



---

**Universidad de Valladolid**

**Facultad de Derecho**

**Grado en Criminología**

**Desviación, delito y control social: Rol de la Policía Local en el control del ciberbullying**

Presentado por:

***Pablo San Martín***

Tutelado por:

***Siro Bayón Calvo***

*Valladolid, 20 de septiembre de 2020*

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	8
1.1. Planteamiento del problema.....	8
1.2. Objetivos .....	9
1.3. Estructura del trabajo.....	9
2. ANTECEDENTES.....	11
2.1. Concepto de ciberbullying .....	11
2.2. La oportunidad del delito en redes sociales e Internet .....	13
2.3. Extensión del ciberbullying.....	14
2.4. Tipificación del delito de ciberbullying en el código penal español y otras normas legales.....	16
2.5. El control social del ciberbullying: normas de comportamiento en redes sociales.....	18
2.6. El control policial del <i>ciberbullying</i> : competencias y formación.....	21
3. METODOLOGÍA .....	23
3.1. Diseño del estudio .....	23
3.2. Participantes .....	23
3.3. Instrumentos y medidas .....	23
3.4. Procedimiento .....	24
3.5. Análisis de datos .....	24
4. RESULTADOS .....	25
4.1. Datos sociolaborales .....	25
4.2. Control policial del ciberbullying.....	25
4.3. Necesidades de formación .....	30
4.4. Recursos para el control policial del ciberbullying.....	33
4.5. Autopercepción de competencia en control de ciberbullying.....	34

5. DISCUSIÓN .....	41
6. CONCLUSIONES .....	43
7. BIBLIOGRAFÍA.....	45

## **RESUMEN**

El ciberbullying, una forma de acoso escolar que se produce a través de las redes sociales en Internet, es un fenómeno que causa un grave sufrimiento a las víctimas, con importantes consecuencias psicológicas y académicas, e incluso físicas. El objetivo de este estudio es evaluar la autopercepción de los miembros de la Policía Local de Castilla y León, acerca de su competencia, formación y recursos para llevar a cabo el control de los delitos de ciberbullying. Para ello se ha diseñado un estudio descriptivo transversal sobre una muestra de 55 agentes de diferentes rangos de la Policía Local de Castilla y León, a los que se ha aplicado un cuestionario que evalúa el control policial, la necesidad de formación, los recursos y las competencias percibidas en este tipo de delito. Los resultados indican que no existen procedimientos de control policial del *ciberbullying*. Además, la formación y los recursos asignados son insuficientes. Por último, los agentes perciben que su competencia en materia de ciberbullying es insuficiente. En definitiva, es preciso asignar más recursos en formación y medios humanos y materiales para prevenir e intervenir ante los casos de ciberbullying.

**Palabras clave:** *ciberbullying*, acoso escolar, policía local, control del delito, formación.

## **ABSTRACT**

Cyberbullying, a form of school bullying that occurs through social networks on the Internet, is a phenomenon that causes serious suffering to victims, with significant psychological and academic, and even physical consequences. The objective of this study is to evaluate the self-perception of the members of the Local Police of Castilla y León, regarding their competence, training and resources to carry out the control of cyberbullying crimes. For this, a cross-sectional descriptive study has been designed on a sample of 55 agents of different ranks of the Local Police of Castilla y León, to whom a questionnaire has been applied that assesses police control, the need for training, resources and perceived competencies in this type of crime. The results indicate that there are no police control procedures for cyberbullying. Furthermore, the training and resources allocated are insufficient. Finally, the agents perceive that their competence in the matter of cyberbullying is insufficient. In short, it is necessary to allocate more resources in training and human and material resources to prevent and intervene in cases of cyberbullying.

Keywords: cyberbullying, bullying, local police, crime control, training.

Para los que de un modo u otro formáis parte de mi vida

A los fallecidos a causa del COVID-19 D.E.P.

A mi hermana María Jesús y a Seve, su marido y hermano en el corazón, que ya no están con nosotros y seguro que están en un lugar mejor junto a Dios.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi madre y a mi padre, que a pesar de los difíciles momentos que estamos atravesando y dado el crítico estado de salud de mi padre, no han dejado de transmitirme su entereza y optimismo necesarios para afrontar esta y mis metas futuras.

A todos mis hermanos y hermanas por estar junto a mis padres en un momento tan difícil y del que tanto apoyo van a necesitar para superar esta complicada situación de salud de mi padre

A mi hermana Raquel por su inestimable ayuda y paciencia con innumerables traducciones que me han facilitado y ayudado la confección del este trabajo.

A mis compañeros de curso del Grado en Criminología de la UVA, a mis compañeros de la Policía Local de Arroyo de la Encomienda, y a los 55 compañeros y compañeras agentes de distintas plantillas que se han prestado a colaborar conmigo para la elaboración de la encuesta, base de estudio de la presente investigación.

A mi profesor y amigo, el Inspector del C.N.P. de la Escuela de Policía de Ávila y de la División de Formación y Perfeccionamiento de Carabanchel, D. Roberto Alvarez Sánchez por haber sido un referente para mí, desde mi paso por la Academia De Policía de Ávila.

A mi Tutor Siro Bayón Calvo, por su ayuda para centrar el tema de estudio, orientaciones constantes y sus consejos para dotar de valor al presente trabajo.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Las redes sociales (RS) se han convertido en medios cada vez más populares para que las personas se comuniquen con sus amigos y familiares, en cualquier momento y en cualquier lugar. A pesar de su prometedor potencial para las interacciones sociales en línea, las RS también son sitios proclives para el abuso porque proporcionan a los perpetradores un lugar ideal para el ciberacoso, en otras palabras, para acosar, amenazar y explotar objetivos potenciales. El acoso cibernético en los sitios de redes sociales (*bullying* en RS o *ciberbullying*) se refiere a cualquier forma de comportamiento agresivo en las RS llevado a cabo por un grupo o un individuo, repetidamente y a lo largo del tiempo, contra objetivos que no pueden defenderse fácilmente (Slonje, Smith y Frisén, 2013).

El acoso en las RS es un fenómeno relativamente reciente; sin embargo, los investigadores ya han dedicado mucha atención a informar y documentar su prevalencia y las consecuencias adversas asociadas a ella. El Centro de Investigación Pew (Duggan, 2017) encontró que el 40% de los usuarios/as de Internet habían experimentado ciberbullying. Se ha descubierto que Facebook es el lugar más común para el acoso en RS: el 54% de los usuarios de Facebook reportaron que han experimentado ciberacoso en Facebook (Guard Child, 2016).

Investigaciones anteriores han demostrado que los incidentes de intimidación por RS tienen consecuencias adversas para las víctimas (Sticca, Ruggieri, Alsaker y Perren, 2013), como depresión, ansiedad, baja autoestima, abuso de sustancias y, en casos extremos, conductas autodestructivas e intentos de suicidio. Los frecuentes titulares de las noticias que informan sobre casos de suicidio relacionados con el acoso en RS documentan la gravedad de este problema, incluyendo, por ejemplo, el reciente caso de una joven de dieciocho años que se mató de un disparo delante de su familia después de ser implacablemente acosada por su sobrepeso en Facebook (Hassan, 2016).

Dadas sus consecuencias adversas para los individuos y la sociedad, el acoso en las RS se ha convertido, sin duda alguna, en un tema de investigación importante y emergente en todas las disciplinas. Con raíces en la psicología, la educación y la



investigación en salud pública, la mayoría de los estudios se han centrado en los rasgos y características individuales que conducen al cyberbullying (Hamm et al., 2015; Kowalski, Giumetti, Schroeder y Lattanner, 2014).

Sin embargo, la investigación sobre el acoso en RS no ha tenido en cuenta, de momento, la formación y competencias percibidas por los empleados en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FFCCS) como encargados de controlar y perseguir las conductas delictivas llevadas a cabo en RS relacionadas con el cyberbullying. Por este motivo, el propósito de este estudio es realizar una descripción de dichas competencias, formación y recursos percibidos por los trabajadores de las corporaciones locales FFCCS de Castilla y León.

## **1.2. Objetivos**

El objetivo general de este estudio es evaluar la autopercepción de los miembros de la Policía Local de Castilla y León acerca de su competencia, formación y recursos para llevar a cabo el control de los delitos de cyberbullying.

Los objetivos específicos son los siguientes:

1. Describir los procedimientos de control policial del delito de cyberbullying por la Policías locales de Castilla y León.
2. Determinar las necesidades de formación y recursos de la Policía Local de Castilla y León para perseguir los delitos de cyberbullying.
3. Describir la autopercepción de competencia en control del cyberbullying de la Policía Local en Castilla y León.

## **1.3. Estructura del trabajo**

El estudio se ha estructurado en seis epígrafes. El primer epígrafe corresponde a la introducción, en la que se ha incluido un planteamiento del problema con el propósito de justificar la necesidad de llevar a cabo el trabajo a partir de la presencia de un problema específico, así como los objetivos del estudio en relación con dicho problema.

También se incluye en la introducción la propia descripción de la estructura del trabajo y una breve revisión de la literatura con el propósito de poner en contexto el trabajo.

El segundo epígrafe es el de antecedentes, en el que se define el cyberbullying o acoso en redes sociales, según diversos estudios y autores, como forma de comportamiento desviado y violento o agresivo, la influencia de la oportunidad en la comisión del delito, extensión y tipificación penal del delito, y por último, el control social y policial sobre el cyberbullying.

El tercer epígrafe es la metodología, en la que se hace una descripción del diseño de investigación, los participantes, el instrumento de medida y el análisis de los datos.

En el epígrafe de resultados se presentan los datos procesados, con la interpretación de los mismos y de las figuras y tablas correspondientes.

El trabajo continúa con el epígrafe de discusión, en el que se contrastan los datos de este estudio con los hallazgos de la literatura, y se ofrecen posibles interpretaciones, así como se examinan las limitaciones y las futuras líneas de investigación.

Por último, el epígrafe de conclusiones ofrece una afirmación breve a modo de consecuencia fruto del examen de los datos en relación con cada uno de los objetivos.

Se incluyen como anexos los resultados de la encuesta a través del formulario cumplimentado por los Agentes participantes

## 2. ANTECEDENTES

### 2.1. Concepto de ciberbullying

El acoso cibernético es una nueva forma de intimidación que implica el uso de la tecnología de la información. Se han utilizado diferentes terminologías para describir el fenómeno, como la intimidación electrónica (Raskauskas y Stoltz, 2007), la intimidación por Internet (Williams y Guerra, 2007) y la intimidación cibernética (Vandebosch, Van Cleemput y Cleemput, 2009), siendo este último término el más popular y ampliamente adoptado.

La mayoría de los estudios sobre ciberbullying han derivado definiciones de la literatura tradicional sobre acoso. Por ejemplo, el acoso cibernético se definió como el daño intencional y repetido infligido a través de un texto electrónico (Patchin y Hinduja, 2006). Más tarde, una definición más refinada, proponiendo que el ciberbullying es un comportamiento agresivo en línea que abarca tres características: (1) es realizado por individuos o grupos usando medios electrónicos o digitales; (2) los mensajes hostiles o agresivos son comunicados repetidamente; y (3) el comportamiento es conducido con la intención de causar incomodidad o infligir daño al objetivo, fue defendido (Tokunaga, 2010). Las investigaciones también sugirieron que hay diferentes tipos de comportamiento de ciberbullying, tales como acoso, ciberacecho, denigración, enmascaramiento, salida y engaño, exclusión y suplantación (Kowalski, Limber y Agatston, 2008; Willard, 2004). En la actualidad, no hay una lista exhaustiva de los tipos de comportamiento de intimidación perpetrados en las RS.

El acoso en las RS es una forma de comportamiento agresivo llevada a cabo por individuos o grupos, repetidamente y a lo largo del tiempo, contra objetivos que no pueden defenderse fácilmente. Comparte tres criterios de definición con el concepto relacionado de acoso: intencionalidad, repetición y desequilibrio de poder (Dooley, Pyzalsk y Cross, 2009). El acoso en las RS se distingue de otras formas de comportamiento desviado en línea, como el *trolling* (provocación utilizando un lenguaje ofensivo realizado desde el anonimato) y el *flaming* (intimidación a través de mensajes insultantes u hostiles) en Internet, porque es deliberado, repetido e implica la explotación de un desequilibrio de poder para dañar intencionadamente a un objetivo aprovechando las funcionalidades y capacidades de las plataformas de redes sociales.

