía de entrevista englobaba temas identificados a priori en el análisis de la literatura científica publicada, como: los factores contribuyentes al cyberbullying, sus desafíos, el impacto psicológico y emocional, el rendimiento y la participación escolar, así como las relaciones sociales y el aislamiento.

Este procedimiento permitió obtener respuestas detalladas, y permitió flexibilidad para que los participantes compartieran sus experiencias y opiniones de manera abierta (Gómez Cano y Sánchez Castillo, 2023). Las entrevistas se llevaron a cabo de forma presencial, con una duración de una hora aproximadamente. Fueron grabadas con el consentimiento del entrevistado para garantizar la precisión de los datos. Posteriormente, fueron transcritas y analizadas, mediante análisis de contenido asistido por el programa computacional ATLAS.ti 7 (7.5.4). La muestra quedó conformada por un total de 20 participantes, distribuidos como se muestra en la Tabla 1. Se implementó un cierre de muestreo por saturación.

**Tabla 1**

*Distribución de los participantes*

<b>Grupos</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
Directivos	Jefes de departamentos	2	5
	Jefes de carreras	2	
	Decano de facultad	1	
Especialistas	Orientadores educativos	3	5
	Psicólogos	2	
Estudiantes	Promotores de salud	5	10
	Alumnos ayudantes	5	

Fuente: elaboración propia.

La investigación aseguró su calidad mediante el cumplimiento de requisitos éticos y técnicos que sustentaron la transparencia y el rigor desde la formulación hasta la culminación del proceso investigativo (Martínez Rodríguez, et al., 2022). Se tuvieron en cuenta los criterios propuestos por Lincon & Guba (1985): credibilidad-validez interna, transferibilidad-validez externa, dependencia-fiabilidad y confirmabilidad-objetividad. Para ello, se llevó a cabo un proceso investigativo dialógico, que tuvo momentos de co-construcción en la comunicación con los participantes. Se realizó triangulación de datos, de investigadores, teórica y metodológica. Se contó con el juicio crítico de los miembros del equipo de investigación y se aseguró la recogida de material referencial pertinente.

## Resultados y discusión

El estudio develó tres códigos fundamentales, a partir de la unidad de análisis: enfrentamiento al cyberbullying en el contexto universitario. La tabla 2, muestra una breve descripción de los mismos, y a continuación se describe su manifestación en el contexto.

Tabla 2

*Códigos develados y breve descripción de los mismos*

Nombre del código	Descripción
Impacto psicológico y emocional	Consecuencias que un evento, experiencia o situación tienen en la salud mental y el bienestar emocional de un individuo.
Rendimiento y participación escolar	Medida en que un estudiante demuestra logros académicos y se involucra activamente en las actividades educativas.
Relaciones sociales y aislamiento	Interacción y conexión con los demás, o en su sentido contrario, ausencia de contacto social y desconexión emocional

Fuente: elaboración propia.

### Impacto psicológico y emocional

El cyberbullying es un fenómeno perjudicial que puede causar un daño significativo a la salud mental y emocional de los estudiantes, manifestándose de maneras diversas y profundas. Uno de los efectos más comunes y preocupantes que se identificó fue el desarrollo de trastornos de ansiedad y depresión. Las víctimas a menudo experimentan un miedo constante y preocupación, acompañados de un estado de hipervigilancia, especialmente en relación con su presencia en línea y sus interacciones sociales. La depresión, por otro lado, se manifestó a través de la tristeza persistente, la desesperanza y una pérdida de interés en actividades previamente placenteras. Estos trastornos son particularmente graves debido a la naturaleza invasiva del ciberespacio, que no ofrece un refugio claro del acoso.

Además, se identificó que las víctimas de cyberbullying frecuentemente sufren una disminución en su autoestima. Este deterioro es a menudo el resultado de internalizar los mensajes negativos y crueles que reciben. Simultáneamente, el aislamiento social se convirtió en una realidad cotidiana, pues se retiran de sus interacciones habituales para evitar el acoso. Este aislamiento no solo conduce a la soledad, sino también a la sensación de no tener a nadie en quien confiar o con quien hablar, lo que agrava aún más su angustia emocional.

