

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
VICERRECTORÍA ACADÉMICA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
MAESTRÍA PROFESIONAL EN PSICOPEDAGOGÍA

Trabajo Final de Graduación para optar al grado de  
Magíster en Psicopedagogía

Tema:  
Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del  
“cyberbullying” con estudiantes de educación primaria en Costa Rica.

Estudiante  
Yessy María Acuña Aguilar

Abril, 2015

## Resumen

El trabajo y convivencia con los niños y jóvenes de la época actual presenta desafíos importantes para educadores, padres y psicopedagogos. La brecha digital entre estas generaciones hace que los adultos desconozcan la realidad que ellos viven día a día. El cyberbullying es una problemática nueva, la cual es desconocida para la mayoría de adultos o se entiende de manera errónea.

Esta investigación tuvo como propósito conocer la experiencia vivida por los estudiantes, padres, docente de aula y expertos en relación al ciber-matrimonio con el fin de encontrar estrategias psicopedagógicas para prevenir y abordar el cyberbullying en estudiantes de educación primaria. La investigación responde al enfoque cualitativo y el diseño investigación-acción.

De la presente investigación emergieron las dimensiones cognitivas, sociales y afectivas del cyberbullying, que no se conocían al iniciar el estudio y constituyen un aporte novedoso en esta problemática, del mismo modo, se concluyó que los padres de familia no conocían el término cyberbullying, desconocían el uso de la mayoría de las herramientas tecnológicas, ya fueran teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras e internet, redes sociales, correo electrónico, salones de chat, entre otros y por consiguiente, desconocían el uso que sus hijos les daban a dichas herramientas y esta situación facilitaba el accionar de los ciber-acosadores. Los padres de familia justificaron el acoso recibido por sus hijos como bromas infantiles y por lo tanto, minimizaron el alcance social y emocional que esto conlleva, y fomentaron una respuesta pasiva en sus hijos ante el ciber-acoso.

Por su parte la docente de aula desconocía la realidad del cyberbullying. La educadora no contaba con formación en este tipo de acoso y por lo tanto no lo podía comprender a cabalidad, aunque había tratado de informarse leyendo noticias en Internet sobre casos de cyberbullying y observando documentales del tema, no obstante, estas acciones fueron insuficientes pues confundía las manifestaciones de cyberbullying, los medios que emplea el acosador y las implicaciones que acarrea el acoso cibernético tanto en las víctimas como en los acosadores, ya que lo asociaba con acciones de índole sexual.

Además, la maestra desconocía que tenía casos de cyberbullying en su clase, pues los niños mostraron una actitud pasiva ante la ciber-agresión, promovida por los padres al minimizar las manifestaciones de ciber-acoso, a esto se le unía el impedimento del uso de las tecnologías en la escuela, principalmente el teléfono móvil, cuyo uso estaba prohibido en el reglamento interno de la institución y en consecuencia, los estudiantes no comentaron estas situaciones con su maestra guía.

Los estudiantes conocían correctamente el término cyberbullying, al preguntarles por la palabra acoso, rápidamente la relacionaron con las acciones vinculadas con molestar en las redes sociales. Algunos de los estudiantes habían vivido acoso durante tercer y cuarto grado y no lo habían comunicado a la escuela. Además los discentes contaban con amplio conocimiento de los medios que se emplean en el cyberbullying, en contraste con el poco o nulo conocimiento de sus padres y docente, lo que evidencia la brecha generacional que los divide.

Por otro lado, en no se puede generalizar que todas las víctimas del cyberbullying tengan baja autoestima, ni que los acosadores sean estudiantes de mal rendimiento académico.

En esos casos el nivel de autoestima alta juega un papel fundamental en estas situaciones de acoso virtual.

De los estudiantes involucrados en cyberbullying, sufrió mayor ataque el niño que mantenía un perfil activo en Facebook, al contrario de la niña que no usaba esta red social frecuentemente, igualmente, los acosadores también presentaron perfiles activos en esa red y al comprobar que sus víctimas no utilizaban determinado medio electrónico, cambiaban de método para cometer sus fechorías. Los padres de los niños acosadores no supervisaban el uso que hacían sus hijos de las TIC's ni conocían el uso de esas tecnologías, lo que se traduce como un medio eficaz para los acosadores para cometer sus actos de ciber-acoso.

### **Palabras clave**

Acoso, Amenaza, Autoestima, Celular, Ciber-acosadores, Ciber-espectadores, Ciber-víctimas, Cyberbullying, Computadora, Educación, Facebook, Formación, Fotomontajes, Internet, Maestros, Matonismo, Mensajes, Multimedia, Niños, Publicaciones, Redes Sociales, Padres, Psicopedagogía, TIC.

Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del “cyberbullying” con estudiantes de educación primaria en Costa Rica.

**TRIBUNAL EXAMINADOR**

Dr. Víctor Hugo Fallas Araya

---

**DIRECTOR SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

Dra. Yarith Rivera Sánchez

---

**DIRECTORA ESCUELA DE EDUCACIÓN** *(Nombre y firma)*

M.Sc. Beatriz Páez Vargas

---

**COORDINADORA MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA** *(Nombre y firma)*

M.Sc. Melania Brenes Monge

---

**DIRECTOR(A) DE TESIS** *(Nombre y firma)*

Mag. Laura Rivera Alvarado

---

**LECTOR(A) EXTERNO** *(Nombre y firma)*

## **Agradecimientos**

A Dios por darme la oportunidad de participar en esta maestría y darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, aun cuando el camino se tornó difícil. Gracias por presentarme a las personas indicadas para realizar este trabajo.

Este proyecto de investigación no hubiera sido posible sin el apoyo y motivación de mi esposo Alexander quien con paciencia sobrellevó todas mis noches de desvelo frente a la computadora, todo mi cansancio y frustraciones, siempre me dio ánimo y fuerza para seguir adelante.

A Laura que siempre tuvo palabras de aliento para que no dejara este trabajo y continuara adelante, de verdad muchas gracias por todo ese apoyo a distancia y paciencia en las largas noches de trabajo, sin usted no hubiera sido posible.

A mis padres Carmen y Eladio y mi hermano Roger por el apoyo que me brindaron y sus palabras y mensajes de fe y esperanza. Gracias por la comprensión en todos los momentos difíciles. A mi abuelita que siempre me inspiró a luchar.

A mis alumnos y sus padres que siempre estuvieron dispuestos a colaborar y con entusiasmo participaron en este proyecto, con la mayor de las disposiciones.

A mi profesora Melania y a doña Beatriz, coordinadora de la maestría por la paciencia que tuvieron conmigo. De verdad gracias.

Gracias de corazón a cada una de las personas que se interesaron en este trabajo y estuvieron dándome su apoyo todo este tiempo.

## **Dedicatoria**

A Melany

Quien en su corto paso por este mundo, logró llenarnos de amor a cada instante, nos enseñó a vivir llenos de alegría y sembró en nuestros corazones la amistad, el amor y la superación.

## Tabla de contenidos

<b>Capítulo I. Introducción</b> .....	<b>12</b>
1.1 Tema.....	12
1.2 Justificación.....	12
1.3 Problema de investigación .....	15
1.4 Antecedentes del problema.....	16
1.5 Objetivos.....	22
1.5.1 Objetivo general. ....	22
1.5.2 Objetivos específicos. ....	22
<b>Capítulo II. Marco teórico</b> .....	<b>23</b>
2.1 Bullying .....	23
2.2 Cyberbullying .....	25
2.3 Diferencia entre bullying y cyberbullying .....	30
2.4 Tipos de cyberbullying .....	33
2.5 Formas de cyberbullying.....	35
2.6 Consecuencias del cyberbullying. ....	38
2.7 El acosador.....	40
2.8 El acosado .....	43
2.9 Los espectadores .....	44
2.10 Autoestima.....	47
2.11 Rol de los adultos en casos del cyberbullying .....	51
2.12 Abordaje del cyberbullying. ....	56
<b>Capítulo III. Marco Metodológico</b> .....	<b>60</b>
3.1 Descripción general de la estrategia metodológica.....	60
3.2 Paradigma, enfoque y diseño de la investigación .....	60
3.2.1 Paradigma. ....	60
3.2.2 Enfoque. ....	61
3.2.3 Diseño de investigación. ....	61
3.3 Triangulación de los datos .....	62
3.4 Confidencialidad y protección de los participantes .....	63
3.5 Fases de la investigación.....	63
3.5.1 Fase A. Investigación documental y análisis experto .....	63
3.5.2 Fase B. Investigación con estudiantes, padres y educadores. ....	65
3.5.3 Fase C. Formulación de estrategias psicopedagógicas. ....	65
3.6 Participantes de la investigación .....	66
3.7 Definición de las categorías de análisis.....	68
3.7.1 Conocimiento del tema. ....	68
3.7.2 Experiencia vivida. ....	68
3.7.3 Rol de los adultos en el cyberbullying .....	69

3.8 Instrumentos de recolección de la información.....	69
3.8.1 El cuestionario. ....	70
3.8.2 La entrevista a profundidad. ....	71
3.8.3 El grupo focal. ....	72
3.9 Sistematización y análisis de resultados.....	73
<b>Capítulo IV. Presentación y análisis de resultados -----</b>	<b>75</b>
<i>Esquema 1: Organización del capítulo 4</i> .....	75
4.1 Dimensión cognitiva.....	76
4.1.1 Definición según expertos. ....	76
4.1.2 Conocimiento y experiencias de los padres. ....	77
4.1.3 Conocimiento y experiencias la docente. ....	80
4.1.4 Conocimiento y experiencias de los estudiantes. ....	82
4.2 Dimensión social .....	84
4.2.1 Definición según expertos. ....	84
4.2.2 Conocimiento y experiencias de los padres. ....	87
4.2.3 Conocimiento y experiencias de la docente. ....	92
4.2.4 Conocimiento y experiencias de los estudiantes. ....	93
4.3 Dimensión afectiva .....	101
4.3.1 Definición según expertos. ....	101
4.3.2 Conocimiento y experiencias de los padres. ....	103
4.3.3 Conocimiento y experiencias de la docente. ....	105
4.3.4 Conocimiento y experiencias de los estudiantes. ....	105
<b>4.5 Propuesta -----</b>	<b>112</b>
4.5.1 Objetivo general:.....	112
4.5.2 Objetivos específicos .....	112
4.5.3 Formulación del proyecto .....	113
4.5.4 Estrategias Psicopedagógicas para prevenir y enfrentar el cyberbullying.....	113
4.5.5 Taller 1 dirigido a los padres de familia .....	116
4.5.6 Intervención 2 dirigida a los docentes.....	119
4.5.7 Intervención 3 dirigida a los estudiantes.....	121
<b>Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones-----</b>	<b>126</b>
<b>Referencias-----</b>	<b>135</b>

## Lista de Anexos

<b>Anexo 1: Mapa de San Rafael de Alajuela .....</b>	<b>147</b>
<b>Anexo 2: Cuestionario para los estudiantes .....</b>	<b>148</b>
<b>Anexo 3: Cuestionario para padres .....</b>	<b>152</b>
<b>Anexo 4: Cuestionario sobre cyberbullying para los expertos .....</b>	<b>156</b>
<b>Anexo 5: Encuesta sobre cyberbullying para profesores .....</b>	<b>157</b>
<b>Anexo 6: Guía de discusión sobre el cyberbullying para los estudiantes .....</b>	<b>158</b>
<b>Anexo 7: Guía de discusión para el grupo focal de padres de familia .....</b>	<b>160</b>
<b>Anexo 8: Consentimiento informado .....</b>	<b>161</b>
<b>Anexo 9: Autorización de los padres de familia .....</b>	<b>165</b>
<b>Anexo 10: Consentimiento de grabación de los padres .....</b>	<b>166</b>
<b>Anexo 11: Consentimiento de grabación de la docente .....</b>	<b>167</b>
<b>Anexo 12 Carta solicitud para realizar la investigación en la institución .....</b>	<b>168</b>
<b>Anexo 13: Autorización de la institución .....</b>	<b>170</b>
<b>Anexo 14: Declaración jurada .....</b>	<b>171</b>
<b>Anexo 15: Taller de padres. Lectura 1 .....</b>	<b>172</b>
<b>Anexo 16: Taller de padres. Hoja de trabajo 1 .....</b>	<b>174</b>
<b>Anexo 17: Cyberbullying: Taller de padres. Lectura 2 .....</b>	<b>176</b>
<b>Anexo 18: Taller para educadores. Lectura 1 .....</b>	<b>178</b>
<b>Anexo 19: Taller para estudiantes. Hoja de trabajo 1. ....</b>	<b>180</b>
<b>Anexo 20: Taller para estudiantes. Hoja de trabajo 2 .....</b>	<b>186</b>
<b>Anexo 21: Taller para estudiantes. Hoja de trabajo 3 .....</b>	<b>187</b>
<b>Anexo 22: Taller para estudiantes. Hoja de trabajo 4 .....</b>	<b>189</b>

## **Capítulo I. Introducción**

### **1.1 Tema**

El presente trabajo se denomina Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del “cyberbullying” con estudiantes de educación primaria en Costa Rica. En este trabajo se estudia el conocimiento que tienen acerca del ciber-matrimonio tanto los estudiantes de cuarto grado de la escuela Enrique Pinto Fernández en San Rafael de Alajuela, durante el año 2012, así como de sus padres y docente guía. El fin del estudio consiste en investigar el nivel de conocimiento de este fenómeno las partes implicadas y saber si se presentan casos de cyberbullying en esta población.

Durante este trabajo se tuvieron limitaciones de tiempo, con todas las partes, pues por la rutina diaria de los niños, la docente y los padres fue difícil encontrar espacios donde realmente se pudieran aplicar los instrumentos de investigación de manera adecuada.

Entre los alcances de esta investigación, se puede mencionar que el conocimiento aportado ha permitido a muchos educadores de la escuela Enrique Pinto Fernández desde que se inició con la aplicación de instrumentos, hasta el momento actual, proceder de manera efectiva en los casos de cyberbullying que se han detectado en la institución, de igual modo, otros educadores allegados a la investigadora han comprendido mejor el fenómeno del cyberbullying y han llevado ese conocimiento a sus centros de trabajo. Los estudiantes participantes han tomado mayor conciencia del fenómeno y han transmitido lo aprendido a sus compañeros y les han guiado en cómo actuar ante el ciber-acoso.