El acoso en RS es a menudo visto como una forma de comportamiento desviado fomentado por la aparición de las tecnologías de la información (Fay, 2017; Kowalski et al., 2014). Específicamente, el despliegue generalizado de dispositivos personales de comunicación (como teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras portátiles) y la facilidad de conectividad a las plataformas en línea han llevado a los individuos a pasar más tiempo con las tecnologías. Este cambio en las actividades sociales, al pasar de los lugares de reunión fuera de línea a las plataformas de redes sociales, crea oportunidades criminógenas para el acoso en RS. En particular, el rápido crecimiento de los usuarios de RS ha creado una gran cantidad de perfiles en línea que facilitan a los delincuentes la identificación de las personas vulnerables. Las tutelas de las conductas de acoso en RS (por ejemplo, las funciones de auto-reporte de RS, las leyes y regulaciones que prohíben el acoso) se vuelven ineficaces porque hay millones de interacciones sociales que ocurren cada día. Es virtualmente imposible monitorear, moderar y controlar todos los usos que han violado los estándares de la comunidad. El punto de vista de Sucha es consistente con la teoría de la oportunidad del crimen (Felson y Clarke, 1998), que afirma que los cambios sociales y tecnológicos producen nuevas oportunidades para el crimen y la desviación.

En algunos países, las personas se enfrentan a cargos penales y a penas de prisión si son declaradas culpables de acoso en RS. Por ejemplo, en el Reino Unido, el artículo 127 de la Ley de comunicaciones de 2003 tipifica como delito el acoso en RS a toda persona que envíe algo de carácter gravemente ofensivo, indecente, obsceno o amenazador a través de una red pública de comunicaciones electrónicas. La ley establece que el perpetrador se puede enfrentar hasta seis meses de cárcel, una multa, o ambos si es declarado culpable<sup>1</sup>. De manera similar, casi la mitad de los estados de Estados Unidos incluyen el acoso cibernético como parte de sus leyes de acoso más amplias. La tendencia nacional es hacia una mayor responsabilidad en el cyberbullying, en general, incluyendo la adaptación de los códigos penales (Hinduja y Patchin, 2015).

---

<sup>1</sup> <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/21/section/127> [consulta: 12/07/2020].

## **2.2. La oportunidad del delito en redes sociales e Internet**

La teoría de la oportunidad del delito (Felson y Clarke, 1998) afirma que los cambios sociales y tecnológicos producen nuevas oportunidades para el delito y la desviación. Las oportunidades juegan un papel central en cada categoría de delito, independientemente de su naturaleza y gravedad. Suscribiendo esta perspectiva, se puede pensar que la transformación de las actividades sociales en lugares fuera de línea a las plataformas de RS proporciona oportunidades para que los probables perpetradores se involucren en el ciberbullying, de tal manera que el rápido crecimiento de las poblaciones de usuarios crea amplias oportunidades para este tipo de comportamientos delictivos. Específicamente, los perpetradores pueden identificar fácilmente a los individuos vulnerables a través de la navegación de sus perfiles en línea en RS. La enorme cantidad de flujo de información e interacciones sociales también dificulta la supervisión e identificación de los actos de intimidación en este medio, lo que a su vez debilita la capacidad de las autoridades y los mecanismos de detección para regular dichos actos.

La teoría de la oportunidad del delito destaca además que la ocurrencia de delitos y desviaciones está influida no sólo por las características de los perpetradores sino también por las condiciones ambientales que ofrecen oportunidades criminógenas. El examen de los estudios anteriores sugiere que la investigación del acoso en RS ha investigado principalmente el componente de "probable autor", y ha incluido aspectos como las características demográficas de los autores (Cao y Lin, 2015; y Sengupta y Chaudhuri, 2011), su intensidad de uso de RS (Kwan y Skoric, 2013), su experiencia de victimización por ciberacoso (Marcum, Higgins, Freiburger y Ricketts, 2014), y sus rasgos de personalidad (Kokkinos, Baltzidis y Xynogala, 2016).

Los posibles impactos del contexto sólo se han estudiado recientemente. Por ejemplo, se ha descubierto que el entorno anónimo es explotado por los usuarios de RS para perpetrar conductas de acoso en la plataforma (Lowry, Zhang, Wang y Siponen, 2016). Como señaló Lowry, (2016), la mayoría de los estudios sobre el ciberbullying han pasado por alto la cuestión central: el papel de la tecnología de la información o los propios artefactos de los medios sociales en la promoción del ciberacoso. En los últimos 20 años los investigadores han venido utilizando cada vez más las teorías de la oportunidad para investigar los delitos y las desviaciones relacionados con la

tecnología, como las violaciones de datos (Sen y Borle, 2015) y los delitos informáticos (Willison y Backhouse, 2006). Los estudios empíricos también han ilustrado la aplicabilidad de la teoría de la oportunidad del delito para comprender las conductas de intimidación (Cho, Wooldredge y Park, 2016).

En definitiva, considerando tanto los supuestos teóricos como las aplicaciones empíricas, junto con la naturaleza criminógena del acoso en RS, la teoría de la oportunidad del crimen es una perspectiva teórica viable para explicar el acoso en RS.

### **2.3. Extensión del ciberbullying**

El ciberbullying es un problema social cuya prevalencia e incidencia han aumentado preocupantemente en todo el mundo en los últimos años (Aboujaoude, Savage, Starcevic y Salame, 2015). La mayoría de los estudios se han llevado a cabo en Estados Unidos y Europa, aunque los pocos que se han realizado en América Latina muestran una prevalencia de este problema considerablemente mayor. En España, datos recientes demuestran que el ciberbullying tiene lugar en todas las regiones del país, siendo la prevalencia media de cibervictimización del 26,65% y del 24,64% en ciberagresión (Zych, Ortega-Ruiz y Marin-López, 2016). Las cifras sobre ciberbullying varían bastante dependiendo del país analizado, pero según los datos recogidos en los últimos años y en comparación con otros países la prevalencia en España es inferior a otros países del mismo entorno. A pesar de esto, en España no se han llevado a cabo suficientes estudios con métodos estandarizados para analizar en profundidad el grave problema del ciberbullying, por lo que es difícil obtener en la actualidad conclusiones fiables en este tema.

En el estudio de Hinduja y Patchin (2010) se descubrieron varios tipos específicos de victimización y ciberbullying. Se puso de manifiesto que la cantidad mayor de delitos de ciberacoso ocurrió en las siguientes formas: comentarios maliciosos o hirientes publicados en línea (14,3%, 8,8%), rumores en línea (13,3%, 6,8%) y amenazas a través de un mensaje de texto con teléfono móvil (8,4%, 5,4%).

Los resultados de estudios como los de Sorrentino, Costanza Baldry, Farrington y Blaya (2019) afirman que uno de cada cuatro adolescentes ha sufrido ciberbullying en los últimos seis meses, encontrándose además que, a nivel mundial, los niños están

normalmente más involucrados en este problema que las niñas, ya que los niños en comparación con las niñas informaron de ciberacoso de dos a cinco veces más. En el acoso escolar y presencial los niños suelen actuar en más ocasiones como acosadores y las niñas tienen más probabilidades de ser víctimas, comportamiento que se puede llegar a invertir en el caso de ciberbullying, donde los niños informan en más ocasiones de acoso (Tsitsika et al., 2015). Respecto a los datos según las edades de los afectados por este problema, la frecuencia del ciberbullying disminuye a medida que aumenta la edad, alcanzando un máximo entre los 14-15 años (Herrera-López, Romera y Ortega-Ruiz, 2017).

A pesar de los datos comentados anteriormente y de la creencia popular, el ciberbullying no está aumentando al mismo ritmo ni en la misma proporción que lo hace el acceso a las nuevas tecnologías entre los niños. Incluso en algunos países como Estados Unidos, Reino Unido y Bélgica parece haber alcanzado su punto máximo según muestran los resultados de numerosos estudios como el de Livingstone, Stoilova, y Kelly (2016).

En un estudio realizado en 33 países entre los años 2001 y 2010 se comprobaron tendencias decrecientes en la intimidación a niños y niñas en un tercio de los países participantes, siendo una minoría de estos países los que encuentran tendencias crecientes en la victimización por acoso. Esto sugiere que el aumento puntual del ciberbullying sea debido mayoritariamente a un incremento en el acceso a la tecnología y no al incremento de las condiciones subyacentes de agresividad entre los niños (Chester et al., 2015).

La Encuesta de Seguridad en Internet para Jóvenes midió el concepto de acoso en línea (más amplio que el ciberbullying) encontrando que el 6% de los jóvenes estadounidenses de 10 a 17 años notificaron incidentes de este tipo en 2000, el 9% en 2005 y el 11% en 2010 (Jones, Mitchell y Finkelhor, 2013). En Europa, el proyecto *EU Kids Online* también encontró un pequeño aumento del ciberbullying entre los años 2010 y 2014, pasando del 8% de los jóvenes de entre 9 y 16 años al 12% (Livingstone, Mascheroni, Ólafsson y Haddon, 2014). En base a estos datos, a pesar de que los periodos de tiempo de estudio son bastante cortos y las tendencias son modestas, éstas muestran generalmente un pequeño incremento en el tiempo.

En conclusión, se evidencia un ligero aumento en ciberbullying en los últimos años en algunos países, pero también la existencia de un pico en la incidencia de este problema en otros, especialmente en aquellos donde el uso de internet es posible que haya alcanzado su máximo entre la población. El problema que sigue sin resolverse es el desconocimiento sobre si las tendencias al alza se deben a un mayor riesgo debido al aumento del uso de internet, o en cambio, reflejan una mayor conciencia pública y atención sobre los peligros de internet como resultado de diferentes políticas sobre seguridad online, de la creciente atención de los medios a incidentes relacionados con ciberbullying y de una mayor familiaridad con el uso de las nuevas tecnologías e internet (Livingstone et al., 2016).

Por otra parte, dadas las cambiantes condiciones tecnológicas y sociales en las que se produce el ciberbullying no es fácil delimitar este problema de otros tipos de agresiones en internet. Además, el propio entorno de internet provoca en numerosas ocasiones que sea más difícil distinguir entre acosador, víctima y espectador; difumina los límites entre intimidación y otros riesgos; e incluso diluye los límites entre ciberbullying y otros tipos de agresiones online (Görzig y Livingstone, 2012).

#### **2.4. Tipificación del delito de ciberbullying en el código penal español y otras normas legales**

Los derechos fundamentales que recoge la Constitución Española y que están relacionados con el tema que nos ocupa son los siguientes: el derecho a la educación (artículo 27), el derecho a la integridad física y moral (artículo 15), el derecho a la libertad y a la seguridad (artículo 17) y el derecho a la tutela judicial efectiva (artículo 24) (Escudero Muñoz, 2018).

En la comparación entre el resto de países de la Unión Europea y España en materia de legislación sobre el ciberbullying, nuestro país se encuentra bastante avanzado al contar con cobertura legal para el delito del ciberbullying en su legislación. A pesar de no tener desarrollada una normativa específica para este comportamiento, en el Código Penal este problema está suficientemente tipificado y cubierto. Por ejemplo, la conducta de acoso podrá calificarse conforme al tipo penal previsto en el art. 173.1 que castiga al que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando



gravemente su integridad moral. Además, según las conductas tipificadas en el Código Penal español, un acto de cyberbullying puede suponer varios de los siguientes delitos (Escudero Muñoz, 2018):

- Homicidio doloso e imprudente y/o asesinato (Arts. 138, 139, 140 y 142).
- Inducción al suicidio (Arts. 143.1).
- Lesiones (Arts. 147 y ss.).
- Amenazas (Arts. 169 a 171).
- Coacciones (Arts. 172).
- Injurias (Arts. 205 y 207).
- Calumnias (Arts. 208 y 2010).
- Agresión y abuso sexual (Arts. 178 y ss.).
- Acoso sexual o grooming (Art. 183 ter).
- Acoso no sexual o stalking (Art. 172. ter).
- Descubrimiento y revelación de secretos o sexting (Art. 197. 7).
- Delito leve de amenazas (Art. 171.7).
- Delito leve de coacciones (Art. 172. 3).

Todos los delitos anteriormente citados pueden ser cometidos en un entorno cibernético mediante el uso de las nuevas tecnologías, y no necesariamente se tienen que cometer en un ámbito físico. Este detalle es importante debido al uso creciente en las aulas de internet, redes sociales, mensajería instantánea, videollamadas y todo tipo de comunicaciones online.

El artículo 172 del Código Penal es uno de los más importante en el tema que nos ocupa, ya que es referido al delito de acoso o *stalking*, y en su apartado 3 contempla la posibilidad de que la conducta soportada por la víctima aún puede ser constitutiva de otros delitos para los que se impondrán penas previstas sin perjuicio de las correspondientes a los delitos que hubieran tenido lugar para llevar a cabo el acoso

(Cerezo Ramírez y Rubio Hernández, 2017). Anteriormente a la inclusión de este artículo en el Código Penal se ejercían conductas de acoso que no estaban tipificadas expresamente en otros artículos, por lo que no podían ser castigadas. Este acoso ha tomado gran importancia actualmente con el uso de internet para dicho fin.

