



## &lt;Artículo&gt;

# Narrativa de una víctima de acoso cibernético: una mirada desde el enfoque ecológico de Urie Bronfenbrenner

Marianela Reinoza-Dugarte, María Gisela Escobar-Domínguez

Enviado: 09/11/2016

Aceptado: 30/11/2016

Publicado: 14/02/2017

## //Resumen

**INTRODUCCIÓN.** Este artículo de investigación tiene como objetivo estudiar el acoso cibernético desde una perspectiva cualitativa a partir de la técnica de producciones narrativas, en la que se analiza la experiencia de exclusión mediante el uso de tecnologías en una estudiante de segundo año de educación secundaria en la ciudad de Mérida (Venezuela). **MÉTODO.** En primer lugar se analizó la situación de *acoso* a partir de las categorías que emergieron de la producción narrativa de la víctima, a saber: medio de acoso cibernético, lugar e intensidad, acoso en grupo frente a acoso individual, motivo, temporalidad y posible solución del conflicto. A partir de ahí se estableció su correspondencia con los contextos en los que se manifiestan las conductas (microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema), según el enfoque ecológico de Urie Bronfenbrenner (1987). **RESULTADOS.** A continuación se generó un marco interpretativo sobre la victimización por acoso cibernético a fin de tejer comprensiones sobre las características, su expresión en los distintos entornos y las percepciones de la joven. **DISCUSIÓN.** Finalmente, se planteó la pertinencia de analizar el problema desde su complejidad en una consideración ecológica y evitar las explicaciones binarias y causales para su adecuada aplicación en el área educativa y psicológica.

## //Palabras clave

Narrativa; Enfoque ecológico; Acoso cibernético; Víctima.

## //Referencia recomendada

Reinoza-Dugarte, M., y Escobar-Domínguez, M. G. (2017). Narrativa de una víctima de acoso cibernético: una mirada desde el enfoque ecológico de Urie Bronfenbrenner. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 10(2), 15-33. <http://doi.org/10.1344/reire2017.10.217040>

## //Datos de las autoras

**Marianela Reinoza-Dugarte.** Universidad de los Andes. Magíster Scientiae en Educación, mención Informática y Diseño Instruccional. Integrante de la Unidad de Investigación del Desarrollo Humano y Vida Familiar (UNIDEHF), adscrita al Departamento de Psicología y Orientación de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de Los Andes, Mérida – Venezuela. [mreinoza@ula.ve](mailto:mreinoza@ula.ve), ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6402-5336>

**María Gisela Escobar-Domínguez.** Universidad de Los Andes. Doctora en Psicología Social por la Universidad Autónoma de Barcelona. Integrante de la Unidad de Investigación del Desarrollo Humano y Vida Familiar (UNIDEHF), adscrita al Departamento de Psicología y Orientación de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad de Los Andes, Mérida – Venezuela. [mariagi@ula.ve](mailto:mariagi@ula.ve), ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-3773-8159>



Marianela Reinoza-Dugarte, María Gisela Escobar-Domínguez. *Narrativa de una víctima de acoso cibernético...*

//Títol

Narrativa d'una víctima d'assetjament cibernètic: una mirada des de l'enfocament ecològic d'Urie Bronfenbrenner

//Resum

**INTRODUCCIÓ.** Aquest article d'investigació aprofundeix l'estudi de l'assetjament cibernètic des d'un enfocament qualitatiu a partir de la tècnica de produccions narratives. S'hi analitza l'experiència d'exclusió i acorralament, mitjançant l'ús de tecnologies, d'una jove de segon any d'educació secundària a la ciutat de Mérida, Veneçuela. **MÈTODE.** En primer lloc es va analitzar la situació d'assetjament segons les categories que van emergir de la narrativa de la víctima: mitjà d'assetjament cibernètic, lloc i intensitat, assetjament en grup versus individual, motiu, temporalitat i possible solució del conflicte. Posteriorment es va establir la seva correspondència amb els contextos en els quals es manifestes les conductes (microsistema, mesosistema, exosistema i macrosistema) segons l'enfocament ecològic d'Urie Bronfenbrenner (1987). **RESULTATS.** Es va generar un marc interpretatiu sobre la victimització per assetjament cibernètic per teixir comprensions sobre les seves característiques, la seva expressió en els diferents entorns i les percepcions de la jove. **DISCUSSIÓ.** Finalment, es planteja la pertinència d'analitzar el problema des de la seva complexitat en una consideració ecològica, evitant les explicacions binàries i causals, per a l'adequada aplicació en l'àrea educativa i psicològica.

//Paraules clau

Narrativa; Enfocament ecològic; Assetjament cibernètic; Víctima.

//Title

Narrative of a cyberbullying victim: A view through the prism of Bronfenbrenner's ecological systems theory

//Abstract

**INTRODUCTION.** This research article sets out to study cyberbullying from a qualitative perspective using the technique of narrative productions to analyze the experience of exclusion, through the use of technologies, in a second-year student in a secondary school in Mérida, Venezuela. **METHOD.** The situation of harassment was analyzed by considering the categories that emerged from the narrative of the victim: electronic medium, physical location and level of intensity, group vs. one-on-one bullying, motive, timeframe and conflict resolution. The experience was then contextualized in the environmental levels comprising Urie Bronfenbrenner's ecological systems theory: microsystem, mesosystem, exosystem, and macrosystem. **RESULTS.** An interpretive framework on cyberbullying victimization was generated, allowing the researchers to understand the characteristics of bullying, its different environments and the perceptions of the victim. **DISCUSSION.** The article proposes that we should take an ecological approach to the complex problem of cyberbullying and argues that it is suitable for intervening in the educational and psychological area.

//Keywords

Narrative; Ecological approach; Cyberbullying; Victim.



## 1. Introducción

En la actualidad un fenómeno que afecta a las relaciones sociales de niños y jóvenes de diferentes edades y género es el acoso cibernético (Buelga, Cava y Musitu, 2010; Buelga y Pons, 2012; Li, 2006; Reinoza Dugarte, Escobar Domínguez y Alonso de González, 2014). Este fenómeno aflige, aísla y perturba a las víctimas como consecuencia del uso inadecuado de las redes sociales a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Dado que el acoso cibernético es un problema relativamente reciente en el sistema educativo venezolano, existe poca investigación al respecto y, por tanto, aún no se ha precisado el impacto en las relaciones sociales, afectivas y de identidad de los escolares. Tampoco se ha determinado cómo afecta en el desempeño educativo.