En los casos más extremos, el intenso estrés emocional y psicológico

resultante puede llevar a comportamientos de autolesión o incluso a pensamientos y tentativas de suicidio. Estos comportamientos alarmantes son una señal clara del profundo sufrimiento psicológico que estas víctimas experimentan y destacan la necesidad urgente de apoyo y tratamiento profesional.

El estudio constató que los efectos del cyberbullying pueden persistir mucho tiempo después de que el acoso haya cesado. Algunas víctimas experimentan trastornos de estrés postraumático (TEPT), dificultades en la formación de relaciones saludables, y una sensación persistente de vulnerabilidad y desconfianza hacia los demás. Para los adolescentes y jóvenes, en particular, que están en una etapa crucial de desarrollo social y emocional, el cyberbullying puede interrumpir gravemente su ajuste y desarrollo normal, lo que afecta su capacidad para formar identidades saludables y establecer relaciones positivas.

Estos impactos subrayaron la importancia crucial de abordar el cyberbullying de manera proactiva. Los especialistas señalaron que es esencial proporcionar a los estudiantes herramientas para navegar de manera segura y respetuosa en el mundo digital y asegurar el acceso a recursos de apoyo y asesoramiento cuando sea necesario. La intervención temprana y el apoyo continuo resultaron los elementos fundamentales que se identificaron, como parte de la gestión universitaria, para mitigar estos efectos devastadores y ayudar a los estudiantes a recuperarse y prosperar después de experiencias de cyberbullying.

### **Rendimiento y participación escolar**

Se definió que el cyberbullying tiene un impacto significativo y perjudicial en el rendimiento y la participación escolar de los estudiantes, lo que afecta diversas áreas de su vida académica y social. Uno de los efectos más evidentes fue la disminución en la concentración y el rendimiento académico. Las víctimas de cyberbullying enfrentan desafíos notables en mantener la atención durante las clases y al realizar tareas. Este deterioro en la concentración afecta directamente su capacidad para aprender y rendir académicamente, lo que se refleja en calificaciones más bajas y una comprensión reducida de los contenidos educativos.

Además, el miedo y la ansiedad generados por el acoso en línea llevan a un incremento en el ausentismo escolar. Las víctimas a menudo evitan ir a la escuela para escapar de situaciones que les generan estrés o ansiedad, ya sea debido a la presencia de sus acosadores o simplemente por la ansiedad que les provoca el entorno escolar. Este ausentismo no sólo interrumpe su educación, sino que también les priva de la interacción social necesaria para su desarrollo emocional y social, conduciéndolos hacia un aislamiento cada vez mayor.

Otro aspecto objeto de preocupación tanto de especialistas como estudiantes, fue la creciente inseguridad que las víctimas de cyberbullying sienten en el entorno universitario. Esta inseguridad puede ser tan abrumadora que afecta su participación en actividades docentes y extradocentes. Las actividades extradocentes y de extensión universitaria, son fundamentales para el desarrollo social, emocional y profesional de los estudiantes; a menudo se ven afectadas, pues las víctimas tienden a retirarse de estas oportunidades, por lo que tienden a perder experiencias valiosas y la posibilidad de formar relaciones positivas con sus compañeros.



Además, el impacto continuo del cyberbullying puede influir en las decisiones futuras de los estudiantes en relación con su educación. Señalaron la presencia de una disminución notable en la autoestima académica, donde los estudiantes comienzan a cuestionar sus capacidades y potencial. Esto puede llevar a decisiones limitantes respecto a la elección de cursos, participación en programas avanzados o incluso en la planificación de su ubicación laboral.

En resumen, el cyberbullying no sólo afecta el bienestar emocional y social de los estudiantes, sino que también tiene un efecto perjudicial en su rendimiento académico y participación escolar. Estos efectos interconectados subrayaron la necesidad de que las universidades implementen estrategias de prevención y respuesta efectivas contra el cyberbullying, y brinden el apoyo necesario a las víctimas para ayudarlas a superar estos desafíos y prosperar en su entorno educativo (Roman-Acosta y Barón Velandia, 2023).