Respecto a las Normativas en las diferentes Comunidades Autónomas de nuestro país, hay muy pocos ejemplos de legislaciones específicas sobre los comportamientos de cyberbullying, siendo la Región de Murcia una de las pocas que cuenta con un documento normativo específico (Cerezo Ramírez y Rubio Hernández, 2017).

## **2.5. El control social del cyberbullying: normas de comportamiento en redes sociales**

La falta actual de normas de responsabilidad social perjudica tanto al agresor como a la víctima, ya que por ejemplo ambos pueden sufrir depresión, siendo ésta la principal causa de suicidio entre los adolescentes. Los jóvenes que acosan a otros tanto física como cibernéticamente tienen mayor riesgo de consumo de drogas, mayores dificultades académicas y mayor riesgo de sufrir violencia a lo largo de su vida (Smokowski y Kopasz, 2005).

Para abordar correctamente este grave problema de las nuevas sociedades es necesaria la creación de programas que hagan tomar conciencia de la diferencia entre el desarrollo emocional y el mental de los adolescentes, la propensión de éstos a asumir riesgos y las herramientas con las que cuentan para abordar el acoso o la presión por parte de sus compañeros. Para combatir el cyberbullying es necesario que haya implicación de padres y madres, colegios, asociaciones, gobiernos y empresas de internet. Si todos estos agentes actuaran con responsabilidad, el acoso físico y el cyberbullying serían notablemente menos importantes, logrando evitar que muchos jóvenes sufran las consecuencias de este comportamiento (Cohen-Almagor, 2018).

Los jóvenes con relaciones positivas con sus padres suelen afrontar de forma eficaz los elementos estresantes de la vida cotidiana, por lo que suelen cometer menor cantidad de delincuencia de todo tipo, como demuestran estudios como los de Lippold, Coffman y Greenberg (2014). Concretamente, se ha demostrado que la educación por parte de los padres en los resultados negativos de comportamientos ilícitos para evitar

los actos delictivos de sus hijos adolescentes, adelantándose a ellos, es un factor muy importante para reducir la delincuencia entre los jóvenes (Harris-McKoy y Cui, 2013). Por tanto, se demuestra que se cumple la teoría del control social, ya que los vínculos débiles con los padres y la sociedad, y los bajos niveles de control por parte de ambos actores están íntimamente relacionados con un incremento en las posibilidades de delincuencia juvenil (Bae, 2017).

Investigaciones como las de Bossler y Holt (2010) han demostrado que las personas con niveles de autocontrol y aprendizaje social bajos son más propensas a asociarse con compañeros que cometan actos delictivos en espacios físicos o virtuales. Por tanto, estos dos indicadores son capaces de predecir significativamente el cyberbullying.

También es necesario que los padres y tutores estén incorporados en las campañas de prevención del cyberbullying porque normalmente donde los jóvenes pasan más tiempo conectados a internet es en su casa. Es imprescindible que haya una buena orientación y un correcto seguimiento de la conducta en internet por parte de los adultos a una edad temprana, para así poder promover conductas correctas en internet, y también castigar a los jóvenes si se detecta el comienzo de algún proceso de cyberbullying o cualquier otra actividad inapropiada. Además, los padres y tutores deben estar atentos para reconocer el comienzo de amistades que promueven actividades ilícitas en el colegio o en el vecindario para poder interrumpir su influencia sobre el resto de los jóvenes (Hinduja y Patchin, 2013).

En situaciones ambiguas todas las personas tienden a realizar comparaciones sociales con otros individuos para verificar la corrección o incorrección de sus acciones. En ese caso se puede adoptar la norma del grupo como método para obtener una valoración adecuada sobre una actitud, proceso que se conoce como influencia social informativa y se basa en la creencia de validez de los puntos de vista del resto de personas y en una razón subjetiva para estar de acuerdo con las acciones de los demás. Por tanto, dicha influencia social informativa demuestra que los individuos adoptan los comportamientos y creencias de los demás porque los interiorizan como la interpretación válida de la realidad (Piccoli, Carnaghi, Grassi, Stragà y Bianchi, 2019).

Las políticas escolares, la formación y las acciones disciplinarias que sancionan el cyberbullying sirven para establecer reglas claras sobre lo que no es aceptable y

además actúan como castigo para los comportamientos de ciberbullying (Farrington y Ttofi, 2009). A su vez, esto puede promover la formación de entornos positivos en los que no caben conductas de intimidación y se fomentan las conductas prosociales. Los actos de ciberbullying son fáciles de llevar a cabo, pero la voluntad para realizarlos puede estar influenciada por la compañía de iguales que fomentan y justifican esos actos (Hinduja y Patchin, 2013).

Otro proceso que puede explicar la influencia social de las normas grupales en los comportamientos de los individuos es la influencia social informativa referencial, que sugiere que los individuos se categorizan constantemente dentro de un grupo, llegando a cambiar desde una identidad basada en el individuo hasta una basada en el grupo, también llamada identidad social. La influencia social informativa referencial considera el proceso de influencia social como un resultado intragrupal, en el que los miembros del grupo adoptan las normas intragrupo como estándares válidos para moldear las propias actitudes, creencias y comportamientos (Carnaghi y Yzerbyt, 2007).

En conclusión, la importancia de la norma del grupo para realizar ciberbullying puede derivarse de dos modelos distintos de influencia social. Primero, de acuerdo con el mecanismo de influencia social informativa, los jóvenes pueden no tener seguridad sobre las actitudes correctas en un entorno virtual si carecen de información sobre el comportamiento adecuado en internet. En esta situación es más fácil que confíen en las normas del resto de compañeros del grupo y se comporten en consecuencia a esto en temas como ciberbullying. En segundo lugar, de acuerdo con el mecanismo de influencia social informativa referencial, cuanto mayor sea el apoyo del resto del grupo a los comportamientos de ciberbullying, mayor será el compromiso de los componentes del grupo en la realización de dicho acto (Piccoli et al., 2019).

En los actos de ciberbullying generalmente aparece otro actor que presencia estos comportamientos en forma de mero espectador pero que puede contribuir al descubrimiento y al respaldo de la norma del grupo sobre el ciberbullying. Por tanto, al actuar de acuerdo con la norma del grupo (por ejemplo, no interviniendo y permitiendo que continúe la agresión) el espectador desempeña un papel importante en el mantenimiento y el refuerzo de los comportamientos de ciberbullying (Bastiaensens et al., 2015).

## **2.6. El control policial del *ciberbullying*: competencias y formación**

La policía junto con otros integrantes de la vida familiar y social de los menores, puede ayudar en la prevención del ciberbullying de diversas formas, empezando por informar adecuadamente a los estudiantes, familias y colegios sobre este tipo de conductas. También juegan un papel fundamental en la detección de este tipo de acoso, por ejemplo, creando sistemas de denuncia en línea, que se suman a los medios tradicionales y facilitan el acceso a la denuncia de los niños y sus familias. Otra de las funciones policiales básicas en este problema es la ayuda prestada para manejar los casos de ciberbullying existentes, identificando a los acosadores y prestando la ayuda necesaria a víctimas (Ortega-Ruiz y Nuñez, 2012).

Tal y como describe Velasco Nuñez (2010), debido al carácter especial de las acciones delictivas cometidas en un medio como el cibernético, es necesario contar con conocimientos técnicos que permitan investigar el delito para encontrar al autor del mismo. Esto conlleva una gran especialización en los cuerpos policiales implicados, desde los encargados de recibir la denuncia y comenzar los seguimientos técnicos sobre el delito, hasta el fiscal o juez que decide sobre su continuación. Por este motivo se han creado secciones especializadas en las Brigadas de Investigación Tecnológica y grupo de delitos telemáticos tanto de la Policía Nacional como de la Guardia Civil.

Por tanto, los componentes de las Fuerzas de Seguridad que forman parte de los grupos de delitos telemáticos deben tener conocimientos amplios en informática, técnica procesal penal, relaciones internacionales, gran experiencia investigadora y una profesionalidad que no sea cuestionable, dada la naturaleza de este tipo de investigaciones que en algunos casos pueden vulnerar la seguridad de un país (Velasco Nuñez, 2010).

Concretamente en España, la Policía Nacional cuenta con la Brigada Central de Investigación Tecnológica según la propia información aportada por la Policía Nacional. La Brigada Central de Investigación Tecnológica forma parte de la Unidad de Investigación Tecnológica, el órgano de la Dirección General de la Policía encargado de la investigación y persecución del ciberdelito de ámbito nacional y transnacional que actúa como Centro de Prevención y Respuesta E-Crime de la Policía Nacional. En resumen, sus actuaciones se encuadran dentro de los siguientes campos de actuación: amenazas, injurias y calumnias por correo electrónico, mensajes de texto, foros, redes

sociales, web, etc.; pornografía infantil y protección al menor en el uso de las nuevas tecnologías; fraudes en el uso de las comunicaciones; fraudes en internet, estafas y uso fraudulento de tarjetas de crédito; virus, sustracción de datos, hacking, suplantación de personalidad, sustracción de cuentas de correo electrónico; y piratería de programas de ordenador, música y productos cinematográficos (Policía Nacional).

Con el objetivo de perseguir delitos cibernéticos complejos, las Fuerzas de Seguridad del Estado cuentan con métodos que se diferencian claramente de los tradicionales, y que según Velasco Nuñez (2010) se pueden clasificar de la siguiente forma:

- Intrusivos (infiltración con el uso de agentes encubiertos, obtención de información interceptando las comunicaciones o mediante grabación y/o filmación de actividades);
- Coercitivos (entradas y registros, detenciones, etc.);
- Disuasorios (uso de delatores y confidentes para los ataques informáticos);
- Cooperacionistas (con las empresas telefónicas y las que proporcionan el servicio de internet);
- Preventivos (campañas formativas, medidas de restricción del uso de internet.)

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño del estudio

La metodología de este trabajo ha consistido en una encuesta. Esta metodología presenta numerosas ventajas y resulta apropiada para esta investigación, pues las encuestas permiten medir y analizar los fenómenos sociales mediante el uso de cuestionarios y la aplicación posterior de técnicas estadísticas (Giddens y Sutton, 2018). La encuesta fue suministrada durante el mes de agosto de 2020, por lo que se trata de un corte transversal.

#### 3.2. Participantes

Han participado 55 funcionarios de la Policía Local de Castilla y León que, voluntariamente, han accedido a realizar un cuestionario (suministrado a través de la plataforma *Google forms*) anónimo tras ser solicitada colaboración por el Agente que presenta este trabajo de investigación. Para seleccionar los participantes, se ha optado por un muestreo de conveniencia. Los participantes son mayoritariamente agentes, aunque también hay representación de oficiales (cabos), subinspectores (sargentos) e inspectores (tenientes). La edad media de los participantes es de 41,58 años (Dt = 7,01). El 85% de los participantes son hombres.

#### 3.3. Instrumentos y medidas

Se ha aplicado un cuestionario en formato online, ya que era la forma más sencilla de obtener un número suficiente de respuestas. El cuestionario contiene las siguientes dimensiones:

1. Datos sociolaborales: edad, sexo, puesto de trabajo, años de experiencia laboral y formación académica.
2. Control policial del *ciberbullying*. Pretende evaluar los procedimientos existentes para hacer un seguimiento de los delitos de *ciberbullying*. Consta de 7 ítems con tres categorías de respuesta (sí, no, lo desconozco).

3. Necesidades de formación. Está orientado a evaluar las necesidades de formación en materia de *cyberbullying*. Consta de 4 ítems de respuesta dicotómica (sí, no).
4. Recursos para el control policial del *cyberbullying*. Se exploran los recursos administrativos, humanos y materiales para combatir el fenómeno del *cyberbullying*. Se compone de 3 ítems de respuesta dicotómica (sí, no).
5. Autopercepción de competencias en control de *cyberbullying*. Analiza la percepción que los participantes tienen de sus competencias en materia de *cyberbullying*. Está formado por 7 ítems de respuesta ordinal en una escala tipo Likert con valores desde 0 (nada de acuerdo) hasta 4 (totalmente de acuerdo).

Para más información, el Anexo I contiene todas las preguntas del cuestionario utilizado.

#### **3.4. Procedimiento**

Se ha solicitado la participación en el estudio a miembros de comisarías de Policía Local de Casilla y León. Los participantes que han otorgado su consentimiento informado han sido incluidos en el estudio. Posteriormente, se ha enviado a los participantes, previamente informados, el cuestionario a través de enlace de WhatsApp. Todos ellos han devuelto el cuestionario debidamente cumplimentado.