### **1.2 Justificación**

Toda acción de bullying o matrimonio siempre debe despertar la preocupación en los estudiantes, padres de los menores implicados y sus educadores, ya que al iniciarse estos actos, no se conocen las consecuencias que pueden acarrear estas acciones. Cabezas (2007) se refiere a la palabra bullying de la siguiente manera:

En la lengua española se tiene como sinónimo la palabra matrimonio, que señala la conducta de quien quiere imponer su voluntad por la amenaza o

el terror y que proviene de matón que literalmente significa hombre jactancioso y pendenciero, que procura intimidar a los demás. En esas circunstancias se da el acoso que implica perseguir, sin dar tregua ni reposo, a una persona. Ante un hecho de acoso escolar se debe de prestar la atención necesaria para que esta situación no llegue a convertirse en un problema más grande cada día. (p. 124)

El matonismo o bullying se ha presentado siempre a nivel escolar, pero en la actualidad se manifiesta de forma diferente. Debido a los avances tecnológicos, las formas de comunicación son cada día más diversas y presentan características de disponibilidad y acceso las veinticuatro horas del día, desde cualquier lugar del mundo. Junto con estos avances, el fenómeno del bullying también se modernizado, de modo que estas nuevas tecnologías también son utilizadas para cometer actos de matonismo.

El bullying y el cyberbullying están relacionados pero no son exactamente lo mismo. Pantallas Amigas (2011) hace una relación entre el bullying y el cyberbullying:

No son tan similares como podría pensarse. En ambos se da un abuso entre iguales pero poco más tiene que ver en la mayoría de los casos. El ciberbullying atiende a otras causas, se manifiesta de formas muy diversas y sus estrategias de abordamiento y consecuencias también difieren. Sí es bastante posible que el bullying sea seguido de cyberbullying. También es posible que el cyberbullying pueda acabar también en una situación de bullying. (¶ 6)

Como se puede apreciar, bullying y cyberbullying están relacionados, pero se diferencian entre sí. Este tema resulta complicado principalmente para los adultos, por tal motivo es importante investigarlo ante la novedad que presentan las situaciones de ciber-acoso. El

bullying tradicional puede acabar cuando el niño, niña o adolescente llega a sus hogares, pero en el cyberbullying, esta situación no termina al llegar al hogar, ya que puede darse a cualquier momento del día y por diversos medios como lo son los mensajes de texto [SMS], correo electrónico, redes sociales, entre otros. Lo anterior, Cerezo (2012) lo explica de la siguiente manera:

A diferencia del bullying para la víctima de ciberacoso el fin de las clases no es el fin de su acoso, ya que continuamente recibe SMS, llamadas telefónicas, correos, mensajes privados o comentarios a través de las redes sociales que hacen que ni la calle ni su hogar sean lugares libres de acoso. Es lo que algunos autores denominan (1) “**violencia invasiva**” y sin duda lo que más presión psicológica ejerce sobre el acosado/a. Además, el ciberacoso puede alcanzar una (2) **gran audiencia**, por ejemplo en las redes sociales, mientras el acoso escolar llega a grupos más reducidos. Esta amplitud de la audiencia se debe a la (3) **rapidez y comodidad** con la que cualquier persona, a cualquier hora y lugar (4) (**amplitud física**) puede con un simple gesto acosar al otro, haciendo que al no ser un enfrentamiento “cara a cara” el acosador pueda (5) **sentirse menos culpable** o incluso no ser del todo consciente de las consecuencias. (¶3)

Muchos educadores pueden cuestionar si el cyberbullying [CB] tiene relación con su labor en el aula, ya que es un fenómeno virtual en el que aparentemente no tiene nada que ver la escuela, ante esta posición Cerezo (2012) señala que “tanto acosadores y acosados suelen conocerse, normalmente por ser compañeros en el mismo centro educativo o por amigos comunes” (¶ 3), de modo que el CB es un problema que de una u otra manera afecta la vida escolar y que por lo tanto, los educadores deben de enfrentar en algún momento.

Con relación a lo anterior, Orduz (2012) señala que en su investigación realizada en noviembre del 2011, donde entre otros datos, se buscaba la edad de los menores que mantenían un perfil en la red social Facebook, los padres de familia indicaron que el 55% de los menores de 12 años tenían una cuenta en dicha red, mientras que los niños de 11 años representaron el 32% y el 19% de los menores de 10 años.

Ante datos como los anteriores, es importante investigar la realidad que la problemática del CB en nuestro país, ya que no existen muchos estudios al respecto y esta realidad no puede dejar de pasar desapercibida tanto para los padres de familia como para los educadores y los mismos estudiantes. De información como la expuesta anteriormente conviene preguntarse si en la escuela primaria se presentan o no casos de CB. Es urgente que el maestro de primer y segundo ciclo posea herramientas y conocimiento sobre este tema para que pueda actuar de manera acertada si se le llega a presentar una situación de este tipo.

Esta investigación no pretende ser exhaustiva, ni extender sus resultados al ámbito nacional, pero desea señalar el problema del CB para crear conciencia entre los estudiantes participantes, sus padres y maestros, para que de esta forma, se pueda crear una verdadera reflexión sobre este nuevo fenómeno y poder brindar un pequeño aporte en un campo tan amplio en el que hay tantos puntos que estudiar.

### **1.3 Problema de investigación**

A partir de las experiencias con los estudiantes, docentes, padres de familia como docente de educación general básica en I y II ciclos, se ha constatado la presencia del bullying en el salón de clases y el contexto escolar. Además, hoy en día es imposible no referirse a las tecnologías de la información y comunicación [TIC] cuando se imparte una clase. El impacto de las TIC se percibe desde el inicio de una lección, hasta en el disfrute de un recreo, ese impacto no es precisamente positivo la mayoría de las veces, lo que genera en el día a día conflictos, problemas de asimilación de conocimientos, entre otras situaciones que el educador y padre de familia no sabe bien cómo afrontar, es por esta razón que desde la disciplina de la psicopedagogía se propone el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles estrategias psicopedagógicas se pueden utilizar para abordar y prevenir el Cyberbullying con estudiantes de cuarto grado de educación primaria durante el año 2012 en la escuela Enrique Pinto Fernández de Alajuela, Costa Rica?

Es relevante conocer y estudiar el fenómeno del CB, ya que al respecto no hay muchos estudios en nuestro país, el tema es poco conocido para los padres de familia y los educadores no se han formado en este campo durante su preparación académica, de ahí la urgencia de entender lo que sucede con este fenómeno en una escuela pública. La investigación es viable, ya que la investigadora labora para la institución y ha tenido que enfrentar problemas derivados del uso de las TIC con sus estudiantes, lo que ha generado la inquietud de investigar al respecto, además en la institución se brindó el apoyo para poder llevar a cabo el estudio, pues existe interés en conocer los alcances del CB en la escuela.

#### **1.4 Antecedentes del problema**

Al indagar sobre el tema del cyberbullying se encontraron varias investigaciones y artículos, en su mayoría de origen internacional, que fueron realizados en países como España, Argentina, Colombia, Perú y México, pero que se pueden utilizar para estudiar este fenómeno actual, ya que los trabajos en este campo en Costa Rica son muy limitados.

Entre los hallazgos que se encontraron en las investigaciones consultadas, sobresale el hecho que los niños y adolescentes pasan varias noches conectados a Internet. Los estudiantes cuentan con teléfono celular para su uso personal, los celulares que utilizan poseen cámara fotográfica, video y música. Asimismo, muchos de ellos, cuentan con acceso a Internet desde el celular, lo que incrementa el uso de las redes sociales.

Las víctimas del cyberbullying son principalmente mujeres adolescentes que, aunque inician el uso de redes sociales más tarde que los varones, se mantienen más activas y con más de un perfil. Por su parte, los varones, tienden más a hostigar mediante medios electrónicos y lo hacen a edades más tempranas que las mujeres, característica que se

mantiene sin importar si se trata de un alumno de primaria o secundaria, es decir, se mantiene a cualquier edad.

Los investigadores plantean que los niños, niñas y adolescentes que son ciber-acosadores presentan en general, una autoestima baja y en la mayoría de ocasiones, su rendimiento académico es bajo también. Mientras tanto, las víctimas del cyberbullying pueden tener problemas de autoestima, pero éstos se relacionan más con las consecuencias de esta agresión; sin embargo, el rendimiento académico de las víctimas puede ser bueno o malo.

A continuación se presenta un análisis más detallado de las investigaciones más recientes y útiles sobre el estudio del cyberbullying que resultan relevantes para el presente trabajo de investigación y desarrollo.

En Costa Rica, la página del El Ministerio de Ciencia y Tecnología [MICIT, 2011] menciona en su publicación “Trabajamos para que niños, niñas y adolescentes naveguen seguros en Internet” que según una encuesta realizada por la Universidad de Costa Rica [UCR] en el año 2010, se encontró que hoy en día los menores de edad cuentan con gran acceso a las tecnologías de la información y la comunicación. La página señala que de los usuarios que acceden a la red de Internet fijo un 57% “son personas con edades entre de 15 a 29 años, mientras que solamente un 10% son personas de 50 a 64 años de edad. El 35% corresponde a personas entre 30 a 49 años de edad. (¶11).

Se evidencia que más de la mitad de personas entre quince y veinticinco años utilizan el Internet en sus hogares, mientras que el porcentaje disminuye cuando se refiere a los mayores de edad, lo que sugiere preguntarse por el tipo de control que los padres de los menores ejercen sobre ellos

Siempre en nuestro país, en el artículo de llamado “Redes sociales, arma de doble filo para niños y adolescentes” realizado por Cordero (2011) para Paniamor se indica que “los adolescentes costarricenses de entre 13 y 18 años invierten más de 3 horas navegando en Internet, representando un 37,4% y un 21% pasa más de 20 horas en las redes sociales.” (¶ 3). Según estos datos, los menores de edad pasan mucho tiempo

utilizando redes sociales e Internet, por lo tanto, el riesgo de sufrir cyberbullying aumenta y es una realidad que no se puede negar.

En España, el artículo de Avilés “Ciberbullying. Diferencias entre el alumnado de secundaria” del 2009, cuyos objetivos consistían en valorar los perfiles de los implicados en situaciones de CB, valorar las diferencias que se daban en las dinámicas de CB mediante el teléfono del móvil e internet entre estudiantes de educación secundaria, así como conocer las diferencias respecto al sexo y al éxito escolar según la prevalencia, duración, modalidad, reacción y los sentimientos que enfrentaban los alumnos ante el acoso a través del móvil e internet, se encontró que los varones sobresalían con respecto a las mujeres en situaciones de cyberbullying tanto en el uso de celular como Internet, ya sea como intimidadores o como víctimas.

Los jóvenes con resultados académicos bajos eran los que mayormente estaban implicados como agresores, en el caso de las víctimas, se encontraron implicados tanto los que tienen buen o mal rendimiento académico. Con respecto al Internet, las adolescentes valoraron más el maltrato que se da por este medio que los varones, ya que éstos últimos tendían a minimizar el maltrato. Por otra parte, también se encontró que los jóvenes que fracasaban en sus estudios estaban implicados mayormente en el cyberbullying por Internet.

Asimismo, esta investigación mostró que en ambos sexos, los adolescentes no sienten grandes diferencias en el acoso mediante teléfono móvil. Tampoco se encontraron relaciones importantes con el éxito escolar. Las jóvenes reaccionaron ante el acoso por móvil respondiendo por el mismo medio y también resultaron más propensas a comunicar los casos de acoso por móvil a sus familiares y compañeros. Además tendían a solicitar a los agresores que cesen sus acciones de acoso.

Por último, se encontró que las formas más comunes de acoso se presentaron mediante los servicios de mensajería rápida, como el Messenger y que eran las señoritas las que percibían el acoso por este medio en mayor medida que los chicos.

En España, el artículo “Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al cyberbullying” por Del Río, Sádaba y Bringué en 2010, se buscó establecer si Internet era determinante al momento de recibir agresiones virtuales, si la red facilitaba el acceso a conductas negativas hacia terceros, y establecer el papel del género y la edad en relación con las víctimas y agresores. En este trabajo los investigadores concluyen que el cyberbullying es un fenómeno minoritario mediante Internet, el porcentaje de víctimas y agresores menores de edad es poco más del diez por ciento.

Las adolescentes entre quince y dieciséis años sufren más de acoso y los varones entre catorce y quince años son quienes lo ejercen en mayor cantidad. Por otra parte, el uso precoz de las redes sociales hace que los varones estén expuestos a los riesgos del CB, pero la intensidad en el uso de las redes la llevan a cabo las adolescentes, por esa razón pueden tener más riesgo de ser víctimas de acoso o de ejercerlo. Finalmente, los usuarios que no tienen perfiles en las redes sociales están menos expuestos a las conductas del cyberbullying, pero estas conductas no pasan desapercibidas para ellos.

En Chile, Varela y Astudillo en su ponencia “Caracterización de acoso escolar cibernético (ciberbullying) en el gran Santiago de Chile”, cuyo objetivo era caracterización de acoso escolar cibernético, en estudiantes que cursan 7° año básico a IV Medio, del gran Santiago, en el año 2010, encontraron que el CB es un fenómeno que se presenta en las distintas edades y afecta por igual a los distintos centros educativos.

Además hallaron que el 18% de los alumnos participantes reconocieron haber sido víctima de acoso escolar, otro 18% reconoció haber sido afectados al ser víctima de este fenómeno. De esas víctimas el 4% señaló haber recibido el acoso escolar mediante mensaje de texto, el 6,9% por medio de Internet y el 6,1% por medio de teléfono celular. Por su parte los agresores dijeron cometer sus actos. Los resultados desde el reporte de agresor fueron: 2,4% utilizaron los mensajes de texto para agredir, el 2,8% empleó Internet y el 4% fotos del celular.

En la revista colombiana de psiquiatría, García, Joffre, Martínez y Llanes, en el 2011 investigaron el cyberbullying como una forma virtual de intimidación escolar, para ello

revisaron ochenta investigaciones realizadas a jóvenes con edades entre los diez y diecisiete años, en España, Estados Unidos, Suecia y Canadá.

En este trabajo encontraron que los medios electrónicos pueden ser manipulados para realizar actividades negativas, el nivel de madurez en los adolescentes está relacionado en los ataques de cyberbullying, también se destaca que las acciones de CB no están sancionadas de forma específica en las instituciones de enseñanza, del mismo modo se recalca la necesidad de comprender este fenómeno, tanto por parte de los padres, como por los educadores y autoridades de gobierno e inclusive médicos, para que ayuden a orientar a los encargados en caso de presentarse alguna situación de CB.

Estos investigadores recalcan lo poco que pueden hacer en la escuela o colegio los educadores si intentan limitar o regular el CB, ya que son los padres los responsables de restringir el acceso a todos los equipos que se emplean en las TIC. Finalmente señalan que el CB es un problema grave, el cual debe abordarse de forma integral. La prevención y la identificación oportuna del CB es un trabajo en conjunto en el que deben involucrarse padres de familia, educadores y alumnos.

