

6. Coyuntura entre ciudadanía digital y salud mental



GLADYS DE LOS ÁNGELES ROMERO AGUIRRE*

DOI: <https://doi.org/10.52501/cc.396.06>

Resumen

¿Cómo podemos proteger la salud mental de los ciudadanos digitales?, ¿cuáles son los principales retos que enfrentaremos al respecto en materia de salud mental? Estas y otras preguntas son las que actualmente se están presentando en el mundo, debido a que las exigencias de la ciudadanía digital pudiesen estar generando alteraciones inminentes en la salud mental de los ciudadanos digitales. El presente capítulo tiene como objetivo explorar las principales afectaciones en salud mental que presenta el ciber mundo y explorar algunas propuestas de prevención. Ser un ciudadano digital necesita de un marco regulatorio que nos proteja de cualquier daño o afectación en la navegación de este ciber mundo.

Palabras clave: *ciudadanía digital, salud mental, tecnoestrés, ciberacoso.*

Introducción

La relación entre salud mental y ciudadanía digital se encuentra en la literatura generalmente ligada al concepto de derechos humanos (Agüero y Correa, 2018; Amarante, 2016; Rogers y Pilgrim, 1989). En este capítulo se

* Doctora en Educación. Profesora-investigadora de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3147-0190> ; correo electrónico: gladys.romero@ujat.mx

busca ofrecer al lector un acercamiento a un concepto holístico debido a que el constructo de *ciudadanía digital* abarca mucho más que el ámbito jurídico. ¿Cómo podemos proteger la salud mental en un ciber mundo? ¿Qué implicación tiene la inteligencia artificial en el ciudadano digital a partir de las repercusiones en salud mental? ¿Qué competencias psicoemocionales debemos enseñar a las y los jóvenes para poder ser resilientes a los embates del mundo actual? Estas y otras preguntas son preocupación de la autora, por lo que el presente capítulo tiene como objetivo revisar el concepto de *ciudadanía digital* desde la psicología y salud mental.

Pensemos la salud mental como aquel ámbito de estudio concerniente a conocimientos y prácticas del área de la psicología; si se aplica un enfoque en psicología de la salud, sería entender un modelo tanto preventivo como de mitigación. Dicho esto, la coyuntura entre salud mental y ciudadanía digital se trata tanto de enseñanza de habilidades digitales, uso racional y moderado de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), prevención del ciberacoso y tratamiento de toda aquella consecuencia que el ciudadano digital tenga gracias al uso y contacto con el mundo digital. En este contexto surge un interés genuino por el tema de la ciudadanía digital, vinculada con las formas en que la población participa en los diferentes ámbitos del espacio público digital para fines de educación, salud, entretenimiento, comercio, entre otros.

Para llegar a ello, se revisará a profundidad ambos conceptos, para finalmente llegar a recomendaciones aterrizadas para poder mantener la salud mental en las y los usuarios. El presente capítulo tiene como objetivo analizar la relación existente entre la ciudadanía digital y la salud mental de los ciudadanos digitales. Al finalizar el capítulo se proponen estrategias de prevención y mitigación de estos riesgos.

Desarrollo

Salud mental como concepto

Autores como Agüero y Correa (2018) definen la *salud mental* como un constructo original cuyo objeto no es la enfermedad, sino la generación de

un ideal de salud ligado a la experiencia diaria del individuo, generando así un tipo particular de ciudadanía. La subjetividad impera en esta definición, así como las realidades psicosociales de los usuarios.

En otra instancia, para la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1951), la *salud mental* se entiende como una condición sometida a fluctuaciones biológicas y sociales que permiten que el individuo alcance la satisfacción de sus instintos y mantener relaciones armónicas, así como participar en cambios constructivos en su entorno. Entonces, para hablar de salud mental se tiene que hablar del entorno, de los aspectos culturales, tecnológicos y sociales que rodean al individuo, tanto así que, en el 2016, el Banco Mundial (BM) y la OMS unieron esfuerzos para dialogar sobre salud mental, instalándose así la salud mental dentro de las prioridades globales en muchos países.