#### **3.5. Análisis de datos**

Se ha utilizado el software estadístico SPSS, v. 24 con el objetivo de calcular la media y desviación típica de las variables numéricas, así como la frecuencia y porcentaje de las variables cualitativas y ordinales.



## 4. RESULTADOS

### 4.1. Datos sociolaborales

La edad media de los participantes oscila entre 26 y 60 años ( $M = 41,58$ ;  $Dt = 7,01$ ), siendo el 85% hombres ( $n = 47$ ) y el 15% mujeres ( $n = 8$ ). El 76,4% de los participantes ( $n = 42$ ) son agentes, el 16,4% ( $n = 9$ ) son oficiales/cabos, el 1,8% ( $n = 1$ ) es subinspector/sargento, y el 5,5% ( $n = 3$ ) son inspectores/tenientes.

Respecto a la formación académica, en la figura 1 se observa que la mayoría de los participantes han obtenido el título de bachillerato ( $n = 21$ , 38,18%). El 21,82% ( $n = 12$ ) tienen el título de diplomado universitario, mientras que el 25,45% ( $n = 14$ ) son graduados o licenciados. El 9,09% ( $n = 5$ ) han completado estudios de máster y el 3,64% ( $n = 2$ ). Por último, un participante (1,82%) tiene estudios primarios.

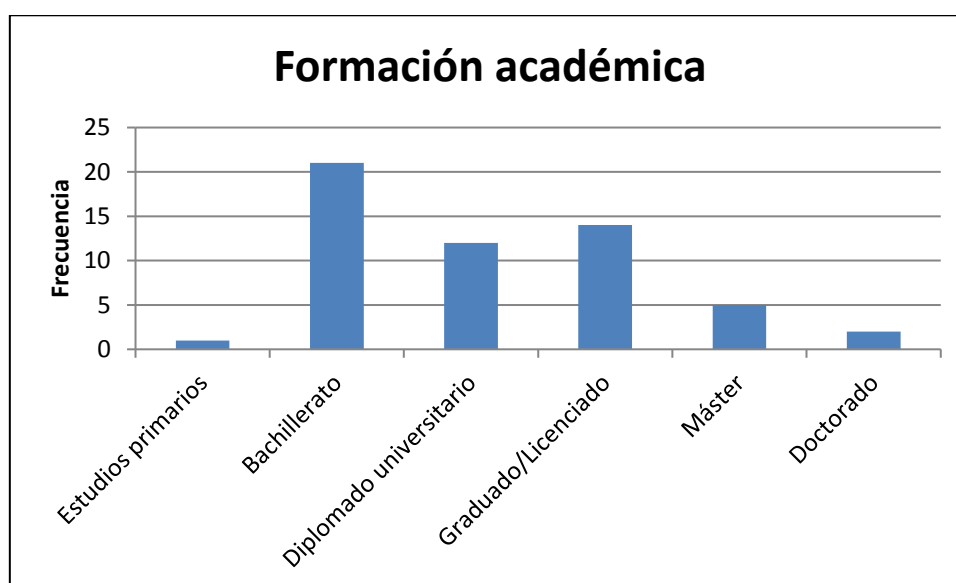


Figura 1. Formación académica.

### 4.2. Control policial del cyberbullying

El 70,91% de los participantes ( $n = 39$ ) indica que no existe un protocolo o plan de actuación para el control y seguimiento de las conductas de cyberbullying. Según el 52,73% ( $n = 29$ ) no hay un acuerdo específico con el Ministerio del Interior para la investigación de este tipo de delitos. Además, el 60% ( $n = 33$ ) afirma que no hay un

canal permanente de comunicación con Fiscalía de menores para perseguir el ciberbullying, mientras que el 52,73% (n = 29) indica que no hay contacto con instituciones o asociaciones para la adopción de medidas de carácter preventivo y asistencial en ciberbullying. El 61,82% (n = 34) afirma que no se realiza una función de coordinación con la Policía Nacional y la Guardia Civil en la persecución del ciberbullying en menores. El 32,73% (n = 18) de los encuestados afirma que no existe cooperación con los responsables de la comunidad educativa (profesores, padres) para el control del ciberbullying. Por último, el 72,73% (n = 40) de los participantes ha indicado que no se realizan acciones de vigilancia policial en redes sociales para hacer un seguimiento de este tipo de delitos (Tabla 1, Figs. 2 a 8).

Tabla 1. Control policial del ciberbullying.

<b>Protocolo o plan de actuación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	12	21,82
No	39	70,91
NS	4	7,27
<b>Acuerdo específico</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	14	25,45
No	29	52,73
NS	12	21,82
<b>Comunicación con Fiscalía</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	13	23,64
No	33	60,00
NS	9	16,36
<b>Contacto con instituciones y asociaciones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	15	27,27
No	29	52,73
NS	11	20,00
<b>Coordinación Policía Nacional y Guardia Civil</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	7	12,73
No	34	61,82
NS	14	25,45
<b>Cooperación comunidad educativa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	25	45,45
No	18	32,73
NS	12	21,82
<b>Vigilancia en redes sociales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	10	18,18
No	40	72,73
NS	5	9,09

NS: no sabe.

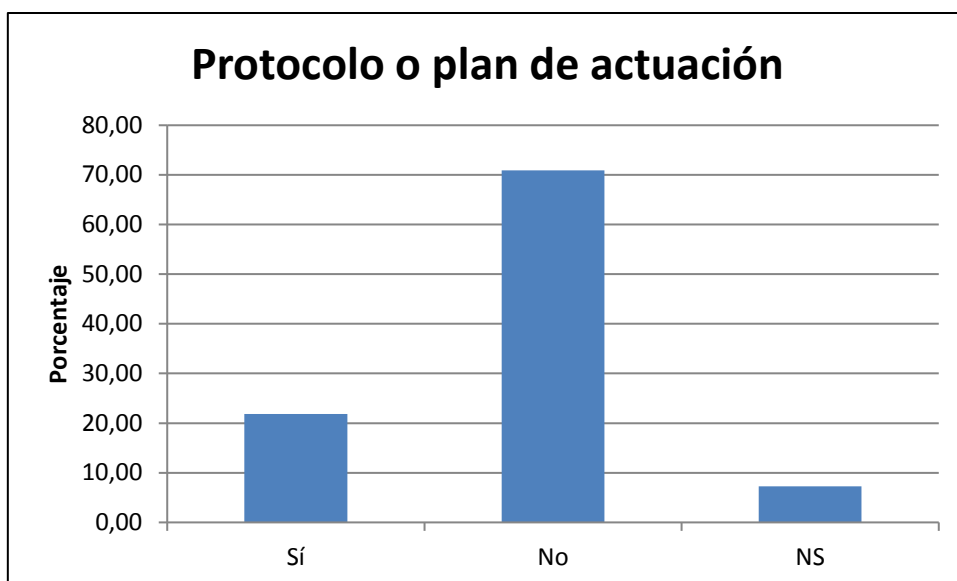


Figura 2. Existencia de un protocolo o plan de actuación para controlar ciberbullying.

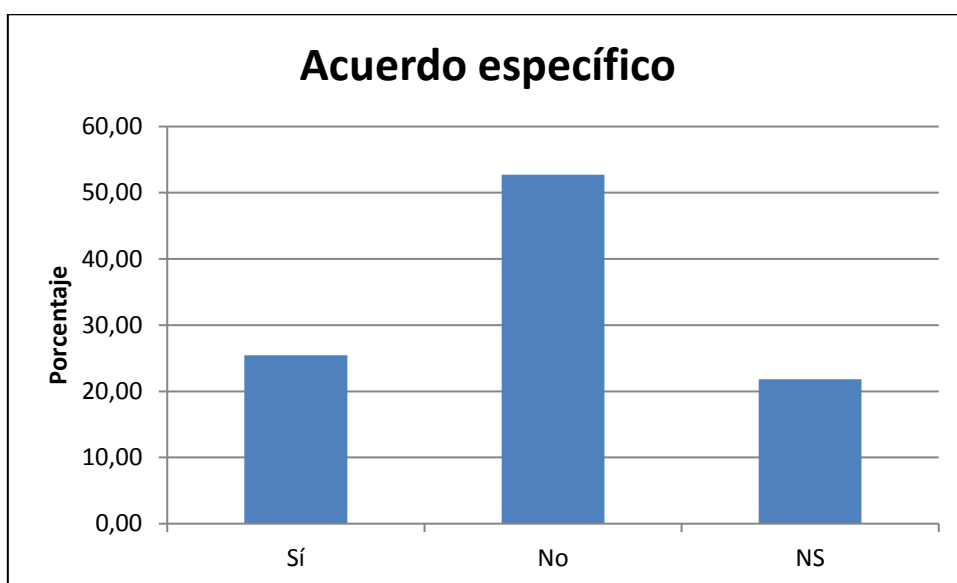


Figura 3. Acuerdo específico con Ministerio de Interior para seguimiento de hechos delictivos de menores.

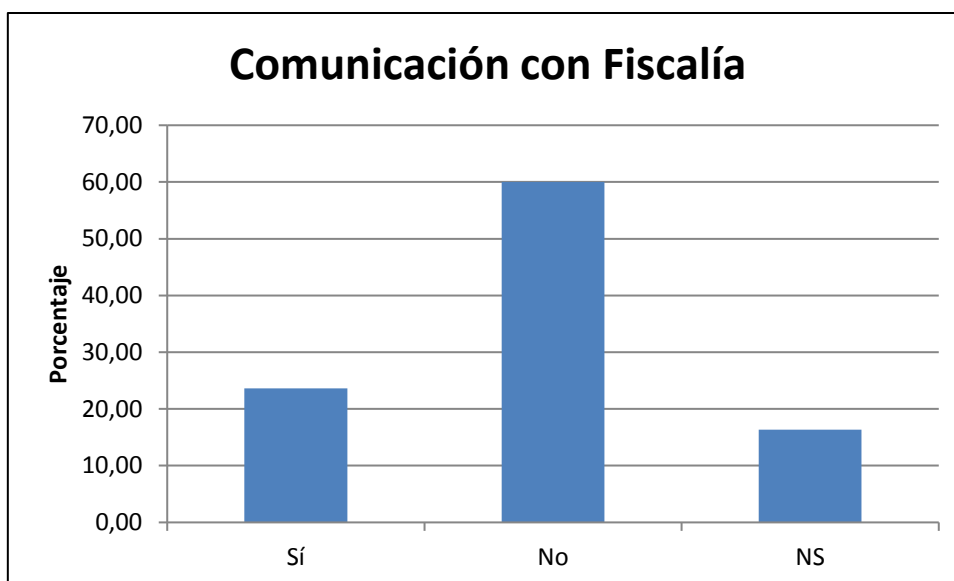


Figura 4. Existe un canal permanente de comunicación con la Fiscalía de Menores para perseguir el ciberbullying.



Figura 5. Tienen contacto con Instituciones y Asociaciones para la adopción de medidas de carácter preventivo y asistencial en ciberbullying.



Figura 6. Se realiza una función de coordinación con la Policía Nacional y la Guardia Civil en la persecución del ciberbullying en menores

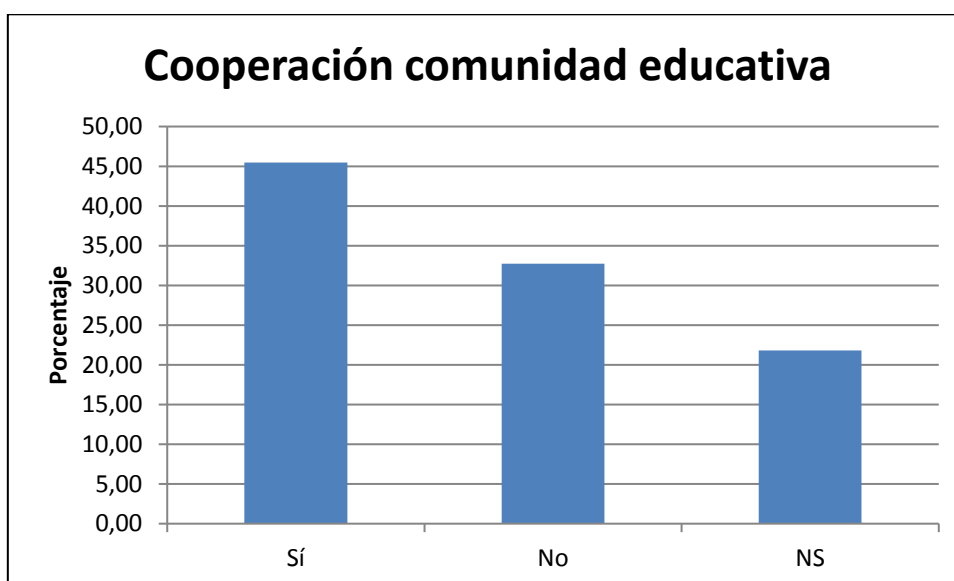


Figura 7. Existe cooperación con los responsables de la comunidad educativa (profesores, padres) para el control del ciberbullying.