El artículo “Cyberbullying en escolares de educación secundaria de Lima Metropolitana” publicado en Perú, García, Orellan, Pomalaya, Yanac, Sotelo, Herrera, Sotelo, Chávez García, Macazana, Orellana y Fernandini (2010), querían conocer cuál era la prevalencia de CB en escolares de educación secundaria de Lima Metropolitana, conocer las diferencias en la prevalencia del CB por celular e Internet, conocer las diferencias de género, grado escolar y rendimiento académico autopercebido desde la posición de agresor o víctima en el CB y conocer las diferencias en las modalidades de CB utilizadas, en función del género, grado escolar y rendimiento académico autopercebido.

En esta investigación, García et al. (2010) concluyeron que la prevalencia del CB es mayor por Internet que por celular. En este tipo de acoso las señoritas eran mayormente víctimas en relación con los varones, tanto por Internet como mediante el teléfono móvil. Los investigadores no encontraron diferencias en cuanto al género entre los agresores de

CB por la red o celular, tampoco se presentaron desigualdades en relación al grado escolar.

Encontraron que existen diferencias significativas entre víctimas y agresores en cuanto al rendimiento académico auto-percibido, así como en las modalidades de CB mediante Internet, donde las mujeres fueron intimidadas de forma significativa en todas las modalidades, en comparación con los hombres, estas modalidades incluían llamadas anónimas, amenazas, SMS, difusión de videos, e insultos. En los alumnos de cuarto y quinto grado, las modalidades de CB eran principalmente los chat y los correos electrónicos, pero no se presentaron diferencias de modalidad en el uso de páginas web, Facebook y celular. Finalmente, las modalidades de CB por celular e Internet estuvieron relacionadas con el rendimiento académico auto-percibido como regular.

Para finalizar este apartado de antecedentes, se considera la reciente investigación realizada por Santos, Farfán, Navarrete, Labastida y Mondragón (2012) México, presentada en el 13º Congreso Virtual de Psiquiatría.com. Interpsiquis 2012 denominada “Los ciber-adolescentes; experimentación de violencia en una preparatoria”, cuyos objetivos eran indagar el número de horas que los alumnos de la preparatoria están conectadas a internet y cuál era la ciber-tecnología más común que utilizan; identificar cuáles eran los principales servicios del internet más utilizados por los adolescentes de la preparatoria regional; describir el tipo de violencia más común en los alumnos de la preparatoria y cuáles serían las reacciones positivas o negativas que tendrían los alumnos al ser víctimas de alguna acción realizada por medio del internet.

En la investigación de Santos et al. (2012) llegaron a concluir que los alumnos entre 14 a 19 años tienen acceso a contenido agresivo en material escrito, imágenes y videos en la Internet. Esa violencia se manifiesta en el comportamiento hacia sus compañeros mediante el bullying tradicional, pero ahora, gracias a las TIC

la nueva modalidad es por medio del ciberespacio saturando el correo o la red social con insultos, burlas, chantajes, bromas, cadenas, etcétera, todo de forma anónima haciendo uso de la computadora o del móvil mediante

mensajes msm, e-mail, chat, foros de discusión, redes sociales en que se provoca al adolescente al levantarle falsos, al humillarlo o hacerlo sentir inferior ante sus amigos por medio de comparaciones y ridiculizando a la víctima. (p. 11)

También concluyeron que tanto los ciber-agresores como las ciber-víctimas no suelen hablar del problema ni afrontarlo, pues temen que se les castigue, ya que saben que los padres de familia y maestros no están preparados para manejar situaciones de CB, por lo que muchas veces toman las salidas más fáciles, como por ejemplo cambiar al alumno de escuela o colegio o no prestarle la atención que se merece. También señalaron que el CB es un fenómeno desconocido en la comunidad donde se realizó el estudio, que es muy tradicional.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general.**

Diseñar estrategias psicopedagógicas para el abordaje y prevención del Cyberbullying con estudiantes de cuarto grado de educación primaria de la escuela Enrique Pinto Fernández de Alajuela, Costa Rica en el año 2012.

### **1.5.2 Objetivos específicos.**

Determinar las dimensiones sociales, afectivas y cognoscitivas del cyberbullying, a partir del criterio experto para considerarlas en su abordaje y prevención.

Analizar los conocimientos y las experiencias que tienen los educadores, padres de familia y estudiantes de cuarto grado en la Escuela Enrique Pinto Fernández de Alajuela sobre el cyberbullying.

Identificar el rol que desempeñan los padres de familia y docentes participantes en la investigación en casos de cyberbullying.

Elaborar estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del cyberbullying.

## Capítulo II. Marco teórico

En el presente capítulo se expondrá el sustento teórico para la presente investigación, se abordan los siguientes temas: el bullying, cyberbullying, diferencia entre bullying y cyberbullying, tipos de cyberbullying, formas del cyberbullying, consecuencias del cyberbullying, el acosador, el acosado y el espectador. Luego se aborda el tema de la autoestima y se definen los papeles que deben asumir los adultos en casos de CB, ya sean padres de los menores o los docentes a cargo. Finalmente se presentan una serie de recomendaciones para enfrentar la problemática del CB, consejos y acciones específicas que pueden ejercer los profesores de alumnos que son acosadores o víctimas de CB, así como los discentes espectadores, que no dejan de ser importantes en estos casos.

### 2.1 Bullying

Como se ha expuesto en el apartado de antecedentes, la palabra bullying se refiere al acoso escolar que sufren algunos niños, niñas o adolescentes. Para comprender más profundamente este fenómeno, se expondrán algunas definiciones consultadas.

Según García, Joffre, Martínez y Llanes (2011), el bullying se define como

La agresión sistemática que uno o más miembros de un grupo ejerce sobre otro(s) de forma continua, con carácter intencional y en la que existe desequilibrio de poder, expresado en la relación dominio-sumisión; ocurre al interior de los centros educativos, generalmente en las aulas, baños y patios de recreo, los protagonistas de la intervención: agresores, víctimas y espectadores generalmente guardan silencio sobre lo que sucede, con motivaciones diferentes. (p.84)

La definición anterior manifiesta los lugares donde ocurre el bullying, ya que expone que éste se da en la institución educativa, en lugares como los servicios sanitarios, patio y aulas. También explica que estas agresiones se dan de manera frecuente y que se presenta una relación de poder entre el agresor o agresores y su víctima o víctimas.

Para Del Río et al. (2010), el bullying es un

Acto o comportamiento agresivo e intencionado llevado a cabo por un grupo o un individuo repetidamente y a lo largo del tiempo contra una víctima que no puede defenderse fácilmente. Es una forma de abuso que está basado sobre un poder desequilibrado ya que la víctima no es capaz de defenderse por sí misma (P.116)

La definición anterior coincide con la primera en cuanto a la descripción de que el bullying es un acto repetitivo que un individuo o grupo de individuos cometen contra la víctima. También se menciona que media entre ellos una situación de poder, sin embargo, no indican que se da únicamente en la institución escolar.

Cabezas (2011) señala que hay tres criterios para identificar el acoso escolar o bullying:

El primero se refiere a un comportamiento agresivo con la intención de causar daño físico y psicológico; el segundo se dirige a que las conductas agresivas se presentan de manera reiterada y se dan incluso más allá del horario escolar; el tercer criterio da a conocer que existe una relación interpersonal caracterizada por un desequilibrio de poder que lleva a la víctima a la impotencia, lo que la imposibilita a salir por sí sola de esa situación. (p.2)

Por lo tanto, es claro que el bullying es una situación que se da entre niños o adolescentes, entre los cuales se presenta una relación de poder, donde el acosador o acosadores, mantienen un comportamiento agresivo, ya sea de manera física o psicológica con la víctima. Esta relación de acoso, puede manifestarse tanto en la institución educativa como fuera de ella.

En el fenómeno del bullying, la víctima se siente impotente a causa del desequilibrio de poder en el cual se encuentra, sin embargo, se puede decir que al llegar la víctima a su casa de habitación puede sentirse liberado de esa relación negativa que sufre en la institución escolar o comunidad donde vive.

En la actualidad el bullying ha evolucionado junto con las tecnologías de la información y comunicación. La víctima ahora puede ser acosada a cualquier hora y en cualquier lugar mediante el teléfono celular, redes sociales, salones de chat, entre otros, es decir, ya no existe el refugio del hogar para el acosado, o el límite de la escuela o barrio para el acosador. A este fenómeno se le conoce como cyberbullying y a continuación se expondrá.

## **2.2 Cyberbullying**

El cyberbullying o ciber-acoso es una nueva forma del bullying que emergió junto con las nuevas tecnologías de la información y comunicación, que como se ha expuesto, no respeta hora ni lugar. Al respecto García et al. (2011) señalan que

El ciberbullying es una de las modalidades del bullying y comparte sus características básicas, tiene sus propias particularidades, por ejemplo el agresor generalmente se mantiene en el anonimato y trasciende la realidad de las aulas y el centro educativo, sus mensajes agresivos llegan a un número ilimitado de personas y utiliza adicionalmente tanto el texto como la imagen, lo que lo convierte en potencialmente más peligroso (p.84)

Se puede apreciar que el cyberbullying posee las mismas características del bullying, pero la diferencia radica en que posee algunas características adicionales, las cuales le otorgan una dimensión mayor. Una de ellas es el anonimato, ya que mediante herramientas como el Internet, es posible realizar amenazas, burlas, exponer fotografías modificadas que perjudiquen a una persona y permanecer a la sombra de un alias o con un perfil falso.

Para Del Río et al. (2010) el cyberbullying es “un modo disimulado de acoso verbal y escrito. Los acosadores hostigan a sus víctimas a través de dos medios –el ordenador y el móvil–” (p.117). Estos medios son sin duda alguna, las tecnologías más utilizadas para acosar a las víctimas. Estos mismos autores también señalan que “a través del ordenador, el afectado recibe mensajes acosadores en el e-mail, en el instant messaging. Le cuelgan post obscenos, insultos en chats. Incluso el acosador/es pueden crear blogs o websites para promover contenidos difamatorios”. (p.117). Con los ejemplos anteriores, se puede tener una noción mayor de la dimensión que puede llegar a tener el CB, pues implica una invasión a la privacidad.

García et al. (2011) señalan que el cyberbullying

Implica la intimidación, el acoso o la amenaza mediante medios electrónicos, con la intención de dañar (principalmente, vía Internet o teléfono celular) de un alumno (ciberagresor) a otro (cibervíctima). Como en el caso del bullying tradicional, el cyberbullying puede originar a alumnos que desempeñen simultáneamente ambos roles. (p.119)

En la definición de CB de García et al. (2011) sobresale otra característica importante: en el ciber-acoso, los estudiantes pueden ser ciber-agresores y ciber-víctimas al mismo tiempo. Con lo anterior coincide Garaigordobil (2011), quien señala que el acosador “puede convertirse en otro momento en víctima. Los niños/as y adolescentes a menudo cambian los roles, pasando de víctima a acosador y viceversa” (p.235). En otras palabras, el menor puede estar siendo acosado y responde a esas amenazas cibernéticas de la misma forma o puede ser acosado y a su vez acosar a alguien más, esto gracias a la facilidad de las TIC.

Por otra parte, Cáceres (2010) define el fenómeno del CB de la siguiente manera:

Denominamos el cyberbullying a una forma de acoso que se produce a través de Internet, mediante el uso de los teléfonos móviles u otros medios

tecnológicos, como cámaras fotográficas o de videos digitales, es decir, usando las nuevas tecnologías al alcance también de nuestros niños y adolescentes. Una forma de violencia que no hubiera parecido posible años atrás. (...) desde que el niño o adolescente se hace con un teléfono móvil o una cámara, hasta que con otros compañeros comete estas atrocidades, así como todos y cada uno de los pasos necesarios para obtener las imágenes mencionadas, exige un plan premeditado, plenamente consciente de ser algo contrario a la convivencia y a los derechos de los acosados a la intimidad, a la propia imagen y la dignidad personal. (p. 4)

La definición de Cáceres (2010) añade que aparte de las características antes expuestas, en el CB existe un plan pensado con anterioridad, donde se busca lesionar la intimidad de las víctimas, ya que las agresiones estarán disponibles a cualquier hora del día y abiertas a un público indeterminado. El agresor planea con tiempo la forma en que va a molestar a la ciber-víctima: puede que le realice un video ofensivo o una imagen alterada que posteriormente colgará en la red, para esto debe dedicar tiempo a la edición del video o imagen para que de verdad cumpla su función de intimidar o agredir, otra forma puede ser el planear una llamada, mensaje de texto o correo electrónico, en el cual debe pensar lo que le dirá o escribirá para hacer sentir mal al otro menor.

Al respecto, Aguilera (2011), señala que un niño, niña o adolescente se vale del CB cuando “amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos, correos electrónicos, mensajería instantánea [*chat*], el uso de sitios donde se pueden subir videos [*YouTube*] o la difusión en las redes sociales de imágenes "truqueadas". (¶1). Los sitios como YouTube, exponen videos que son públicos la mayor parte de las veces, donde cualquier usuario puede acceder, verlos y descargarlos. Es de entender entonces, la repercusión que tiene el “subir” un video a esta

red para que todas las personas puedan acceder a él y de este modo cumplir el objetivo que se propone el agresor.

Avilés (2009) es aún más específico en su definición ya que indica que

El repertorio de estas nuevas formas se conforma fundamentalmente a través de dos medios a los que el alumnado y los jóvenes tienen acceso de forma masiva hoy: el teléfono móvil (a través de mensajes cortos, mensajes multimedia, vídeos, fotos, a través de llamadas, etc.) y la red de internet (a través de correos electrónicos, a través de salas de Chat, mensajería inmediata como el Messenger, a través de redes sociales como Facebook o Tuenti, a través de páginas web, etc.). (p.79)

Con la definición de Avilés se ilustra el alcance que tiene el uso del teléfono celular en los niños y adolescentes, ya que se utiliza la diversidad de medios que existen para recibir o enviar mensajes, lo que incrementa sustancialmente la posibilidad de recibir mensajes abusivos. No se puede negar la diversidad de redes y aplicaciones para celular o tabletas [App] que están disponibles en este momento como lo son WhatsApp o Line, que permiten enviar y recibir mensajes de texto y de audios, fotos y videos en tiempo real, además de la apertura de grupos, se convierten en medios ideales para cometer ataques de CB, lo único que necesitan son un teléfono inteligente y conexión a internet mediante un plan de datos o Wi-Fi.