Además de centrar la atención en la realidad del acoso cibernético en las escuelas venezolanas, en este trabajo nos hemos interesado en dilucidar el fenómeno a través de una perspectiva cualitativa, ya que frecuentemente el acoso cibernético se ha estudiado desde un enfoque estadístico (Buelga, Cava y Musitu, 2010; Buelga y Pons, 2012; Li, 2006; Menesini, Nocentini y Calussi, 2011), pero poco se ha explicado sobre los elementos que están presentes en los contextos de las víctimas y los agresores, o sobre cómo estos perciben las situaciones en las que están implicados.

Otra cuestión pendiente es la búsqueda de una teoría psicoeducativa que permita explicar el problema, ya que hasta el momento no se cuenta con un enfoque que considere tanto el plano individual como el cultural en el que se insertan los actores sociales. En consecuencia, el aporte de este artículo es presentar una comprensión que sea pertinente a la psicología educativa y que explique el problema del acoso cibernético desde la interacción del nivel individual y del sociocultural.

El enfoque ecológico parte del estudio de los diferentes ambientes en los que se inserta el individuo como sistema, siendo la díada (o sistema de dos personas) la unidad de análisis primaria en el nivel o estructura más interno. Tales son los casos de la relación madre/padre-hijo/a, docente-estudiante, estudiante-estudiante o entre dos amigos/as, en cuyos cambios y transformaciones en el desarrollo de uno repercutirán en el otro, por lo que es una actuación recíproca.

El entorno ecológico no solo considera las relaciones diádicas sino también aquellos sistemas que están conformados por más de dos personas aunque cotidianamente no establezcan relaciones directas con el individuo, pero que constituyen eventos y/o personas clave para su desarrollo y su identidad, como por ejemplo los compañeros de clase, los familiares extendidos y los vecinos, entre otros.

Existe una interconexión entre los vínculos de los entornos, tanto en los que la persona participa de manera directa en sus relaciones diádicas o cara a cara, como en aquellos en los que quizás nunca se encuentre de manera activa, pero que de alguna forma inciden y repercuten indirectamente, de modo que afectan a su ambiente inmediato, como por ejemplo la persona



adolescente y su relación con el grupo de pares (relación directa) y las amistades de su padre (relación indirecta).

Se entiende que el ambiente actúa en el desarrollo de la persona de un modo relacional y sistémico, es decir, que no hay una actuación determinista de los eventos del ambiente sobre el sujeto, sino una relación mutua entre entornos directos e indirectos. Desde este modelo puede proponerse que la perpetración y victimización del acoso cibernético no es simplemente un asunto de repetición o imitación de modelos sociales a través de las TIC, sino que es fundamental la calidad de las relaciones que se producen en los distintos entornos ecológicos en los que se insertan los protagonistas, además de las formas en cómo estos participan durante el proceso.

De hecho, hemos detectado situaciones en las que estudiantes con un alto rendimiento académico, excelente comportamiento y buenas relaciones sociales con sus profesores, acosan de manera virtual a sus compañeros de clase de forma anónima, lo cual nos indica que los factores que inducen o influyen en el acoso cibernético no se encuentran en el contexto directo o inmediato.

Asimismo, en los recintos escolares se presentan circunstancias de niños o jóvenes que sufren acoso escolar cara a cara, que luego emplean las TIC para agredir y hacer daño a otros sujetos de su propio entorno inmediato o incluso entornos más remotos como una salida momentánea al ataque que sufren de manera presencial en la escuela. Eso nos indica que existen factores que debemos indagar más allá de la relación diádica entre la víctima y el perpetrador.

De acuerdo con estos planteamientos, nos hemos centrado en conocer la mirada de una víctima en situación de acoso cibernético a fin de explorar sobre cómo se comporta o se percibe la estructura de referencia de la víctima (padres, docentes, amigos), cuál es el rol que cumplen los ambientes significativos (hogar y escuela) en el desarrollo y la transferencia de las situaciones de acoso cibernético y, finalmente, tener la oportunidad de establecer una reciprocidad de empatía en relación con las emociones y los sentimientos, lo cual nos permite comprender con mayor profundidad qué siente la víctima de acoso ante estos ataques.

Es evidente que no se pretende dar una respuesta exhaustiva al fenómeno del acoso cibernético, sino solo establecer algunas interpretaciones a partir de los patrones de actividad en la víctima, tanto de la conducta verbal como de la no verbal, por medio de sus acciones, roles y las relaciones con quienes participa en sus diferentes entornos.

Por otro lado, se intenta describir la interconexión de las estructuras y los procesos, desde el ambiente inmediato (relaciones diádicas) hasta el entorno cultural más lejano de la joven, tanto en lo físico como en lo social. Se considera que los acontecimientos que experimenta la víctima del acoso cibernético se proyectan en su desarrollo para toda la vida, siempre y cuando dichos cambios sean perdurables y se transfieran a otros entornos en cualquier momento, lo cual nos habla del daño potencial que implica este tipo de agresión.



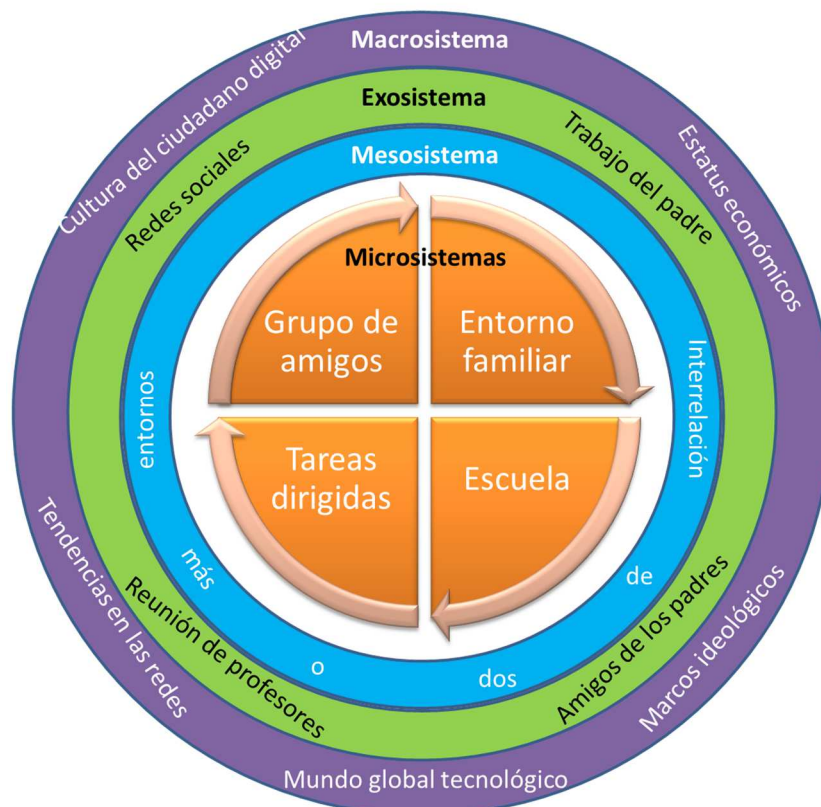
## 2. Enfoque ecológico

Para emprender este análisis se parte del concepto clave “ambiente ecológico” (Bronfenbrenner, 1987), que comprende una sucesión de estructuras seriadas interrelacionadas, conformado por varios subsistemas, todos ellos interconectados. Como se ha dicho, este ambiente va más allá de un contexto inmediato que afectará de manera directa o indirecta a la persona.