Figura 8. Se realizan acciones de vigilancia policial en las redes sociales.

#### 4.3. Necesidades de formación

En la Tabla 2 (Figs. 9 a 12) se observa que, en necesidades de formación, el 87,04% (n = 47) reconoce que no recibió, inicialmente, la formación adecuada. Además, el 83,33% (n = 45) afirma que no existen planes de formación y actualización en el tratamiento policial del ciberbullying en menores. Sin embargo, el 62,96% (n = 34) se ha formado en ciberbullying en menores de manera autodidacta. Por último, la gran mayoría (98,18%, n = 54) considera adecuado y necesario establecer reciclajes formativos en esta materia.

Tabla 2. Necesidades de formación en materia de ciberbullying.

<b>Formación inicial adecuada</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	7	12,96
No	47	87,04
<b>Planes de formación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	9	16,67
No	45	83,33
<b>Autodidacta</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	34	62,96
No	20	37,04
<b>Reciclajes formativos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	54	98,18
No	1	1,82

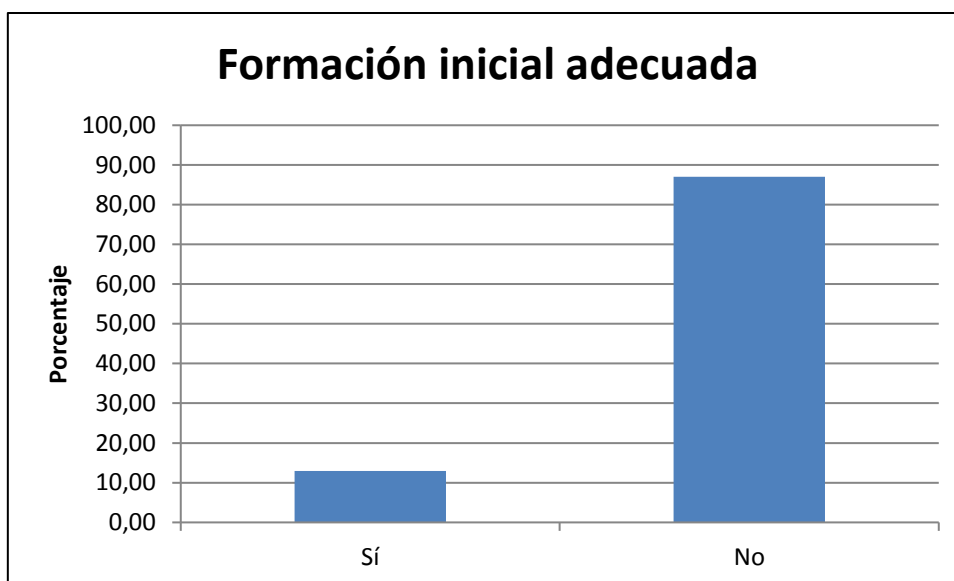


Figura 9. Durante su formación inicial adquirió los conocimientos adecuados para el control del ciberbullying.

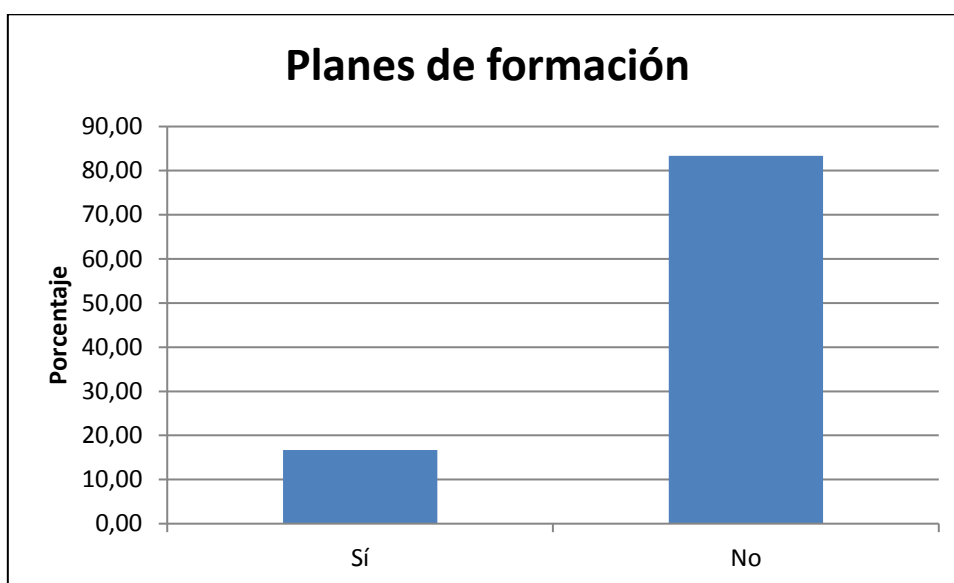


Figura 10. Existen planes de formación y actualización en el tratamiento policial del ciberbullying en menores.

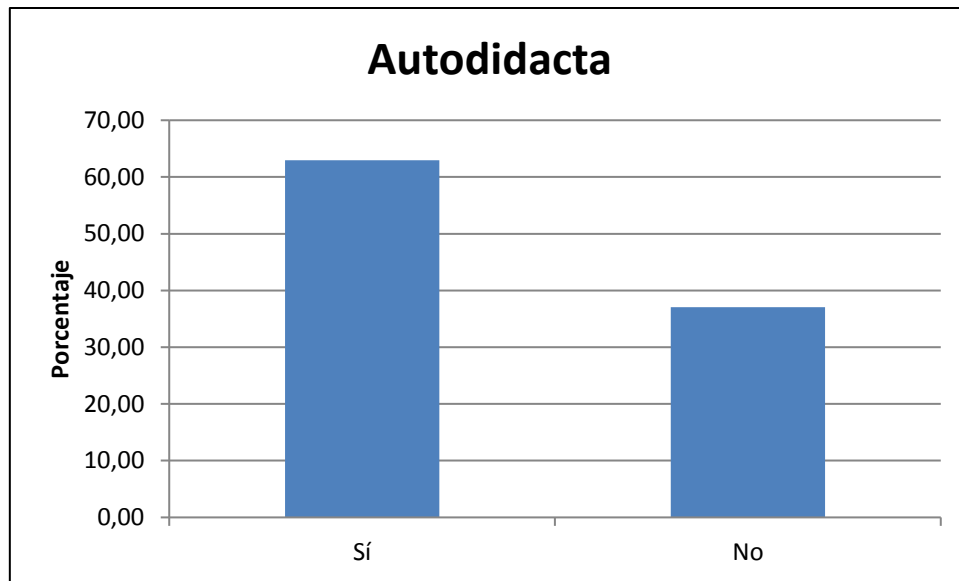


Figura 11. De manera autodidacta ha adquirido conocimientos acerca del *ciberbullying*.



Figura 12. Considero necesarios los reciclajes formativos en materia de *ciberbullying*.



#### 4.4. Recursos para el control policial del ciberbullying

En relación con los recursos de que dispone la policía local para el control del ciberbullying (Tabla 3, Figs. 13 a 15) se observa que, según el 83,64% de los participantes (n = 46), no hay en su demarcación una Unidad de delitos de ciberbullying, mientras que el 79,63% (n = 43) indica que no hay compañeros/as con funciones específicas en este tipo de delitos. Además, los recursos materiales electrónicos no existen según el 70,91% de los participantes (n = 39).

Tabla 3. Recursos para el control policial del ciberbullying.

<b>Unidad de delitos Ciberbullying</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	9	16,36
No	46	83,64
<b>Compañeros con funciones específicas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	11	20,37
No	43	79,63
<b>Recursos informáticos</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	16	29,09
No	39	70,91

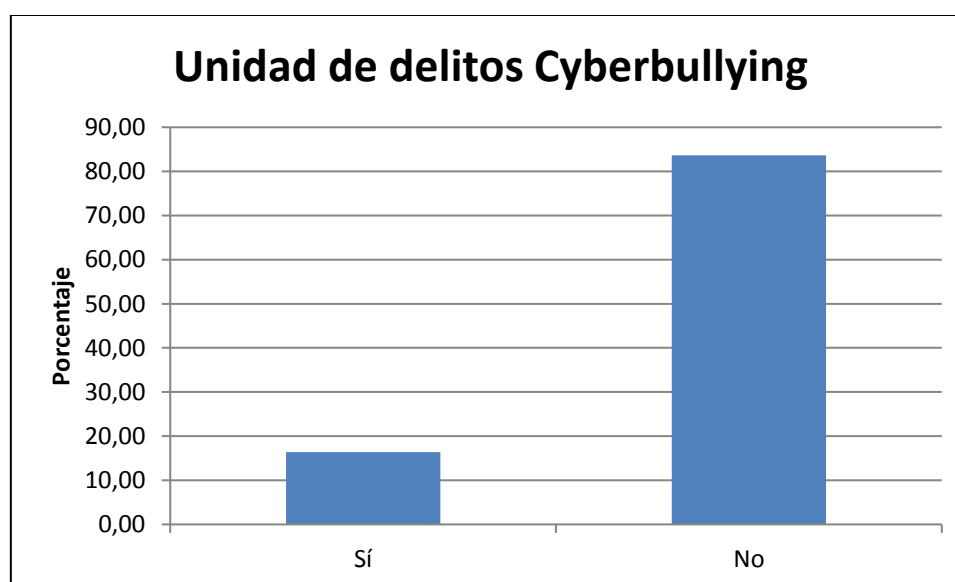


Figura 13. Existe una unidad de delitos de ciberbullying.

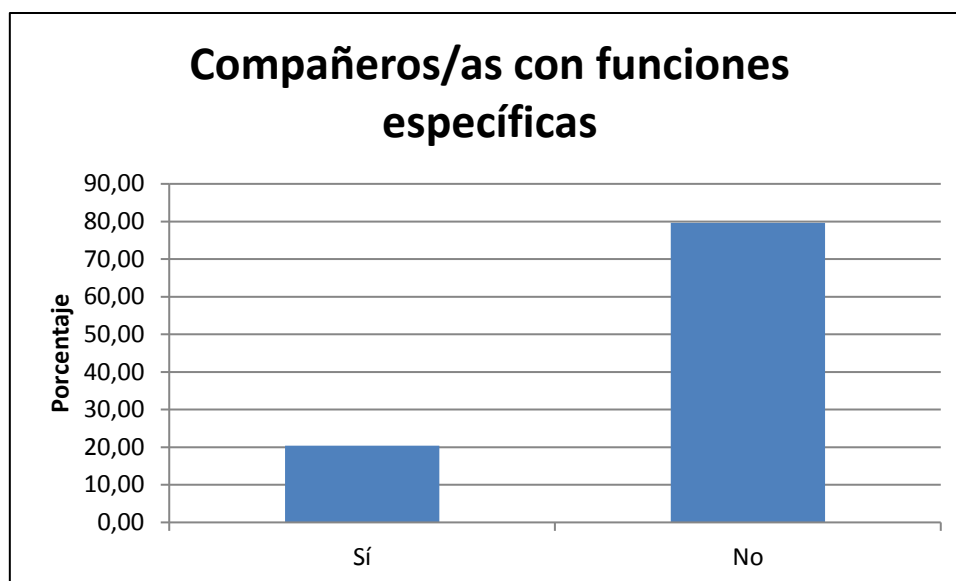


Figura 14. Existe algún compañero/a con funciones específicas en la persecución del ciberbullying.

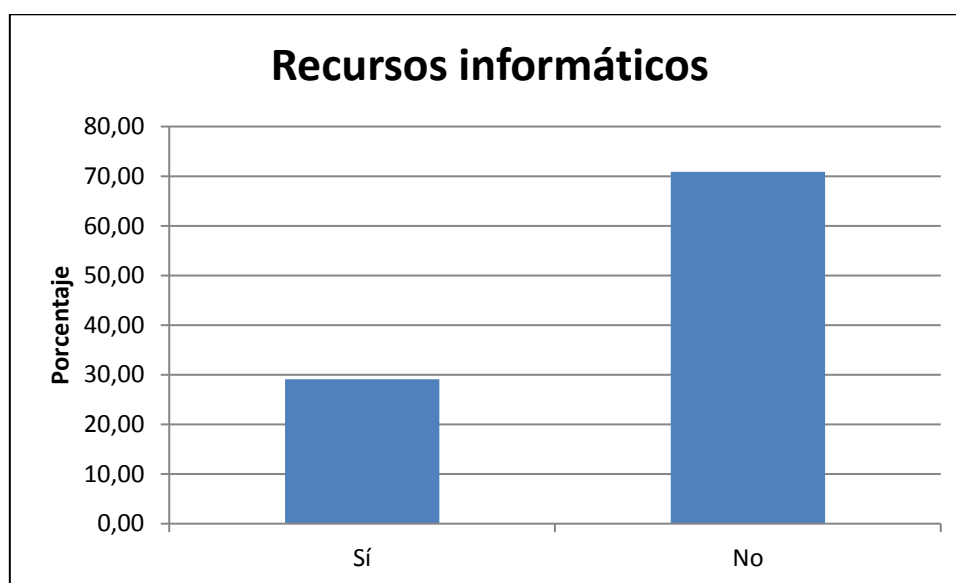


Figura 15. Disponen de ordenadores, tablets, móviles y otros recursos tecnológicos para perseguir el ciberbullying.