Política de la ciudadanía digital y salud mental

Para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de las Naciones Unidas (ONU), el concepto de *ciudadanía digital* está cada vez más presente en el diseño de políticas públicas, y son varios los enfoques los que la abordan (Claro et al., 2021). Se pueden tomar en cuenta, según la CEPAL, tres enfoques de entendimiento de la ciudadanía digital:

- a) Inclusión institucional digital
- b) Dinámicas de poder en el espacio digital
- c) Comunidad moral que trasciende límites geográficos

Las instituciones que administran desde lo alto de las esferas de los poderes institucionales rigen entonces las pautas que deben seguirse en esta comunidad digital, diseñando políticas públicas y estrategias que permiten acciones específicas para que así se puedan entender las reglas de interacción dentro de este espacio digital global.

Estas iniciativas se enfocan en la inclusión digital, el cierre de las brechas digitales, alfabetización digital, digitalización de los espacios e incluso

la reapropiación de los espacios públicos digitales. Esto nos hace pensar en los límites psicológicos de la interacción, donde termina lo privado y empieza lo público en el uso de las TIC o las redes sociales, o el manejo de nuestra identidad digital por empresas para ganancia de la empresa, siendo el sujeto no el usuario, sino convirtiéndose en producto mismo de datos para las estadísticas y estrategias mercadológicas.

Para autores como Fernández-Prados et al, (2021), el concepto de *ciudadanía digital* ha evolucionado desde definiciones enfocadas en la tecnología hacia aquellas que enfatizan las tecnologías enfocadas en alternativas de justicia social. Esto incluye conceptos enfocados en el acceso y la participación y aquellos más complejos que incluyen identidades colectivas y redes sociales. Existen perspectivas que hablan de competencias digitales, cultura de la información y participación civil. Todo ello da constancia que la definición de ciudadanía digital no es un concepto estático. Hasta ahora, son pocas las iniciativas que realmente toman en cuenta el impacto que estos elementos antes mencionados tendrán en la salud mental de los usuarios impactados por dichas políticas.

Agüero y Correa (2018) enfatizan, a su vez, la importante relación entre salud mental y ciudadanía digital, y resaltan los puntos de interconexión, debido a que la salud mental se ha visto impactada en gran medida gracias al entorno digital e impacta la experiencia misma del ser como ciudadano digital. Esta interconexión puede resumirse en los siguientes puntos.

- a) *Retos de la salud mental en entornos digitales*: El ciberacoso, el *ciberbullying*, que es una forma de acoso en el ámbito escolar; el tecnoestrés, la baja autoestima, la carga mental por el abuso del trabajo en casa, la adicción a las redes sociales, por mencionar algunos, son retos a la salud mental que el ciudadano digital enfrenta. Esto invita a los profesionales de la salud a incluir estos retos en su perspectiva. Por ejemplo, no se puede abstraer al adolescente acosado de las redes sociales simplemente como una solución al ciberacoso, ya que la identidad digital es parte de su vida y de su identidad personal. Se necesitan abordajes integrales que subrayen la importancia de contextualizar la realidad del ciudadano digital.

- b) *Acceso a las comunidades y recursos*: Es evidente que los entornos digitales nos dan acceso a una cantidad inconmensurable de información y recursos que pueden potencialmente ayudar a la salud mental del ciudadano digital, tales como comunidades de autoayuda, libros, podcasts, videos educativos, información de profesionales de la salud mental, plataformas de apoyo, líneas digitales de ayuda, inteligencia artificial para la salud mental, solo por mencionar algunas. Esto a la vez incluye el riesgo de acceder a información falsa, también conocida como infodemia, de lo que se hablará más adelante.
- c) *Intervenciones digitales*: Se requiere el diseño e implementación de aplicaciones o *apps* con el fin de dar asistencia en salud mental. El ciudadano digital generalmente busca acceso a la salud mental en el mismo entorno digital.

La CEPAL admite la existencia de tres grandes aproximaciones del campo de estudio de la ciudadanía digital, que son la participación plena, la educativa y la conductual, encomendando siempre meditar las circunstancias geográficas, así como el enfoque de derechos humanos, con el fin de compartir espacios digitales con los adecuados estándares de bienestar (Santana y Serra, 2022).