Hemos señalado que en el estudio de los jóvenes víctimas de acoso cibernético debe indagarse en todos sus entornos y no solo en las relaciones próximas. En esto diferimos de los enfoques que suelen limitarse al plano de las relaciones directas, que acuden a explicaciones causales y deterministas, que aun menos contemplan las posibilidades de cómo la interrelación entre dichos ambientes podría repercutir en el desarrollo de la persona.

A continuación se hace una breve descripción de cada una de las diferentes denominaciones de las estructuras del sistema planteadas por Bronfenbrenner: microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema (ver figura 1).

Figura 1  
Representación gráfica del enfoque ecológico aplicado al acoso cibernético



Fuente: Elaboración propia

El microsistema es aquel entorno en el que la persona participa o interactúa con otra u otras cara a cara, como por ejemplo la escuela, tareas dirigidas, el equipo deportivo, el grupo de amigos y,



especialmente, su propio hogar. De ahí que todo hecho ocurrido dentro del ambiente inmediato de la persona que tenga significado para esta será lo que incidirá con mayor ahínco en el curso de su desarrollo psicológico y social.

En realidad, para estudiar el desarrollo hay que considerar tres aspectos: la “actividad progresiva”, que comprende las actividades en las que la persona actúa o ve actuar a los demás; el segundo se refiere a la percepción de las “interconexiones” entre las personas que interactúan en el ambiente, es decir, la percepción de las relaciones que establecen esas personas con las otras, y el tercero, el “rol”, que es el papel que le corresponde a cada persona dentro de la sociedad, como por ejemplo la madre, el niño, el docente y el amigo, entre otros. Más adelante, al referirnos a la producción narrativa con la joven víctima de acoso cibernético, profundizaremos en estos aspectos.

El mesosistema está conformado por un “sistema de microsistemas”, por ende, consiste en las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona actúa de forma directa y simultánea, tal y como ocurre con el adolescente que participa de manera activa y paralela en su hogar, en su institución escolar y con su grupo de pares de la comunidad. Por tanto, el mesosistema implica la red de los distintos microsistemas, que pueden ser compatibles o no entre sí, en tiempo y espacio. Pero siempre el denominador común será la participación del individuo el que dará continuidad a las relaciones entre estos entornos aparentemente distantes. Otro ejemplo del mesosistema, ya más relacionado con nuestro problema de estudio, es el uso de las redes sociales que conectan a un joven en las tareas de la escuela y en la relación social con los amigos, porque implica la relación activa de dos microsistemas simultáneos en los que el individuo se interconecta a través de las TIC.

En cambio, el exosistema no incluye de manera activa a la persona ni se realiza a través de relaciones cara a cara. No obstante, todo lo que ocurre en uno o más entornos interactúa y afecta de forma indirecta, por ejemplo el trabajo del padre en el caso de un adolescente, la clase de pintura del hermano mayor, los amigos de los padres, los consejos técnicos de sus profesores. Y, finalmente, el manejo de las redes sociales por parte de los padres o amigos, en las que suele participar el sujeto en una relación indirecta. Estos factores tienen un efecto transitivo y no directo sobre el entorno inmediato del individuo.

A su vez, el macrosistema comprende las correspondencias de las formas y los contenidos de una estructura más amplia con el ambiente ecológico antes descrito. Existen fenómenos en este sistema que son característicos, tal es el caso de los contrastes entre las distintas sociedades y culturas, así como también los estatus económicos y los marcos ideológicos de un grupo, entre otros. En la cultura digital, el macrosistema está constituido por el mundo global tecnológico y por los posibles patrones que podrían existir en un futuro, como por ejemplo la mirada de un estratega en lo político y social, las tendencias en las redes o la cultura del ciudadano digital.

En este nivel también podemos considerar desde el poder adquisitivo de los padres —que les permitirá o no acceder a lo más reciente en tecnología ante la exigencia de un joven por determinado equipo electrónico, con ciertas características específicas—, hasta las normas u orientaciones que deban cumplirse para ser miembro de una red social.



Lo relevante aquí es entender que estos dos últimos sistemas o variables no inciden de manera causal sobre el individuo, sino que constituyen un conjunto integrado de interrelaciones que se afectan mutuamente.

### Las transiciones ecológicas y los roles en el acoso cibernético

En el entorno ecológico existen “transiciones ecológicas” cuando una persona cambia su posición dentro de un ambiente, un entorno o un rol. Dichas transiciones dependen de los cambios biológicos y de las circunstancias ambientales, lo cual implica un proceso de acomodación activa entre la persona y el ambiente, acorde a las circunstancias del momento, como por ejemplo la llegada de un bebé, pasar del sexto grado al primer año de educación secundaria, graduarse, encontrar un trabajo. Es fundamental analizar cómo los individuos resuelven las transiciones, porque son consecuencias de los cambios, y de igual modo promueven el desarrollo del individuo a nuevas relaciones y experiencias.

Para Bronfenbrenner (1987), las transiciones ecológicas se comprenden como un proceso por el que transita la persona, mediante las cuales obtiene cambios para sí misma, y que se dan desde una “doble concepción ecológica”: una, la percepción, que incluye la mirada y fenomenología de la persona en su contexto inmediato y a su vez más allá de este, es decir, percibiendo aspectos de otros entornos más distantes. La otra concepción ecológica es la acción, que se refiere a las estrategias eficaces que pondrá en práctica la persona, primero, para obtener una retroalimentación entre los distintos sistemas del ambiente ecológico, segundo, para brindar la oportunidad de que funcionen los sistemas, y tercero, para organizar o reorganizar los sistemas nuevos o existentes.

En las transiciones ecológicas podemos encontrar algunas de las claves para comprender los efectos del acoso cibernético en el individuo que lo vive, tanto en el entorno de las relaciones sociales, en el ámbito familiar, como en su desenvolvimiento en el espacio educativo. Por un lado, cómo percibe las situaciones y agresiones que sufre el individuo en un momento dado a través de las TIC, y por el otro, cuáles son las estrategias personales que se activan ante situaciones determinadas.