Parafraseando a Garaigordobil (2011) es necesario destacar que el fenómeno del CB la información que se difunde sobre la víctima es difamatoria, se valen para este fin del correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, la mensajería de texto, a través de teléfonos o dispositivos móviles o la publicación de vídeos y fotografías en plataformas electrónicas de difusión de contenidos, entre otros. La víctima va a encontrarse con imágenes suyas que han sido alteradas con Apps de edición de imágenes, disponibles en cualquier teléfono móvil o en la red, con mensajes ofensivos o bromas de

mal gusto, videos donde se emplea su imagen o se le hace alusión con música o fotografías robadas en muchas ocasiones de sus propios perfiles.

Al respecto, es importante señalar, tal como indica Garaigordobil (2011) “tiene que haber menores en ambos extremos del ataque para que se considere cyberbullying: si hay algún adulto, entonces no es cyberbullying” (p.235). Además, Luengo (2011) indica que “El ciberacoso como fenómeno no incorpora acciones de naturaleza sexual. De ser así, hablaríamos de grooming. (P.16), esta aclaración es necesaria, ya que muchas veces se utiliza el término CB de manera incorrecta, el CB se refiere a un menor que acosa a otro menor mediante el uso de las TIC, o sea, se presenta entre grupos de iguales.

Finalmente es importante reflexionar las palabras de Garaigordobil (2011):

El cyberbullying (CB) deja a los niños y adolescentes asustados, trastornados y perplejos. La mayoría no suelen saber por qué les están atacando a ellos y se sienten inseguros sobre quién puede ayudarlos a resolver esta situación que les produce tanto miedo y preocupación. (p. 247-248)

Los adultos deben de tener presente que aunque en su visión el CB represente sólo una broma entre niños o adolescentes, o una manera de molestar a alguien, se le debe prestar atención inmediatamente. El niño que acosa tiene una necesidad y el acosado se asusta, se aparta, se siente inseguro, se preocupa y no sabe cómo proceder. Tampoco hay que olvidar a los ciber-espectadores, que están implicados siempre, pues aunque no están acosando a nadie, juegan un papel fundamental, ya que pueden ayudar a detectar estos casos y pueden brindar apoyo a la víctima y hacer reflexionar al acosador. Ellos también se confunden y es necesario que sepan que tienen herramientas para detener la situación.

Considerando las definiciones sobre bullying y cyberbullying, a continuación se expondrá de manera breve las diferencias entre ambos conceptos.

### 2.3 Diferencia entre bullying y cyberbullying

Felix, Soriano, Godoy y Sancho. (2010) señalan las siguientes diferencias:

- a) Las víctimas del acoso tradicional dejan de ser agredidas una vez que entran a su casa, mientras que las víctimas del ciberacoso no dejan de recibir mensajes difamatorios mientras están conectados.
- b) El ciberacoso puede implicar a muchas personas, mientras que en el acoso tradicional suelen estar implicados pequeños grupos de iguales.
- c) La invisibilidad de los agresores, no siendo consciente el agresor del daño real que propina a la víctima. (p.48)

Estos investigadores recalcan que en el bullying la víctima encuentra tranquilidad al llegar a su hogar, pero con el CB esa tranquilidad no se encuentra en ningún lugar ni hora, pues con las TIC las agresiones se dan en cualquier momento, aunque la víctima apague la computadora y el celular, de igual manera la agresión estará presente, pues en las redes sociales la información está disponible no sólo para la víctima, sino para todos los espectadores, que en este caso serían los conocidos y amigos en común entre la víctima y el agresor, además, en cuanto encienda la computadora o celular, el acoso seguirá presentándose y de no ser así, al asistir a la escuela, se encontrarán con los comentarios de quienes presenciaron el acoso mientras la víctima estaba desconectada.

Por otra parte, el bullying implicaba el grupo de compañeros o amigos cercanos a la víctima, mientras que en el CB el círculo de espectadores incluyen a muchas personas, lo que genera que por ejemplo, en una publicación en Facebook, una imagen alterada donde se escriben burlas acerca de un menor que vive en Alajuela, pueda ser vista y comentada en Puntarenas o Limón e inclusive fuera de nuestras fronteras. Los comentarios se almacenarán en la imagen y pueden fácilmente promover un sentimiento de acoso generalizado que puede alterar en gran medida a la víctima, causándole, como ya se ha mencionado, estrés, ira, sentimientos de vergüenza, preocupación y miedo.

Con el bullying tradicional, el agresor podía conocer el nivel de su ataque, ya fuera con golpes o palabras groseras o de burla, pues tenía a la víctima de frente, en cierta medida podía controlar cuándo parar. Con el CB el agresor no presencia el daño que hace, ni es consciente de la cantidad de personas que presencian su maltrato. No ve a la ciber-víctima a los ojos, no sabe si llora, si se deprime, si se asusta. Por lo tanto, cometerá sus faltas sin saber cómo se siente su víctima y se sentirá protegido por la pantalla de su computadora, celular o Tablet y de la invisibilidad que le otorga la creación de un perfil falso o de un apodo en la red.

Siguiendo con las diferencias entre bullying y CB, para Masías (2009) las diferencias entre bullying y cyberbullying son las siguientes:

- Es anónima o da la apariencia de serlo porque en realidad el agresor deja una huella digital al cometer sus actos desde una computadora, cada computadora posee una dirección digital (IP) que la identifica al entrar al Internet. El único problema aparece cuando el hostigador usa un correo electrónico o computadora ajena.
- Da al agresor la sensación de no poder ser capturado.
- La falta de señales verbales o de lenguaje corporal.
- La rapidez de los ataques y el número de personas que participan como hostigadores o espectadores.
- No hay restricción de lugar o tiempo. El acoso puede suceder en cualquier lugar y las 24 horas del día causando a la víctima el sentimiento de no existir un lugar seguro. (p.8)

Masías indica que el agresor piensa que su acoso puede ser anónimo, pero la máquina desde la cual comete las acciones de CB puede ser rastreada mediante su dirección IP, lo

mismo sucede con las llamadas telefónicas, pueden averiguarse. Otra diferencia importante es la rapidez como se puede efectuar el acoso o como se pueden propagar las fotos, mensajes y videos en la red, con la consiguiente cantidad de personas que pueden acceder para verlos e inclusive compartir el contenido en cualquier lugar y cualquier hora.

Álvarez, Núñez, Álvarez, Dobarro, Rodríguez y González (2011) señalan que el CB se diferencia del Bullying en que pueden manifestarse de forma directa e indirecta, se refieren en que el acoso puede darse hoy pero la víctima puede enterarse en los días siguientes, cuando accede a una red social, por ejemplo, o cuando se entera que su imagen se utiliza en un grupo cerrado de Facebook o WhatsApp, pero un espectador con acceso le puede mostrar los contenidos. También señalan que las consecuencias son muy variadas, están pueden ir desde tristeza, aislamiento hasta depresión severa.

Álvarez et al. (2011) también indican que el agresor puede ocultar su identidad tras un apodo o perfil falso, y esto genera que aumente su impunidad al mismo tiempo que aumenta la indefensión de la víctima. Al cometerse este tipo de acoso mediante el uso de las TIC, estos investigadores advierten que los agresores pueden aumentar de manera exponencial con respecto a los acosadores del bullying tradicional, al mismo tiempo, la velocidad de difusión del acoso también es muy alta y “se acentúa el carácter público de la ofensa, lo que se traduce en un aumento de la vulnerabilidad de la víctima” (Cerezo, 2012, p. 26), lo que quiere decir que la cantidad de espectadores es muy alta y la ciber-víctima puede presentar miedos y sentimientos más fuertes que en el bullying tradicional.

Cerezo (2012) recalca que “en cuanto a los escenarios, los lugares son muy amplios y cambiantes, lo que hace que trascienda al espacio físico del aula o del centro escolar” (p. 26), esos escenarios pueden ser hoy Twitter, más tarde Facebook, después un correo electrónico, una llamada o un mensaje en WhatsApp. El acosado no necesariamente tiene que estar en la escuela o colegio para ser víctima, puede estar sentado mirando la televisión y ser asaltado por cualquier medio mientras esté conectado mediante el celular o computadora. Si la víctima se apaga los aparatos electrónicos, cuando vuelva a conectarse el acoso seguirá presente. Finalmente para Álvarez et al. (2011) “las formas

que puede adoptar excluye la agresión física directa (p. 26)”, para ellos el CB se presenta exclusivamente mediante las TIC y no trascienden el campo físico.

Como se puede apreciar, las diferencias entre el bullying y cyberbullying consisten principalmente en que el acosado está expuesto a las amenazas todo el tiempo, ya que las nuevas tecnologías de la información y comunicación están disponibles prácticamente todo día y en cualquier lugar donde la persona se encuentre.

El ciber-agresor puede creer que no lo pueden atrapar gracias al anonimato que permite la red de Internet, además se pueden conformar grupos de personas que buscan intimidar a otra. La rapidez con que se divulgan los mensajes es otra gran diferencia con respecto al bullying tradicional.

Después de señalar las diferencias entre bullying y cyberbullying, se presentan los tipos de cyberbullying existentes.

#### **2.4 Tipos de cyberbullying**

Hernández y Solano (2006) exponen que hay dos tipos de cyberbullying:

Aquel que actúa como reforzador de un bullying ya emprendido, y aquella forma de acoso entre iguales a través de las Tics sin antecedentes. En la primera modalidad, consideramos al cyberbullying como una forma de acoso más sofisticada que se desarrolla, generalmente, cuando las formas de acoso tradicionales dejan de resultar atractivas o satisfactorias. En este caso el agresor es fácilmente identificable, ya que coincide con el hostigador presencial. (...) En lo que respecta a la segunda modalidad, son formas de acoso entre iguales que no presentan antecedentes, de modo que sin motivo aparente el niño empieza a recibir formas de hostigamiento a través de las TIC. En ocasiones, después de un tiempo de recibir este tipo

de acoso, el “ciberagresor” decide completar su obra con una experiencia presencial, dando la cara. (p. 6)

Según lo anterior, los dos tipos de cyberbullying consisten en el que presenta alguna manifestación de bullying tradicional, el cual dejó ser satisfactorio para el agresor, entonces pasa a nivel de acoso cibernético, pero en este tipo, se puede identificar de manera muy fácil al agresor, pues anteriormente acosaba de manera presencial a la víctima, de modo que al manifestarse el CB la víctima conoce a su agresor.

El segundo tipo de cyberbullying se presenta sin antecedentes de acoso tradicional, la víctima empieza a ser molestada mediante el teléfono celular, correo electrónico, redes sociales, chat, entre otros y finalmente puede presentarse la situación de acoso de manera física. Pero debe destacarse que esta acción puede o no terminar en bullying. En este caso, mientras no se presente el acoso tradicional, el CB es más difícil identificar.

Para Masías (2009) los tipos de cyberbullying son los siguientes:

- Ataque Directo, como el nombre lo implica es un mensaje enviado directamente a un niño como por ejemplo un mensaje instantáneo o de texto, fotos enviadas a través del correo electrónico o de un móvil conteniendo pornografía, insultos, etc.
- Acoso a través de proxy, en esta modalidad el matón manipula a otros para realizar el acoso y por lo general sus cómplices desconocen que están siendo manipulados. Este tipo de hostigamiento es muy peligroso porque en muchos casos involucra a adultos en el maltrato emocional del niño, y estos a su vez no se dan cuenta de que la víctima es un menor de edad. (p. 14)

En la visión de Masías, el CB puede implicar envío de pornografía y hostigamiento de adultos. Este autor señala que en el ataque directo el matón suele enviarle a la víctima mensajes mediante cualquier medio electrónico, incluyendo contenido para mayores de edad, mientras que el acoso mediante proxi, el agresor busca a cómplices para hostigar a la víctima, y estos implicados pueden o no ser menores de edad. Cuando hay maltrato de adultos inducido en el caso del tipo de CB mediante proxi, los adultos pueden desconocer que acosan a un niño o adolescente. Lo importante para Masías consiste en que el CB puede presentarse directamente desde el acosador o mediante su influencia en otras personas para que cometan estos actos.

A continuación se citarán las formas de cyberbullying.

## **2.5 Formas de cyberbullying**

Willard (2004) distingue seis formas de cyberbullying:

1. Flaming: Envío de mensajes vulgares o que muestran enfado sobre una persona a un grupo online o a esa persona vía email o servicio de mensajes cortos [SMS].
2. Acoso online: Envío repetido de mensajes ofensivos vía email o SMS a una persona.
3. Cyberstalking: Acoso online que incluye amenazas de daño o intimidación excesiva.
4. Denigración: Envíos perjudiciales, falsas y crueles afirmaciones sobre una persona a otras o comentarios en lugares online.
5. Suplantación de la persona: Hacerse pasar por la víctima y enviar o colgar archivos de texto, video o imagen que hagan quedar mal al agredido.

6. Outing: Enviar o colgar material sobre una persona que contenga información sensible, privada o embarazosa, incluido respuestas de mensajes privados o imágenes.

7. Exclusión: Cruel expulsión de alguien de un grupo online. (p. 1-2)

Tal como se ha citado, existen siete diferentes formas de cyberbullying, cualquiera de estas formas empleada para hostigar a un niño o adolescente debe considerarse con igual seriedad, pues ninguna representa menos amenaza que en otra. El flaming y el acoso online se refieren al envío de mensajes vía SMS o correo electrónico, la diferencia consiste en que en el flaming los mensajes pueden ser de enfado o pueden ser vulgares, además esos mensajes pueden enviarse directamente a la víctima o a un grupo de personas sobre la víctima, mientras que en el acoso online los mensajes son repetitivos y de carácter amenazante o intimidante y se envían únicamente a la víctima.

El cyberstalking consiste en el uso de otros medios electrónicos aparte del SMS, donde se realizan amenazas excesivas hacia la ciber-víctima. Willard (2004) habla de otra forma de CB, la denigración, que se presenta cuando el acosador envía mediante las TIC afirmaciones falsas y crueles para perjudicar a la víctima. Mientras que el envío de mensajes confidenciales, ya sea mediante una fotografía o capturas de pantalla de las conversaciones que mantuvo la víctima con él u otra persona mediante el uso de chat se conoce como outing, también se incluyen información o fotografías sensibles de la víctima, así como cualquier tipo de contenido que pueda resultar vergonzoso para ella.

La suplantación de la identidad es también otra forma de CB, en este caso, el agresor se hace pasar por la víctima, creando un perfil falso en una red social y publicando información, videos, mensajes o fotografías con la intención de hacer quedar mal. Por último, la exclusión es la forma de CB donde se expulsa de manera cruel a un participante de un grupo online. Todas estas son formas en las que se manifiesta el CB, en las cuales el daño que se le produce a la víctima es evidente e intencional.