### **Relaciones sociales y aislamiento**

El cyberbullying tiene un impacto profundo y perjudicial en las relaciones sociales de los estudiantes, llevándolos a menudo hacia un camino de aislamiento social y dificultades en la formación de relaciones interpersonales saludables. Una de las consecuencias más dañinas declaradas, fue la erosión de la confianza, que surge cuando las víctimas de cyberbullying se vuelven inherentemente cautelosas y desconfiadas en sus interacciones con los demás. Este escepticismo no solo se limita al ámbito en línea, se infiltra también en las relaciones cara a cara, lo que provoca que las víctimas duden de las intenciones de sus compañeros y se retraigan de formar conexiones significativas.

Además, el fenómeno de la exclusión y la marginación por parte de los compañeros agrava aún más esta situación. Las víctimas a menudo se encuentran excluidas de los grupos sociales, ya sea como resultado directo del acoso en línea o debido a la renuencia de otros estudiantes a asociarse con alguien que es objeto de bullying. Esta marginación refuerza la sensación de aislamiento y soledad, pues crea un círculo vicioso de retraimiento social y mayor vulnerabilidad al acoso.

Este aislamiento no solo afecta las interacciones actuales de los estudiantes, sino que también tiene implicaciones a largo plazo en su desarrollo social. Las habilidades sociales esenciales, que normalmente se adquieren y refinan a través de la interacción regular con otros, se ven obstaculizadas, lo que potencialmente afecta la capacidad de las víctimas para navegar y fomentar relaciones saludables en la edad adulta. Además, el aislamiento y las dificultades en las relaciones pueden llevar a problemas persistentes de salud mental, como la ansiedad y la depresión, vivencias que exacerban los desafíos que enfrentan estas víctimas.

El impacto en la integración social fue otro aspecto preocupante. Las víctimas de cyberbullying a menudo se sienten inseguras y ansiosas en situaciones sociales, lo que las lleva a evitar participar en actividades grupales o eventos sociales. Esta evitación refuerza su aislamiento y limita aún más su exposición a interacciones sociales positivas, que son cruciales para el desarrollo emocional y social.

Dada la gravedad de estos impactos, es esencial que las escuelas, las familias y la comunidad en general trabajen juntas para abordar estos problemas.

Implementar programas de apoyo social y emocional, crear un ambiente escolar inclusivo y desarrollar habilidades de resiliencia y comunicación efectiva son pasos fundamentales para ayudar a las víctimas de cyberbullying. El objetivo debe ser no solo abordar las consecuencias del acoso, sino también fomentar un entorno en el que todos los estudiantes puedan formar relaciones saludables y participar plenamente en la vida escolar y social.

En este sentido, algunos autores proponen asumir alternativas desde la Cultura Física sustentada en el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar en común (Ramírez Moncada et al., 2023), hasta estrategias de orientación para la estimulación de la resiliencia con el fin de propiciar niveles efectivos de desarrollo en los estudiantes (Monzón Pinglo et al., 2023). Sin embargo, a diferencia de un estudio realizado por Akcan & Öztürk (2020) no se estableció un análisis entre las variables género, estado civil y adicción a internet; lo cual puede ser objeto de futuras investigaciones para comprender en profundidad en fenómeno.

Se devela correspondencia con varias investigaciones internacionales que alertan sobre la urgencia de organizar programas de prevención y afrontamiento, para proteger a los estudiantes de los efectos negativos del cyberbullying (Cao et al., 2022; Helfrich et al., 2020; López-Meneses et al., 2020). Además, que la participación del personal de la escuela, la familia y la comunidad, en estos programas, resulta muy importante. Los individuos necesitan ser educados sobre el uso de Internet y los teléfonos móviles, para hacer frente al cyberbullying (Akcan & Öztürk, 2020). Por su parte, António et al. (2023) en su investigación con una muestra de estudiantes universitarios, identifica que la mayoría de los participantes que experimentaron cyberbullying presentan síntomas de angustia psicológica, como tristeza, soledad y desajustes emocionales, lo que se encuentra en correspondencia con la presente investigación.