Tampoco debe descuidarse la multiplicidad de factores que se presentan en el entorno al activarse una situación de acoso cibernético, como por ejemplo las competencias en el manejo de las TIC, además de los patrones sociales, creencias y estilos de vida, que están inmersos en una cultura digital.

Ahora bien, ya conociendo algunos aspectos teóricos del enfoque ecológico que se toman como referencia para comprender la mirada de la víctima en el acoso cibernético, procedemos a describir la metodología empleada y, posteriormente, a elaborar la interpretación de los datos.

### 3. Producción narrativa

Desde la década de los años 60, con la aparición del paradigma cualitativo de investigación, nacieron nuevas técnicas que permitieron abordar los objetos de estudio. Así surgió la producción narrativa para explorar fenómenos sociales y psicológicos.

Puesto que este estudio es de naturaleza educativa y de carácter social, la investigación se ubica en el paradigma cualitativo-interpretativo (Murzi Vivas, 2007). En este paradigma se acudió a la técnica de la producción narrativa a fin de hacer un análisis en profundidad que comprenda la realidad sobre una situación de acoso cibernético en un contexto escolar de la comunidad merideña, en Venezuela.

La producción narrativa permite explorar fenómenos sociales y psicológicos. Martínez Guzmán y Montenegro (2014) definen la narrativa como una técnica que presenta los hechos ocurridos desde la narración protagónica de los diferentes actores sociales, en donde la esencia se encuentra al momento de construir las identidades, en tanto que “el modo narrativo propone una particular forma de ser, de conocer y de hacer, articulando tres registros en un abordaje específico: el ontológico, el epistemológico y el metodológico” (p. 112).

En efecto, la producción narrativa nos brinda la oportunidad como investigadoras de incitar a la persona participante a elaborar y reconstruir su realidad dentro de su propio contexto, pues es necesario tener en cuenta las causas de sus propias acciones, porque de esta manera crea interpretaciones significativas de su entorno social y físico (Balasch y Montenegro, 2003). Por tanto, la narración surge en el proceso de investigación como producto de la actividad entre el actor social (en nuestro caso la estudiante/víctima de acoso cibernético) y las investigadoras del estudio, en un contexto social con mayor amplitud.

En realidad la oportunidad que se tiene al construir la producción narrativa permite crear una experiencia de vida que está siendo invisibilizada o desestimada por el grupo, tal y como se da en el acoso cibernético en el que la víctima, por el hecho de estar cargada de culpa o temor, suele anular su experiencia frente a los demás, o en el que maestros o profesores suelen ignorar la situación para mantener un *statu quo* en el aula de clases o la escuela.

Por otro lado, la producción narrativa enriquece la mirada de los protagonistas, ya que revaloriza sus palabras con la finalidad de comprender el fenómeno en estudio, dado que permite interpelar su propia realidad social (Biglia y Bonet Martí, 2009; Schöngut Grollmus y Pujol Tarrés, 2015). Por ello, no solo se asume como una técnica de investigación, sino como un medio de intervención formativa realizado consensualmente entre las investigadoras y el actor social, dando así voz a su significado (Álvarez, Porta, y Sarasa, 2011; Biglia y Bonet Martí, 2009; Murzi Vivas, 2007).





## 4. Metodología

### Objetivo

El objetivo de la investigación es conocer las percepciones y experiencias de una estudiante de segundo año de educación secundaria víctima de acoso cibernético. Para tal fin, se acudió a la técnica de la producción narrativa y se interpretaron las categorías emergentes en el discurso de la joven desde el marco del enfoque ecológico de Urie Bronfenbrenner (1987). A partir de dicho marco de referencia, se propuso una comprensión del acoso cibernético y su repercusión en el desarrollo de las relaciones sociales y la identidad de la víctima.

### Procedimiento de recolección de información

La joven participante tiene 13 años de edad, cursa segundo año de educación media general en una institución pública de carácter mixto ubicada en la ciudad de Mérida (Venezuela). La relación con la adolescente se inicia en el contexto de una sesión de orientación en el colegio, a la cual acude por la situación de acoso y agresión que sufre por parte de sus compañeros.

Las entrevistas se llevaron a cabo en diferentes sesiones, tras haber establecido contacto y familiaridad con la entrevistada. Posteriormente a los encuentros previos entre la orientadora/investigadora de la institución y la estudiante, se inició el proceso formal de entrevista, para lo cual se tuvo presente un banco de preguntas que permitieran dirigir la conversación hacia la reconstrucción de lo ocurrido con respecto al acoso cibernético. Dichas cuestiones se fueron ajustando según las respuestas ofrecidas por la participante. Algunas de las preguntas formuladas fueron: ¿cómo ves el fenómeno del acoso cibernético?, ¿por qué crees que te ha pasado esto a ti?, ¿qué edad tienes y desde cuándo vives esta situación?, ¿qué te dicen o decían?, ¿qué quieres hacer cuando te molestan?, ¿quieres estar en tu colegio?, ¿crees que tu historia puede ayudar a otros para prevenir este tipo de acoso?, ¿cómo te gustaría que te ayudaran a ti?, ¿tú has hecho lo mismo a algún compañero antes o después de dicho acoso?, ¿cuáles son tus emociones cuando te llega un mensaje de texto, correo o te llaman para molestar?, ¿cómo describirías tus sentimientos al respecto?

No obstante, dichos interrogantes no estructuraron la entrevista, sino que transcurrieron en una conversación. La idea era permitir a la joven considerar aspectos relevantes de su propia vida y brindarle la oportunidad de pensar y expresar sus sentimientos, que también se contemplaron en el análisis.

Una vez finalizado el proceso de sesiones de entrevista, se dio forma textual a la producción narrativa. Al finalizar, en una entrevista de cierre, las investigadoras presentaron a la joven el escrito producto de la conversación, y esta le dio el visto de aprobación con el propósito de obtener una versión final que diera voz a sus ideas y pensamientos. Este procedimiento —más que una técnica de recolección parcial de información para los fines de nuestro trabajo— permitió a la participante dar significado y voz a su propia experiencia



vivida en las situaciones de acoso, de forma que se convirtió en actor social que protagoniza y le da forma a su propio discurso. En consecuencia, el producto final permitió un marco de comprensión dialógica del proceso que estaba viviendo la joven.

