

Correlación entre aumento del ciberdelito al comienzo de la pandemia Covid-19 y pocas comunicaciones institucionales asertivas emitidas para la prevención en usuarios de las TIC de Bogotá, Colombia¹

JACKELINE GONZÁLEZ LOZANO²

Artículo recibido el 17 de marzo de 2021, aprobado para su publicación el 22 de junio del 2021

Resumen

Noticias sobre piratería, *phising*, *sexting*, *grooming*, *cyberbullying*, crimen y acoso, se publican continuamente en prensa e internet. Hackeo, extorsión, uso de datos o contenidos sin autorización, se han convertido en foco de atención frente al poder de la información en la red. Ante estos sucesos, surgen posibles víctimas en países como Colombia, especialmente en ciudades con alta concentración poblacional como Bogotá D.C. Allí, usuarios de las TIC, pueden ser atacados, debido a falta de precaución, información u orientación. En este sentido, una comunicación estratégica asertiva desde Policía, Fiscalía y Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la ciudad puede ser clave para ayudar a prevenir el ciberdelito, al orientar y alertar siquiera sobre los 5 cibercrímenes más reiterados, generar confianza y conciencia de auto protección. Actualmente hay pocas propagandas emitidas y comunicaciones asertivas frente al tema, las cuales se detallan en la prueba estadística *Spearman* que correlaciona cantidad de denuncios de 5 ciberdelitos más recurrentes y cantidad de propagandas e información emitida en principales medios de Bogotá, durante abril a junio de 2020. Además, se encuentra una encuesta

- 1 Este artículo de investigación es derivado de la propuesta doctoral en Proyectos. *Fundamentación de una estrategia comunicativa clave y asertiva para ayudar a prevenir el ciberdelito en los usuarios de las TIC de Bogotá, Colombia*. Adscrita a la Línea de investigación en Tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), bajo la dirección tutorial de la investigadora Yaqeline Pech Huh. Universidad Internacional Iberoamericana – UNINI, México.
- 2 Comunicadora Social y Periodista de la Universidad de Manizales (Colombia). Máster en Comunicación – Especializado en Audiovisual y Multimedia de la Universidad Europea Miguel de Cervantes – UEMC. Tesista Doctorado en Proyectos / Línea de investigación Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC. Universidad Internacional Iberoamericana – UNINI, México. Programa académico apoyado por la Fundación Universitaria Iberoamericana – FUNIBER. Correo electrónico: jakilita@gmail.com

realizada en Chapinero, que muestra la percepción ciudadana al respecto y su opinión para implementar contenidos con comunicación asertiva.

Palabras clave: Cibercrimo; Seguridad digital; Comunicación estratégica y asertiva; Organizaciones gubernamentales; Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC.

Correlation between increased cybercrime at the beginning of the pandemic Covid-19 and few assertive institutional communications issued for prevention in ICT users from Bogota, Colombia

Abstract

News about piracy, phishing, sexting, grooming, cyberbullying and crime, are published continuously in press and on the internet. Hacking, extortion, use of data or content without authorization, have become the focus of attention about the power of information on the network. For these events, possible victims appear in countries such as Colombia, especially in cities with high populations such as Bogota D.C. Here, ICT users can be attacked, due to lack of caution, information or guidance. In this sense, an assertive strategic communication by the Police's Office, the Prosecutor's Office and the Ministry of Information Technologies and Communications of the city can be key to help prevent cybercrime, by guiding and alerting about the 5 most repeated cybercrimes, generating trust and self-protection awareness. There are currently few government advertisements and assertive communications about the problem, which are detailed in the Spearman statistical test that correlates the number of complaints of 5 most common cybercrimes and government advertisements or information published in the main media in Bogota, from April to June 2020. In addition, there is a survey carried out in Chapinero, which presents the public perception or people about this situation and their opinion for implementing content with assertive communication.

Key words: Cybercrime; Digital security; Strategic and assertive communication; government organizations; Information Technologies and Communications - ICT.

1. Introducción

La era digital ha traído considerables avances tecnológicos al mundo, gracias a innovadores y revolucionarios desarrollos. No obstante, su aplicación ha generado consecuencias tanto positivas como negativas, debido a que cada usuario le ha impregnado una intencionalidad a su uso. En este sentido, la internet, no es la excepción, pues así sea una tecnología que ofrece bienes y servicios a la sociedad, ha sido utilizada tanto con fines legales o éticos, así como delictivos o prohibidos. De allí que, en los últimos 20 años, el ciberdelito haya cobrado protagonismo en las esferas ocultas de la internet, las páginas online o aplicaciones engañosas y la disposición de perfiles falsos donde navegan hackers y timadores.

En Latinoamérica la permeación ha crecido exponencialmente, desde diferentes modalidades delictivas como robo de datos, usurpación de identidad, piratería, ciberacoso, entre otros. Ahora bien, en el caso de las grandes metrópolis, se puede decir que han sido el foco principal de ciberataques en cada región, porque concentran mayor número de víctimas, dado su alcance poblacional. Por tanto, en ciudades como Bogotá, Colombia las personas físicas están constantemente expuestas. Esto se debe a varios factores, entre ellos que los usuarios quienes acceden a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC son poco precavidos frente al auto cuidado en internet, sea por desconocimiento, falta de información, desorientación o exceso de confianza. Por esta razón, publican datos e información privada sin restricción en diferentes sitios web públicos, ingresan a multi-plataformas interactivas riesgosas, se conectan desde cualquier red abierta desconocida y se relacionan con contactos peligrosos.

Adicionalmente, cuando son víctimas, gran proporción no denuncian por desconfianza en las autoridades competentes o desconocimiento de las entidades de ayuda. Dada esta situación, es necesario establecer medidas que generen mayor auto prevención en los usuarios de las TIC, con el propósito de no ser posibles blancos de ciberdelitos riesgosos. Para ello se requieren mecanismos que permitan sensibilizar a los cibernautas de posibles amenazas en la red.

Es aquí cuando una estrategia comunicativa asertiva es clave, pues podría ayudar a la Policía, Fiscalía y Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Bogotá, Colombia a difundir información pertinente, persuasiva y adecuada sobre los 5 ciberdelitos más denunciados o vulnerables, referentes a hurto informático, acceso abusivo al sistema informático, violación de datos personales, suplantación web para capturar datos personales y transacción no consentida de activos, que le permita a los usuarios de las TIC, comprender, reflexionar, y tomar acciones encaminadas al freno de los mismos con más conciencia y adecuado uso. Además, es considerable llevar a cabo esta estrategia, dado que no se ha establecido un plan enfocado desde esta misma perspectiva en la región.

Actualmente, solo hay información de tipo judicial y de contexto general frente al conocimiento de ciberdelitos comunes en los sitios web de MinTIC, EnTIC Confío, CAI Virtual y Policía Nacional de Colombia, en ellos se encuentran glosarios, reportes descargables, artículos

breves, videos indicativos del website *A Denunciar* e infografías de consulta global sobre la problemática. Además, se encuentra la webserie *Emifan* dirigida a mostrar ciberdelitos que afectan a menores de edad y está el Memorando de entendimiento firmado en febrero de 2021 entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con la empresa de telecomunicaciones TIGO de Colombia para promover el uso pertinente de Internet, especialmente en niños, niñas y adolescentes, no obstante, este proyecto apenas comienza y falta camino por recorrer frente a su metodología e implementación.

Por tanto, acorde a lo expuesto, no es que no haya información en las plataformas de las autoridades competentes, sino que éstas requieren actualmente llevar a cabo maneras correctas para presentar los mensajes, pues los contenidos emitidos en algunos casos no son difundidos asertivamente, o a su vez, son lejanos, genéricos o de contexto general, lo cual incide en que haya menor cercanía, participación o comprensión profunda de los usuarios expuestos al ciberdelito, y genera que se disminuyan los mecanismos de auto prevención y aumenten los riesgos de seguridad digital en el sector.

Un ejemplo claro, es que el emergente Covid-19 (Coronavirus) ha disparado la ciberdelincuencia con nuevas suplantaciones, robo de datos, o distintas modalidades de cibercrímenes para engañar incautos en la región, con supuestos beneficios, entre otros, para propósitos delictivos. Además, el confinamiento o aislamiento social preventivo hizo que la actividad digital aumentara, lo que ha expuesto aún más a los usuarios de las TIC. De este modo es indispensable buscar opciones al respecto que ayuden a prevenir siquiera los ciberataques más denunciados en ciudades como Bogotá, Colombia, que a su vez se propagan en el resto del país.

Para ello, en esta investigación, a partir de la documentación oficial y el monitoreo de medios, se detalla la correlación entre el aumento de ciberdelitos y las pocas comunicaciones emitidas sobre los 5 cibercrímenes más reiterados durante el comienzo de la pandemia Covid-19 en Bogotá, Colombia. Paralelamente, se presentan los resultados de la encuesta realizada en Chapinero, dirigida a pobladores fijos, flotantes y visitantes recurrentes de esta zona, la cual indaga si desde su percepción ciudadana consideran que hay ascenso del cibercrimen y carencia de propagandas y/o comunicaciones institucionales en la ciudad, además, si creen que comunicaciones asertivas como la presentada en un pitch o demo podrían mostrar los riesgos que hay en internet y ayudar a sensibilizar sobre la auto prevención del ciberdelito.