Al respecto, varios organismos internacionales como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la UNESCO, están comprometidos con un uso apropiado y eficiente de la tecnología para todas las etapas educativas, con el objetivo principal de expandir el alcance de la educación de calidad (Jiménez-Pitre et al., 2023). En correspondencia con el presente estudio, las políticas observadas en la literatura y el derecho internacional avalan la necesidad de gestionar desde las universidades la prevención de problemáticas como el cyberbullying (Chun et al., 2020; Kintonova et al., 2021; Russo & Parodi, 2021).

Además, se concuerda con Curo Aliaga y Pilloca Moyna (2023) sobre la urgencia de aportar políticas de gestión educativa que posibiliten reconocer las capacidades, la inteligencia y la disposición que los estudiantes llegan a desarrollar durante su permanencia en las instituciones de educación superior, para sobreponerse a los obstáculos y circunstancias estresantes que se les presentan cotidianamente. En este sentido, es pertinente la puesta en práctica de proyectos que beneficien los escenarios educativos y el bienestar de los estudiantes (Pérez Gamboa et al., 2021; Ripoll Rivaldo, 2023).

A pesar de ello, las políticas más comunes estriban en la detección del infractor, la aplicación de sanciones, el establecimiento de procedimientos a seguir, entre otros. Como bien señalan Ifon (2023) y Chun et al. (2020), estas medidas frías o la presencia de las políticas o sistemas de medidas no garantizan su adecuada

implementación ni el resultado esperado, por lo que, si bien el diseño es importante, más relevancia para tener su puesta en marcha.

Cardeño Portela et al. (2023) hace alusión a las múltiples transformaciones que impulsa el desarrollo de las TIC en el ámbito educativo. sin embargo, están presentes numerosas necesidades asociadas a cambios y transformaciones, tanto conceptuales como prácticas.

En tal sentido el tratamiento a la prevención del cyberbullying es una de las cuestiones por resolver. Los datos recabados aportaron que en el contexto no se contaba, al momento del trabajo de campo, con un protocolo bien estructurado de definiciones y medidas que orientase las normas dentro de la institución. Por ello, mediante la triangulación de los resultados de la observación y las entrevistas con respecto a lo planteado en las fuentes clave (Abaido, 2020; Achuthan et al., 2023; Piccoli et al., 2020; Saif & Purbasha, 2023; Xu & Trzaskawka, 2021), se pudo arribar a los siguientes criterios para el desarrollo de estrategias orientadas a la gestión del cyberbullying:

1. Desarrollo de una adecuada definición de cyberbullying, la cual debe ser acompañada de las líneas directrices para alcanzar una conceptualización enfocada en el contexto específico.

2. La conceptualización desarrollada debe favorecer la operacionalización flexible de medias de diagnóstico, evaluación, implementación y sistematización de instrumentos para la gestión multidimensional del cyberbullying, lo que implica que estos tengan alcance interpersonal, intrapersonal y comunitario.

3. La gestión adecuada del cyberbullying debe estar fundamentada en una cultura de paz y convivencia armónica, las posibilidades de rehabilitación del infractor, la ejecución de programas dirigidos a las partes interesadas (stakeholders) y la actualización constante de parámetros y definiciones.

4. Además de estos aspectos, la institución debe garantizar las medidas y la infraestructura pertinente para la detección, denuncia, sanción, sistemas de apoyo y rehabilitación (en el caso de los perpetradores, especialmente los reincidentes).

## Conclusiones

El cyberbullying constituye un fenómeno de creciente auge en la sociedad actual. Los estudiantes universitarios también se ven afectados por este tipo de acoso, con graves consecuencias en su salud física, mental y emocional. Además, destacan las afectaciones en el área académica y en la social.

En este sentido, los hallazgos apuntan a que la gestión universitaria debe volcar sus estrategias en la prevención de la problemática, para garantizar la calidad de vida de los estudiantes y futuros profesionales. Los datos obtenidos y su triangulación con la literatura sugieren que el desarrollo de iniciativas debe realizarse con un enfoque integral y alcance comunitario, con participación experta, pero a través de la visibilidad de los efectos y la agencia de las víctimas y líderes. Igualmente, quedó resaltado el papel de las políticas educativas y la regulación

organizacional como mecanismos de afrontamientos, si bien estos deben ser frecuentemente actualizados para resultar efectivos.