### Interpretación de la información

Una vez obtenido el corpus discursivo de la producción narrativa, se procedió a la codificación, que permitió extraer un conjunto de categorías emergentes a partir de la clasificación de las expresiones contenidas en el texto de la narración según sus unidades de significado y de la agrupación en unidades discursivas más amplias (Hernández Carrera, 2014; Strauss y Corbin, 2002). De este procedimiento surgieron las siguientes categorías de análisis: medio de acoso cibernético, lugar e intensidad, acoso en grupo frente a acoso individual, motivo, temporalidad y posible solución del conflicto. A continuación las contrastamos en el marco de los sistemas ecológicos propuestos por Bronfenbrenner.

Se establecieron relaciones entre cada sistema con las categorías emergentes de la narración de la joven, siempre evitando el preconceito para no sesgar el discurso, ya que no se puede responder en función de las necesidades de la investigación —predeterminar conductas y lenguajes característicos del acoso cibernético—, sino de las experiencias narradas y consensuadas con la participante.

## 5. Presentación y análisis de la producción narrativa desde el enfoque ecológico

En este apartado se esboza el análisis de la mirada de la víctima a la situación de acoso cibernético. Para ello se presenta la tabla 1, que indica las categorías de análisis, sus indicadores y el nivel ecológico que pueden abordar, con la finalidad de describir los entornos en los que se desarrollan las acciones de acoso. Todo eso nos ofrece las bases para la interpretación posterior.

Se trata de una joven que durante las conversaciones sostenidas con la orientadora y su madre, y previamente con la coordinadora pedagógica de la escuela, ha manifestado ser víctima de acoso por parte de sus compañeros del colegio. A continuación, se transcriben algunos fragmentos de la producción narrativa y se complementa con su análisis respectivo:

### Medio de acoso

Bueno, pues en realidad yo he tenido amenazas por el celular, por los compañeros, porque me tienen envidia, me empiezan a buscar problemas sin necesidad, por hombres, y de verdad, yo no le presto atención a eso. Hay veces que me buscan en la casa para buscarme problemas, pero en realidad yo siempre les digo que eso no es problema mío lo que pasa con ellos y a veces me dicen que yo les estoy quitando el novio, yo les digo que eso no es problema mío porque el problema es entre ellos dos, pero si uno ya tiene una amistad con esa persona no puede hacer nada, pero en realidad me han amenazado buscándome pleito,<sup>1</sup> me empujan, me dicen: "En la salida te espero".

<sup>1</sup> Problema, lío, disputa, altercado.



Tabla 1  
Categorías de análisis, indicadores y nivel ecológico

Categoría	Indicador	Modelo ecológico
4.1. Medio de acoso	Teléfono móvil	Microsistema, mesosistema, exosistema
4.2. Intensidad y lugar del acoso	Casa (diario vivir); colegio (vida escolar); tiempo (duración)	Microsistema, mesosistema, macrosistema
4.3. Acoso en grupo o individual	Amenazas de compañeros de clase	Microsistema, exosistema, macrosistema
4.4. Motivo	Hostigamiento, buscar problemas, envidia	Microsistema, mesosistema, macrosistema
4.5. Temporalidad	Tiempo, hora y años	Microsistema, mesosistema, macrosistema
4.6. Solución del conflicto	Control por parte de la víctima e ignorancia de la situación	Microsistema, exosistema, macrosistema

Fuente: Elaboración propia

Lo primero que hay que señalar es que la joven reconoce recibir amenazas por medio del teléfono móvil, tanto por mensajes como por llamadas telefónicas, lo cual en este caso se ha considerado como la primera categoría de análisis, "medio de acoso", coincidiendo así con los estudios realizados por Buelga, Cava y Musitu (2010), que evaluaron las conductas que se referían al hostigamiento, la persecución, la denigración, la violación de la intimidad y la exclusión social, y se encontraron que el género femenino era más acosado al momento de ser denigrado y violarse su intimidad por medio del uso del móvil.

### Intensidad y lugar del acoso

En relación con la "intensidad del acoso", es decir, si es severo o moderado, en el caso que nos ocupa, el acoso ha trascendido el periodo del año y la víctima lo define como constante y continuo, lo que se reconoce como el 24x7, es decir, a cualquier hora del día los siete días de la semana. Al respecto, Li (2006) concluye que cuando la intensidad del acoso cibernético es moderada y tiene una duración mayor de tres meses, el medio electrónico empleado con mayor frecuencia es el móvil. Efectivamente, en este caso es el teléfono móvil el principal medio para molestar y afectar a la estudiante, tanto en su vida escolar como en su espacio doméstico, que refieren como el "lugar del acoso".

Quienes me acosan son las mismas personas desde sexto grado y otras que se han unido a ellas con el transcurso de los años. Me dicen apodos, me tratan mal, para que yo me sienta mal. Una vez en la clase de matemáticas estaban eligiendo a la candidata<sup>2</sup> para la sección y solo me postularon para ser la burla y "hacerme pasar pena"<sup>3</sup>. Decían ellos: "Vamos a elegirla para que el día de la elección de la reina le hagamos pasar pena". Me decían muchas cosas hasta el momento que me hicieron llorar y me quedé sola, mientras los muchachos se seguían metiendo conmigo, me tiraban papeles y todo lo que se pueden

<sup>2</sup> Aspirante a princesa o reina de la clase.

<sup>3</sup> Vergüenza.



Marianela Reinoza-Dugarte, María Gisela Escobar-Domínguez. *Narrativa de una víctima de acoso cibernético...*

imaginar, me decían: “Por favor, ella, que es más fea”, “que no sé qué...”<sup>4</sup>. Yo les respondí: “En este mundo no hay nadie perfecto”. Ninguna de las muchachas de la sección me habla; empiezan a decirme cosas para hacerme sentir mal.

Es evidente que el entorno ecológico que destaca en la producción narrativa de la joven en un principio es su microsistema, relacionado con el “lugar de acoso”: el espacio escolar, en donde ella establece relaciones directas con sus agresores, y reconoce que son sus propios compañeros de la clase quienes la agreden, no la dejan tranquila, e incluso la hacen llorar. Esta relación directa es un aspecto que no suele estar presente en el acoso cibernético, ya que el perpetrador frecuentemente se caracteriza por actuar en el anonimato y así desvincularse afectivamente del daño que puede producir (Castro Santander y Reta Bravo, 2013; Mora Merchán, Ortega, Calmaestra, y Smith, 2010), además de evitar una sanción al respecto en el momento de ser descubierto. En el caso que nos ocupa, nos encontramos ante una situación simultánea de acoso cibernético (indirecto) y acoso cara a cara (directo), en el que la víctima presume saber quiénes son los perpetradores en esta circunstancia.