2. Metodología

La metodología empleada responde a un enfoque descriptivo y analítico. Asimismo, los niveles de investigación son de tipo correlacional. Para ello se usa la prueba estadística *Spearman* en el software SPSS, la cual muestra la correspondencia entre aumento de ciberdelito y poca emisión de propagandas gubernamentales y comunicaciones institucionales.

Además, se incluye un monitoreo de medios con sus respectivos resultados para hallar la cantidad de emisiones -publicaciones realizadas y si los contenidos son poco asertivos, es decir, sin mucha creatividad, ni experiencia e interfaz de usuario, además de tener un relacionamiento comunicativo vertical o distante y mensajes que no generan alto impacto en la reducción de la problemática.

Los datos referidos se toman de la recopilación de los 5 ciberdelitos más denunciados por personas físicas mayores de edad durante el segundo trimestre de 2020 ante Fiscalía y Policía de Bogotá D.C. Así como, del monitoreo de medios realizado en ese mismo periodo de tiempo a los principales medios masivos de prensa-internet, radio, televisión y canales oficiales estatales en la capital colombiana. Esta captación permite identificar en el periodo elegido cómo fue el comportamiento durante la coyuntura del comienzo del Covid-19 y cómo la problemática persiste desde antes hasta ahora.

En adición, se realiza una encuesta con *pitch* o *demo* acerca de la percepción ciudadana que hay en Chapinero, una de las localidades de Bogotá D.C. con alto número de denuncias frente a los 5 ciberdelitos más recurrentes, su finalidad es indagar si los encuestados consideran que faltan comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales frente al ciberdelito en la ciudad, y si contenidos como el *pitch* o *demo* realizado pueden mostrar asertivamente algunos de los riesgos de la internet y sensibilizar sobre la auto prevención del ciberdelito.

Para obtener esta información, se toma la cantidad de denuncias sobre los 5 ciberdelitos más recurrentes interpuestos ante Policía y Fiscalía por personas físicas mayores de edad en Chapinero, y con base en este valor se realiza la cantidad de encuestas para el muestreo con un nivel de confianza del 95%. El sondeo es aleatorio y dirigido a pobladores fijos, flotantes y visitantes recurrentes de la localidad.

El cálculo de la muestra, bajo el criterio de aleatoriedad de una población definida, se realiza mediante la siguiente formula estadística (ver en las tablas 1 y 2 los detalles del muestreo):

$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

Es de tener en cuenta que el propósito de las técnicas de investigación aplicadas como la prueba estadística *Spearman*, *monitoreo de medios*, y la *encuesta con pitch* o *demo* fue mostrar la correlación entre aumento de ciberdelito y pocas comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales emitidas en Bogotá, Colombia; así como indagar la percepción ciudadana en Chapinero, localidad ubicada en el corazón de la ciudad, sobre la carencia de información frente al tema y la necesidad de mostrar comunicaciones asertivas como la presentada en el *pitch* o *demo*.

Los datos captados referentes a ciberdelitos denunciados y comunicaciones emitidas provienen de fuentes oficiales como Fiscalía, Policía, MinTIC y medios de comunicación. La encuesta fue realizada de manera virtual a través de *Google forms* a 150 personas mayores de

edad que son pobladores fijos, flotantes y visitantes recurrentes de la localidad de Chapinero, en Bogotá, D.C. El video pitch o demo presentado fue una propuesta realizada por el presente autor de esta investigación.

Tabla 1
Ficha técnica del muestreo

Fecha:

24 de febrero al 5 de marzo de 2021.

Referencia:

Z = Nivel de confianza (95%)

p = .5

c = Margen de error (.04 = ± 4)

Publicación / Alcance a través de *Google Forms*.

Digital – web / Localidad de Chapinero, Bogotá D.C.

Disposición:

Pública - Compartida en redes sociales como Facebook y WhatsApp.

Usuarios captados:

Ciudadanos, pobladores fijos, flotantes y visitantes. Encuesta a 150 pobladores fijos, flotantes y visitantes de la localidad de Chapinero, Bogotá D.C.

Resultado:

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Población: 240

(Basada sobre el total de denuncios interpuestos por personas mayores de edad sobre los 5 ciberdelitos más recurrentes en la localidad de Chapinero durante II trimestre 2020). Fuente: Sistema SIEDCO PLUS –Policía Nacional – Interpol et al.

Tamaño muestra para encuestas: 150.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Detalle población denunciante

Localidad de Chapinero 5 ciberdelitos más denunciados II trimestre 2020	Del 01/04/2020 al 30/06/2020
Hurto Por Medios Informáticos Y Semejantes	81
Acceso Abusivo A Un Sistema Informático	69
Violación De Datos Personales	43
Suplantación De Sitios Web Para Capturar Datos Personales	40
Transferencia No Consentida De Activos	7
TOTAL	240

Fuente: Sistema SIEDCO PLUS –Policía Nacional – Interpol et al.

3. Referente conceptual

3.1. Antecedentes

El ciberdelito se propaga en el mundo, y Latinoamérica no es la excepción, su permeación es preocupante. Según, el Observatorio de Delitos Informáticos de Latinoamérica - ODILA (2017, p. 9) los tipos de víctimas más recurrentes son las personas físicas, alcanzando casi un 90 por ciento (89,8%) del total de reportes recibidos. Además, el 83,67% de las víctimas no denuncian por desinformación o falta de confianza en las autoridades competentes (Observatorio de Delitos Informáticos de Latinoamérica -ODILA, 2017, pp. 20 - 23).

Desde esta perspectiva, es vital realizar programas de seguridad digital en la región, dirigidos a la auto prevención, involucramiento, fortalecimiento de confianza en las autoridades competentes y manejo adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, por parte de los usuarios que acceden a internet para reducir el impacto del ciberdelito.

Según Stanciu y Tinca (2017): “Las encuestas globales destacan como los tipos de ataques más poderosos: *phishing*, programas malignos (*malware*), ingeniería social, piratería informática, pérdida de dispositivos móviles, robo de información privilegiada, inyecciones SQL, abrevadero, ataque de hombre en el medio” (p. 614).

Por su parte, el Observatorio de Delitos Informáticos de Latinoamérica –ODILA (2017, p. 26) refiere que “... los ciberdelitos más reiterados en Latinoamérica son amenazas, calumnias o injurias, fraudes, hurtos informáticos, violación de datos personales, *phishing*, suplantación de identidad, *hacking*, *grooming*, pornografía infantil, *cracking* y difusión de programas malignos (*malware*)”.

Teniendo en cuenta los ciberataques más poderosos y cibercrímenes más reiterados en Latinoamérica, referenciados, se pueden conocer en detalle las diferentes modalidades delictivas que operan en la red, para establecer posibles mecanismos de auto prevención que ayuden a contrarrestar o mitigar nuevas formas de afectación hacia los usuarios de las TIC, en lugares de alto alcance poblacional como Colombia.

De acuerdo con Ceballos, et al., en los informes de *Tendencias de Cibercrimen 2019 – 2020* hay un considerable aumento de ciberdelitos en Colombia:

En el año 2019 a través de los canales de atención a empresas y ciudadanos dispuestos por la Policía Nacional fueron registrados 28.827 casos. Mientras que, durante los meses de enero hasta la tercera semana de marzo de 2020, las denuncias por ciberdelitos en Colombia reportaron un incremento de 6.082 casos, es decir, un 8% más respecto al mismo periodo del año anterior. Sin embargo, en la última semana de marzo y la primera de abril los ciberataques aumentaron hasta en un 37% debido a la coyuntura del Covid-19. Cada 24 horas fueron reportados a la Fiscalía General de la Nación en promedio 67 casos nuevos de infracciones a la ley de delitos informáticos 1273 de 2009. Entre las modalidades que se destacaron, se encontraron: el delito de Hurto y Suplantación de sitios web para capturar datos personales, convirtiéndose en la infracción penal con mayor auge en el primer trimestre de 2020. El segundo ciberdelito de mayor crecimiento en ese periodo fue la violación de datos personales que registró 958 casos denunciados, cifras que representaron un incremento del 13.5%. El delito de transferencia no consentida de activos registró un crecimiento del 8.2% respecto al 2019, con un reporte total de 475 casos denunciados ante la Fiscalía General de la Nación. Esta conducta criminal estuvo vinculada a la utilización de terceros para transferir dinero u otros activos como es el caso de las denominadas mulas monetarias o *money mules* que percibieron un porcentaje cercano al 10% para facilitar cuentas bancarias como depósito temporal del dinero sustraído producto de una afectación previa a la víctima. La concentración de este fenómeno criminal detalló como las ciudades más atacadas a: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga, las cuales tuvieron mayor afectación por esta problemática con un 55% de los casos registrados. Siendo Bogotá la que concentró mayor volumen con 5.308 casos en el año 2019, los cuales se incrementaron considerablemente en 2020 (2020, pp. 6-8; 2019, p. 7).

Por tal razón, dada la permeación del ciberdelito "... el alcance de los ataques es muy diverso, como también las técnicas utilizadas. Esto ha hecho que su detección sea más difícil" (Stanciu y Tinca, 2017, p. 614). Ante los rastros de posible vulneración y dificultad de detección, se requiere evitar ser un posible blanco.