Por lo tanto, es fundamental que se lleven a cabo variados estudios que integren enfoques socioculturales y psicológicos, que profundicen sobre esta temática, con el propósito de prevenir estas malas acciones que atentan contra el desarrollo psicosocial de los estudiantes universitarios. Como se pudo comprobar en el llevado a cabo, el estado de la cuestión se encuentra en un estado muy incipiente en el contexto examinado, donde existen determinadas pre-concepciones, pero se carece aún de una mirada integral de las consecuencias del cyberbullying y de las estrategias para su adecuada gestión como un complejo fenómeno biopsicosocial que disrumpe el bienestar en el contexto universitario.

## Referencias

- Abaido, G. M. (2020). Cyberbullying on social media platforms among university students in the United Arab Emirates. *International Journal of Adolescence and Youth*, 25(1), 407-420. <https://doi.org/10.1080/02673843.2019.1669059>
- Achuthan, K., Kumar, V., Kowalski, R., Ramanathan, S., & Raman, R. (2023). Cyberbullying research-Alignment to sustainable development and impact of COVID-19: Bibliometrics and science mapping analysis. *Computers in Human Behavior*, 140, 107566. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107566>
- Ademiluyi, A., Li, C., & Park, A. (2022). Implications and Preventions of Cyberbullying and Social Exclusion in Social Media: Systematic Review. *JMIR Formative Research*, 6(1), e30286. <https://doi.org/10.2196/30289>
- Akcan, G., & Öztürk, E. (2020). The investigation of predictors of Cyberbullying and cyber victimization in university students. *Turkiye Klinikleri Journal of Forensic Medicine and Forensic Sciences*, 7(1), 47-57. <https://doi.org/10.5336/forensic.2019-71934>
- António, R., Guerra, R., & Moleiro, C. (2023). Cyberbullying during COVID-19 lockdowns: prevalence, predictors, and outcomes for youth. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04394-7>
- Balakrisnan, V., & Kaity, M. (2023). Cyberbullying detection and machine learning: a systematic literature review. *Artificial Intelligence Review*, 56(1), 1375-1416. <https://doi.org/10.1007/s10462-023-10553-w>
- Cao, X., Khan, A.N., Ali, A., & Khan, N. A. (2022). Consequences of Cyberbullying and Social Overload while Using SNSs: A Study of Users' Discontinuous Usage Behavior in SNSs. *Information Systems Frontiers Aims and Scope*, 22, 1343-1356. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09936-8>
- Cardeño Portela, N., Cardeño Portela, E., & Bonilla Blanchar, E. (2023). TIC y transformación académica en las universidades. *Región Científica*, 2(2), 202370. <https://doi.org/10.58763/rc202370>
- Chan, T., Cheung, C. M. K. & Lee, Z. W. Y. (2021). Cyberbullying on social networking sites: A literature review and future research directions. *Information &*