Al momento de decir: “me buscan en la casa para buscarme problemas”, la categoría de análisis “lugar del acoso” trasciende el recinto escolar para presentarse en el microsistema del hogar. El acoso se traslada al refugio de su hogar, tomando en cuenta que la agresión llega por vía del móvil. De este modo están siendo afectados sus dos entornos de relaciones directas, tanto su entorno familiar como el escolar.

Por esa razón proponemos que la categoría “lugar de acoso” incide también en el mesosistema de la víctima, ya que comprende las interrelaciones conjuntas de dos microsistemas entre el entorno escolar y el hogar en los que ella actúa de manera directa y simultánea.

### Acoso en grupo o individual

La convivencia también se ve afectada cuando la joven es aislada o se aísla, ya que prefiere estar sola. En otros casos, los demás compañeros la aíslan, por ejemplo: “Me decían muchas cosas hasta el momento que me hicieron llorar y me quedé sola”. Es así como el acoso grupal afecta al estado de convivencia entre los compañeros de la clase, que inicialmente se desarrolla en el microsistema, pero se extrapola al exosistema y macrosistema, porque la joven comienza a limitar sus relaciones sociales fuera de la escuela por miedo a la agresión. Asimismo, estas interconexiones pueden asumir otros modos, como por ejemplo las relaciones que se establecen en una red social a través del empleo de las TIC por medio del móvil o el ordenador.

A veces estoy tranquila en casa y me llegan personas diciéndome: “Mire, ¿cómo es eso que usted se está metiendo con tal persona?”, solo para buscarme problemas para que yo me rebaje<sup>5</sup> con ellos y en realidad hay veces que mi prima está con sus amigas y ellas me empiezan a buscar problemas, a veces van a golpearme y entonces uno no tiene que dejarse llevar por los demás, sino saber controlarse, porque realmente uno tiene que saber

<sup>4</sup> Expresión para indicar de manera general que los compañeros le decían otras palabras, que no especifica.

<sup>5</sup> Desvalorice, deprecie, degrade.



Marianela Reinoza-Dugarte, María Gisela Escobar-Domínguez. *Narrativa de una víctima de acoso cibernético...*

cómo llevarse con las personas, porque las personas que uno cree que son sus amigos lo defraudan<sup>6</sup> a uno, son unos falsos amigos.

Aquí se observa que el “acoso en grupo”, que se genera desde el microsistema de la escuela, también repercute en el acoso de algunos miembros de su grupo familiar directo, tal y como ocurre con la figura de la prima (mesosistema). Asimismo, identificamos el exosistema, ya que ella no se encuentra de manera directa en otros espacios relacionados con la situación, pero sus compañeras de clase la incluyen, al señalar que la joven es causante de otros conflictos sociales, como por ejemplo quitar el novio a otra compañera de la clase. Esta es una acusación inferida o supuesta por parte del grupo que acosa, ya que según narra la joven no es cierta. No obstante, según Mora Merchán, Ortega, Calmaestra y Smith (2010), este tipo de situaciones pueden ocurrir en el grupo etario e ir acompañadas de acoso cibernético por parte de sus parejas.

### Motivo

La joven justifica la agresión por motivos de “envidia” de sus compañeros de la clase, además de que la provocan al crear situaciones en las que ella no ha participado, o en el caso de mantener amistad con otros jóvenes, interponerse en dichas relaciones con la finalidad de generar fricciones. Incluso, como se señaló anteriormente, la joven considera que sus compañeras de clase la atacan porque ellas suponen que está compartiendo con los amigos o novios de ellas.

Cuando la joven expresa “yo no le presto atención a eso”, “eso no es problema mío”, nos preguntamos si realmente se siente así o está evadiendo la situación. Sin embargo, en el momento de reportar lo ocurrido a la coordinadora y orientadora de la institución, refleja su nivel de angustia ante lo que está viviendo. Ante esta situación es oportuno preguntarnos: ¿cómo se siente ella en verdad? Eso nos evidencia la necesidad de establecer una relación de empatía con el/la alumno/a víctima de acoso, para así poder vivir sus propios sentimientos al respecto, tratar de comprender cómo repercute la situación en sus relaciones sociales, ya que aquí se ven afectados no solo los vínculos con sus compañeros sino su propia subjetividad.

Además, el hecho de tener amistad con el novio de alguna de sus compañeras es una clave importante en la situación de acoso que actúa en el exosistema. En consecuencia, nos preguntamos si este debe de ser el verdadero detonante de la situación de acoso. La joven reconoce que le escriben cosas por el móvil para provocarla e incluso dicen cosas para disolver las pocas relaciones o contactos que mantiene con algún que otro compañero de la clase.

<sup>6</sup> Decepcionan, desilusionan.



## Temporalidad

Es oportuno revisar nuevamente el macrosistema para así tener presente cómo han sido las transiciones ecológicas de la víctima y la temporalidad del problema, ya que ella expresa que experimenta la situación de acoso desde el sexto grado. Recordemos que cursa segundo año de educación secundaria.

Cuando esto me pasa “me siento mal”, me provoca salir del salón e irme y no volver a clases. A veces me siento así y se lo he dicho a mi mamá. Ella me dice que no deje que las personas me lleven a eso, “usted siga asistiendo a sus clases, que ellas lo hacen solo para provocarla”. Pero en realidad “nooo” me provoca venir al colegio. Lo hago por la insistencia de mi mamá, de lo contrario no quiero regresar al colegio. En ocasiones mientras estoy en el colegio me siento tranquila, pero hay veces una que otras compañeras empiezan a tirarme puntas,<sup>7</sup> a decirme cosas feas, yo las ignoro. Los mensajes de texto me los envían cuando estoy en mi casa, después que uno sale de aquí del liceo, por ahí a las 6:00 o 6:30 de la tarde me empiezan a escribir. Yo sé quiénes son. Para olvidarme de la situación, intento alejarme de ellas, si ellas me dicen algo trato de no responderles, sino dejarlas como si ellas no existieran.

Observamos también que existe un patrón en la hora del día en que ocurre la situación de acoso, esto es, al finalizar la jornada escolar diaria, es decir, al momento en que la joven está en su hogar. Por tanto, consideramos que este instante del día, cuando la joven hace la transición entre los dos microsistemas en los que actúa cotidianamente, el acoso causa mayor presión, porque la agresión de la escuela persiste en el hogar, su espacio más íntimo.