Según Agüero y Correa (2018), en 2016 el Banco Mundial (BM) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) discutieron la inclusión de la salud mental como una de las metas para el desarrollo por parte de Naciones Unidas. Esto manifiesta cómo la salud mental se reflexiona fundamental en el contexto del desarrollo global, acoplando el bienestar mental de los individuos con un proyecto de ciudadanía global. La salud mental entonces se ha transformado en un estándar para el “buen ciudadano” que se adapta a las necesidades de producción capitalista, presentando a la salud mental no solamente como un tema de relevancia médica, sino como un pilar de la responsabilidad ciudadana y el desempeño social, convirtiéndose, en un elemento para configurar la ciudadanía contemporánea.

La Organización de las Naciones Unidas concuerda con esto, ya que, según Claro et al. (2021), realizaron una revisión de iniciativas de parte de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), encontrando que en América Latina las iniciativas giran en torno a ejes como

inclusión institucional, nuevas formas de participación, programas de alfabetización digital, el cuidado del control y gobernanza de los datos, y la búsqueda de la soberanía y la autonomía digital, concluyendo así que estos enfoques buscan no solo mejorar la inclusión digital, sino también promover la participación activa y proteger los derechos de los ciudadanos en el ámbito digital.

Inclusión digital

Este modelo de referencia entiende la ciudadanía digital como pertenecer o estar incluido. Warschauer (2012) se refiere a cómo los individuos y grupos pueden participar en la sociedad digital y en las conversaciones que de ahí emergen, de forma activa, lo que proporciona mayores beneficios en la vida social. De este enfoque se deriva, por ejemplo, el concepto de *brecha digital* (Van Dijk, 2005), que puede ser entendido como la distancia entre los que tienen acceso a las tecnologías digitales y los que no. Aunque la experiencia adquirida entre la interacción de los individuos ante las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es más bien el uso adecuado y racional de las mismas lo que da una mayor ventaja. En México, por ejemplo, según Statista (2024), existen a nivel mundial alrededor de 8 009 millones de usuarios de teléfonos inteligentes, número que ha crecido exponencialmente desde el 2016.

Por su parte, en México se estima que existen alrededor de 81 millones de usuarios de teléfonos inteligentes. La discusión que emerge de este dato es sobre el tipo de uso que se hace con esta tecnología, ya que la mayoría de las veces se emplea solo para fines de entretenimiento, desaprovechando así el inmenso potencial que tiene un teléfono inteligente para la mejora de la salud, la economía y la educación. Esta perspectiva de la brecha digital presta atención a que los beneficios del uso de las tecnologías digitales no solo dependen del acceso que se tenga a ellas sino también de las características del usuario, las costumbres, sus necesidades psicológicas, sociales y culturales, para cultivar las oportunidades disponibles en el ambiente digital. Esto último se ha demostrado en trabajos donde se han analizado las variables de género, socioeconómicas, de marginación de edad

de los grupos minoritarios, y se ha encontrado un mayor desaprovechamiento del espacio digital de parte de los grupos minoritarios.

Esto indica la importancia de las habilidades digitales para un mejor aprovechamiento del espacio digital y, dicho sea de paso, para una mejor protección psicoemocional para el usuario de las tecnologías digitales. Los especialistas en salud mental debemos, en este punto, analizar los factores de riesgo generados por la exposición a los espacios digitales y proponer acciones de prevención de dichos riesgos (como el tecnoestrés, el cibercoso, baja autoestima, entre otros).

El análisis de contenido literario sobre el tema y su coyuntura con el tema de salud mental permiten desarrollar categorías de análisis y, a la vez, propuestas de prevención de riesgos en la interacción entre la salud mental y la ciudadanía digital.

Dinámicas de poder

Un ámbito de estudio de la ciudadanía digital tiene que ver con su poder y el de quienes las manejan. En su origen, las TIC eran accesibles solo para un grupo muy exclusivo de la academia o la empresa. La masificación de las tecnologías digitales, su accesibilidad económica y el acceso a internet han permitido que cada vez existan más ciudadanos digitales en el mundo. Pero ¿de quién depende la gobernanza del mundo digital?

De alguna manera, las tecnologías digitales modifican las dinámicas de poder preexistentes en la esfera pública y la capacidad de acción de los ciudadanos digitales. En un principio, el acceso a la información y las tecnologías solo pertenecía a estas esferas, pero debido al aumento de la disponibilidad, tanto la información como la tecnología han llegado a más personas, con los riesgos que esto implica. La *infodemia* es uno de estos riesgos, el cual es un fenómeno preocupante que se define como la difusión de información falsa de forma deliberada (Salaverría et al., 2020).