Flores (2008) habla de formas de CB y brinda ejemplos de las mismas, entre ellas señala publicar en Internet fotomontajes, datos privados que pueden provocarle vergüenza a la ciber-víctima, esto con el fin de mostrarlo a los conocidos de ambas partes, hacer concursos donde los menores elijan o voten por la persona más fea, con menos inteligencia y mostrar a quien quede en primer lugar, crear perfiles falsos a nombre del acosado para utilizarlos con el fin de colgar situaciones personales o solicitudes sexuales, otro ejemplo similar al anterior es cuando el agresor realiza comentarios agresivos u ofensivos en foros o chats, simulando ser la víctima, esto lo que provoca es que las reacciones negativas que surjan de esas conversaciones se le hagan a la víctima y le provoquen problemas.

También el agresor puede brindar la dirección de correo electrónico en diversos sitios para que la víctima reciba spam o correos de desconocidos. Relacionado con lo anterior, está el robo de la clave del correo electrónico, con este tipo de CB, el matón lo que busca es cambiarla para que el propietario no pueda acceder a él, y además puede revisar los mensajes que están ahí, de modo que la intimidad de la víctima desaparece, además, puede utilizar el correo para todos los fines que se le ocurra. Flores (2008) también brinda el ejemplo de usurpar los servicios web, ya sean chat, comunidades virtuales, juegos online, que están registrados con el correo de la persona agredida, con el objetivo de provocar reacciones violentas entre los usuarios y que el moderador expulse a la víctima.

Otro ejemplo consiste en hacer rumores en la red para crear en otras personas ideas falsas sobre el acosado, para que sean esos individuos quienes busquen tomar represalias contra la víctima o lo acosen. Un último ejemplo son los envíos de mensajes intimidantes mediante las TIC para perseguirla y causarle desasosiego, estos mensajes los enviaría a sitios web de uso frecuente de la víctima.

Lo expuesto anteriormente demuestra que el cyberbullying se vale de diversos métodos para agredir a sus víctimas, y que los medios a través de los cuales lo hacen son también muy variados, ya que las tecnologías de información brindan una enorme diversidad de opciones a los agresores para transmitir información que, en este tipo de acoso, lo que se busca es denigrar a las víctimas de una forma rápida, masiva y anónima.

Al analizar estos ejemplos de cyberbullying, es necesario entonces pensar en las consecuencias que pueden llegar a causar en las víctimas.

## **2.6 Consecuencias del cyberbullying.**

Acevedo (2011) explica que el acoso virtual puede presentar consecuencias como “depresión, ansiedad, ideas suicidas y baja autoestima (...) las implicaciones sociales y afectivas de estas modalidades de acoso y abuso son abrumadoras y aterradoras”. (¶ 1). Se debe entender que la víctima de CB enfrenta un problema que, como se ha señalado, lo consterna en todo momento y en cualquier lugar, el menor puede sentirse impotente y probablemente busque aislarse. El acoso lo hace sentirse mal y con el tiempo ese sentimiento puede hacerlo caer en depresión y la depresión puede llegar a terminar en suicidio.

Al respecto Garaigordobil (2011) señala que

Las ciber-víctimas tienen sentimientos de ansiedad, depresión, ideación suicida, estrés, miedo, baja autoestima, sentimientos de ira y frustración, sentimientos de indefensión, nerviosismo, irritabilidad, somatizaciones, trastornos del sueño y dificultades para concentrarse que afectan al rendimiento escolar; mientras que los ciber-agresores muestran falta de empatía, conducta agresiva y delictiva, superior consumo de alcohol y drogas, dependencia de las tecnologías y absentismo escolar. (p.235)

Como se ha expuesto, los acosados al sufrir CB, pueden en un principio sentir cólera, inclusive, pueden pensar que se trata de una mala broma, pero al convertirse en algo constante, ese sentimiento puede cambiar en intranquilidad y sentimiento de desamparo, con el tiempo, el ciber-acoso puede traerle estrés y éste puede canalizarse en problemas de atención escolar, insomnio, irritabilidad o ausentismo en la escuela. Este investigador sugiere que la víctima, al no saber manejar estas situaciones, puede mostrarse agresivo,

con tendencia a estar siempre conectado para revisar si sigue siendo acosado, inclusive, es posible que muestre conductas delictivas y consuma alcohol o drogas para tratar manejar estas situaciones.

Garaigordobil (2011) también compara a las víctimas del cyberbullying con respecto a las víctimas del bullying tradicional, pues indica que

Sufren el mismo o incluso mayor daño psicológico debido a que la información lesiva está disponible para todo el mundo las 24 horas del día, los acosadores con frecuencia son anónimos, el proceso de victimización es continuo e inevitable, la mayoría de las veces es muy difícil eliminar el material publicado y suele estar accesible de forma pública durante largos períodos de tiempo (p.245)

Relacionado a lo expuesto anteriormente, Hernández y Solano (2006) señalan que las consecuencias del cyberbullying son mayores a las del bullying ya que “Internet garantiza el anonimato del agresor, convirtiéndolo en un fantasma que está destrozando, cruelmente, la vida de otros adolescentes y dificultando, enormemente, los mecanismos de respuesta o protección hacia este tipo de humillaciones”(p.7).

El CB implica un acoso constante, para la víctima no existe un lugar donde descansar o esconderse, la única forma de detener el acoso es desconectarse de las TIC, pero esto es sólo una situación temporal, ya que las fotos alteradas, los comentarios, videos y amenazas están en la red, aunque el acosado se aísle, ese material estará al alcance de todos sus contactos en el momento en que ellos accedan a Internet. Con el bullying tradicional, el acoso se detenía al llegar al hogar o al acompañarse de un grupo de iguales, existía ese descanso o refugio, además era reducido al campo escolar, mientras que con el CB, el acoso se amplía a todos los círculos sociales en cualquier lugar, en cualquier momento lo que implica una carga emocional mucho mayor para la víctima, mientras que el agresor goza del anonimato, al menos de manera temporal

Es importante señalar también que con el fenómeno del cyberbullying tanto el acosador como el acosado sufren consecuencias, pues esto no afecta únicamente a una parte de los involucrados. Por consiguiente, a continuación se expondrá de manera breve a estas dos partes implicadas en el acoso virtual.

## **2.7 El acosador**

Masías (2009) define al acosador como

El estudiante que se dedica o promueve la intimidación de otro estudiante por medio de las nuevas tecnologías como el Internet, teléfonos celulares con filmadoras, cámaras de fotos digitales, etc. Existen dos tipos de acosadores: los que humillan y atacan a otros porque se creen superiores o diferentes a ellos y los que se vengan de otros a través del Internet. (p.9)

Desde la perspectiva de Masías (2009), el acosador actúa como tal, ya que se considera superior a su víctima y por tal razón la hostiga. También un estudiante puede convertirse en ciber-acosador por el deseo de venganza generado por algún motivo, por lo que utiliza el Internet para este fin. El acosador puede a su vez, influir en otros compañeros o amigos para que hostiguen o amenacen a la víctima mediante las TIC, para que de este modo el acoso sea más difícil de manejar para ella.

De acuerdo con Aguilera (2011) “Los acosadores tienen un perfil de ansiedad aguda tipo psicótico y actúan motivados por el deseo de intimidar y dominar al otro”. (¶3). Según lo anterior, los ciber-acosadores encuentran en las TIC, el medio ideal para poder tener dominio de su víctima, ya que el acosado puede o no conocerlo, y las formas de defenderse en primera instancia son difíciles, la víctima no puede parar el acoso, pues está en manos de él y esto alimenta su sentimiento de dominio.

Por su parte, Hernández y Solano (2006) exponen que

El agresor no tiene contacto con la víctima, no ve su cara, sus ojos, su dolor, su pena, con lo cual difícilmente podrá llegar a empatizar o

despertar su compasión por el otro. El “ciberagresor” obtiene satisfacción en la elaboración del acto violento y de imaginar el daño ocasionado en el otro, ya que no puede vivirlo in situ. (P.7)

Estos investigadores detallan la falta de empatía que tiene el ciber-acosador con su víctima, pues al cometer los actos de CB, no puede verla, lo que sí ocurría en el bullying tradicional, de modo que no es consciente de la tristeza, enojo, frustración o desesperación que provoca, el consuelo que tiene es imaginar cómo puede reaccionar la ciber-víctima, pero como sus agresiones se quedan en eso, en la imaginación, no puede dar por hecho que la persona agredida reaccionara de determinada manera, lo que lo desliga de las emociones de su víctima.

En cuanto al anonimato en que se escudan los ciber-acosadores, Masías (2009) indica que

Los ciber matones tienden a encubrir sus actos bajo una máscara de anonimato ayudada en gran parte por la facilidad que proporciona la red para usar nombres y crear personalidades ficticias. Esto, a su vez, causa una falta de contacto directo o de tipo cara a cara entre el agresor y la víctima, lo cual disminuye un poco de responsabilidad al matón al no darse cuenta de las consecuencias y de los efectos de sus acciones. (...) el matón cibernético no tiene miedo a ser descubierto por lo cual se siente menos cohibido, es más agresivo, impulsivo y dice o hace cosas que nunca haría en persona (p.7)

Es evidente entonces que los ciber-acosadores se escudan en el anonimato que proporcionan las TIC para intimidar a sus víctimas, y como no se da el contacto cara a cara, sus actos suelen ser más provocadores que los se atreverían hacer en un contacto

real con la víctima. Por la misma razón, también el ciber-acosador suele sentirse menos culpable de sus actos, pues como se ha expuesto, se limita a imaginar las reacciones de su víctima y se deleita en imaginarlas y en elaborar un nuevo ataque, esto provoca que en muchas ocasiones no sea realmente consciente de las consecuencias de sus actos e a través de la red.

Este investigador señala algunos signos a tomar en consideración para poder identificar a un niño o adolescente ciber-acosador:

- Frustración, cólera o ansiedad antes o después de usar la computadora.
- Uso excesivo de la computadora, evitando cualquier discusión sobre ello.
- Demuestra aprehensión cuando no puede utilizar la computadora.
- Tiene varias cuentas de correo en el Internet.
- Cierra inmediatamente la pantalla de la computadora cuando hay otras personas alrededor. (p.10)

El adulto debe de estar pendiente de estos comportamientos, pues pueden indicar que el menor esté acosando a un amigo o compañero. Es comprensible que el acosador sienta ansiedad antes o después de utilizar el ordenador, pues existe o existirá un acto que tiene consecuencias, se debe recordar que él imagina lo que puede suceder con la víctima. El uso excesivo de la computadora, celular o Tablet puede señalar un problema de este tipo, pues el agresor debe planear la forma de acosar, editar un video o imagen o estar pendiente de los comentarios o reacciones del público si utilizó una red social o comunidad virtual.

De igual forma, al no poder utilizar el ordenador, el acosado puede sentirse ansioso, pues pierde el control de lo que ha realizado y no puede acceder a la red para verificar que su acoso esté surtiendo el efecto deseado. Para concluir, el tener varias cuentas de correo

electrónico le puede servir para llevar a cabo diversos tipos de agresiones que requieren estar registrado con una única cuenta de e-mail, como lo son los perfiles de las redes sociales o el ingreso a los comentarios en grupos virtuales o foros. Finalmente, cuando un menor cierra la computadora cuando hay otras personas, evidencia que los actos que comente no pueden ser supervisados por nadie más, pues perdería el control de sus ciber-agresiones.

Descrito el perfil del acosador, se procede a ilustrar al acosado.

## **2.8 El acosado**

Masías (2009) describe a la ciber-víctima de la siguiente manera:

El acosado, es el estudiante que ha sido el blanco de humillación a través de las Tics. En varios casos los acosados son niños con alguna diferencia física u otra característica resaltante con respecto a los demás; entre los agredidos tenemos a niños que son sobreprotegidos, tímidos, con problemas de socialización y comunicación, problemas de aprendizaje, o con bajo nivel de autoestima. (p.10)

Para este autor, la víctima de CB puede ser un niño con alguna diferencia física, algún problema de aprendizaje, o con alguna característica que lo hace diferente, como puede ser la sobreprotección, la timidez, problemas de autoestima, entre otros, pero también puede ser estudiante que sobresalga de los demás en cualquier otro aspecto, por lo que puede ser acosado debido al sentimiento de envidia o venganza que pueda sentir cualquier compañero.

De acuerdo con Masías (2009) los acosados mediante el CB pueden presentar síntomas como

problemas de relación social y escolar, autoestima baja o nula, ataques histéricos o de ansiedad, rendimiento escolar muy por debajo del normal,

poca concentración, despreocupación por aprender, ausentismo en incremento, soledad, preocupación y temor constante, sentimiento de zozobra y en el peor de los casos depresión aguda que puede tornarse en suicidio (p.10)

Lo más importante a destacar es que aunque los síntomas de los acosados sean los mismos que en bullying tradicional, la diferencia radica principalmente en que la víctima se va a sentir amenazada constantemente, debido a que las tecnologías de la información y comunicación están activas durante todo el día, de modo que los sentimientos de preocupación, temor, depresión, entre otros pueden incrementarse con respecto al bullying.

En todo caso, tanto el acosador como el acosado, enfrentan problemas de autoestima, y ésta es un factor clave del acoso virtual, pues como señalan Astudillo y Varela (2010): “La autoestima se presenta como un factor de personalidad clave para entender las dinámicas de bullying y cyberbullying. En general los implicados presentan valores más bajos de autoestima que los no implicados” (P.44). Se evidencia que los estudiantes con baja autoestima son más susceptibles a recibir ataques de CB que los que gozan de una autoestima alta, pues estos estudiantes pueden manejar estas situaciones de mejor forma, al contrario de un niño o adolescente con baja autoestima, quien puede tender al aislamiento y caer en depresión.

Seguidamente, para terminar con quienes integran el fenómeno del cyberbullying, se expondrán los espectadores.