## Solución del conflicto

El rol que ha asumido la joven es ignorar la situación, pues en realidad “siente que el mundo se le derrumba”, tal y como manifiesta, y se ve sola en varias ocasiones. Cuando la provocan escribiéndole amenazas por medio del móvil, nos preguntamos qué buscan los perpetradores, si es un daño a nivel social o quieren actuar sobre la identidad psicológica de la joven. Recordemos que el desarrollo de la persona tiene lugar en dos campos: el de la percepción y el de la acción (Bronfenbrenner, 1987); por tanto, la agresión no solo actúa sobre el cuerpo y las relaciones sociales sino también en las formas como la persona interpreta o simboliza su situación. Al respecto nos interesa definir lo siguiente: ¿cómo la víctima percibe su propia realidad en esta circunstancia? y ¿cómo actúa ante la misma para seguir con su vida diaria? Si bien estas son cuestiones que requieren una aproximación en situación de entrevista profunda, nos parece que en este momento del estudio la joven asume una actitud de sumisión ante los perpetradores e incluso justifica la agresión. Eso, en lugar de solventar adecuadamente el conflicto, lo prolonga.

La joven considera que una posible alternativa para solucionar el conflicto es convencerse de que debe controlarse, para así mantener una convivencia amena con los demás. Observamos en esta categoría la evidencia de su percepción como culpable y responsable del problema, ya que asume la necesidad de una acción de autocontrol, que será promotora de buenas relaciones con los demás. No obstante, se da cuenta de que esta

<sup>7</sup> Provocarme.



Marianela Reinoza-Dugarte, María Gisela Escobar-Domínguez. *Narrativa de una víctima de acoso cibernético...*

estrategia no le ha dado ningún resultado positivo, hasta el punto de expresar que no posee amigos en el grupo de la clase, aunque lleva años conviviendo con ellos y se conocen por su cercanía en la comunidad. A su vez, ella los define como "falsos amigos", pues la han defraudado o hecho daño.

Por otra parte, en la entrevista también pudimos recuperar aspectos positivos destacables como es el caso de la convivencia en el hogar, donde el apoyo de los padres, y específicamente de la madre, ha sido fundamental para animar a su hija a seguir adelante en sus estudios, a pesar de la situación de acoso que vive. Por ejemplo: "Mi mamá me dice que no deje que las personas me lleven a eso,<sup>8</sup> usted siga asistiendo a sus clases, que ellas lo hacen solo para provocarla". De esta manera, la madre genera en la joven seguridad para superar el acoso, e interviene así también en los distintos entornos del sistema. Sin embargo, estas actuaciones resilientes de la madre pueden no guardar concordancia con el sistema de apoyo escolar.

## 6. Conclusiones

Con la finalidad de proponer un marco comprensivo que permita explicar la complejidad del fenómeno del acoso cibernético entre los jóvenes, se realizó un análisis de la producción narrativa de una joven de 13 años víctima de acoso a través del teléfono móvil por parte de sus compañeros de la clase.

El análisis de la producción narrativa a través de la teoría fundamentada (Strauss y Corbin, 2002) nos permitió identificar un conjunto de categorías de interpretación sobre la situación de acoso cibernético y se interpretaron desde el enfoque ecológico de Urie Bronfenbrenner (1987), que expone un modelo de interacción de la persona en los distintos entornos que configuran su ambiente social, tal y como puede observarse en la tabla 1.

El análisis permitió observar que al analizar las categorías sobre victimización por acoso cibernético a la luz de los sistemas propuestos por Bronfenbrenner se produce un solapamiento, lo cual nos muestra que difícilmente esta conducta puede tipificarse de forma binaria o causal, sino que requiere un estudio que considere la complejidad de los eventos y las personas que interactúan. Por ello es necesario abordar la perspectiva cualitativa y sistémica en la comprensión del problema, que tradicionalmente se está estudiando desde enfoques estadísticos.

Hemos podido conocer cómo la intensidad del acoso se potencia y persiste en el tiempo y espacio gracias al uso de las TIC, es decir, aquellas conductas evidenciadas en la producción narrativa, que se establecen originalmente como agresiones en la relación diádica del microsistema (las agresiones cara a cara en el entorno escolar), persisten a nivel del mesosistema gracias a la irrupción en el hogar de mensajes ofensivos e incómodos a través del móvil (agresión indirecta) en una actuación no presencial sobre la intimidad de la joven estudiante.

En el caso que nos ocupa se trata de un acoso en grupo, que, tal y como se describió, se genera en el microsistema de la escuela, pero también repercute en agresiones de algunos miembros de

<sup>8</sup> A abandonar los estudios y dejar de asistir a la escuela.



su grupo familiar directo. Podemos afirmar que no se trata de eventos aislados en los que participan personas específicas, sino situaciones que inciden en distintos ambientes vitales de la joven, con lo cual su percepción del fenómeno se torna desesperanzadora por el escaso control que tiene sobre él.

La joven víctima describe las situaciones que inician o desencadenan el acoso como infundadas o tergiversadas, lo cual nos conduce a preguntarnos sobre su participación en estos eventos. Ignorar la situación e incluso justificarla ha sido la forma en que la víctima cubre en algunas ocasiones el hecho de ser acosada por los compañeros. Tanto la circunstancia de negar responsabilidades, aun teniendo consciencia de lo que ocurre, como alejarse o evadir el lugar en el que se inicia el acoso son claves que muestran el daño que la situación genera en la víctima.

Es necesario considerar cómo la agresión incide en las percepciones de la víctima hasta el punto de asumir una actitud de indiferencia o sentirse vulnerable, tomando en cuenta la frecuencia que el acoso asume en el tiempo, tal y como expresa la joven cuando señala que recibe en su móvil el mensaje de texto para hostigarla cuando apenas llega a casa y que esta es una situación latente desde que ella cursa sexto grado. Por ello, la huella de la agresión es más persistente cuando se produce por medio de la tecnología que en la relación cara a cara.

Aunque el exosistema y el macrosistema no han sido suficientemente explorados en este trabajo, es necesario considerarlos en nuevas aproximaciones al tema bajo este enfoque. Se ha indagado sobre la relación y actuación de la madre en el hogar, pero sería necesario ampliar el estudio a otros miembros del grupo familiar, porque ya sabemos por el relato de la joven que en la familia existen personas que se hacen eco del acoso. Asimismo, es necesario contar con información sobre la actuación de los maestros a fin de precisar las interacciones de todos los sistemas.

Por otro lado, también sería conveniente definir aun más el impacto de las TIC en el grupo etario y su implicación en ciertas pautas sociales y culturales que pueden estar modelando los comportamientos tanto del perpetrador como de la víctima e incluso del espectador. Por ejemplo, un vídeo que puede ser visto repetidamente por varias personas simultáneamente suele ser más desesperante para la víctima del acoso cibernético que la agresión presencial, porque es una situación sobre la cual no tiene ningún control y que tendrá implicaciones en las relaciones cotidianas.