La infodemia, como un riesgo para el ciudadano digital y para su salud mental, consiste en provocar desinformación y confusión. Ostojin (2021) encontró que, durante la pandemia, la proliferación descontrolada de noticias falsas e información sanitaria inadecuada y tergiversada generó con-

fusión entre los usuarios, afectando incluso su toma de decisiones sobre el uso de las vacunas, debido a que la infodemia dificulta la capacidad de discriminación de la verdad sobre la mentira.

Derechos de los ciudadanos digitales

Para Santana y Serra (2022), el concepto de *ciudadanía digital* ha evolucionado desde la ciudadanía civil hasta la ciudadanía digital, por lo que la concepción de los derechos debe basarse en una visión contemporánea. Las aristas que impactan la salud mental al respecto son las normas de conducta en los espacios digitales y la calidad educativa de los contenidos compartidos en estos espacios. Estos autores analizaron las iniciativas al respecto en América Latina, encontrando que existen cuatro tipos de iniciativas con respecto a la ciudadanía digital y derechos humanos: instrumentales, de innovación pública y social, de hibridad emancipatoria y transformativa.

Las iniciativas transformativas indagan acerca del cambio de las estructuras de poder tradicionales, para asegurar los derechos en la sociedad digital.

Los avances tecnológicos pueden generar nuevos riesgos y desigualdades, lo que ha llevado a hablar de derechos digitales, los cuales están en construcción y buscan atender las posibles consecuencias negativas de las nuevas tecnologías. Las iniciativas al respecto buscan garantizar el acceso universal y abordar las disparidades sociales.

Entonces, es la creación de un civismo digital, pero que se rige solo por los términos y condiciones particulares de cada página o aplicación. Es muy sabido el mal uso que se le da a las redes sociales, incluso con actos ilegales que rara vez llegan a la justicia penal y que se encubren desde el anonimato de los perfiles digitales o avatares, generando víctimas sin victimarios delitos sin delincuentes, ya que estos desaparecen a un *clic* de distancia. Este punto lleva a otro: el de comunidad moral.

McLuhan pensaba en una *aldea global* (Musicco, 2022), un espacio en donde la conexión y en relaciones eran realizadas por la digitalización y la globalización. El concepto de ciudadanía digital, se entiende cuando el

ciudadano concierne al mismo tiempo a una comunidad política y a una comunidad moral (Fierro, 2015).

Por ello, en un mundo digital, la impunidad y sus consecuencias psicológicas son riesgos inminentes para la salud mental de los ciudadanos digitales. Actualmente existen grupos de activistas digitales que intentan hacer justicia eliminando datos y huellas digitales que dañan a terceros, casos en donde la justicia tradicional no ha podido alcanzar a los culpables, tal es el caso de los chats grupales por la *app* de Telegram, donde se comparte contenido erótico sin consentimiento de las víctimas o posts difamatorios de personas de parte de personajes que se protegen del anonimato para causar daño reputacional en las víctimas.

Riesgos a la salud mental de los ciudadanos digitales

Con base en lo analizado previamente, se han detectado tres posibles riesgos a la salud mental en los ciudadanos digitales: el tecnoestrés, el ciberacoso y la baja autoestima. A continuación, se revisará en qué consiste cada uno de ellos.

- a) *Tecnoestrés*: es el estrés ocasionado por el uso de las TIC (Tarafdar et al., 2007); es un constructo ampliamente estudiado en los sectores productivos y educativos, pero puede atacar a poblaciones que no pertenecen a estos sectores. El tecnoestrés se puede dar debido al uso inadecuado de las TIC con consecuencias fisiológicas relacionadas con el estrés, como somatizaciones, carga mental, enfermedades musculoesqueléticas, entre otras.
- b) *El ciberacoso*: es una variable muy estudiada, sobre todo por su relación con otras variables, como rendimiento académico (Ortega y González, 2016) o ansiedad (Martín et al., 2019). Podemos definir el *ciberacoso* como un tipo específico de acoso que ocurre a través de instrumentos tecnológicos (Slonje y Smith, 2008). En esta definición incluimos el *ciberbullying*, que sería un tipo de acoso en contextos

escolares, y la violencia digital, que es un acoso más generalizado que puede darse hasta en entornos laborales (Laboy et al., 2021).