## **2.9 Los espectadores**

De acuerdo con Da Rocha, Rubens, Lopes, De Castro, Madureira y Silva (2011) los espectadores son los menores que no defienden a la víctima y con sus acciones se colocan al lado del agresor. Los espectadores contribuyen a que el conflicto prosiga. Según Da Rocha et. al. (2011) los espectadores pueden recibir una fotografía, mensaje o video de la víctima, pero no denuncian los actos ya que tienen miedo de ser ellos las víctimas. Estos

autores distinguen otro tipo de espectador al que llaman “espectador activo”, que son los niños o adolescentes no participan en los ataques de CB, pero alientan esas acciones, de modo que se convierten en co-autores.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Argentina (2014) define a los espectadores como

Aquellos que ven la agresión desde fuera y pueden convertirse en alentadores del hecho o en sujetos pasivos. En Internet el espectador cobra otro protagonismo al tener la posibilidad de compartir información. Es importante trabajar la idea de que compartir también es participar y cortar el círculo de la humillación es una forma de ayudar. (p. 3)

El espectador puede entonces, alentar las situaciones de cyberbullying para que continúen o simplemente no hacer nada para frenar el abuso. En el CB el espectador puede contribuir a la propagación del abuso, reenviando los mensajes y fotografías que recibe o compartiendo las publicaciones a las que tiene acceso, con estas acciones, contribuye en avergonzar a la víctima.

Carrasco y Navas (2012) indican que los espectadores al estar presenciando los actos de CB y el sufrimiento de las víctimas frecuentemente van perdiendo la “sensibilidad y las probabilidades de intervención para ayudar a las víctimas” (p.5). Para estos menores, las ciber-agresiones se vuelven tan frecuentes que pierden poco a poco la capacidad de sentir compasión por las víctimas y por consiguiente no se entremeten en los ciber-ataques, de modo que la víctima va quedando y sintiéndose sola.

La página Reachout.com (2013) señala que un menor se convierte en espectador porque “deciden mantenerse al margen de la situación. Mientras que las víctimas y los acosadores escolares están directamente involucrados, los espectadores piensan que la mejor decisión o lo mejor para ellos es evitar involucrarse en el conflicto por completo”. (¶ 1).

Los espectadores no tienen un papel activo, se enteran de las situaciones que están sucediendo entre la víctima y el agresor, pero deciden evitar el conflicto. Al respecto se puede concluir que toman esa decisión para evitar convertirse en las próximas víctimas y porque las situaciones de CB que presencian les provoca inseguridad, tal y como señalan Carrasco y Navas (2012), “los espectadores también callan y no comunican los hechos debido al temor a represalias, cobardía, no ser soplón” (Musri, 2012, p.3).

Según Reachout.com (2013) las acciones que toma el espectador consisten en ignorar las situaciones de CB que presencia, optar por no tomar ninguna acción adecuada y pensar, como forma de excusa en que “por lo menos eso no me pasó a mí” (¶ 3). Esto refuerza las teorías de Carrasco y Navas (2012) y Musri (2012) cuando exponen que los espectadores no denuncian porque temen pasar por lo mismo que enfrenta la víctima.

Musri (2012) señala que los espectadores constituyen un número importante en una clase y son bastante heterogéneos, algunos pueden no hacer nada ante el CB pero otros pueden actuar de forma positiva y brindarle ayuda a la víctima, de modo que su papel es muy importante en el desarrollo del CB. Los clasifica en dos tipos:

Espectadores propiamente dichos: este grupo lo constituyen los estudiantes neutrales que pueden ser indiferentes ante lo que le sucede a la víctima, se acostumbran a las situaciones, pueden incomodarse o sentirse nerviosos, pero no toman acciones para acabar con la agresión principalmente para no perder a los amigos, sentirse “soplón” o pensar que el problema no les incumbe.

Prosociales: estos espectadores son los que ayudan a la víctima, inclusive pueden llegar a enfrentar al agresor y se caracterizan por estar asustados la mayor parte del tiempo y pedir ayuda a los adultos.

Ambos tipos de espectadores son importantes, ya que como indica Musri (2012), es a esta población a quienes va a recurrir la ciber-víctima para buscar ayuda. En los espectadores la víctima va a encontrar indiferencia o apoyo, de ahí la importancia de que los adultos ayuden a los menores a tomar conciencia del papel que pueden desempeñar en las situaciones de cyberbullying.

Finalmente, y no menos importante, son las consecuencias que conlleva ser un espectador. Musri (2012) señala que entre esas consecuencias se encuentran los sentimientos de culpa, el miedo, la desensibilización ante el dolor de la víctima, la interiorización de conductas delictivas y antisociales para lograr metas, la sumisión y la persistencia de estos síntomas inclusive en la edad adulta. Es entonces significativo comprender que los espectadores también se ven perjudicados en el fenómeno del CB, de modo que la sensibilización es necesaria, ya que este es un mal que afecta a todas las personas que rodean a la víctima.

Como se ha expuesto, a las víctimas y acosadores los une una característica en común, la cual es la autoestima, que a continuación se explicará.

## **2.10 Autoestima**

La autoestima juega un papel crucial en el fenómeno del cyberbullying. La alta autoestima puede ayudar a enfrentar mejor las situaciones de ciber-acoso, la autoestima baja a su vez, puede incrementar este problema, ya que como señala Muñoz (2011) “la autoestima cumple un rol protector de la salud mental, y como tal, tiene un rol preventivo importante” (p. 9).

Naranjo (2007) define la autoestima como “la percepción valorativa que una persona tiene hacia sí misma” (p.25), esta idea de cómo se percibe una persona puede ser buena o mala y se construye en el tiempo. La autora explica que la autoestima se desarrolla a partir de la interacción con otras personas y esa construcción implica “aspectos actitudinales, cognitivos, afectivos y conductuales” (p. 25). Esa visión de sí mismo genera que las personas reaccionen de formas diferentes ante las dificultades.

Según Sánchez (2013) la autoestima es la manera como una persona se valora y esto implica que el individuo sea capaz de quererse, respetarse, valorarse y amarse, y para que se pueda lograr tener una buena autoestima se necesita un “conjunto de conductas y actitudes, los cuales constituyen la base de nuestra identidad personal” (¶ 3). Valencia (2013) expone también que la autoestima es “una percepción evaluativa de nosotros mismos, uno de los principales pilares en los que nos apoyamos” (¶ 3).

Se evidencia entonces que el término autoestima se refiere a la valoración personal que se otorga un individuo y que esta se puede modificar en el tiempo, además para tener un óptimo desarrollo personal es necesario contar un autoestima saludable, pues si la persona carece de esta herramienta puede tener dificultades en su entorno inmediato, en las relaciones sociales y en el alcance de metas, tal como lo señala Naranjo (2007) “la mayoría de las personas que no han desarrollado un alto nivel de estima, nunca llegan a autorrealizarse”. (p. 2)

Para entender la autoestima, se deben considerar cinco aspectos del yo, Naranjo (2007) señala que esos aspectos tienen que ver con lo que la persona realmente es, lo que piensan otras personas que son, lo que el individuo cree que los demás piensan de él, lo que quiere llegar a ser y las expectativas que cree que las demás personas tienen de él o ella.

Además, la autora habla de los autoconceptos, éstos juegan un papel fundamental en la construcción de la autoestima y se distinguen porque se encuentran en un proceso de cambio permanente, pues son temporales y “están influidas por el estado de ánimo del momento o por una experiencia reciente” (p. 6). Al respecto, cuando los menores finalizan la niñez y entran en la pubertad,

Empiezan a realizar evaluaciones de sí, comparando aspectos tales como los físicos, las habilidades motoras, las capacidades intelectuales y las habilidades sociales con los de sus iguales y con los de sus ideales o héroes. Esta autoevaluación crítica podría acompañarse de un sentimiento de vergüenza que hace a las personas adolescentes vulnerables a la crítica y al ridículo” (Naranjo, 2007, p.7)

Estas evaluaciones pueden influir en el fenómeno del CB, pues un niño que sienta que tiene menores capacidades y habilidades puede ser susceptible al bullying tradicional o CB, del igual forma si un estudiante piensa que esas habilidades suyas son superiores o se ve amenazado por las de algún compañero, amigo o conocido junto con algún problema en su autoestima puede generar que se convierta en un ciber-acosador.

Los expertos distinguen dos o más tipos de autoestima, para efectos de este estudio se utilizarán la autoestima alta y baja. Muñoz (2011) explica que durante la etapa preescolar

o primera infancia la autoestima por lo general es muy alta, pero cuando el niño ingresa a la educación escolar se encuentra con un mundo más amplio con el cual comienza una disminución de la autoestima.

La autoestima alta consiste en “una valoración de sí mismo realista y positiva, con una brecha estrecha entre lo que se cree que se es y el ideal del yo” (Muñoz, 2011, p.137). La autora indica que estos niños son autónomos y creativos, menos impulsivos que otros de sus iguales, y estas características les facilita insertarse en ambientes escolares y donde se tengan que relacionar con otros niños.

Naranjo (2007) indica que las personas con alta autoestima se caracterizan por gustarles estar solas y también con estar con otras personas, son felices, escuchan a los demás, pero deciden por ellas mismas y son firmes, además son alegres, pueden dar y recibir amor, son más tolerantes, no se someten a otros pero tampoco se revelan, perdonan y olvidan con mayor facilidad que los demás y disfrutan el día a día. Estas personas confían en sus decisiones, aceptan sus propias opiniones y pueden seguir sus propias ideas cuando encuentran diferencias de opinión.

Los estudiantes con alta autoestima muestran confianza en sí mismos y sentimientos de justicia, hacen amistad con facilidad “expresan sus opiniones aun cuando sepa que éstas pueden llevarla a una recepción hostil”. (Naranjo, 2007, p.14). Por su parte Valencia (2013) señala que las personas que poseen autoestima alta suelen tomar más riesgos, la autora se refiere a la alta autoestima por “autoestima desarrollada” y expone que estos individuos se caracterizan por ser seguros de sí mismos, muestran sus sentimientos, reconocen sus logros, son abiertas a los cambios y son capaces de perdonarse y perdonar.

Las personas con autoestima baja son, según Muñoz (2011) dependientes e impulsivos, muestran desmotivación en la escuela, la investigadora también afirma que “el tipo de relación que establecerá el niño/a con la institución escolar probablemente estará teñida mayormente de afectos y expectativas negativas” (p .131) esto debido a los aspectos negativos y su deficiente autoconcepto, además implica que estos estudiantes no prueben cosas nuevas o tengan una vida social activa, y que además sufran depresión y otros problemas de salud mental.).

Muñoz (2011) explica que se puede presentar la autoestima baja-sobrecompensada, la cual se refiere a niños con mecanismos internos que le permiten evitar vivir situaciones de inferioridad, “esto genera que se perciba que un niño/a tiene mayor autoestima que la que él o ella sienten” (p.133), el adulto puede percibir que el menor se comporte como un niño con autoestima alta o adecuada, pero en realidad está utilizando mecanismos de defensa para evitar los sentimientos negativos que le generan su baja autoimagen.

De acuerdo con Naranjo (2007) las personas con baja autoestima son personas con “identidad cambiante, inestable y abiertamente vulnerable a la crítica o al rechazo, lo que verifica su inadecuación, incompetencia y falta de valía” (p.17). Estos sujetos se pueden ofender profundamente cuando creen que alguien se ríe de ellas, o cuando sienten que alguien opina mal de ellos, son vulnerables, ya que no manejan situaciones de rechazo. Según esta autora, estas personas se sienten torpes y evitan exponerse al ridículo, además son proclives a la depresión y situaciones como la delincuencia, y se puede relacionar en cierta medida con el bajo rendimiento académico, la situación de estas personas puede empeorar cuando el estudiante se expone a situaciones escolares difíciles y problemas en el núcleo familiar.

Naranjo (2007) señala que existen características emocionales que se presentan en los individuos con baja autoestima como lo son “agresividad, timidez, alarde, impaciencia, competitividad, arrogancia, crítica, rebeldía ante figuras de autoridad y perfeccionismo” (p.18), estas características de personalidad pueden acarrear serios conflictos en las relaciones interpersonales. La autora afirma que el sujeto con baja autoestima presenta actitudes de autodesprecio y autodestrucción que pueden ser conscientes o inconscientes, y que, aunque alcance metas que lo puedan hacer feliz, desistirá de esas alegrías por medio de conductas autodestructivas ya que la persona “se siente indigna de ser feliz” (p.18).

Además de las características anteriores, Valencia (2013) señala que las personas con baja autoestimas presentan comportamientos como falta de confianza, inseguridad, problemas en la intimidad en relaciones, esconden sus verdaderos sentimientos, no se premian por sus logros, no se perdonan a sí mismos ni a los demás y le temen al cambio.

Aparte de estos dos tipos de autoestima, Muñoz (2011) agrega uno más, la autoestima sobrevalorada, que “se refiere a una valoración exacerbada de sí mismo, que en ocasiones implica una imagen distorsionada del sí mismo” (p.135) Estos estudiantes se perciben de forma diferente a lo que son en realidad y se sienten superiores. La autora describe a estos individuos como menores impulsivos, que presentan conductas independientes al contexto o situación que se presente, estos estudiantes son los que tienen mayores problemas de conducta en clase.

Revisados los puntos anteriores, es importante revisar las acciones que los padres y docentes de niños, niñas y adolescentes pueden emplear en casos de cyberbullying.

### **2.11 Rol de los adultos en casos del cyberbullying**

Los niños y adolescentes tienen en muchos casos, amplio conocimiento de las nuevas tecnologías. Los padres, educadores y adultos en general no deben estar desinformados sobre este tema, dado el riesgo que tienen los menores de ser víctimas de cyberbullying. Al respecto, Cáceres (2010) explica que

Padres y profesores debemos conocer estas situaciones, nuevas para nosotros, que se están produciendo y saber en todo momento lo que hacen nuestros hijos y alumnos cuando no estamos a su lado, sus compañías, cómo usan las nuevas tecnologías, cuáles son sus problemas e ilusiones, para poder prevenir este tipo de situaciones.

No podemos ignorar que los niños y adolescentes suelen dominar mejor que nosotros estas tecnologías, a la vez que no podemos prever lo que harán con ellas nuestros hijos, basándonos en nuestros patrones de adultos, por lo que puede pasar completamente desapercibido a nuestros ojos el uso que los más pequeños estén dando a aquellas. Por ello se hace

imprescindible una estricta supervisión y filtrado de todo aquello que llega a manos de los más jóvenes. (p. 5-6)

Como bien señala el autor, los adultos que están a cargo de los menores, en la mayoría de los casos no conocen todas las funciones de los celulares inteligentes, tabletas, computadoras e Internet, la realidad de los adultos es muy distinta a la de los niños y adolescentes en el uso de las TIC, por lo tanto, no entienden muy bien las implicaciones y alcances que estas tienen, ni el nivel de inmersión en estas tecnologías que tienen sus hijos o estudiantes.