Al respecto, Trejo (2017) señala que "... es necesario desarrollar capacidades para el uso de muy diversos dispositivos tecnológicos, así como lo relacionado con la participación dentro de distintos ambientes digitales" (p. 228). Además, que el cibernauta, no se limite o centre en ser un usuario consumista o productor de contenidos en internet, sino uno activo y consciente del entorno digital que lo envuelve, con sus posibles influencias y riesgos.

Como refiere la autora Trejo (2017): "Aunque el término 'aprender a aprender' no es para nada nuevo, su vigencia es indudable. El funcionamiento de las sociedades contemporáneas

demanda que el enfoque pedagógico se centre en el aprendizaje significativo, reflexivo, crítico y construido a partir del desarrollo de múltiples competencias” (p. 230). Ese aprendizaje puede ser orientado a través de los medios de comunicación masiva, donde los usuarios de las TIC están inmersos, y se informan constantemente como sociedad en diferentes espacios de difusión, la web y las redes sociales.

Al respecto Ayala-Pérez (2012), quien retoma a Marshall McLuhan, anota:

La Aldea Global ha dado origen al concepto de globalización, término que parece definir a la actual sociedad de la información [...]. Y desde esta perspectiva todos los cambios sociales son el efecto que las nuevas tecnologías ejercen sobre el orden de las vidas sensoriales. En este “espacio social, el cuerpo humano adquiere una nueva dimensión virtual, (de allí que) no haya ningún cambio tecnológico o físico en los medios de intercomunicación que no sea acompañado por un espectacular cambio social, porque la nueva tecnología ‘sacude’ a la sociedad (pp. 8-14).

Desde este sentido, realizar programas de seguridad digital en países latinoamericanos como Colombia, en ciudades capitales como Bogotá, juega un papel determinante siempre que contengan una estrategia comunicativa clave y asertiva dirigida a promover propagandas o comunicaciones gubernamentales masivas con mensajes adecuados, reflexivos y profundos para los usuarios de las TIC con el fin de ayudar a prevenir el ciberdelito; pues los medios o denominadas nuevas tecnologías interconectan la *Aldea global*, llegan a un alto volumen de personas y a su vez, inciden de manera directa e indirecta en la información, orientación, opinión, contexto, y mensajes que reciben y que quizás pueden moverlos a una respuesta o acción.

Por tanto, realizar una estrategia comunicativa clave y asertiva en conjunto desde Policía, Fiscalía y Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – MinTIC de Bogotá, Colombia, enfocada en difundir propagandas o comunicaciones masivas gubernamentales asertivas que influyan en las percepciones y decisiones oportunas de los usuarios o posibles víctimas de los ciberdelitos más peligrosos o vulnerables, albergan una posible respuesta directa hacia la problemática.

Pons (2017, p.91) afirma en su artículo en Internet, *La nueva era del delito: ciberdelito, ciberterrorismo, legislación y ciberseguridad*:

Con la aparición del ciberespacio, el hábitat delictivo ha crecido exponencialmente, pues la era de la información multiplica las oportunidades de los delinquentes. El ciberterrorismo, y en particular, el yihadista, se aprovechan de la existencia del ciberespacio para magnificar sus ataques y se ha convertido en la mayor pesadilla para la seguridad de las naciones occidentales. Tiene unas características tan amplias y destructivas que exige una respuesta inmediata, contundente, unida, continuada e incansable de las naciones. Nacen tantas amenazas desde cualquier lugar del mundo, la mano es tan larga y puede ser tan destructiva,

que los Estados deben responder a tanto y tan rápido, que, de no hacerlo, se podrían causar daños humanos, sociales y económicos irreparables (p. 91).

De allí la necesidad de plantear una respuesta de freno contundente, pues los ciberdelitos continúan siendo una bomba detonante, que en los momentos imprevistos estalla, afectando a incautos, niños, personas expuestas, etcétera. Para ello, es necesario, promover el autocuidado y precaución, pues la mayoría de ataques cibernéticos evidenciados, involucran un proceso de comunicación estratégica coercitiva y manipuladora hacia los usuarios.

Entonces ¿qué deben comunicar estratégica y asertivamente las autoridades competentes como Policía, Fiscalía y MinTIC para disminuir el ciberdelito en Bogotá, Colombia? Las autoridades competentes y MinTIC no solo deben centrarse en informar sobre métodos de daño común en la web, sino brindar una comunicación connotativa y con moraleja, con propagandas y comunicaciones gubernamentales cercanas, creativas, trascendentes, reflexivas siquiera sobre los ciberdelitos más recurrentes. Además, incluir experiencias didácticas, innovadoras e interactivas, que tengan el propósito de sensibilizar a los usuarios de las TIC para fortalecer la seguridad digital en la región. Adicionalmente, disponer líneas de contacto, ayuda o apoyo psicosocial para mayor orientación, conocimiento, confianza y participación ciudadana.

Todas estas iniciativas realizadas con una comunicación clara y eficaz sirven para que las posibles víctimas o atacados puedan tener mayor conocimiento y herramientas clave, con mensajes interiorizados y necesarios que los lleven a la auto protección y prevención de los peligros o riesgos que navegan en la web.

3.2. Base teórica

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC requieren nuevos retos en términos de comunicación y seguridad en la red. De acuerdo a García e Iglesias (2017, p. 18-19), en *El informe de Economía Digital del Banco Interamericano de Desarrollo – BID*: “La seguridad se trata de un aspecto de vital importancia en la región de Latinoamérica y el Caribe. Las tasas de criminalidad se encuentran entre las más altas a nivel mundial, 12 veces superiores a la media de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE” (pp. 18-19)

Desde esta perspectiva, el ciberdelito “... ha sido un problema grave en todo el mundo durante muchos años, y en la última década también ha afectado profundamente a las naciones latinoamericanas” (Parraguez y Caldera, 2016, p. 112). En especial las zonas con mayor poblamiento, porque son lugares de confluencia y movimiento económico o financiero, lo que las convierte en un atractivo común para los ciberdelincuentes.

En el caso de Colombia, la ciudad de Bogotá, su Distrito Capital, ocupa el primer lugar de ciberataques en el país con 5.308 casos reportados durante todo el año 2019 según el Informe de las tendencias del cibercrimen en Colombia 2019 – 2020 (Policía Nacional de Colombia et al, 2019, pp. 7-8). Además durante el segundo trimestre de 2020 la cifra siguió en ascenso, duplicando en algunos casos los valores del año anterior. En los meses de abril, mayo y junio

cuando emergía el Covid-19 en el país los reportes ya sumaban 3.605 denuncias referentes a hurto informático, abuso del sistema informático, violación de datos personales, suplantación, transferencia no consentida de activos, *phishing*, uso de software malicioso, entre otros derivados como pornografía infantil, *grooming* y sextorsión (Sistema SIEDCO Policía Nacional et al, 2020).

Por tanto, esta problemática dispara las alertas de criminalidad, ante la población vulnerable que surge y maneja la red. De modo que es necesario reducir el impacto negativo o cifra negra de afectados mediante diferentes y comprometidos mecanismos, entre ellos la comunicación estratégica clave y asertiva. Para ahondar en ésta primero hay que comprender qué es la comunicación en su concepto más amplio.

En principio la comunicación es definida a manera de resumen como poner en común entre dos o más personas una idea, percepción o concepto a través del lenguaje verbal o no verbal. Los participantes en el envío y recepción de información asumen el rol de emisor y receptor, y comparten un mensaje cara a cara o a través de un canal o medio, sea sonoro, audiovisual, digital o escrito. No obstante, su definición es mucho más profunda, desde la visión de diferentes autores, algunos referentes de las teorías de la comunicación.

Desde la visión de Eco en sus libros *Tratado de Semiótica General* (2000, pp. 57-82) y *Estructura Ausente- Introducción a la semiótica* (1986, pp. 35-94), grosso modo a manera de síntesis de sus exposiciones durante la difusión del mensaje puede ocurrir: 1) que el receptor no pueda entenderlo y lo catalogue como señal; 2) que el receptor pueda captarlo y darle un significado en su mente (significación), 3) que el receptor pueda comprenderlo, procesarlo y darle uso (comunicación). A éste último, lo cataloga como comunicación porque el receptor entiende y hace uso del mensaje enviado por el emisor. Ese mensaje puede ser emitido con contenido concreto o trascendente, es decir, con una funcionalidad simple que redunde en el mero significado global, común o denotativo, o con una funcionalidad simbólica o connotativa que evoca el significado reflexivo, de doble articulación y visión quizás metafórica.

En este aspecto, Watzlawick, Beavin y Jackson. (1991) refieren, en la Terapia de la Gestalt o su Teoría de la Comunicación Humana, que el receptor puede recibir el mensaje simbólico por afinidad, identidad, necesidad y emoción sensorio-motriz, imaginario-asociativa u objetivo-crítica. Desde esta perspectiva el contenido se puede elaborar y difundir de forma detallada, profunda y creativa despertando diversas sensaciones y sentimientos, con el sentido de motivar, interactuar, y despertar la acción.