#### 4.5. Autopercepción de competencia en control de ciberbullying

En la Tabla 4 (Figs. 16 a 22) se observa que el 47,28% (n = 26) está nada o poco de acuerdo en afirmar que tiene amplios conocimientos de informática. El 67,28% (n = 37) no está de acuerdo con la afirmación de que conoce las redes sociales y cómo navegar por ellas. Sin embargo, el 69,09% (n = 38) considera que sabe reconocer las conductas de acoso en Internet. Además, el 72,72% (n = 40) sabe lo que tiene que hacer

cuando tiene conocimiento de un acto de acoso en Internet. Por otra parte, el 61,11% (n = 33) considera que no conoce el protocolo de actuación en casos de cyberbullying, mientras que el 78,19% (n = 43) no se considera capacitado para el control del cyberbullying. Por último, el 78,18% (n = 43) no se considera suficientemente formado en materia de *cyberbullying*.

Tabla 4. Autopercepción de competencia en control de ciberbullying.

<b>Informática</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nada de acuerdo	2	3,64
Poco de acuerdo	24	43,64
De acuerdo	19	34,55
Muy de acuerdo	8	14,55
Totalmente de acuerdo	2	3,64
<b>Redes Sociales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Poco de acuerdo	13	23,64
De acuerdo	24	43,64
Muy de acuerdo	13	23,64
Totalmente de acuerdo	5	9,09
<b>Conductas de acoso</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nada de acuerdo	2	3,64
Poco de acuerdo	15	27,27
De acuerdo	22	40,00
Muy de acuerdo	10	18,18
Totalmente de acuerdo	6	10,91
<b>Sé qué hacer ante acoso</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nada de acuerdo	2	3,64
Poco de acuerdo	13	23,64
De acuerdo	26	47,27
Muy de acuerdo	10	18,18
Totalmente de acuerdo	4	7,27
<b>Protocolo de actuación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nada de acuerdo	8	14,81
Poco de acuerdo	25	46,30
De acuerdo	17	31,48
Muy de acuerdo	3	5,56
Totalmente de acuerdo	1	1,85
<b>Totalmente capacitada</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nada de acuerdo	13	23,64
Poco de acuerdo	30	54,55
De acuerdo	9	16,36
Muy de acuerdo	2	3,64
Totalmente de acuerdo	1	1,82
<b>Formación suficiente</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nada de acuerdo	21	38,18
Poco de acuerdo	22	40,00
De acuerdo	7	12,73
Muy de acuerdo	5	9,09

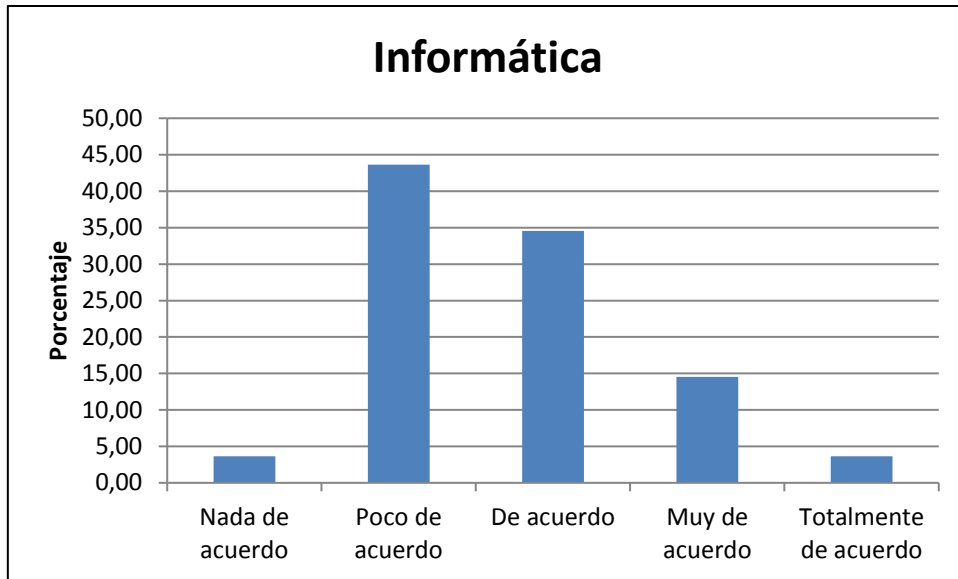


Figura 16. Tengo unos amplios conocimientos de informática.

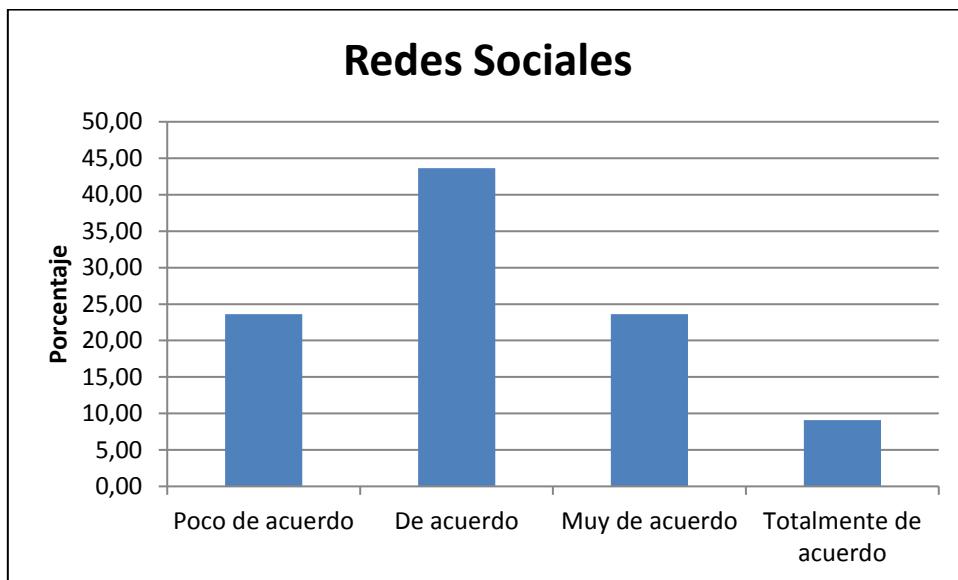


Figura 17. Conozco las redes sociales y cómo navegar por ellas.

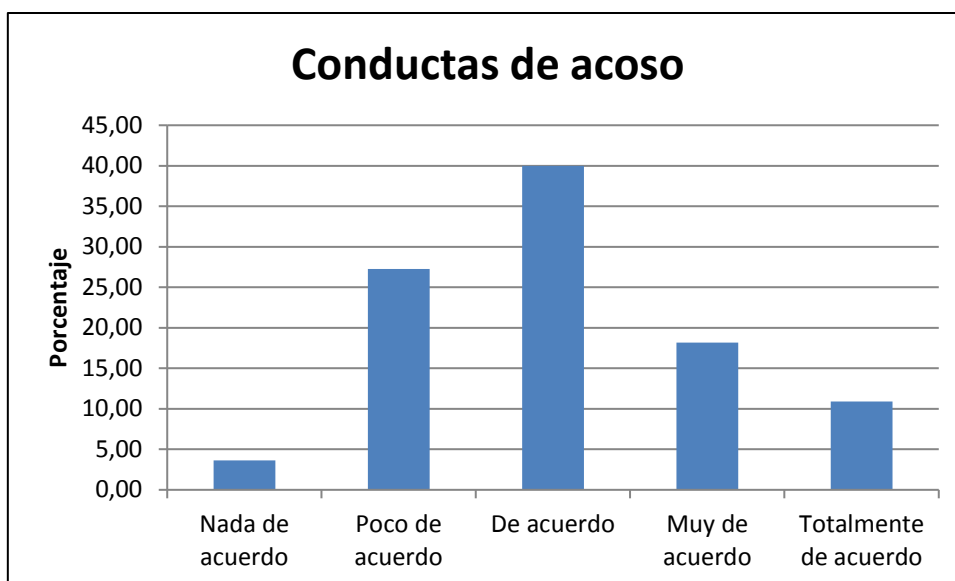


Figura 18. Sé reconocer las conductas de acoso en Internet.



Figura 19. Sé qué tengo que hacer cuando tengo conocimiento de un acto de acoso en Internet.

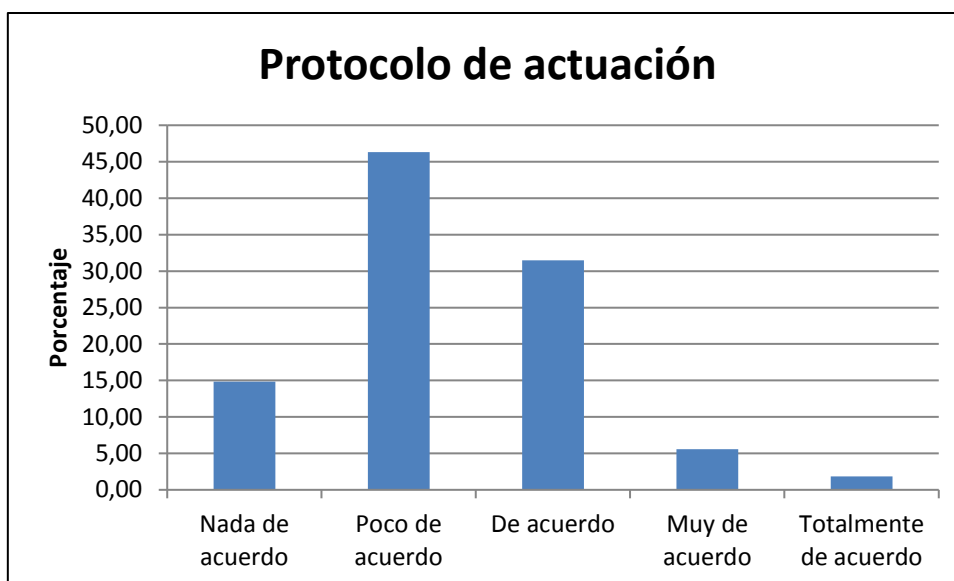


Figura 20. Conozco perfectamente el protocolo de actuación en caso de cyberbullying.

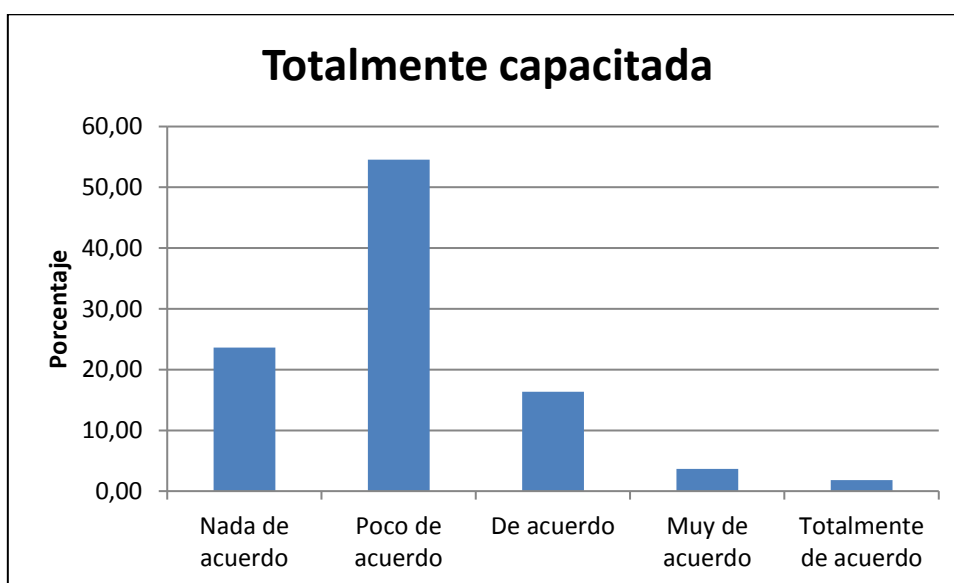


Figura 21. Me considero una persona totalmente capacitada para el control del cyberbullying.