- c) *Baja autoestima*: en un estudio, Llobet (2019) encontró que los usuarios que utilizaron de manera abusiva y no racional las TIC presentaron un autoestima más baja que las personas que utilizaron las TIC de forma más mesurada. Herrera et al. (2010) encontraron relación estadísticamente significativa entre el uso de Facebook con la baja autoestima. Las redes sociales pueden proyectar una realidad inalcanzable que para las mentes poco entrenadas o aún en desarrollo puede ocasionar grandes daños en su identidad y autoestima.

Resultados

Como se pudo revisar en la literatura, la coyuntura entre ciudadanía digital y salud mental contiene varios riesgos inminentes, no solo en temas de derechos humanos, sino en la integridad e identidad de los usuarios digitales. Es por ello que, derivado del análisis de los contenidos revisados, se ha realizado una serie de estrategias que permitirán tanto la prevención y mitigación de los riesgos revisados.

Tabla 6.1. *Estrategias de prevención y mitigación de riesgos a la salud mental de los ciudadanos digitales*

<i>Riesgo</i>	<i>Estrategia de prevención</i>	<i>Estrategia de mitigación</i>
Ciberacoso	Configuración de privacidad Protección de la privacidad	Entrenamiento en asertividad Hablar con alguien de confianza Pedir ayuda psicológica
Tecnoestrés	Establecer límites de tiempo en la interacción con TIC Desconectarse con regularidad Practicar la higiene digital Pausas activas	Búsqueda de apoyo profesional Uso de herramientas de bienestar Revisión de descripciones de puesto que abusen del uso de las TIC
Baja autoestima (comparación redes sociales)	Limitar el tiempo de uso de redes sociales Ser selectivo con las conexiones digitales Apoyo social y familiar Desarrollo de habilidades fuera de los espacios digitales	Considerar el alejamiento de las redes sociales Eliminar contactos y vecinos digitales que perjudiquen nuestra autoimagen Acercarse a grupos de pares fuera de los espacios digitales

Fuente: elaboración propia.

Consideraciones finales

La salud mental se presenta como una meta común y deseable, vinculándose al ideal de un ciudadano que se ajusta a las necesidades de un contexto socioeconómico global. Esto implica una responsabilidad colectiva hacia el bienestar mental, que está imbuida en el sentido de ciudadanía.

En México, uno de los desafíos más grandes es la exclusión social resultante de los espacios digitales que no toman en consideración las brechas digitales y las comunidades en desventaja de acceder a dichos espacios. Para Alva (2020), la *desigualdad* en el acceso a las TIC implica que un gran sector de la población no puede participar plenamente en el entorno digital, lo que limita su capacidad para ejercer y defender sus derechos digitales. Este fenómeno se asocia con la exclusión social, impidiendo que millones de ciudadanos participen en las decisiones que afectan sus vidas.

Claro et al. (2021), de igual manera, recomiendan el desarrollo de políticas públicas inclusivas, el fomento a la alfabetización digital, la transparencia y la apertura de espacios de diálogo, así como la ciberseguridad para hacer que los espacios digitales sean seguros y cuidando en la medida de lo posible las repercusiones para los ciudadanos digitales. Estas recomendaciones buscan propiciar un entorno digital más equitativo y participativo, fomentando una ciudadanía activa y empoderada en el contexto de la transformación digital en la región.

Es nuestro deber, como actores de la salud mental en México, fomentar la cultura cívica digital, que integre el conocimiento del entorno digital y la responsabilidad en el uso de las TIC, y la participación activa en la esfera digital se presenta como un desafío clave para fortalecer la ciudadanía digital.

Santana y Serra (2022) opinan que la tecnología puede mejorar la participación ciudadana de varias maneras, a través de la facilitación de la comunicación, mecanismos virtuales de comunicación, inclusión en la toma de decisiones, acceso a la información, eficiencia en la gestión digital, entre otras.