No obstante, hay que tener en cuenta que la interpretación depende de factores como la cultura, el conocimiento o información recibida, los entornos que envuelven al individuo, la personalidad, las normas establecidas y la sociedad, tal como refieren desde diferentes planteamientos, Noam Chomsky (1977) en su publicación sobre el *Lenguaje y entendimiento*, y Habermas (1987a, 1987b) en sus *Teorías sobre Acción Comunicativa*.

Por ende, el entendimiento y uso del mensaje dependen en parte de incluir elementos que los usuarios puedan identificar, asociar y comprender desde su apreciación simbólica. De modo que el emisor-medio necesita transmitir contenidos asertivos para generar impacto entre receptor-audiencia con posibles percepciones, interpretaciones o resultados activos y trascendentes.

De acuerdo con Habermas (1987) hay tres tipos de acciones que puede enfocar el emisor; acción instrumental orientada hacia el individuo, acción estratégica orientada al éxito social, y acción comunicativa que busca comprensión mutua en la sociedad y generar una acción o decisión desde la asimilación y el entendimiento. En este eje, si la intención del emisor es llegar al éxito social y a la acción comunicativa trascendente que lleve a la decisión y respuesta es necesario que los mensajes no se centren en un carácter meramente informativo hacia el individuo, sino que sean profundos, simbólicos y creativos, además, que sean asertivos, al usar un lenguaje que toque fibras, emociones, sentimientos, identidad, cercanía y construya diálogo, conversación, interacción y comprensión mutua de la sociedad, que integre a todos los involucrados como parte de un mismo sistema.

Al respecto, Bertalanffy (1986), en su *Teoría General de los Sistemas*, considera la confluencia de estos elementos comunicativos como partes de un sistema abierto, porque los mensajes están en constante interacción social, ya que tienen influencia del medio y otros sistemas. En este aspecto cuando el mensaje emitido trasciende y puede generar transformaciones en conceptos y sentidos en los receptores iniciales, éstos pueden retransmitirlos entre sus cercanos, e influir entre el sistema social. Por ende, es fundamental, tener claro el tipo de mensajes a elegir por parte del emisor, porque en parte, de ello dependerá la respuesta de los implicados o receptores.

También inciden los tipos de relacionamientos comunicativos que puedan establecerse entre emisor y receptor, los cuales refieren autores como Taylor en la *Teoría administrativa* (1966), Weber en su libro *sobre ¿Qué es la burocracia?* (1977), Fayol en la *Teoría de la Administración* (1916), Barnard en su publicación *Las funciones de los elementos dirigentes* (1938), Elton Mayo en su *Teoría de las relaciones humanas* referida en *Problemas humanos de una civilización industrial* (1946), McGregor en sus *Teorías X y Y* mencionadas en *El aspecto humano de las empresas* (1976), Likert en su *Teoría de gestión* (1965), Katz en las *Habilidades de un administrador efectivo* (1955) quien junto a Kahn, aborda los *sistemas abiertos* en la *Psicología de las organizaciones* (1970). Estos autores exponen desde sus distintos planteamientos a manera de síntesis que los relacionamientos comunicativos pueden ser 1) horizontales o entre iguales de un mismo rango, 2) verticales entre diferentes de distintos rangos donde priman jerarquías, o 3) transversales, siendo la opción más recomendable, porque involucra a todos como parte del sistema (citado en Myers y Myers, 1983, pp. 21-50).

De allí que según el tipo de mensajes emitidos (generales-de contexto o simbólicos-connotativos), lenguaje utilizado (sensorio-motriz, imaginario-asociativo u objetivo-crítico), intenciones o acciones (individual, estratégica, comunicativa) y relaciones comunicativas establecidas

(horizontal, vertical, transversal) entre emisor y receptor es donde cobra fuerza el sentido del mensaje, la hermenéutica o interpretación, porque según el nivel de, involucramiento, participación, profundidad del contenido y percepción del mensaje, será la respuesta del interpretante, bien sea positiva – asertiva y trascendente dentro del sistema social o viceversa.

Por ello, es relevante tener en cuenta, algunas visiones emergentes de comunicación estratégica clave y asertiva. Según Preciado y Guzmán (2011, pp. 49-73) la comunicación es un elemento central para la toma de decisiones. Mientras que la estrategia es “... el conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento” (Real Academia Española de la Lengua, 2017).

De acuerdo con Pirela, Paz y Paz (2015):

La comunicación como herramienta estratégica fundamental en las organizaciones contribuye a la transmisión de ideas, conocimientos y saberes; a través de la comprensión de significados comunes, facilitando la sinergia mediante el fortalecimiento de las relaciones, lo que permite generar aportes significativos garantizando una toma de decisiones tanto efectiva como oportuna (p. 19).

En este eje, las comunicaciones estratégicas se encargan de transmitir mensajes y contenidos adecuados, que logran conectar con los receptores para incidir en la toma de decisiones oportunas por parte de éstos. Sin embargo, para la consecución de resultados debe haber cercanía, reflexión e interacción entre las partes, que permita orientación, consenso y aprendizaje mutuo.

Desde la perspectiva de Güisa (2015):

La comunicación es un proceso entre pares, donde se reconoce al otro como dialogante válido. Por consiguiente, la comunicación estratégica propone abordar las realidades desde la conversación, donde el objetivo no es convencer al otro sino comprenderlo, para construir desde la diferencia y los puntos de encuentro, las problemáticas, estrategias y soluciones (pp. 140-141).

No obstante, para que se den esos espacios de encuentro se “... exige romper con la comunicación lineal y el mensaje institucional, para construir desde el conjunto y la concertación” (Güisa, 2015, pp. 137-138). De esta manera, las autoridades competentes al emitir mensajes simbólicos, ajenos al marco del contexto meramente gubernamental, pueden atraer a los usuarios de forma llamativa al acercarse a su realidad.

Al respecto, Bretón, Abad y Azouri (2019) anotan:

(Aquí es donde) la creatividad recobra importancia y se sitúa como una herramienta aplicada dentro de la comunicación estratégica para el aprendizaje significativo [...]. Sus elementos impactan de manera sinérgica un sistema dinámico, hacen pequeñas variaciones en las condicionantes de los hechos iniciales y pueden implicar grandes diferencias [...]. De allí que no sólo impacten una

decisión sino al entorno mismo en el que se enmarcan, provocando una serie de efectos (pp. 295-297).

En este sentido la creatividad es necesaria en la comunicación estratégica para que sea asertiva, porque puede transmitir significados profundos para los usuarios, con un lenguaje cercano y amable, direccionado a su involucramiento. De modo que, realizar contenidos contados de manera adecuada, integrando a los participantes mediante una experiencia e interfaz de usuario agradable, narrativas con *storytelling* atrayentes y tramas con enganche y moraleja, llevan a identificar necesidades, sentimientos, emociones, asociaciones y pensamientos dirigidos a la acción.

En referencia, Hernández y Buitrago (2017), retomando a Van Der Hofstadt y Gómez exponen:

La comunicación asertiva es aquella capaz de expresar ideas, pensamientos y emociones eficazmente, respetando la mentalidad propia de los demás a su alrededor; es a su vez, facilitadora de la comunicación que en todo momento busca la convergencia de ideas, utilizando para ello los canales y conductos adecuados (p. 67).

Desde estos planteamientos, utilizar un lenguaje apropiado puede llevar a la comprensión mutua y respuestas más efectivas. De modo que permite afianzar objetivos y resultados, tal como refieren Niño y Cortés (2018):

El proceso, por largo tiempo vigente, centrado en la emisión y distribución del mensaje, de carácter funcional, empieza a transformarse en un proceso de construcción de sentidos y de comunicación relacionante, que obligatoriamente redefine también la tradicional noción de estrategia, enmarcada en el conflicto, para comprenderla como un espacio de articulación humana de interacción [...]. (Es decir), se necesita saber cómo hacer surgir nuevas significaciones compartidas y la tarea como comunicadores estratégicos no es lineal, para ofrecer un camino cognitivo que es una oportunidad de transformación que el otro pueda y quiera tomar (p. 136).

Tal como refiere Fernández (2016), "... las posibilidades comunicativas aumentan gracias a la interactividad, que dota al mensaje de novedosas dimensiones expositivas" (p. 115). No obstante, la interacción desde el emisor hacia el receptor del mensaje debe establecerse mediante parámetros éticos, pues hay que tener en cuenta la distinción entre persuasión, coerción y manipulación. Su diferencia radica en sus perspectivas y consecuencias.

Al respecto Duvov (2015) expresa:

La persuasión es una forma de influencia cuando un emisor tiene la intención de producir un cambio en el comportamiento u opiniones de otra persona utilizando palabras para transmitir información, sentimientos o razonamiento

o una combinación de ellos, dejando suficiente libertad para elegir de otra manera. La coerción involucra a una víctima que a sabiendas actúa en contra de su propia voluntad, una víctima de manipulación puede creer falsamente que está actuando de acuerdo con su voluntad. La coerción permite mantener el sentido de uno mismo. La manipulación, por otro lado, quita la dignidad de uno, aunque la víctima tal vez no lo reconozca. Por lo tanto, el engaño es la característica más importante de la manipulación. Los modos de influencia son diferentes entre la coerción y la manipulación. La influencia coercitiva implica una amenaza que la víctima no puede resistir. La manipulación utiliza el tipo de influencia que podría resistirse, aunque no lo es (p. 497).