Otro punto importante consiste en que los adultos no pueden supervisar cada sitio al que visitan los menores en la red, ni las aplicaciones que utilizan, ni los usos que les dan, pues es una labor realmente grande, de la cual no tienen en su mayoría conciencia. Ese desconocimiento puede promover los ataques de CB, pues los adultos desconocen los medios que se emplean y también pueden hacer que la víctima no les comunique lo que sucede, pues sabe que no comprenden completamente lo que les está pasando, debido a esa brecha generacional.

En cuanto a las responsabilidades de los adultos ante el fenómeno del cyberbullying, Rosales (2010) señala que

La familia debe estar atenta ante los cambios de conducta que puedan tener los niños o adolescentes, especialmente si se nota mucha agresividad, poca tolerancia, depresión o ausentismo. Es importante estar atentos, pues muchas veces ni maestros ni familiares se enteran de estos sucesos porque mayormente se dan en su ausencia. Tengamos en cuenta

que se puede llegar a deteriorar tanto la autoestima de una persona que puede llegar al suicidio (...) y la autodestrucción. (¶18)

Los cambios de humor o de conducta, la agresividad, los temores, la intolerancia, la tristeza y depresión, entre otros, son señales de alerta que indican que algo le sucede a un joven, de igual forma, el ausentismo escolar es evidencia que algo ocurre. El menor que es víctima de CB sufre ese acoso en cualquier momento del día, los adultos deben tener muy claro que esos ataques se dan la mayoría de las veces cuando ellos no están, lo que incrementa los sentimientos de soledad y desamparo, la ciber-víctima puede llegar a sentirse tan deprimido, por no contar con ayuda, que puede buscar autodestruirse mediante el uso de alcohol o drogas o suicidándose.

Para prevenir, intervenir y detener el cyberbullying, Cáceres (2010) recomienda a los adultos, ya sean padres de familia o educadores, la revisión de los siguientes puntos:

Páginas web, que permiten conocer las características del acoso escolar.

Internet con foros y Chat, donde pueden participar los propios afectados y relacionarse con personas que sufren lo mismo que ellos.

Buzones electrónicos en los centros docentes, donde de forma anónima los afectados puedan denunciar sus abusos y el profesorado intervenga. (p.6)

Es importante la información que tengan los adultos sobre el CB. Los adultos deben procurar aprender del tema, deben convertirse en autodidactas de este nuevo fenómeno. En Internet hay gran cantidad de páginas que describen la problemática del CB, se debe procurar entender esta nueva forma de acoso para que sepan reaccionar ante ella de manera asertiva.

Los adultos que identifiquen a menores que han sufrido de CB, ya sea como víctimas o acosadores, deben buscar personas que ya vivieron ese problema para encontrar apoyo y brindarle a los menores herramientas para superar esta problemática, para esto, los foros y chats de esta temática representan una fuente valiosa de información con personas que viven o vivieron situaciones de CB con sus hijos o estudiantes.

Para los profesores, por la complejidad del CB, los buzones electrónicos son un aliado eficaz para conocer estas situaciones que viven sus estudiantes. Los docentes pueden abordar este tema en clase y brindarles una dirección para acceder a un buzón, donde de manera anónima, sus estudiantes puedan denunciar estos ciber-abusos y de esta forma, poder intervenir. Los educadores no pueden estar desligados del CB, pues sus consecuencias afectan el desempeño académico de sus estudiantes.

Siempre en el campo del rol de los adultos ante el cyberbullying, Flores (2008) cita los siguientes consejos:

- Los adultos deben transmitir a los menores la confianza suficiente como para que recurran a ellos ante cualquier problema que enfrenten.
- Cuando un menor les comunica que está siendo víctima de acoso a través de las tecnologías de información deben prestar atención a la gravedad y frecuencia del acoso (para tratar de calibrar su magnitud), así como a la manera en que la víctima lo sufre. Apoyar al menor es lo primero que debe hacerse para aminorar la angustia que sufre.
- Cuando las amenazas recibidas atentan contra la integridad física deben tomarse muy en serio, máxime cuando se consta que quien acosa dispone de datos personales concretos del menor como dirección o centro escolar. Por ende, recurrir a la policía no está de sobra en estos casos.

Se puede apreciar que la confianza es elemental para afrontar con éxito este tipo de acoso, si el padre o docente reacciona de manera negativa puede aumentar el sentimiento de angustia del menor y las probabilidades de que el niño o adolescente les comunique lo que está viviendo disminuyen considerablemente. Siempre el adulto debe de tomar con

seriedad al menor que les cuenta que está sufriendo algún tipo de ciber-acoso, esta atención reduce la tensión que sienten las víctimas y brinda confianza. Es importante que el adulto pregunte siempre por el tipo de abuso, que investigue como se ha manifestado y cada cuanto tiempo el menor es acosado, pues estos datos brindan información sobre la dimensión del ciber-acoso.

Por otra parte, el adulto, ya sea padre, encargado o profesor de la víctima, no debe olvidar que las redes sociales brindan información personal sobre el menor, esta información incluye el colegio o escuela al cual asiste, el barrio donde vive e inclusive la dirección. Si la víctima expresa que las amenazas que recibe se enfocan a un atentado sobre su integridad física, no se debe dudar de reportar ante la policía este hecho, si es el padre quien se entera, también debe comunicarlo a sus profesores para que estén alerta o viceversa.

Desde el papel docente, se debe trabajar también en actividades que involucren a todos los alumnos y no únicamente a los acosados y acosadores. Al respecto, Del Rey, Flores, Garmendia, Martínez, Ortega y Tejerina (2011) recomiendan acciones como la capacitación y motivación para que los estudiantes denuncien cuando un compañero está siendo acosado o cuando conocen a un ciber-acosador. El docente también debe abordar en el aula el tema del buen uso del Internet, ordenadores, teléfonos inteligentes y tabletas, esto para incentivar un clima de aula donde el estudiante sepa que puede abordar estos temas con confianza.

Siempre dentro del buen clima de aula, los educadores pueden plantear el tema de las amistades en la red, qué hacen con ellas y cómo se comportan, se puede llevar a discusión también el análisis de Internet y de los celulares, cuáles son sus potencialidades y sus riesgos, qué hacen los usuarios con estos dispositivos. Puede realizar programas donde las habilidades sociales se favorezcan con el uso de las TIC, así como implementar programas de desarrollo social, moral y personal mediante herramientas de Internet, para que los estudiantes tengan otra perspectiva de su uso.

Propiamente en el tema del cyberbullying, Del Rey et al. (2011) recomiendan a los docentes que conversen con sus estudiantes para incentivarlos a dar sus opiniones sobre

este tema, los maestros pueden brindar explicaciones para que las víctimas comprendan que lo que les sucede no es su culpa y que pueden hacer algo para que no se repita. Del mismo modo, por medio del diálogo, se puede reflexionar en grupo sobre el valor de ayudar a los compañeros que sufren por causa del CB, se puede promover por este medio la autoestima y confianza. Cuando el educador note cambios, por más pequeños que sean debe valorarlos e incentivar esos comportamientos positivos, pues así se puede ir erradicando el CB.

Los educadores pueden buscar facilitadores que impulsen programas de manejo de emociones, resolución de conflictos, relaciones personales, tolerancia e integración, estos programas pueden disminuir los casos de CB. También puede motivar la comunicación entre los padres de familia, para que conozcan este problema y se comuniquen los casos de CB.

### **2.12 Abordaje del cyberbullying.**

Como se ha expuesto, el cyberbullying necesita ser intervenido de inmediato, ya que es importante tomar medidas en cuanto se presente un caso de este tipo. Cerezo (2012), de manera muy concisa, señala que para poder abordar efectivamente los casos de cyberbullying se debe:

- Establecer el medio: móvil-Internet
- El grado o intensidad (veces que es acosado). Siendo significativo cuando alcanza alguno de estos niveles: grado moderado (menos de una agresión por semana); grado severo (más de una agresión por semana)
- Duración: desde hace menos de un mes; desde hace 3-6 meses; desde hace más de 1 año
- Tipo de agresión. (p.27)

Estos puntos aportados por Cerezo representan el eje fundamental para identificar situaciones de CB. La persona a la cual un menor le comunique que está siendo acosado, debe ser capaz de identificar la dimensión del mismo para poder intervenir de manera acertada. Se debe conocer el medio o medios con los cuales se está dando la ciber-agresión, el grado de intensidad, si es menos de una agresión a la semana (moderado) o más de una agresión a la semana (severo), así como la duración que presenta el acoso, en otras palabras, desde hace cuánto tiempo la víctima ha sido acosada y cómo ha sido acosada, si son imágenes alteradas, videos comprometedores, suplantación de la identidad, robo de contraseñas, acoso mediante chat o SMS, entre otros.

Por su parte, Flores (2010) presenta un decálogo dirigido a la víctima del cyberbullying, que indica los pasos a seguir que se le deben de enseñar a un niño, niña o adolescente cuando se da esta situación, los cuales se presenta, de forma resumida, a continuación:

- 1) Pedir ayuda: recurrir siempre a un adulto de confianza.
- 2) Nunca responder a las provocaciones: al responder a las provocaciones se produce un estímulo para el acosador y esta acción se convierte en una ventaja para él. Se debe mantener la calma para evitar actuar de forma impulsiva.
- 3) No hacer presunciones: se debe de mantener un margen de duda razonable, ya que existe cierto riesgo de actuar sobre bases equivocadas y esto puede agravar la situación y crear otros problemas.
- 4) Evitar lugares en los se ha presentado el acoso: si el acoso se da mediante el teléfono móvil se puede cambiar de número telefónico, si el acoso se da mediante las redes sociales es más difícil evitarlo.
- 5) Cuanto más se sepa el acosador de la víctima, más vulnerable es y más variado e intenso es el daño que puede causar: Se deben cerrar las puertas de la vida online a las personas que no son de confianza, para esto es importante:
  - a) Evitar intrusos: revisar a fondo la computadora para asegurarse que no se tiene un software malicioso (troyanos, spyware...) que puede dar ventajas al acosador. Existen

herramientas gratuitas como las que brinda [www.osi.es](http://www.osi.es). Cambiar las claves de acceso a los servicios online, las cuales deben ser complejas y contar con números y letras, pero después de estar seguro de que no hay software malicioso en la computadora.

b) Depurar la lista de contactos: revisar y reducir la lista de contactos de las redes sociales y servicios similares.

c) Reconfigurar las opciones de privacidad de las redes sociales o similares en las que se participe y hacerlas más estrictas.

d) Comprobar lo que cuentan otras personas sobre nosotros: se debe buscar información personal publicada por otras personas y tratar de eliminarla si esta información se presta para hacer daño.

e) Repasar la información que como usuario se publica: fijarse quién puede acceder a esa información y a su vez, fijarse el alcance de terceras personas a esa información.

f) Comunicar a los contactos que no se desea que circulen información o fotografías en entornos colectivos.

g) Ejercer el derecho sobre la protección de datos personales

6) Guardar las pruebas del acoso: sea cual sea la forma en que el acoso se manifieste ya que puede ser de gran ayuda. Se debe tratar de conocer o asegurar la identidad de los autores, pero sin lesionar los derechos de ninguna persona.

7) Comunicar a los acosadores que lo que hacen molesta: se les debe de pedir, sin agresividad ni amenazas, que dejen de hacerlo.

8) Tratar de hacerles saber a los acosadores que lo que hacen se puede perseguir por la Ley. Se les pueden sugerir que visiten páginas como [www.e-legales.net](http://www.e-legales.net) o [www.ciberbullying.net](http://www.ciberbullying.net) para que lo comprueben.

9) Dejar constancia de que se está en disposición de presentar una denuncia: si el acoso se sigue presentando y si se tienen las pruebas, se les debe indicar que se acudirá a la policía para presentar la denuncia.

10) Tomar medidas legales: si no cesa la situación de acoso, se debe recurrir a la Ley.

Como se ha expuesto en este apartado, el cyberbullying es un tema serio, el cual daña severamente a la víctima y puede acarrear situaciones fatales, entre ellas el suicidio. Este fenómeno necesita ser estudiado y se debe dar a conocer en todas sus dimensiones para que tanto los menores como los adultos cuenten con las herramientas necesarias para poder enfrentarlo.

## **Capítulo III. Marco Metodológico**

### **3.1 Descripción general de la estrategia metodológica**

El presente es un estudio de enfoque cualitativo y de diseño investigación-acción, a través del cual se analizó el fenómeno del cyberbullying desde el criterio experto y de sujetos que lo han vivenciado, para formular diferentes estrategias psicopedagógicas que permitan abordar y prevenir el cyberbullying en escuelas de educación primaria de Costa Rica. Para lograrlo, fue necesario construir el problema basado en las experiencias de estudiantes de cuarto grado de una escuela pública del área metropolitana, de sus padres de familia y educadora, así como en el criterio de expertos en el tema y la investigación documental existente; para después, diseñar estrategias que generen soluciones.

### **3.2 Paradigma, enfoque y diseño de la investigación**

#### **3.2.1 Paradigma.**

El paradigma de la presente investigación corresponde al naturalista, también conocido como interpretativo o naturalista-humanista y “se centra en el estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social” (Barrantes, 2006, p.60). En este paradigma se busca comprender la realidad de los participantes, como actúan ante un problema y cuáles son sus acciones. De acuerdo con Gómez (2011) la finalidad de este paradigma es “comprender e interpretar la realidad de los significados de las personas, percepciones, intenciones, acciones” (p. 15).

Parafraseando a Barrantes (2006) en este paradigma la teoría y la práctica se relacionan pero a la vez se retroalimentan, en otras palabras, teoría y práctica se complementan, además, los resultados no se pueden generalizar a otras poblaciones, ya que están delimitados en un espacio y tiempo determinados, donde las diferencias de contexto son particulares. Esta investigación no pretende generalizar los resultados a otras poblaciones, pues las conclusiones que emerjan corresponden exclusivamente a los participantes, según su visión de mundo y conocimiento del tema.

### **3.2.2 Enfoque.**

Como se mencionó al inicio de este apartado, la presente investigación es de enfoque cualitativo, que como lo afirma Barrantes (2006), en este tipo de investigaciones se “...estudia, especialmente los significados de las acciones humanas y de la vida social”... “Su interés se centra en el descubrimiento del conocimiento” (p.65). En el caso de esta investigación se pretende comprender como se presenta el CB en un grupo de estudiantes de cuarto grado de una escuela pública, así como las acciones que realizan los adultos en estos casos.

Por su parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que “la investigación cualitativa se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (p.364). Tal y como se realiza en esta investigación, se indaga el fenómeno del CB en un grupo de niños y niñas de diez años de edad, en su ambiente natural, también se aplica esta estrategia con los adultos que están a su cargo, que en este caso es el recinto escolar y se emplean algunos instrumentos para comprender lo que sucede en este nuevo fenómeno.