Es evidente que el enfoque ecológico nos ofrece herramientas para analizar el relato de la víctima de acoso cibernético desde una perspectiva cualitativa, teniendo en cuenta nuevos planos de análisis y propiciando una comprensión de los comportamientos, tanto en el campo de la subjetividad o percepción como de la actuación del actor social y de los demás miembros. Sin duda, consideramos que este ejercicio debería ampliarse para obtener un enfoque más profundo del problema, siempre sobre la base de la subjetividad y las circunstancias particulares de cada actor social.

La interpretación también nos permitió evaluar ciertos presupuestos sobre el acoso cibernético que existen en la literatura científica, tal y como ocurre con la consideración del anonimato como condición en este tipo de acoso. Hemos mostrado que la víctima sí conocía a sus agresores, aunque estos se ocultaban tras la fachada del mensaje por móvil. Por otra parte, pensamos que es interesante en el desarrollo de este enfoque analizar la influencia inversa, esto es, desde el





exosistema (las redes sociales y el mundo globalizado digital) y cómo afecta al interior del microsistema de la víctima.

Para concluir, hay que tener en cuenta tres aspectos esenciales al considerar el enfoque ecológico en la comprensión del acoso cibernético, desde una dimensión de mayor complejidad y no meramente causal:

Primero: la persona es vista como alguien dinámico, creciente, que se va incorporando y reestructurando paso a paso en el entorno que le corresponde vivir; segundo: de acuerdo a cómo incide el ambiente, la persona también debe ajustarse y adaptarse, por lo cual existe una relación bidireccional entre la persona y el ambiente, en virtud de la cual son recíprocos, y tercero: no podemos limitarnos al entorno inmediato cuando analizamos este tipo de situaciones, sino que hay que ampliar el análisis a la interconexión con las demás estructuras del sistema, así como también a las influencias externas que surgen en los entornos más amplios.

En efecto, no deben desestimarse las implicaciones de los aspectos socioculturales, sino más bien al contrario, hay que tener en cuenta la naturaleza de las distintas actividades, circunstancias e interacciones que lleva a cabo la persona en todos sus espacios, tanto de forma directa como indirecta, es decir, en toda la estructura ecológica y su repercusión en el desarrollo socioeducativo y psicológico.

Ya para finalizar, se requiere sensibilizar a los profesores y maestros para abordar la situación en las escuelas, donde es necesario promover la cultura del ciudadano digital en un mundo globalizado y así mitigar los efectos del acoso cibernético. La intención es repercutir tanto en el microsistema escolar como en el familiar, por tanto, es necesario brindar espacios para dialogar, promover la confianza y la seguridad, con el fin de que la víctima logre expresar sus emociones al respecto, e incorporar a los padres en el proceso. De este modo se incide en el mesosistema que da continuidad a la relación escuela-hogar, ya que los padres también podrán anunciar el problema, manifestar su preocupación y ocuparse ante la situación de acoso, además de ayudar a superar el difícil momento a su hijo/a conjuntamente con la intervención de los maestros y profesores.

Así pues es necesario promover el buen uso de las TIC, además de atender los casos en los que estas inciten a las situaciones de acoso cibernético. Todo eso nos permitirá contemplar lo *infoético*, donde lo humano y lo tecnológico actúan en un mundo en el que ambos son relevantes, se interconectan y forman parte inevitable de la estructura ecológica del mundo globalizado.

## <Referencias bibliográficas>

- Álvarez, Z., Porta, L., y Sarasa, M. C. (2011). Buenas prácticas docentes en la formación del profesorado: relatos y modelos entramados. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 1(15), 241-252.
- Balash, M., y Montenegro, M. (2003). Una propuesta metodológica desde la epistemología de los conocimientos situados: las producciones narrativas. *Encuentros en Psicología Social*, 1(3), 44-48.
- Biglia, B., y Bonet Martí, J. (2009). La construcción de narrativas como método de investigación psicosocial. Prácticas de escritura compartida. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 10(1), art. 8.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- Buelga, S., Cava, M. J., y Musitu, G. (2010). Cyberbullying: victimización entre adolescentes a través del teléfono móvil y de internet. *Psicothema*, 22(4), 784-789. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/3802.pdf>
- Buelga, S., y Pons, J. (2012). Agresiones entre adolescentes a través del teléfono móvil y de internet. *Psychosocial Intervention*, 21(1), 91-101. <http://doi.org/10.5093/in2012v21n1a2>
- Castro Santander, A., y Reta Bravo, C. (2013). *Bullying blando, bullying duro y cyberbullying: nuevas violencias y consumos culturales*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.
- Hernández Carrera, R. M. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, 187-210.
- Li, Q. (2006). Cyberbullying in Schools. *School Psychology International*, 27, 1-13. <http://doi.org/10.1177/0143034306064547>
- Martínez Guzmán, A., y Montenegro, M. (2014). La producción de narrativas como herramienta de investigación y acción sobre el dispositivo de sexo/género: construyendo nuevos relatos. *Quaderns de Psicologia*, 16(1), 111-125. <http://doi.org/10.5565/rev/qpsicologia.1206>
- Menesini, E., Nocentini, A., y Calussi, P. (2011). The measurement of cyberbullying: dimensional structure and relative item severity and discrimination. *Cyberpsychology, behavior, and social networking*, 14(5), 267-274. <http://doi.org/10.1089/cyber.2010.0002>
- Mora Merchán, J. A., Ortega, R., Calmaestra, J., y Smith, P. K. (2010). El uso violento de la tecnología: el cyberbullying. En R. Ortega (Coord.), *Agresividad injustificada, bullying y violencia escolar* (pp. 189-209). Madrid: Alianza Editorial.
- Murzi Vivas, M. M. (2007). *Desarrollo colaborativo de los profesores del área de inglés para la reforma del currículum*. (Tesis doctoral). Disponible en la base de datos Tesis Doctorales en Red. Universidad Rovira i Virgili, España.



Marianela Reinoza-Dugarte, María Gisela Escobar-Domínguez. *Narrativa de una víctima de acoso cibernético...*

Reinoza Dugarte, M., Escobar Domínguez, M. G., y Alonso de González, M. L. (2014). Aproximación al acoso cibernético en instituciones educativas venezolanas. *REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 7(2), 1-13. <http://www.doi.org/10.1344/reire2014.7.2721>

Schöngut Grollmus, N., y Pujol Tarrés, J. (2015). Relatos metodológicos: difractando experiencias narrativas de investigación [45 párrafos]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 16(2), art. 24.

Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Colombia: Universidad de Antioquia.

Copyright © 2017. Esta obra está sujeta a una licencia de Creative Commons mediante la cual, cualquier explotación de ésta, deberá reconocer a sus autores, citados en la referencia recomendada que aparece al inicio de este documento.