Teniendo como base estas diferencias, en el objeto de estudio solo se aplica una influencia persuasiva desde la narrativa, porque no impone, ni engaña a los usuarios desde su intención misma. Además, porque su uso, permite un propósito más ético, responsable e involucrado, porque los receptores pueden tomar decisiones de una forma no autoimpuesta ni obligada.

De modo que los mensajes contruidos con creatividad, construcción de sentidos, interacción y persuasión ética, ayudan a la construcción de una estrategia comunicativa clave y asertiva alineada a producir cambios, transformaciones y decisiones voluntarias en los usuarios de las TIC en Bogotá, Colombia. Todo esto, con un propósito benéfico asociado al aumento de seguridad digital y a la auto prevención de ciberdelitos riesgosos en la región.

Además, es relevante llevar a cabo iniciativas de esta índole, pues aparte del incremento del ciberdelito, la permeación de internet se expande en el país, según la sala de divulgación y prensa de la Presidencia de la República de Colombia (2020):

Colombia pasó de tener 12,8 millones de conexiones a internet móvil 4G en el primer semestre de 2018 a 20,9 millones en lo que va corrido del Gobierno del Presidente Iván Duque, lo que significa un aumento de 8,1 millones (5,7 millones por demanda y 2,4 millones por suscripción). La información sobre los servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones, recopilada y verificada por el Ministerio, revela que –en ese mismo lapso– Colombia también pasó de 6,56 millones de conexiones de internet fijo a 6,95 millones, es decir, 394.387 nuevas conexiones. A este número se le deben sumar las 343 mil nuevas conexiones para hogares en estrato 1 y 2, que ya fueron contratadas por el MinTIC en la primera fase (de dos) del programa de hogares digitales.

Además, de acuerdo con el área de Prensa del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, (2019) señala frente al uso y acceso de internet: “la meta del Gobierno, fijada en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), es que a 2022, al menos el 70 % de la población (31,8 millones) tenga acceso a banda ancha de calidad y que más ciudadanos accedan a la información y a las experiencias de la internet”. Por ende, teniendo en cuenta estas visiones frente a la comunicación connotativa, estratégica asertiva, el aumento del ciberdelito y la permeación de

internet en Colombia, es comprensible, que mejorar fallas y debilidades de seguridad digital entre las partes, puede generar resultados decisivos en la emergente sociedad cibernética.

5. Resultados

5.1. Descripción de la información

A continuación se presentan la cantidad de denuncios sobre los 5 ciberdelitos más reiterados durante II trimestre de 2019 y 2020 en Bogotá, Colombia. Además, cómo se distribuyeron los ciberdelitos ocurridos durante abril a junio de 2020 en las diferentes localidades de la ciudad durante el comienzo de la pandemia Covid-19.

En adición, están los medios monitoreados, la cantidad de comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales emitidas y los hallazgos encontrados.

5.1.1. Ciberdelitos

Tabla 3
Ciberdelitos más denunciados II trimestre de 2019 y 2020

Descripción Conducta	Del 01/04/2019 al 30/06/2019	Del 01/04/2020 al 30/06/2020	Variación Absoluta	Variación Porcentual
Hurto por medios informáticos y semejantes	791	1.380	589	74%
Acceso abusivo a un sistema informático	290	842	552	190%
Violación de datos personales	267	650	383	143%
Suplantación de sitios web para capturar datos personales	77	542	465	604%
Transferencia no consentida de activos	139	191	52	37%
TOTAL	1.564	3.605	2.041	130%

Fuente: Sistema SIEDCO PLUS –Policía Nacional – Interpol et al.

Tabla 4
Ciberdelitos más denunciados por localidades de Bogotá D.C.
II Trimestre de 2020

Juris. Estación / Área	Del 01/04/2020 al 30/06/2020
Estación E-11 Suba	672
Estación E-10 Engativá	464
Estación E-01 Usaquén	453
Estación E-08 Kennedy	388
Estación E-09 Fontibón	244
Estación E-02 Chapinero	240
Estación E-13 Teusaquillo	210
Estación E-07 Bosa	150
Estación E-16 Puente Aranda	149

Juris. Estación / Área	Del 01/04/2020 al 30/06/2020
Estación E-19 Ciudad Bolívar	130
Estación E-12 Barrios Unidos	116
Estación E-18 Rafael Uribe	112
Estación E-04 San Cristóbal	89
Estación E-14 Mártires	81
Estación E-03 Santa Fe	73
Estación E-05 Usme	65
Estación E-15 Antonio Nariño	61
Estación E-06 Tunjuelito	55
Estación E-17 Candelaria	38
Cuadrante pendiente por asignar	2

Fuente: Sistema SIEDCO PLUS –Policía Nacional – Interpol et al.

Nota: El total varía de la cifra consolidada 3.605 porque están incluidos denuncios que no reportan género o rango de edad.

5.1.2. Comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales emitidas

Captación: Información recopilada de fuentes oficiales durante 91 días con 273 búsquedas durante el II trimestre de 2020 por cada medio.

Canales estatales: Fiscalía, Policía, MinTIC, tipo de contenido (video, audio, texto, imagen en website oficiales).

Medios: Televisión: Caracol TV, RCN TV, Canal 1, Canal Capital, City TV.

Radio: Caracol Radio, RCN Radio, Blu Radio.

Internet y prensa: El Tiempo, El Espectador, Publímetro, Pulzo, Semana, La Silla Vacía.

Tabla 5
Monitoreo de medios
Abril- junio 2020

Difusión		Publicaciones
Medio		Comunicaciones institucionales / propagandas
Televisión	Caracol TV	Incremento denuncias por delitos informáticos. Minuto video 13:33. http://bit.ly/3r5E3kc No caiga delincuentes están enviando una actualización de WhatsApp para robarle sus datos. Recuperado de http://bit.ly/3pzMK5L
	RCN TV	NTN24. La pandemia se ha vuelto una oportunidad para el crimen organizado. Análisis ciberdelitos minuto video 21:16. http://bit.ly/2Yrcohl
	Canal 1	Aumentaron los robos por internet. https://noticias.canal1.com.co/nacional/delitos-informaticos-cuarentena/
	Canal Capital	No hubo.

Difusión		Publicaciones
Medio		Comunicaciones institucionales / propagandas
Televisión	City TV	Sextorsión, hombre amenazó con fotos íntimas a una modelo webcam. https://youtu.be/nxjh5okAIYU
Radio	Caracol Radio	W Radio. Así enfrenta la policía la pornografía infantil. http://bit.ly/2MAZcUf
		W Radio. Aumentó 37% la ciberdelincuencia en Colombia relacionada con COVID-19. http://bit.ly/3t7YwGP
	RCN Radio	La FM. Sexting, el delito que ha aumentado más del 130 % en Colombia y que afecta principalmente a menores. http://bit.ly/3px23w7 RCN Radio. Delitos cibernéticos han aumentado 150% en lo corrido de la cuarentena. http://bit.ly/39sxSk1
	Blu Radio	No hubo.
Internet Prensa digital	El Tiempo	El Tiempo (2020). Gmail bloquea correos maliciosos relacionados con coronavirus. http://bit.ly/3r2bcgu
		Pedia fotos íntimas para no revelar fotos íntimas de una mujer. http://bit.ly/39wycOF
		Prima de junio aprenda cómo cuidarla de los riesgos de fraude electrónico. http://bit.ly/36qgwm2
	El Espectador	Diez claves para vacunarse frente al cibercrimen en tiempos de covid-19. http://bit.ly/3cp3yso
		En medio de la cuarentena crecen los delitos informáticos. http://bit.ly/3oFkEoF
	Publímetro	Pilas los correos falsos están llegando en pandemia de coronavirus. http://bit.ly/3t8kidq
	Pulzo	Delincuencia muta por coronavirus. http://bit.ly/3ae1Mrz
		Delitos informáticos aumentaron más del 150 % durante la cuarentena en Colombia. http://bit.ly/3oFIWjv
Revista Semana	Delitos informáticos aumentaron en Colombia durante la cuarentena. http://bit.ly/2Mgp1Ju Suplemento Dinero. Así operan los cibercriminales dentro y fuera de la internet profunda. http://bit.ly/3t3T0VH	
La Silla Vacía	Seguridad urbana post-pandemia. http://bit.ly/2MaBbUm	
Canales oficiales web-prensa	Fiscalía	Website oficial. https://www.fiscalia.gov.co/colombia/
		Propaganda vigente sobre ciberdelitos en 2020. https://youtu.be/gwe92hgcjJA
		Propaganda 2 vigente sobre ciberdelitos en 2020. https://youtu.be/rrijVQ8GdCEc
		Propaganda 3 vigente sobre ciberdelitos en 2020. https://youtu.be/su-qHG15JIM y https://youtu.be/c17IpbliqZY
		Propaganda 4 vigente sobre ciberdelitos en 2020. https://bit.ly/39stnpl
	Policía	A Denunciar. Website integrado Fiscalía y Policía de denuncias virtuales. https://www.policia.gov.co/denuncia-virtual/delitos-informaticos
		https://adenunciar.policia.gov.co/Adenunciar
		CAI Virtual Centro Cibernético Policial – CERT. Website oficial. https://caivirtual.policia.gov.co/
	MinTIC	Website EnTIC Confío:
		5 acciones que debemos evitar en redes sociales. http://bit.ly/2Mg8ZIN
		Cinco pautas para promover una convivencia digital sana y respetuosa. http://bit.ly/39xs5K2
		Cinco series y películas para reflexionar sobre el uso de las TIC. http://bit.ly/3pylXFZ
		Desconectar el matoneo en redes un reto en el día contra el ciberacoso. http://bit.ly/36pGwy1
Emifan tráiler. https://www.enticconfio.gov.co/emifan-trailer https://youtu.be/r23RzoOfV8		
La responsabilidad una actitud vital para los gamers. Recuperado de http://bit.ly/3pDJb5a		