- Management*, 58(2), 103411. <https://doi.org/10.1016/j.im.2020.103411>
- Chaves Cano, A. M., Sánchez Castillo, V., Pérez Gamboa, A. J., Castillo-Gonzalez, W., Vitón-Castillo, A. A., & Gonzalez-Argote, J. (2024). Internet of Things and Health: A literature review based on Mixed Method. *EAI Endorsed Transactions on Internet of Things*, 10, 1-10. <https://doi.org/10.4108/eetiot.4909>
- Chun, J., Lee, J., Kim, J., & Lee, S. (2020). An international systematic review of cyberbullying measurements. *Computers in Human Behavior*, 113, 106485. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106485>
- Cretu, D. M., & Morandau, F. (2022). Bullying and cyberbullying: a bibliometric analysis of three decades of research in education. *Educational Review*. <https://doi.org/10.1080/00131911.2022.2034749>
- Curo Aliaga, G., & Pilloca Moyna, R. (2023). Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción del Estudiante de la I.E.P. Rosa de la Merced. *Región Científica*, 2(2), 2023107. <https://doi.org/10.58763/rc2023107>
- Forsell, R. C. (2020). Cyberbullying in a boundary blurred working life: Distortion of the private and professional face on social media. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 15(2), 89-107. <https://doi.org/10.1108/QROM-05-2018-1636>
- Glaser, B. (2002). *The Grounded Theory Perspective II: Description's remodelling of Grounded Theory Methodology*. Mill Valley, C. A. Sociology Press.
- Gómez Cano, C. A. (2022). Ingreso, permanencia y estrategias para el fomento de los Semilleros de Investigación en una IES de Colombia. *Región Científica*, 1(1), 20226. <https://doi.org/10.58763/rc20226>
- Gómez Cano, C. A., & Sánchez Castillo, V. (2022). Unveiling the Thematic Landscape of Cultural Studies Through Bibliometrics Analysis, 2(34), 1-7. <https://doi.org/10.56294/cid202234>
- Gómez Cano, C. A., & Sánchez Castillo, V. (2023). Estrategias para el fortalecimiento del Programa de Administración en la Universidad de la Amazonia. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 11(2), 33-52. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8145076>
- Helfrich, E., Doty, J., Su, Y., & Yourell, J. (2020). Parental views on preventing and minimizing negative effects of cyberbullying. *Children and Youth Services Review*, 118, 105377. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105377>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas* (7ma ed.): McGraw-Hill Interamericana.
- Ifon, J. C. (2023). Management of Cyberbullying: A Qualitative Exploratory Case Study of a Nigerian University. *International Journal of Bullying Prevention*, 5, 161-77. <https://doi.org/10.1007/s42380-022-00124-y>
- Ireland, L., Hawdon, J., Huang, B., & Peguero, A. (2020). Preconditions for

- guardianship interventions in cyberbullying: Incident interpretation, collective and automated efficacy, and relative popularity of bullies. *Computers in Human Behavior*, 113, 106506. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106506>
- Jiménez-Pitre, I., Molina-Bolívar, G., & Gámez Pitre, R. (2023). Visión sistémica del contexto educativo tecnológico en Latinoamérica. *Región Científica*, 2(1), 202358. <https://doi.org/10.58763/rc202358>
- Kintonova, A., Vasyaev, A., & Shestak, V. (2021). Cyberbullying and cyber-mobbing in developing countries. *Information & Computer Security*, 29(3), 435-456. <https://doi.org/10.1108/ICS-02-2020-0031>
- Lan, M., Law, N., & Pan, Q. (2022). Effectiveness of anti-cyberbullying educational programs: A socio-ecologically grounded systematic review and meta-analysis. *Computers in Human Behavior*, 130, 107200. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107200>
- Lincon, Y., & Guba, E. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Sage.
- Llorent, V. J., Farrington, D. P., & Zych, I. (2021). School climate policy and its relations with social and emotional competencies, bullying and cyberbullying in secondary education. *Revista de Psicodidáctica* (English Ed.), 26(1), 35-44. <https://doi.org/10.1016/j.psicoe.2020.11.002>
- López González, Y. (2023). Aptitud digital del profesorado frente a las competencias TIC en el siglo XXI: una evaluación de su desarrollo. *Región Científica*, 2(2), 2023119. <https://doi.org/10.58763/rc2023119>
- López-Meneses, E., Vázquez-Cano, E., González-Zamar, M. D., & Abad-Segura, E. (2020). Socioeconomic Effects in Cyberbullying: Global Research Trends in the Educational Context. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17, 4369. <https://doi.org/10.3390/ijerph17124369>
- Martínez Rodríguez, L., Hernández Delgado, M., & Rodríguez González, D. R. (2022). Necesidades en cuidadores principales de pacientes hemodializados: un estudio de teoría fundamentada. *Revista Conrado*, 18(89), 54-64. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2705>
- Monzón Pinglo, L. A., Dávila Cisneros, J. D, Rodríguez Torres, E. y Pérez Gamboa, A. J. (2023). La resiliencia en el contexto universitario, un estudio mixto exploratorio. *Pensamiento Americano*, 16(31), 1-15. <https://doi.org/10.21803/penamer.16.31.636>
- Noroña González, Y., Colala Troya, A., & Peñate Hernández, J. (2023). La orientación para la proyección individual y social en la educación de jóvenes y adultos: un estudio mixto sobre los proyectos de vida. *Región Científica*, 2(2), 202389. <https://doi.org/10.58763/rc202389>
- Ogolla, E., Kwanya, T., Kibe, L., Kogos, A., & Onsare, C. (2023). Curbing Cyberbullying on Facebook: An Analysis of Mitigation Strategies in Universities in Kenya. *Information Impact. Journal of Information and Knowledge Management*, 14(1), 1-21. <https://dx.doi.org/10.4314/ijikm.v14i1.1>