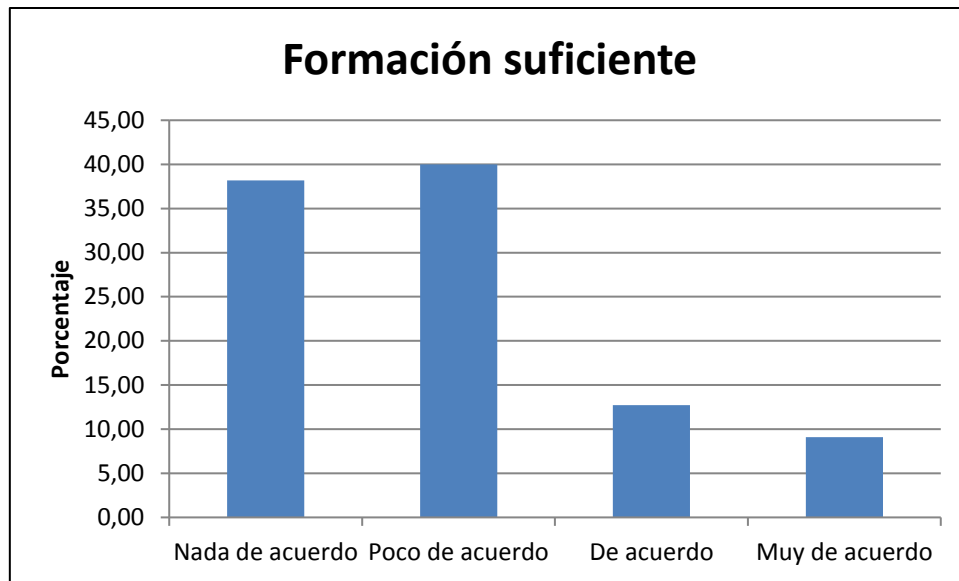


Figura 22. Mi formación en materia de ciberbullying es suficiente.



## **5. DISCUSIÓN**

El propósito de este estudio era analizar la autopercepción de los miembros de la Policía Local de Castilla y León acerca de su competencia, formación y recursos para llevar a cabo el control de los delitos de ciberbullying, describiendo los procedimientos de control policial de este delito, determinando las necesidades de formación y recursos y explorando la autopercepción de competencia en control del ciberbullying.

Los resultados indican, de manera general, que los recursos, tanto humanos, como materiales y de procedimiento o administrativos, la formación y la competencia en la persecución del delito de ciberbullying de la Policía Local de Castilla y León necesitan de mayor atención. En relación con la dimensión de control policial, se observan deficiencias importantes en materia de presencia de protocolos o planes de actuación, acuerdos específicos con el Ministerio de Interior, comunicación con la Fiscalía, contacto con instituciones y asociaciones, coordinación con la Policía Nacional y Guardia Civil y vigilancia en redes sociales. El único aspecto en el que hay un mejor resultado es en la cooperación con la comunidad educativa (padres, profesores, alumnos), que sería el que está directamente relacionado con la competencia de los participantes por su labor de vigilancia en el contexto de los centros educativos.

La formación de la Policía Local requiere realizar cambios importantes en la formación inicial de los agentes y otros puestos y en la inclusión de esta materia en los planes de formación. Ante esta ausencia de formación reglada, los miembros de la Policía Local optan por realizar una formación autodidacta. Junto a estas deficiencias en la formación, los recursos asignados para la persecución y control del delito de ciberbullying son insuficientes, tanto en materia de recursos humanos, ya que en la mayoría de los casos no hay compañeros/as asignados a las funciones de seguimiento, así como también hay una manifiesta escasez de recursos informáticos, fundamentales para esta tarea policial. Todo ello puede estar relacionado con el hecho de que, según la mayoría de los participantes, no existen unidades de delitos de ciberbullying, por lo que tampoco se asignan los recursos necesarios que corresponderían a este tipo de unidades. De esta forma, la Policía Local debe combatir este delito mediante los medios generalistas para los delitos en general, sin tener en cuenta las particularidades de aquél.

Respecto a la competencia percibida para el control del ciberbullying, la mayoría afirma que su competencia en materia de informática y redes sociales es baja, lo que puede suponer un impedimento para abordar este tipo de delitos, que requieren del uso de estas tecnologías. Además, también se reconocen importantes carencias en el conocimiento de los protocolos de actuación, por lo que, en general, los participantes perciben que su formación y capacidad para prevenir y controlar el ciberbullying son limitadas. Únicamente en relación con el reconocimiento del delito de ciberbullying y en la actuación antes este tipo de delito, los participantes se perciben suficientemente capacitados en su mayoría.

Todo ello indica que los recursos, la formación y la competencia de la Policía Local son tres factores que requieren de importantes mejoras para una mayor prevención y control del ciberbullying. Estos resultados están en la línea de lo indicado por Núñez Izquierdo (2018), que afirma que no existen protocolos para una intervención oficial de los agentes en la prevención o intervención contra el acoso, a pesar de que esta figura es esencial para luchar contra este delito.

No obstante, es preciso tener cautela a la hora de considerar estos resultados, debido a las limitaciones del estudio. En primer lugar, la muestra no ha sido seleccionada de forma aleatoria, sino que se basa en la aplicación de un muestreo de conveniencia, lo que resta representatividad a la misma, por lo que los resultados no gozan de la fiabilidad que hubieran tenido de haber sido una muestra estrictamente aleatoria de Agentes de Policía Local de Castilla y León. Por otro lado, el diseño de corte transversal limita la interpretación de los resultados al contexto en el que fueron obtenidos. Por último, el empleo de una técnica cuantitativa como la encuesta no aporta información en profundidad de las causas, motivaciones o razones que pueden estar detrás de las percepciones de los agentes.

En el futuro, es preciso llevar a cabo estudios con un diseño longitudinal que permita establecer las causas de las deficiencias observadas. También es preciso mejorar el procedimiento de selección de participantes, así como realizar un proceso de validación del cuestionario. Además, es necesario aplicar técnicas cualitativas como la entrevista en profundidad o los grupos de discusión para ahondar en el fenómeno estudiado.

## **6. CONCLUSIONES**

El presente Trabajo de Fin de Grado aporta información novedosa sobre la percepción de los agentes de Castilla y León ante el fenómeno del ciberbullying y cómo éste es abordado, el grado de conocimiento que tienen los agentes de en qué consiste y cuáles son los medios y fines por los que se lleva a cabo el ciberacoso y su dominio de las nuevas tecnologías y conocimiento de redes sociales.

Los resultados de la encuesta realizada evidencian que no existen medios procedimentales para el control policial de los delitos y conductas relacionadas con el ciberbullying, por lo que sería conveniente la elaboración de protocolos de actuación e información, previamente establecidos y coordinados por las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado o en su caso Ministerio del Interior y a su vez entre los centros educativos y las familias y mejorar los canales de comunicación entre todos ellos.

La formación de los Agentes, según su propia percepción, es insuficiente para la prevención e intervención en estos delitos, por lo que se deduce que lo adecuado sería el diseño de acciones formativas en materia de ciberbullying, pero muy especialmente atendiendo a la función preventiva de las policías.

No hay recursos suficientes, humanos y tecnológicos, a nivel de policías pertenecientes a corporaciones locales para combatir el ciberbullying, pero a su vez el nivel de conciencia de los agentes no es el apropiado o es insuficiente, de modo que en pocas ocasiones plantean a sus superiores o la propia administración la necesidad de ser dotados de esos medios de los que adolecen, que permitan realizar acciones de vigilancia policial en las redes sociales desde las distintas plantillas.

La colaboración existente en materia de ciberbullying entre las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y las policías locales de Castilla y León, y las vías de comunicación con la Fiscalía de Menores carecen de la fluidez suficiente, para que las policías locales se conviertan en un mecanismo de control social suficientemente eficaz, y puedan participar más activamente en la prevención y control de esas conductas.

En definitiva, las policías de las corporaciones locales de Castilla y León deben estar preparadas para adaptarse a las nuevas necesidades y nuevas amenazas, que están íntimamente relacionadas con el uso potencialmente dañino o malintencionado de las tecnologías de la información y de la comunicación, y deben tomar un mayor

protagonismo en acciones preventivas, como mecanismo de control social y asimismo, deberían ser formadas por el Ministerio del Interior y crear acuerdos específicos de colaboración y coordinación, para ser incorporadas al Plan Director, de manera que puedan participar de charlas en los colegios sobre el ciberacoso y a su vez las plantillas de policía local sean también herramienta para la investigación y persecución de los delitos relacionados con el cyberbullying.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Aboujaoude, E., Savage, M. W., Starcevic, V. y Salame, W. O. (2015). “Cyberbullying: Review of an old problem gone viral”. *Journal of Adolescent Health, 57*(1), pp.10-18.
- Bae, S. M. (2017). “The influence of strain factors, social control factors, self-control and computer use on adolescent cyber delinquency”. *Korean National Panel Study. Children and Youth Services Review, 78*, pp. 74–80.
- Bastiaensens, S., Pabian, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., DeSmet, A. y De Bourdeaudhuij, I. (2015). “From normative influence to social pressure: How relevant others affect whether bystanders join in cyberbullying”. *Social Development, 25*(1), pp. 193–211.
- Bossler, A. M. y Holt, T. J. (2010). “The Effect of Self Control on Victimization in the Cyberworld”. *Journal of Criminal Justice, 38*, pp. 227–236.
- Cao, B. y Lin, W. Y. (2015). “The influence of previous cyberbullying victimization experiences”. *Computers in Human Behavior, 52*, pp. 458–465.
- Carnaghi, A. y Yzerbyt, V. Y. (2007). “The role of the audience in the maintenance of stereotypic beliefs”. *European Journal of Social Psychology, 37*(5), pp. 902–922.
- Cerezo Ramírez, F. y Rubio Hernández, F. J. (2017). “Medidas relativas al acoso escolar y ciberacoso en la normativa autonómica española. Un estudio comparativo”. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 20*(1), pp. 113-126.
- Chester, K. L., Callaghan, M., Cosma, A., Donnelly, P., Craig, W., Walsh, S. y Molcho, M. (2015). “Cross-national Time Trends in Bullying Victimization in 33 Countries among Children Aged 11, 13 and 15 from 2002 to 2010”. *The European Journal of Public Health, 25*, pp. 61-64.
- Cho, S., Wooldredge, J. y Park, C. S. (2016). “Lifestyles/routine activities and bullying among South Korean youths”. *Victims & Offenders, 11*, pp. 285–314.

- Cohen-Almagor, R. (2018) “Social responsibility on the Internet: Addressing the challenge of cyberbullying”. *Aggression and Violent Behavior*, 39, pp. 42–52.
- Dooley, J. J., Pyżalski, J. y Cross, D. (2009) “Cyberbullying versus face-to-face bullying: A theoretical and conceptual review”. *Journal of Psychology*, 217(4), pp. 182–188.
- Duggan, M. (2017). *Online Harassment 2017*. Disponible en <https://www.pewresearch.org/internet/2017/07/11/online-harassment-2017/>, [consulta: 01/08/2020].
- Escudero Muñoz, M. (2018). “Legislación sobre el cyberbullying: Derecho Comparado, Derecho Europeo y Derecho Penal Español”. *Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 38, pp. 129-155.
- Farrington, D. P. y Ttofi, M. M. (2009). *School-Based Programs to Reduce Bullying and Victimization. Campbell Systematic Reviews*. Oslo, Norway: The Campbell Collaboration.
- Fay, L. (2017). *New teen survey reveals cyberbullying moving beyond social media to email, messaging apps, youtube*. Disponible en <https://www.the74million.org/new-teen-survey-reveals-cyberbullying-moving-beyond-social-media-to-email-messaging-apps-youtube/> [consulta: 07/08/2020].
- Felson, M. y Clarke, R. (1998). *Opportunity makes the thief: Practical theory for crime prevention*. The Policing and Reducing Crime Unit, London.
- Görzig, A. y Livingstone, S. (2012). “Multiple Risk Behaviours on the Internet across 25 European Countries”. *Neuropsychiatrie de l’Enfance et de l’Adolescence*, 60(5).
- GuardChild. (2016). *Cyberbullying statistics*. Disponible en <https://www.guardchild.com/cyber-bullying-statistics/> [consulta: 04/08/2020].
- Guiddens, A., y P. W. Sutton (2018): *Sociología*. 8ª edición. Alianza Editorial, Madrid.
- Hamm, M. P. P., Newton, A. S. P., Chisholm, A. B., Shulhan, J. B., Milne, A. M., Sundar, P. P., Ennis, H. M. A., Scott, S. D. P. y Hartling, L. P. (2015).