Difusión		Publicaciones
Medio		Comunicaciones institucionales / propagandas
Canales oficiales web-prensa	MinTIC	Desconectar el matoneo en redes un reto en el día contra el ciberacoso. http://bit.ly/36pGwy1
		Emifan tráiler. https://www.enticconfio.gov.co/emifan-trailer https://youtu.be/r23RrzoOfv8
		La responsabilidad una actitud vital para los gamers. Recuperado de http://bit.ly/3pDJB5a
		La salud mental también está en línea. https://www.enticconfio.gov.co/la-salud-mental-tambien-esta-en-linea y https://youtu.be/TzG-feEswZo
		Lanzamiento Emifan. https://www.enticconfio.gov.co/lanzamiento-emifan
		Lo positivo cuenta. https://www.enticconfio.gov.co/convivencia-digital/lo-positivo-cuenta
		Ministra Abudinen presenta Emifan una serie web para combatir el ciberacoso. http://bit.ly/3t9F1O5
		Porque las noticias falsas también son un riesgo real. http://bit.ly/3aeGs56
		Qué es el sexting y por qué podría ser riesgoso. http://bit.ly/3r2Vhyl
		Sabes cómo usar internet de forma inteligente. http://bit.ly/3r2Vhyl
		Seguros en línea y en la vida. https://www.enticconfio.gov.co/seguros-en-linea-y-en-la-vida
		Ser un embajador de convivencia digital te le mides. http://bit.ly/39AKUfD
		Sigue estos consejos para guiar el uso responsable de las TIC en casa. http://bit.ly/2MkKGA6
		Website oficial de Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Colombia - MINTIC. https://www.enticconfio.gov.co/actualidad
		Website MINTIC: https://www.mintic.gov.co/
		Campaña Emifan. https://bit.ly/2MmDTG7
		Prensa MinTIC. El matoneo en redes un reto de MinTIC en el día contra el ciberacoso. http://bit.ly/2L2yvrf
Prensa MinTIC. Ministerio TIC alerta por suplantación de su sitio web. http://bit.ly/2YpGmIP		

Fuente: Monitoreo principales medios masivos de Bogotá D.C. y canales oficiales estatales de MinTIC, Policía y Fiscalía.

Tabla 6
Comunicaciones institucionales sobre los 5 ciberdelitos más denunciados
II trimestre de 2020 en Bogotá D.C, Colombia

Medio de comunicación	Hurto por medios informáticos y semejantes	Acceso abusivo a un sistema informático	Violación de datos personales	Suplantación de sitios web	Transferencia no consentida de activos	Total
Radio	3	0	1	1	0	5
Prensa	4	1	1	3	0	9
Televisión	3	2	3	2	2	12
Canales estatales	8	8	8	5	2	31
TOTAL	18	11	13	11	4	57

Fuente: Monitoreo principales medios masivos de Bogotá D.C. y canales oficiales estatales de MinTIC, Policía y Fiscalía.

Nota: Detalle Canales oficiales estatales:

Fiscalía: hurto: 4/ acceso abusivo:3/ violación datos:1/ suplantación:0/ transf:0

Policía: hurto: 4/ acceso abusivo:4/ violación datos: 6/ suplantación: 4/ transf:2

MinTIC: hurto:0/ acceso abusivo:1/ violación datos:1/ suplantación:1/ transf:0

Tabla 7
Propagandas gubernamentales sobre los 5 ciberdelitos más denunciados
II trimestre de 2020 en Bogotá D.C, Colombia

Medio de comunicación	Hurto por medios informáticos y semejantes	Acceso abusivo a un sistema informático	Violación de datos personales	Suplantación de sitios web	Transferencia no consentida de activos	Total
Radio	3	3	2	0	0	8
Prensa	0	0	0	0	0	0
Televisión	8	8	4	0	0	20
TOTAL	11	11	6	0	0	28

Fuente: Monitoreo principales medios masivos de Bogotá, Colombia.

Nota:

Temas Propagandas gubernamentales: Hurto: 3 / Acceso abusivo: 3 / Violación datos: 1/ Otro: 2.

Total 3 Propagandas gubernamentales emitidas que abordan estos temas en la campaña A Denunciar.

5.1.3. Hallazgos de las comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales emitidas

Tabla 8
Comunicaciones publicadas – emitidas

Tipo de información e interacción	Creatividad de contenidos	Experiencia e interfaz de usuario con los contenidos	Interpretación	Resultado impacto
Propagandas gubernamentales generales	Poca	Poca	Campañas con Información de contexto general, noticioso y judicial	Nivel bajo de asertividad.
Comunicaciones institucionales generales	Poca	Poca	Información de contexto general en forma de noticia, comunicado– inclusión de recomendaciones sencillas.	Nivel bajo de asertividad.
Relación comunicativa	Poca	Poca	Interacción distante información presentada de contexto general con poca interactividad multiplataforma.	Nivel bajo de asertividad.

Fuente: Observación del Monitoreo principales medios masivos de Bogotá D.C. y canales oficiales estatales de MinTIC, Policía y Fiscalía.

Tabla 9
Contenidos profundos y reflexivos

Tipo de información e interacción	Disposición	Resultado impacto
Propagandas gubernamentales estratégicas, clave, asertivas	Poca	Bajo impacto
Comunicaciones institucionales estratégicas, clave, asertivas	Poca	Bajo impacto
Relación comunicativa transversal	Poca	Bajo impacto

Fuente: Observación del Monitoreo principales medios masivos de Bogotá D.C. y canales oficiales estatales de MinTIC, Policía y Fiscalía.

Nota: de las comunicaciones emitidas entre propagandas gubernamentales y comunicaciones institucionales presentadas, solo se encontraron *16 contenidos asertivos* con poca promoción o difusión en su mayoría entre el website EnTIC confío y CAI virtual de la Policía Nacional.

5.1.4. Alcance o proporción de la problemática

Figura 1
Dimensión cuantitativa del conflicto - problema



Fuentes: Sistema SIEDCO Plus, Policía Nacional et al. Monitoreo principales medios de comunicación y canales oficiales MinTIC, Policía y Fiscalía de Bogotá D.C. DANE. UNODC. ODILA.

5.2. Análisis

A continuación se presentan las correlaciones entre los 5 ciberdelitos más denunciados y comunicaciones emitidas sobre los mismos. Además, las respuestas a las preguntas realizadas durante la encuesta de percepción ciudadana.

5.2.1. Correlaciones

Número total de denuncias interpuestas sobre 5 ciberdelitos más recurrentes (variable numérica discreta) ante autoridades competentes por personas físicas ubicadas en Bogotá, Colombia, con comunicaciones publicadas- emitidas sobre los 5 ciberdelitos más recurrentes (variable ordinal) difundidas por Medios (Radio, Prensa-Internet, Televisión y Canales oficiales de Policía, Fiscalía y MinTIC) a través de propagandas gubernamentales y comunicaciones institucionales difundidas en esta ciudad durante el II trimestre de 2020.

Tabla 10
Denuncios Vs Comunicaciones emitidas sobre 5 ciberdelitos más denunciados

Total Denuncios 5 ciberdelitos más denunciados	Comunicaciones emitidas sobre 5 ciberdelitos más denunciados		
	Nada	Poco	Mucho
3605	3520	85	0

Fuente: SIEDCO PLUS –Policía Nacional – Interpol et al. / Monitoreo medios. Información de fuentes oficiales.

Nota: Rango: Nada: 0 comunicaciones. *Poco: 1-1802 comunicaciones. *Mucho: 1803 – 3605 comunicaciones

Detalle: 28 propagandas gubernamentales – 57 comunicaciones institucionales = 85 comunicaciones emitidas sobre 5 ciberdelitos más denunciados.

Tabla 11
Correlaciones

			Total denuncios 5 ciberdelitos más denunciados	Total comunicaciones publicadas-emitidas sobre 5 ciberdelitos más denunciados
Rho de Spearman	Total denuncios 5 ciberdelitos más denunciados	Coefficiente de relación	1.000	-.263**
		Sig. (bilateral) N	3605	3605
	Total comunicaciones publicadas-emitidas sobre 5 ciberdelitos más denunciados	Coefficiente de relación	-.263**	1.000
		Sig. (bilateral) N	3605	3605

** La correlación es significativa en nivel 0.01 (2colas).

Fuente: Cruce de datos prueba estadística Spearman – SPSS.