- Pérez Gamboa, A. J., Echerri Garcés, D. y García Acevedo, Y. (2021). Proyecto de vida como categoría de la pedagogía de la Educación Superior: aproximaciones a una teoría fundamentada. *Transformación*, 17(3), 542-563. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552021000300542&script=sci\\_abstract](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552021000300542&script=sci_abstract)
- Pérez Valdivia, Y. O., Rojas Sánchez, G. A., Sánchez Castillo, V., & Pérez Gamboa, A. J. (2024). The psychological well-being category and its importance in healthcare practice: A semi-systematic review. *Revista Información Científica*, 103, e4478. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.10615337>
- Piccoli, V., Carnaghi, A., Grassi, M., Stragà, M., & Bianchi, M. (2020). Cyberbullying through the lens of social influence: Predicting cyberbullying perpetration from perceived peer-norm, cyberspace regulations and ingroup processes. *Computers in Human Behavior*, 102, 260-273. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.09.001>
- Ramírez Moncada, J., Rodríguez Torres, E. y Zamora Reyes, J. (2023). Estrategias recreativas para suplir las carencias de niños y jóvenes en situaciones de la Covid-19 en el municipio Morón (Cuba). *Región Científica*, 2(1), 202328. <https://doi.org/10.58763/rc202328>
- Ripoll Rivaldo, M. (2023). El emprendimiento social universitario como estrategia de desarrollo en personas, comunidades y territorios. *Región Científica*, 2(2), 202379. <https://doi.org/10.58763/rc202379>
- Rodríguez Torres, E., Dávila Cisneros, J., & Gómez Cano, C. (2024). La formación para la configuración de proyectos de vida: una experiencia mediante situaciones de enseñanza-aprendizaje. *Varona*, (79), e2391. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1992-82382024000100007&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1992-82382024000100007&script=sci_abstract&tlng=es)
- Roman-Acosta, D., & Barón Velandia, B. (2023). Del conocimiento individual a la sinergia colectiva: potenciando la colaboración en las redes de investigación. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 11 (2), 221-251. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10085278>
- Russo, D., & Parodi, M. (2021). The Protection of Children against Cybercrimes and Cyberbullying: International and European Obligations to Criminalize and the Uncertain Prospects of their Implementation in the Italian Legal System. *International Criminal Law Review*, 21(4), 767-783. <https://doi.org/10.1163/15718123-bja10062>
- Ryoo, Y., & Kim, W. (2024). Approach versus Avoidance: A Self-Regulatory Perspective on Hypocrisy Induction in Anti-Cyberbullying CSR Campaigns. *Journal of Business Ethics*, 189, 345-364. <https://doi.org/10.1007/s10551-023-05369-1>
- Saif, A. N. M., & Purbasha, A. E. (2023). Cyberbullying among youth in developing countries: A qualitative systematic review with bibliometric analysis. *Children and Youth Services Review*, 146, 106831. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2023.106831>