“Prevalence and effect of cyberbullying on children and young people: A scoping review of social media studies”. *JAMA Pediatrics*, 169(8), pp. 770–777.

Harris-McKoy, D. y Cui, M. (2013). “Parental control, adolescent delinquency, and Young adult criminal behavior”. *Journal of Child and Family Studies*, 22, pp. 836–843.

Hassan, C. (2016). Teen who was relentlessly bullied kills herself in front of her family. Disponible en <https://edition.cnn.com/2016/12/01/health/teen-suicide-cyberbullying-trnd/index.html> [consulta: 06/08/2020].

Herrera-Lopez, M., Romera, E. y Ortega-Ruiz, R. (2017). “Bullying y cyberbullying en Colombia: coocurrencia en adolescentes escolarizados”. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 49(3), pp. 163-172.

Hinduja, S. y Patchin, J. W. (2010). *Cyberbullying victimization*. Cyberbullying Research Center.

Hinduja, S. y Patchin, J. W. (2013). “Social Influences on Cyberbullying Behaviors among Middle and High School Students”. *Journal of Youth Adolescence*, 42, pp. 711–722.

Hinduja, S. y Patchin, J. W. (2015). *State cyberbullying laws: A brief review of state cyberbullying laws and policies*.

Jones, L. M., Mitchell, K. J. y Finkelhor, D. (2013). “Online Harassment in Context: Trends from Three Youth Internet Safety Surveys (2000, 2005, 2010)”. *Psychology of Violence*, 3(1): 53.

Kokkinos, C. M., Baltzidis, E. y Xynogala, D. (2016). “Prevalence and personality correlates of Facebook bullying among university undergraduates”. *Computers in Human Behavior*, 55, pp. 840–850.

Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N. y Lattanner, M. R. (2014). “Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth”. *Psychological Bulletin*, 140(4), pp.1073–1137.

Kowalski, R. M., Limber, S. P. y Agatston, P. W. (2008). *Cyber Bullying: Bullying in the Digital Age*. Oxford, UK: Blackwell Publishing.

- Kwan, G. C. E. y Skoric, M. M. (2013). "Facebook bullying: An extension of battles in school". *Computers in Human Behavior*, 29(1), pp. 16–25.
- Lippold, M. A., Coffman, D. L. y Greenberg, M. T. (2014). "Investigating the potential causal relationship between parental knowledge and youth risky behavior: A propensity score analysis". *Prevention Science*, 15(6), pp. 869–878.
- Livingstone, S., Mascheroni, G., Ólafsson, K. y Haddon, L. (2014). *Children's Online Risks and Opportunities: Comparative Findings from EU Kids Online and Net Children Go Mobile*. London, UK: EU Kids Online.
- Livingstone, S., Stoilova, M. y Kelly, A. (2016). "Cyberbullying: incidence, trends and consequences". *United Nations Office of the Special Representative of the Secretary-General on Violence against Children*, pp. 115- 120.
- Lowry, P. B., Zhang, J., Wang, C. y Siponen, M. (2016). "Why do adults engage in cyberbullying on social media? An integration of online disinhibition and deindividuation effects with the social structure and social learning model". *Information Systems Research*, 27(4), pp. 962–986.
- Marcum, C. D., Higgins, G. E., Freiburger, T. L. y Ricketts, M. L. (2014). "Exploration of the cyberbullying victim/offender overlap by sex". *American Journal of Criminal Justice*, 39(3), pp. 538–548.
- Núñez Izquierdo, F. (2018). "La prevención del acoso escolar en colegios e institutos a través del agente tutor de la policía local". *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, ISSN-e 2174-7210, N°. 15, 2018, pp. 3-15
- Ortega-Ruiz, R. y Nuñez, J. C. (2012). "Bullying and cyberbullying: Research and intervention at school and social contexts". *Psicothema*, 24(4), pp. 603-607.
- Patchin, J. W. y Hinduja, S. (2006). "Bullies move beyond the schoolyard". *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4 (2), pp.1 48–169.
- Piccoli, V., Carnaghi, A., Grassi, M., Stragà, M. y Bianchi, M. (2019). "Cyberbullying through the lens of social influence: Predicting cyberbullying perpetration from perceived peer-norm, cyberspace regulations and ingroup processes". *Computers in Human Behavior*, 102, pp. 260–273.



- Raskauskas, J. y Stoltz, A. D. (2007). "Involvement in traditional and electronic bullying among adolescents". *Developmental Psychology*, 43(3), pp. 564–575.
- Sen, R. y Borle, S. (2015). "Estimating the contextual risk of data breach: An empirical approach". *Journal of Management Information Systems*, 32(2), pp. 314–341.
- Sengupta, A. y Chaudhuri, A. (2011). "Are social networking sites a source of online harassment for teens? Evidence from survey data". *Children and Youth Services Review*, 33(2), pp. 284–290.
- Slonje, R., Smith, P. K. y Frisé, A. (2013). "The nature of cyberbullying, and strategies for prevention". *Computers in Human Behavior*, 29(1), pp. 26–32.
- Smokowski, P. R. y Kopasz, K. H. (2005). "Bullying in school: An overview of types, effects, family characteristics, and intervention strategies". *Children and Schools*, 27, pp. 101–109.
- Sorrentino, A., Costanza Baldry, A., Farrington, D. P. y Blaya, C. (2019). "Epidemiology of Cyberbullying across Europe: Differences between Countries and Genders". *Educational Sciences: Theory & Practice*, 19(2), pp. 74-91.
- Sticca, F., Ruggieri, S., Alsaker, F. y Perren, S. (2013). "Longitudinal risk factors for cyberbullying in adolescence". *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 23(1), pp. 52–67.
- Tokunaga, R. S. (2010). "Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization". *Computers in Human Behavior*, 26(3), pp. 277–287.
- Tsitsika, A., Janikian, M., Wójcik, S., Makaruk, K., Tzavela, E., Tzavara, C., Greydanus, D., Merrick, J. y Richardson, C. (2015). "Cyberbullying victimization prevalence and associations with internalizing and externalizing problems among adolescents in six European countries". *Computers in Human Behavior*, 51, pp. 1-7.

- Vandebosch, H., Van Cleemput, K. y Cleemput, K. V. (2009). “Cyberbullying among young-sters: Profiles of bullies and victims”. *New Media & Society*, 11(8), pp. 1349–1371.
- Velasco Núñez, E. (2010). *Delitos cometidos a través de Internet, cuestiones procesales*. Madrid, España: La Ley.
- Willard, N. E. (2004). An educator’s guide to cyberbullying and cyberthreats. Disponible en [www.safestates.org/resource/resmgr/imported/educatorsguide.pdf](http://www.safestates.org/resource/resmgr/imported/educatorsguide.pdf) [consulta: 27/07/2020].
- Williams, K. R. y Guerra, N. G. (2007). “Prevalence and predictors of Internet bullying”. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), pp. 14–21.
- Willison, R. y Backhouse, J. (2006). “Opportunities for computer crime: considering systems risk from a criminological perspective”. *European Journal of Information Systems*, 15(4), pp. 403–414.
- Zych, I., Ortega-Ruiz, R. y Marin-Lopez, I. (2016). “Cyberbullying: A systematic review of research, its prevalence and assessment issues in Spanish studies”. *Psicología Educativa*, 22(1), pp. 5-18.

## **ANEXO I**

### **PRESENTACIÓN DEL CONTENIDO DE LA ENCUESTA.**

#### **DESVIACIÓN, DELITO Y CONTROL SOCIAL. EL CIBERBULLYING**

#### **EL ROL DEL AGENTE EN EL CONTROL DEL CIBERBULLYING.**

#### *PARTICIPANTES 55 AGENTES.*

El rol de los cuerpos policiales en el control del bullying y ciberbullying.

El siguiente cuestionario está destinado a ser utilizado como base de un estudio de campo, que permita conocer una serie de capacidades, opiniones profesionales, necesidades de formación y recursos de los agentes policiales, como intervinientes en casos de bullying y ciberbullying y según se deduzca del estudio poder diseñar acciones formativas adecuadas que mejoren las capacidades de los agentes como elementos de control social. Las respuestas son anónimas y confidenciales y se utilizarán exclusivamente para la elaboración del TFG de Criminología que estoy elaborando.

### **SECCIÓN 1.**

#### **Control policial del ciberbullying**

- 1.1. ¿Existe un protocolo o plan de actuación para controlar el ciberbullying en su plantilla o puesto actual de destino? (Sí/ No/ Ns-Nc)
- 1.2. ¿Su municipio o demarcación tiene un Acuerdo Específico con el Ministerio del Interior para la investigación de hechos delictivos relacionados con menores? (Sí/ No/ Ns-Nc)
- 1.3. ¿Existe un canal permanente de comunicación de su plantilla o departamento con la Fiscalía de Menores para perseguir el ciberbullying? (Sí/ No/ Ns-Nc)
- 1.4. Tienen contacto con Instituciones y Asociaciones para la adopción de medidas de carácter preventivo y asistencial en ciberbullying? (Sí/ No/ Ns-Nc)
- 1.5. ¿Se realiza una función de coordinación con la Policía Nacional y la Guardia Civil en la persecución del ciberbullying en menores? (Sí/ No/ Ns-Nc)
- 1.6. ¿Existe cooperación con los responsables de la comunidad educativa (profesores, padres) para el control del ciberbullying? (Sí/ No/ Ns-Nc)
- 1.7. ¿Se realizan acciones de vigilancia policial en las redes sociales desde su plantilla? (Sí/ No/ Ns-Nc)

## **SECCIÓN 2.**

### **Necesidades de formación**

- 2.1. ¿Durante su formación inicial adquirió los conocimientos adecuados para el control del ciberbullying? (Total desacuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo (suficiente)/ muy de acuerdo (mejorable pero amplia)/ totalmente de acuerdo (formación inmejorable)/ No. Insuficiente)
- 2.2. ¿Existen planes de formación y actualización en el tratamiento policial del ciberbullying en menores en su puesto de destino? (Sí/ No)
- 2.3. De manera autodidacta ¿ha adquirido conocimientos acerca del ciberbullying? (No. Total desacuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo/ bastante de acuerdo/ completamente de acuerdo/ Sí)
- 2.4. Considero necesarios los reciclajes formativos en materia de ciberbullying. (Sí/ No)

## **SECCIÓN 3.**

### **Recursos para el control policial del ciberbullying**

- 3.1. ¿Existe una unidad de delitos de ciberbullying en su unidad o en otras dentro de su puesto de destino? (Sí /No)
- 3.2. ¿Existe algún compañero con funciones específicas en la persecución del ciberbullying? (Sí /No)
- 3.3. ¿Disponen de ordenadores, tablets, móviles y otros recursos tecnológicos para perseguir el cyberbullying? (Total desacuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo/ muy de acuerdo/ completamente de acuerdo/ No)

## **SECCIÓN 4.**

### **Autopercepción de competencia en control del ciberbullying**

- 4.1. Tengo unos amplios conocimientos de informática: (Nada de acuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo/ muy de acuerdo/ totalmente de acuerdo)
- 4.2. Conozco las redes sociales y cómo navegar por ellas. (Nada de acuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo/ muy de acuerdo/ totalmente de acuerdo)
- 4.3. Sé reconocer las conductas de acoso en Internet. (Nada de acuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo/ muy de acuerdo/ totalmente de acuerdo)

4.4. Sé qué tengo que hacer cuando tengo conocimiento de un acto de acoso en Internet (Nada de acuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo/ muy de acuerdo/ totalmente de acuerdo)

4.5. Conozco perfectamente el protocolo de actuación en caso de ciberbullying. (Nada de acuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo/ muy de acuerdo/ totalmente de acuerdo)

4.6. Me considero una persona totalmente capacitada para el control del ciberbullying (Nada de acuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo/ muy de acuerdo/ totalmente de acuerdo)

4.7. Mi formación en materia de ciberbullying es suficiente (Nada de acuerdo/ poco de acuerdo/ de acuerdo/ muy de acuerdo/ totalmente de acuerdo)

## **SECCIÓN 5.**

### **Datos sociolaborales de los encuestados**

5.1. Edad (valor numérico)

5.2. Sexo (Hombre/ Mujer)

5.3. Puesto de trabajo (*categoría profesional*) (Agente/ Oficial/ Subinspector/ Inspector/ Escala Superior)

5.4. Años de experiencia laboral (valor numérico)

5.5. Formación académica (Estudios primarios/ Bachillerato/ Diplomado universitario/ Graduado-Licenciado/ Master/ Doctorado)