Con un valor de P del 0% existe correlación entre *Total denuncios de los 5 ciberdelitos más recurrentes* y *comunicaciones publicadas-emitidas sobre 5 ciberdelitos más recurrentes* durante el segundo trimestre de 2020. El valor del coeficiente es -0.26, lo cual nos muestra una correlación inversa. Por tanto, frente a los 5 ciberdelitos más denunciados hay pocas comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales al respecto.

5.2.2. Percepción ciudadana sobre comunicaciones frente al ciberdelito en Bogotá, D.C.

La encuesta se realizó virtualmente del 24 de febrero al 5 de marzo de 2021 a 150 pobladores fijos, flotantes y visitantes recurrentes mayores de edad de la localidad de Chapinero. El sondeo captó género, rango de edad y 4 preguntas cerradas con opción de respuesta SI o NO. A continuación, se detalla cómo fue la participación de los encuestados a través de *Google Forms*:

Tabla 12
Resultados encuesta

Género			
Femenino	Porcentaje	Masculino	Porcentaje
97	64, 7%	53	35,3%

Fuente: Encuesta a 150 pobladores fijos, flotantes y visitantes de la localidad de Chapinero, Bogotá D.C.

Tabla 13

Rango de edad					
18 – 30	Porcentaje	31 – 42	Porcentaje	43 o más	porcentaje
44	29,3%	48	32%	58	38,7%

Fuente: Encuesta a 150 pobladores fijos, flotantes y visitantes de la localidad de Chapinero, Bogotá D.C.

Tabla 14

Comunicaciones emitidas

Preguntas sobre comunicaciones emitidas	SI	%	NO	%
¿Considera que faltan más comunicaciones institucionales que ayuden a prevenir el ciberdelito?	146	97,3 %	4	2,7%
¿Considera que faltan más propagandas gubernamentales que ayuden a prevenir el ciberdelito?	147	98%	3	2%

Fuente: Encuesta a 150 pobladores fijos, flotantes y visitantes de la localidad de Chapinero, Bogotá D.C.

Tabla 15

Indicadores de carencia sobre comunicaciones emitidas

Indicador	Descripción o factor componente	Cantidad respuestas SI	KPI / de medición Impacto
N= 150 encuestados	Faltan Propagandas gubernamentales p	147	Alto= 147
	Faltan Comunicaciones institucionales	146	Alto= 146

Fuente: Encuesta a 150 pobladores fijos, flotantes y visitantes de la localidad de Chapinero, Bogotá D.C.

Figura 2

Muestra Pitch o Demo



Fuente: propuesta creativa, guion y montaje por autor de la presente investigación.

Música, loops, chroma key y animaciones con licencia creative commons.

Nota: Video en español disponible en: <https://youtu.be/cdDkabPQZjU>

Video en inglés disponible en: <https://youtu.be/Xhbxm0NGCps>

Tabla 16
Apreciaciones sobre video pitch o demo

Pregunta sobre video pitch o demo	SI	%	NO	%
¿Cree que videos o contenidos como éste, pueden ser asertivos al mostrar algunos riesgos que hay en internet?	143	95,3%	7	4,7%
¿Cree que videos o contenidos como éste, pueden ayudar a sensibilizar sobre la auto prevención del ciberdelito?	142	94,7%	8	5,3%

Fuente: Encuesta a 150 pobladores fijos, flotantes y visitantes de la localidad de Chapinero, Bogotá D.C.

Tabla 17
Indicadores de asertividad comunicativa en Pitch – Demo

Indicador	Descripción o factor componente	Cantidad respuestas SI	KPI / de medición Impacto
N= 150 encuestados	Pitch demo muestra asertivamente algunos riesgos de internet	143	Alto= 143
	Pitch – demo puede ayudar a sensibilizar sobre la auto prevención del ciberdelito	142	Alto= 142

Fuente: Encuesta a 150 pobladores fijos, flotantes y visitantes de la localidad de Chapinero, Bogotá D.C.

5.2.3 Elementos de asertividad incluidos en el pitch o demo

1. Creatividad con animaciones, *gifs*, *backgrounds*, *wallpaper* o *loops* con atmósfera digital y web.
2. Ruidos de fondo descriptivos de las acciones, por ejemplo: clic, herramientas interactivas, máquina registradora, tomas de *screenshot* o flash de fotografías, y transiciones para pasar de una situación a otra.
3. Metáfora del vidrio roto para romper o derrumbar los 5 ciberdelitos más recurrentes.
4. Sentimientos–emociones de alegría, angustia, tensión y tranquilidad en las diferentes etapas de los hechos, para ello se utilizaron sonidos y música ambiente.
5. El video incluyó variedad de colores, formas y figuras.
6. El tiempo de visualización fue adecuado para no ser denso o agotador. En proporción se hizo para captar la atención e interés del usuario.
7. El video contiene persuasión con elementos de percepción sensorio–motriz, imaginario – asociativa y objetivo – crítica.
8. Se usó una narrativa o *storytelling* basada en la experiencia e interfaz de usuario al hacerlo sentir como si estuviera frente al computador. El propósito fue que tuviera mayor participación y comprensión de lo que estaba sucediendo. Por ende, el protagonista de la historia se presenta como un símil interactivo de los usuarios de las TIC.
9. La historia se desarrolló por etapas como un cuento con principio, nudo y final. Trama: riesgos de internet. Subtrama: auto prevención del ciberdelito.
10. El mensaje reflexivo o moraleja fue transversal o vinculante al contener frases como: Tengamos precaución, Auto prevengamos el ciberdelito, la Seguridad digital es parte de tod@s.

5.3. Discusión

En la Prueba *Spearman* y Monitoreo de medios se halla un *valor de P del 0%*, y de coeficiente -0.26 , lo cual muestra una correlación inversa. Es decir que, frente a los 5 ciberdelitos más denunciados hay pocas comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales al respecto, además los contenidos son poco asertivos, con poca variación, comunicación transversal, participación e interacción.

Con respecto a la percepción ciudadana, las respuestas arrojaron que efectivamente los encuestados consideran que faltan más comunicaciones institucionales y gubernamentales que ayuden a prevenir el ciberdelito, además que el pitch o demo presentado de referente sobre los 5 ciberdelitos más recurrentes en Bogotá D.C., muestra que contenidos como éstos podrían mostrar con asertividad algunos riesgos que hay en internet y ayudar a sensibilizar sobre la auto prevención del cibercrimen.

De esta manera, la compilación de los resultados y la indagación de percepción ciudadana a través de la encuesta con pitch o demo muestra la posibilidad de llevar a cabo una estrategia comunicativa clave y asertiva de mayor proporción o alcance que incluya contenidos más profundos y reflexivos que inviten al autocuidado. Claro está que, al implementarla sería necesario incluir en las piezas creativas, el website y líneas de contacto para ayuda judicial, orientación y apoyo psicosocial.

6. Conclusiones

La investigación permitió evidenciar que hay pocas comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales sobre los 5 ciberdelitos más denunciados durante el segundo trimestre de 2020 de acuerdo al monitoreo realizado durante 91 días con 273 búsquedas por cada medio, además que los contenidos dispuestos en su mayoría son poco asertivos porque los mensajes dispuestos no son profundos o connotativos, no cuentan con variedad de elementos creativos y la experiencia e interfaz de usuario en algunos casos necesita mejoras. Además, las propagandas gubernamentales en referencia a delitos informáticos fueron realizadas gran parte en 2017 y se mantuvieron las mismas emitidas durante el 2020.

Adicionalmente, el ciberdelito se mantuvo en auge y durante la coyuntura del Covid -19 a mayor oferta y demanda de servicios digitales a través de internet incrementó el actuar criminal en la web, pero la emisión de comunicaciones frente al cibercrimen fueron muy pocas, y éstas se enfocaron la mayoría en publicación de noticias sobre el actuar judicial, información general, la interposición de denuncios a través de la línea 122 o el acceso a la Aplicación y página web *A Denunciar*.

Con respecto a algunos textos e infografías sobre precaución del ciberdelito, dispuestos en los website de autoridades competentes de MinTIC y Policía, aunque pudieron ser interesantes y de ayuda, profundizan poco, se quedan en términos generales, no siguen una secuencia que ahonde el problema, y a su vez, en el caso de las galerías dispuestas en el mural del cibercri-

men del CAI Virtual se visualizan recortadas y no se pueden observar con detalle, además, los iconos de los descargables son muy pequeños.

No obstante, es de destacar el *Ciberpatrullaje* que realiza la Policía, porque busca detectar ciberataques potenciales en páginas engañosas, para bloquearlas y detenerlas, así como su compromiso judicial para capturar a ciberdelincuentes, además, el servicio de la página web y aplicación *A Denunciar* de Policía y Fiscalía, que ahorra tiempo en trámites para interponer denuncios.

También, son de resaltar los avances de conectividad de MinTIC, así como algunos tips cortos sobre ciberseguridad dispuestos en el website EnTIC Confío, y en la campaña *Emifan*, una web serie sobre el ciberacoso realizada por MinTIC en julio de 2020, la cual puede mejorar con mayor difusión a través de los medios y distintos espacios de interacción en la profundidad de sus contenidos.

Con respecto al *chatbot* que responde algunas inquietudes en el CERT CAI Virtual, su interacción está más enfocada a consultas recurrentes, y aunque es una herramienta útil, sería conveniente integrarla en *Coworking* con la línea 122 de la Fiscalía y Policía para responder inquietudes que requieran de mayor orientación o profundidad no solo desde el aspecto judicial, también de remisión a contactos de apoyo psicosocial.