Este capítulo concuerda con Fernández-Prados et al. (2021) en el punto de que se necesitan más estudios comparativos que permitan evaluar los impactos en la ciudadanía digital; es urgente un debate teórico y científico

al respecto, así como la creación de instrumentos de medición del impacto. Las siguientes investigaciones sobre el impacto de la salud mental de la ciudadanía digital deben enfocarse en la experiencia crítica y en el activismo digital.

En suma, la relación entre salud mental y ciudadanía digital es compleja y dinámica, indicando que la salud mental y el bienestar personal están profundamente entrelazados con la forma en que las personas participan en el mundo digital. Este vínculo requiere una atención concertada para maximizar los beneficios del entorno digital mientras se mitigan sus riesgos potenciales.

Referencias

- Agüero, M. y Correa, G. (2018). Salud mental y ciudadanía: Una aproximación genealógica. *Revista de la Psicología*, 39(1), 40-46. <https://doi.org/10.5093/rhp2018a6>
- Alva, A. (2020). Escenarios y desafíos de la ciudadanía digital en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 65(238), 81-105. <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2020.238.68337>
- Amarante, P. (2016). *Salud mental y atención psicosocial*. Grupo 5.
- Claro, M. et al. (2021). *Ciudadanía digital en América Latina: Revisión conceptual de iniciativas*. CEPAL / ONU.
- Fernández-Prados, J. S. et al. (2021). Measuring digital citizenship: A comparative analysis. *Informatics*, 8(18). <https://doi.org/10.3390/informatics8010018>
- Fierro, J. (2015). *La ciudadanía y sus límites*. Universidad de Chile.
- Herrera, M. F. et al. (2010). La adicción a Facebook relacionada con la baja autoestima, la depresión y la falta de habilidades sociales. *Psicología Iberoamericana*, 18(1), 6-18. <https://doi.org/10.48102/pi.v18i1.256>
- Laboy, L. et al. (2021). La violencia digital como amenaza a un ambiente laboral seguro. *Forum Empresarial*, 26(1), 99-107. <https://www.redalyc.org/journal/631/63169773004/63169773004.pdf>
- Llobet, M. (2018). *Uso abusivo de las TIC y su relación con el afrontamiento y la autoestima* [Tesis de maestría]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/32154>
- Martín, A. R. et al. (2019). Ciberacoso y ansiedad social en adolescentes: una revisión sistemática. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 6(1), 9-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6749051>
- Musicco, D. (2022). La aldea global: La globalización, repensar McLuhan en el siglo XXI. *Comunicación y Hombre*, 18, 13-15. <https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2022.18.722>
- Organización Mundial de la Salud (1951). *Annual report of the director-general to the*

- World Health Organization and to the United Nations. <https://iris.who.int/handle/10665/85637>
- Ortega, J. I. y González, D. L. (2016). El ciberacoso y su relación con el rendimiento académico. *Innovación Educativa*, 16(71), 17-38. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-26732016000200017yscript=sci_arttext
- Ostojin, K. (2021). *Ciudadanía digital en los tiempos de la infodemia* [Tesis magíster]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19845>
- Rogers, A. y Pilgrim, D. (2014). *A sociology of mental health and illness*. McGraw-Hill Education.
- Romero, G. (2024). *Tecnoestrés en docentes universitarios a partir del confinamiento por COVID-19* (tesis de doctorado). <https://ri.ujat.mx/handle/200.500.12107/4798>
- Salaverría, R. et al. (2020). Desinformación en tiempos de pandemia: Tipología de los bulos sobre la COVID-19. *El Profesional de la Información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.15>
- Santana, L. y Serra, I. (2022). *El enfoque de derechos humanos y ciudadanía digital en la ciudad*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/d058e153-7db0-440f-9844-50bfd5f92245/content>
- Slonje, R. y Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(2), 147-154. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00611.x>
- Statista. (2024). *Usuarios de smartphones en México en 2021, por entidad federativa*. <https://es.statista.com/estadisticas/1350620/usuarios-de-smartphones-en-mexico-por-entidad-federativa/>
- Tarafdar, M. et al. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240109>
- Van Dijk, J. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage.
- Warschauer, M. (2012). The digital divide and social inclusion. *Americas Quarterly*, 6(2), 131-135. <https://education.uci.edu/uploads/7/2/7/6/72769947/aq.pdf>