- Saleem, S., Farooq, N., Zafar, S., & Raza, N. (2022). Systematic literature reviews in cyberbullying/cyber harassment: A tertiary study. *Technology in Society*, 70, 102055. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102055>
- Sánchez Suárez, Y., Pérez Gamboa, A. J., Hernández Nariño, A., Díaz-Chieng, L. Y., Marqués León, M., Pancorbo Sandoval, J. A., & Rodríguez Torres, E. (2023). Hospital culture and social responsibility: a mixed study of the main lines for its development. *Salud, Ciencia Y Tecnología - Serie De Conferencias*, 2, 451. <https://doi.org/10.56294/sctconf2023451>
- Tetteh, A., Awaah, F., & Addo, D. (2023). Perception of cyberbullying among students: the study of a developing country. *Journal of Aggression, Conflict and Peace Research*, 15(2), 163-180. <https://doi.org/10.1108/JACPR-06-2022-0726>
- Upadhyay, U., Kumar, A., Sharma, G., Gupta, B. B., Alhalabi, W., Arya, V., & Chui, K. (2023). Cyberbullying in the Metaverse: A Prescriptive Perception on Global Information Systems for User Protection. *Journal of Global Information Management*, 31(1), 1-25. <https://doi.org/10.4018/JGIM.325793>
- Valladolid Benavides, A., Neyra Cornejo, F., Hernández Hernández, O., Callupe Cueva, P., & Akintui Antich, J. (2023). Adicción a redes sociales en estudiantes de una universidad nacional de Junín (Perú). *Región Científica*, 2(1), 202353. <https://doi.org/10.58763/rc202353>
- Velasquez Castro, L., & Paredes Águila, J. (2024). Revisión sistemática sobre los desafíos que enfrenta el desarrollo e integración de las tecnologías digitales en el contexto escolar chileno, desde la docencia. *Región Científica*, 3(1), 2024226. <https://doi.org/10.58763/rc2024226>
- Vismara, N., Girone, N., Conti, D., Nicolini, G., & Dell'Osso, B. (2022). The current status of Cyberbullying research: a short review of the literature. *Current Opinion in Behavioral Sciences*, 46, 101152. <https://doi.org/10.1016/j.cobeha.2022.101152>
- Xu, X., Yang, C., Huebner, E. S., & Tian, L. (2023). Understanding general and specific associations between cyberbullying and psychopathological symptoms in adolescents: a latent dimensional approach. *European Child and Adolescent Psychiatry*. <https://doi.org/10.1007/s00787-023-02198-5>
- Xu, Y., & Trzaskawka, P. (2021). Towards Descriptive Adequacy of Cyberbullying: Interdisciplinary Studies on Features, Cases and Legislative Concerns of Cyberbullying. *International Journal for the Semiotics of Law - Revue Internationale de Sémiotique Juridique*, 34(4), 929-943. <https://doi.org/10.1007/s11196-021-09856-4>
- Yokotani, K., & Takano, M. (2021). Social contagion of cyberbullying via online perpetrator and victim networks. *Computers in Human Behavior*, 119, 106719. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106719>
- Yosep, I., Hikmat, R., & Mardhiyah, A. (2023). Preventing Cyberbullying and Reducing Its Negative Impact on Students Using E-Parenting: A Scoping



---

Review. *Sustainability*, 15(3), 1752. <https://doi.org/10.3390/su15031752>

## **Sobre el autor principal**

Marcia Hernández Delgado es docente e investigadora en el Centro de Estudios sobre la Juventud (CESJ), Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, Red Cubana de Estudios sobre Cuidados, Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez. Sus líneas de investigación guardan estrecha relación con experiencias del servicio de orientación virtual, participación social, la orientación profesional, entre otros.

## **Declaración de responsabilidad autoral**

Marcia Hernández Delgado 1: Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Recursos, software, Supervisión, Validación/ Verificación, Visualización, Redacción/ borrador original, y Redacción, revisión y edición.

Carlos Alberto Gómez Cano 2: Metodología, Recursos, software, Supervisión, Validación/ Verificación, Visualización, Redacción/ borrador original, y Redacción, revisión y edición.

Alfredo Javier Pérez Gamboa 3: Metodología, Recursos, software, Supervisión, Validación/ Verificación, Visualización, Redacción/ borrador original, y Redacción, revisión y edición.

## **Financiación**

Esta investigación se llevó a cabo mediante recursos propios.