En paralelo se halló que no hay una página de preguntas frecuentes que detalle en proporción algunas de las dudas más constantes, lo cual evitaría desgastar el *chatbot*.

Por otra parte, se detectó que las líneas de atención psicosocial no son difundidas masivamente a través de las diferentes comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales, por lo que sería un punto clave su promoción, en la medida que pueden ayudar a las personas víctimas de ciberdelitos que han visto afectada su dignidad, derechos humanos o privacidad, por pornografía infantil, *grooming*, *sexting*, ciberacoso u otros ataques derivados del hurto informático, el acceso a sistemas, violación de datos personales, suplantación web o transacción no consentida de activos.

También se encontró que no hay entrega de material didáctico directo ni póster o vallas dispuestas en pantallas interactivas de publicidad urbana sobre ciberdelitos, lo cual sería una oportunidad de mejora.

En referencia a la percepción de usuarios de las TIC de localidades como Chapinero es que hay pocas comunicaciones institucionales y propagandas gubernamentales emitidas para ayudar a prevenir el ciberdelito actualmente. Además, que contenidos como el pitch o demo presentado pueden mostrar con asertividad los riesgos que hay en internet y ayudar a sensibilizar sobre la auto prevención del cibercrimen, porque el video incluyó experiencia de usuario, creatividad, narrativa, emociones, identificación de hechos, inclusión, moraleja, reflexión.

Acorde a los resultados concluidos se puede comprender la necesidad de mejorar las fallas o debilidades recurrentes frente al ciberdelito al incluir una estrategia comunicativa clave y

asertiva en la difusión de mensajes y contenidos institucionales para promover auto prevención y seguridad digital en los usuarios de las TIC de Bogotá, Colombia, y del resto de regiones en Colombia o países aledaños que deseen implementarla.

Referencias

- Ayala-Pérez, T. (2012). Marshall McLuhan, las redes sociales y la Aldea Global. En: *Revista Educación y Tecnología*, 2, 8-20.
- Barnard, Ch. (1938). *The functions of the executive*. En español *Las funciones de los elementos directivos*. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- Bertalanffy, L. (1986). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económico.
- Bretón, J. Abad, E. & Azouri, J. (2019). Entornos digitales y agenda política emergente en Veracruz. En: *Academia Journals*, 11(2), 1-7.
- Ceballos, A., et al. (2019). *Informe Tendencias del cibercrimen Colombia 2019 – 2020*. Bogotá: Policía Nacional de Colombia. Dijín. CCIT. TicTac. Safe.
- Ceballos, A., et al. (2020). *Informe Tendencias del cibercrimen primer trimestre de 2020* (2ª edición). Bogotá: Policía Nacional de Colombia. Dijín. CCIT. TicTac. Safe.
- Chomsky, N. (1977). *Language and Mind. El lenguaje y el entendimiento*. Barcelona: Seix-Barral.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia - DANE (2020). *Indicadores demográficos Bogotá D.C. 2005 al 2020*. [Online].
 Disponible en: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/ITMoDto2005_2020/Bogota.xls
- Dubov, A. (2015). *Ethical persuasion: the rhetoric of communication in critical care*. In: *Evaluation in Clinical Practice*, (21), 496–502. Doi:10.1111/jep.12356
- Eco, U. (1986). *Estructura Ausente – Introducción a la semiótica*. Barcelona: Lumen.
- Eco, U. (2000). *Tratado de semiótica general*. (5ª edición). Barcelona: Lumen.
- Fayol, H. (1916). *Principios y elementos de Administración*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Fernández, E. (2016). Retórica clásica e interactividad. La superación de la tecnología. En: *Estudios 121*, 1-14.
- García, A. & Iglesias, E. (2017). *Economía digital en Latinoamérica y el Caribe, situación actual y recomendaciones*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo BID.
- Güisa, C. (2015). De la divulgación al encuentro sociocultural: el desafío de las organizaciones. En: *Revista Polian-tea*, 21, 131-144.
- Habermas, J. (1987a). *Teoría de la acción comunicativa*. Racionalidad de la acción y racionalización social (vol. 1). Madrid: Taurus.
- Habermas, J. (1987b). *Crítica de la razón funcionalista* (vol. 2). Taurus, Madrid.
- Hernández, M. & Buitrago, R. (2017). Rol del sinesteta organizacional en el manejo de la comunicación asertiva. En: *Económicas CUC*, 38(2), 61-76.
- Katz, D. (1955). Skills of an effective administrator. In: *Harvard Business Review*: Enero-febrero, 33-42.
- Katz D. & Kahn, R. (1970). *Psicología social das organizagões*. Sao Paulo: Atlas.
- Likert, R. (1965). *Un nuevo método de gestión y dirección*. Bilbao: Ed. Deusto.
- Mayo, E. (1946). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.
- MCGregor, D. (1976). *El aspecto humano de las empresas*. México: Diana.
- Myers, T. M. & Myers, G. E. (1983). *Administración mediante la comunicación*. Un enfoque organizacional. México: McGraw-Hill.

- Niño, T. & Cortés, M. (2018). Comunicación estratégica y responsabilidad social empresarial, escenarios y potencialidades en creación de capital social: una revisión de la literatura. En: *Revista Prisma*, 22, 127-158.
- Observatorio de Delitos Informáticos de Latinoamérica (2017). *Informe Anual de Delitos Informáticos*. [Online]. Disponible en: <https://www.odila.org/>
- Parraguez, L. & Caldera, E. (2016). Cyber Security and Habeas Data: The Latin American Response to Information Security and Data Protection. In: *Oasis*, 24. DOI: <http://dx.doi.org/10.18601/16577558.n24.07>
- Pirela, J., Paz, A. & Paz, J. (2015). Comunicación Estratégica como herramienta potenciadora de La Responsabilidad Social en Organizaciones. En: *COEPTUN. Revista electrónica de Gerencia Empresarial*, 7(1), 17-40.
- Pons, V. (2017). Internet, la nueva era del delito: ciberdelito, ciberterrorismo, legislación y ciberseguridad. En: *URVIO, Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 20, 80-93. DOI: <http://dx.doi.org/10.17141/urvio.20.2017.2563>
- Pardo, O. (2010). *Taylor y Fayol: vigencia de los principios clásicos*. [Online]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/123456789/39>
- Preciado, A. & Guzmán, H. (2011). Usos y prácticas de comunicación estratégica en organizaciones públicas y políticas. En: *Revista indexada Folios* 25, 49-73.
- Preciado, A. & Guzmán, H. (2012). Gestión de la comunicación estratégica en los sectores empresarial, de desarrollo y público. Estudio comparativo. En: *Palabra Clave* 15 (1), 128-159.
- Prensa Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Colombia (2021). *Ministerio TIC beneficiará a 1,8 millones de colombianos en el uso seguro y responsable del Internet. Memorando de entendimiento entre MinTIC y TIGO*. [Online]. Disponible en: <https://www.mintic.gov.co/>
- Prensa Presidencia República de Colombia (2020). Colombia tiene 8.1 millones de nuevas líneas de internet móvil. [Online]. Disponible en: <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/Colombia-tiene-8-1-millones-de-nuevas-lineas-de-internet-movil-4G-MinTIC-200428.aspx>
- Prensa Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá D.C. referido de Departamento Administrativo de Planeación Distrital (2020). *Bogotá y sus localidades*. [Online]. Disponible en: <http://bit.ly/2Ytk2YA>
- Real Academia Española de la Lengua (2017). Edición tricentenario. [Online]. Disponible en: www.rae.es
- Sistema SIEDCO Policía Nacional de Colombia, Centro de Capacidades para la Ciberseguridad de Colombia C4, Centro Cibernético Dirección de Investigación Criminal e Interpol (2021). *5 Ciberdelitos más denunciados durante II Trimestre de 2020 en las 20 localidades de Bogotá D.C.* [Online]. Disponible en: <http://bit.ly/3sSEyiu>
- Sistema SIEDCO Policía Nacional de Colombia, Centro de Capacidades para la Ciberseguridad de Colombia C4, Centro Cibernético Dirección de Investigación Criminal e Interpol (2020). *Ciberdelitos denunciados II Trimestre de 2020 y II Trimestre 2019*. [Online]. Disponible en: <http://bit.ly/2Yuar3G>
- Stanciu, V. & Tinca, A. (2017). *Exploring cybercrime – realities and challenges*. Department of Accounting and Management Information Systems. En: *Piata Romana* 6, 16 (4). DOI <http://dx.doi.org/10.24818/jamis.2017.04009>
- Taylor, F. (1966). *Principios de la administración científica*. (6ª Edición). México: Herrero Hermanos, Sucs., S.A.
- Trejo, J. (2017). Apuntes sobre la incorporación del término Alfabetización. mediática y digital en América Latina. Píxel-Bit. En: *Revista de Medios y Educación*, 5(51), 2171-7966. Doi: <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2017.i51.015>
- Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. (1991). *Teoría de la Comunicación humana*. Barcelona: Herder.
- Weber, M. (1977). *¿Qué es la burocracia?* (Trad. Rufino Arar). Buenos Aires: La Pléyade.