### **3.2.3 Diseño de investigación.**

Dado que, a través de esta investigación se diagnosticó y abordó el problema del cyberbullying que enfrentan un grupo de estudiantes de una escuela de educación pública primaria del área metropolitana y, además, se elaboraron estrategias psicopedagógicas para tratar y prevenir dicha problemática, el diseño de este estudio es de investigación-acción, pues tal y como lo exponen Hernández et al. (2010), su objetivo es elaborar un plan, implementar soluciones prácticas para resolver un problema diagnosticado. Por su parte, Sandí (2003, citado por Hernández et al., 2010) explica que en esencia, este diseño de investigación busca “propiciar el cambio social, transformar la realidad y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación” (p.509).

Por otra parte, como lo señala Sandí (2003, citado por Hernández et al., 2010), una de las características principales de la investigación-acción es que implica la colaboración de los participantes en la detección de las necesidades y en la implementación de las

medidas para solventar la problemática diagnosticada, pues tienen amplio conocimiento de la misma y de los aspectos que deben mejorarse. Por lo tanto, en esta investigación se trabajó con las experiencias acerca del cyberbullying de ocho estudiantes de cuarto grado, sus padres, docentes y de cuatro expertos en el tema.

Asimismo, puesto que los alumnos participantes pueden adquirir a través de los resultados de esta investigación habilidades para afrontar situaciones futuras de cyberbullying, el estudio responde al objetivo de la visión emancipadora de la investigación-acción, ya que, según Álvarez-Gayou (2003, citado por Hernández et al., 2010):

Su objetivo va más allá de resolver problemas o desarrollar mejoras a un proceso, pretende que los participantes generen un profundo cambio social por medio de la investigación. El diseño no sólo cumple funciones de diagnóstico y producción de conocimiento, sino que crea conciencia en los individuos sobre sus circunstancias sociales y la necesidad de mejorar su calidad de vida. (p.510)

### **3.3 Triangulación de los datos**

Como lo mencionan Hernández et al. (2010), en las investigaciones cualitativas resulta conveniente contar con varias fuentes de información y métodos para recolectar datos, pues de esta forma se obtiene una mayor riqueza, amplitud y nivel de profundidad de la información. Por consiguiente, los datos utilizados para esta investigación provienen de tres fuentes distintas: la primera fuente está constituida por los estudiantes; la segunda fuente de información la conforman los padres de los alumnos y a la docente de aula, y la última fuente de información está integrada por los expertos en cyberbullying.

Para recolectar los datos se emplearon tres tipos de instrumentos de investigación: se aplicó un cuestionario de preguntas abiertas y un grupo focal a los estudiantes y padres de familia. Con la docente se realizó una entrevista a profundidad. Por último, se aplicó un cuestionario de preguntas abiertas a los expertos en CB.

### **3.4 Confidencialidad y protección de los participantes**

Con el fin de obtener la autorización de los padres de familia para que sus hijos pudieran participar en la investigación, se les entregó un documento denominado “consentimiento informado”, en el que se les explica detalladamente el fin del estudio, su importancia, el uso que se le daría a los datos proporcionados por sus hijos. Además, en el mismo, se les garantiza la protección y confidencialidad de los datos suministrados. (Ver Anexo 8). Asimismo, se les deja claro que podían retirar su participación en el momento que así lo decidieran. Este mismo documento se les entregó también a los participantes mayores de edad.

Además, se obtuvo por escrito la autorización de los padres de familia y de la docente para poder grabar en video los grupos focales y la entrevista a profundidad (Ver Anexos 9, 10 y 11). Todas estas actividades se llevaron a cabo en la institución educativa, con el permiso de la dirección (Ver Anexos 12 y 13).

### **3.5 Fases de la investigación**

La presente investigación conlleva tres fases orientadas hacia el análisis del problema y el desarrollo de las estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del cyberbullying en estudiantes de educación primaria. Dichas fases son las siguientes:

- Fase A. Investigación documental y análisis experto.
- Fase B. Investigación con estudiantes, padres y educadores.
- Fase C. Formulación de estrategias psicopedagógicas.

A continuación se presenta un detalle de cada una de las fases de la investigación:

#### **3.5.1 Fase A. Investigación documental y análisis experto.**

Como lo mencionan Hernández et al. (2010), para conocer a profundidad el problema de investigación, es de suma importancia revisar documentos pertinentes al tema y obtener información de expertos en el área. Por lo tanto, esta fase consiste en la investigación documental sobre el tema del CB y en la indagación de expertos para la identificación de

las dimensiones sociales, afectivas y cognoscitivas sobre las que se debe fundamentar las estrategias para abordar el problema.

Para el análisis documental se investigó en diversas fuentes de información los diferentes conceptos sobre el bullying y el CB, los tipos y formas en que este nuevo fenómeno se manifiesta, sus consecuencias, cómo se comporta y caracteriza el acosado, el acosador y los espectadores, los medios que usualmente se utilizan para cometer cyberbullying, así como el papel que juegan los adultos, sean, docentes, padres de familia u otros en esta problemática.

La información recopilada se organizó por temas y se seleccionaron los más pertinentes según el propósito de esta investigación. Posteriormente, se procedió a leer cada documento a profundidad a fin de extraer la información más relevante, con la que se confeccionaron esquemas, mapas conceptuales y memos para encontrar tendencias, divergencias y contradicciones entre las ideas de los documentos, de esta manera, se creó una base de datos, la cual fue utilizada durante la fase de análisis para contrastarla con los resultados obtenidos en las entrevista, encuestas, etc.

Para realizar el análisis de criterio experto se procedió de la siguiente manera:

Para identificar a los expertos en una investigación cualitativa existen dos métodos, la auto nominación y la nominación. Según Cabrera, De La Sota, González, Guerrero y Presmanes (2003) la nominación

Basa la selección en la existencia y aceptación de una opinión cualificada, ya que se identifican como expertos aquellos que otros creen que tienen conocimiento suficiente para serlo. Los criterios pueden basarse en la relevancia de sus trabajos, en la posición que ocupan, en lo destacado de sus opiniones, etc. La validez del juicio está solo contrarrestada por el crédito del que efectúa la nominación que avala el resultado y por cómo se desarrolle el proceso. (Sección Métodos Cualitativos, ¶1)

De este modo, el método que se empleó para identificar a los expertos fue el de nominación. Para aplicar este método, se precedió a revisar información de investigaciones realizadas sobre el CB a fin de identificar a personas expertas en esta temática, quienes fueron contactados mediante correo electrónico. Cabe mencionar que los expertos participantes en la investigación son autores de los trabajos citados en el marco teórico.

Para obtener la información de los expertos, se les envió vía correo electrónico una descripción de este trabajo y un cuestionario de preguntas abiertas para valorar las dimensiones sociales, afectivas y cognoscitivas que, a criterio de ellos, se deben considerar para abordar el cyberbullying, así como la forma en la que se puede abordar psicopedagógicamente.

### **3.5.2 Fase B. Investigación con estudiantes, padres y educadores.**

De acuerdo a Stringer (1999, citado por Hernández et al., 2010), en los estudios de investigación-acción resulta trascendental obtener información de los actores vinculados con el problema. Por ende, en esta fase se procedió a la recolección de datos empíricos de estudiantes, padres de familia y educadores para conocer sus conocimientos, creencias y experiencias acerca del cyberbullying. Además, en esta fase se indagó con los estudiantes sobre la existencia de casos de CB.

### **3.5.3 Fase C. Formulación de estrategias psicopedagógicas.**

Tal y como lo afirman Hernández et al. (2010), en los estudios investigación-acción se debe elaborar un plan para implementar soluciones prácticas para resolver el problema de investigación o para generar cambios. Por lo tanto, tomando en consideración los datos recolectados en las fases anteriores, se realizó un análisis del fenómeno del CB a partir de la perspectiva documental, de expertos y de los participantes de la investigación y se formularon estrategias psicopedagógicas para actuar sobre la problemática del CB, las cuales conforman el plan o programa que se utilizará para resolver el problema y paulatinamente introducir el cambio necesario tanto por parte de los estudiantes como por parte de los padres de familia y educadores.

Estas estrategias psicopedagógicas se elaboraron según la prioridad de los aspectos por resolver, las cuales incluyeron las metas (objetivos amplios), objetivos específicos, tareas, las personas responsables de cada tarea, programación de tiempo y los recursos para ejecutarlas. Por la naturaleza de este trabajo de investigación y por el factor tiempo, este trabajo llegará hasta la formulación de las estrategias.

### **3.6 Participantes de la investigación**

Existen cuatro poblaciones principales en este estudio. La primera es la población conformada por los ocho estudiantes de cuarto grado de la Escuela Enrique Pinto Fernández. Esta institución educativa se encuentra ubicada en el cantón Central de Alajuela, distrito San Rafael. La segunda población la conforman, los padres de familia o encargados de estos estudiantes. La tercera población la constituye la docente de cuarto grado de la escuela. Finalmente, la cuarta población la conforman cuatro expertos en cyberbullying.

La población de estudiantes de cuarto grado está conformada por cuatro hombres y cuatro mujeres, quienes poseen edades que oscilan entre los diez y once años. Además, ninguno cuenta con una adecuación curricular ni ha repetido algún año escolar. Por otra parte, estos estudiantes y sus padres de familia pertenecen a un estrato socioeconómico bajo, provienen de comunidades como San Rafael Centro, Los Portones, San Gerardo, La Perla, La Paz, Las Melisas y Las Abras (ver Anexo 1). Cabe mencionar que, el centro penitenciario La Reforma se encuentra sumamente cerca de la escuela y, por consiguiente, de los barrios donde viven los niños.

En lo que respecta a la segunda población, la misma estuvo conformada por el padre o madre de cada estudiante, dos de los cuales cuentan con un título profesional, tres son amas de casa, una tiene una microempresa de maquila y tres son trabajadores asalariados. La edad de los padres oscila entre los treinta y dos y cuarenta y cinco años.

La docente del grupo tiene cincuenta años de edad, reside en el barrio Los Jardines de Alajuela y pertenece a un estrato socioeconómico medio-bajo. Su categoría profesional es PT-6 y tiene cinco años de experiencia en el campo de la educación primaria. Es una

persona que se caracteriza por ser muy tranquila y por amar su trabajo. Su mayor preocupación en la escuela consiste en que los discentes comprendan lo que se está estudiando y se preocupa mucho cuando no lo logran. Es una persona a veces muy pasiva y prefiere evitar los problemas, suele dialogar con el grupo cuando algo sucede para que la situación no pase a mayor.

Los estudiantes participantes fueron elegidos a conveniencia de la investigadora, ya que, todos poseen computadora personal o portátil con acceso a Internet y teléfono celular con el que pueden acceder a Internet y porque utilizan frecuentemente las redes sociales. Asimismo, dado que, la investigadora es docente de estos niños y los tiene como contactos de la red social Facebook, logró determinar que de los veintiocho alumnos que conforman uno de los grupos de cuarto grado, estos ocho estudiantes son los que acceden a Internet de manera constante y muestran tener un perfil muy activo en esta red social. Por lo consiguiente, se eligió también a sus padres y maestra de grado, pues se busca conocer el impacto del CB en ellos.

La población de expertos la forman dos Doctoras en Pedagogía, las señoras María de los Ángeles Hernández, profesora Facultad de Educación y el Departamento de Teoría e Historia de la Educación e Isabel Solano, profesora de Tecnología Educativa, ambas destacan en la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia, España en las líneas de investigación relacionadas con la educación en valores, la educación familiar, gestión de conflictos y nuevas tecnologías.

El tercer experto es el señor Aristeo Santos, Doctor en Educación por la Universidad Estatal de Campinas, São Paulo, Brasil y labora para la Universidad Autónoma de México. Además, participó en 13º Congreso Virtual de Psiquiatría.com. Interpsiquis 2012, donde trató el tema del cyberbullying.

La cuarta experta es la señora Sofía Buelga, Profesora Titular del Departamento de Psicología Social de la Universidad de Valencia, España, imparte docencia en la Licenciatura de Psicología y de Criminología. Además, es directora del Máster Oficial de Intervención Psicológica en Ámbitos Sociales de la Universidad de Valencia. Esta

experta se destaca por sus trabajos científicos sobre el análisis y prevención de conductas de riesgo en la adolescencia, como el consumo de drogas, delincuencia, acoso escolar y ciber-acoso.

### **3.7 Definición de las categorías de análisis**

En una investigación cualitativa se deben planear categorías de análisis, que como lo destacan Hernández et al. (2010), “son conceptos, experiencias, ideas, hechos relevantes y con significado” (p. 452). Por consiguiente, dado que en este estudio fue necesario analizar las experiencias de vida en torno al fenómeno del cyberbullying, se determinaron una serie de categorías de análisis, las cuales emergieron de la indagación teórica del tema. Dichas categorías son las siguientes:

#### **3.7.1 Conocimiento del tema.**

Esta categoría se refiere al conocimiento que tienen tanto los estudiantes, como los padres y la docente de aula en torno al cyberbullying, ya que este fenómeno es muy reciente y por lo tanto, es necesario investigar el alcance que este concepto tiene en los participantes, para verificar si conocen o no sobre el tema en cuestión y si no lo confunden con otras problemáticas.

#### **3.7.2 Experiencia vivida.**

En esta categoría se analizaron las situaciones relacionadas con el cyberbullying que expresaron los participantes en los diversos instrumentos de recolección utilizados a fin de comprobar si los estudiantes de cuarto grado han vivido experiencias de este tipo.

En este apartado se analizó la forma en la que han reaccionado los estudiantes en las situaciones donde se haya presentado casos de cyberbullying, ya que, en el análisis de documental, resultó relevante el tema del cómo afrontar esta problemática, pues según las indagaciones previas, la novedad que supone esta nueva forma de ciber-acoso hace que se desconozcan las formas correctas de afrontarlo.

Por último se identificaron cuáles son los medios que se emplean en casos de cyberbullying según las experiencias que relataron los participantes. La teoría indica que es mediante el teléfono celular y el internet que se realizan estos actos, así lo indican García et al. (2011) cuando señalan que el cyberbullying “Implica la intimidación, el acoso o la amenaza mediante medios electrónicos, con la intención de dañar (principalmente, vía Internet o teléfono celular) de un alumno (ciberagresor) a otro (cibervíctima)” (p.119), por su parte Avilés (2009) expone que

Dos medios a los que el alumnado y los jóvenes tienen acceso de forma masiva hoy: el teléfono móvil (a través de mensajes cortos, mensajes multimedia, vídeos, fotos, a través de llamadas, etc.) y la red de internet (a través de correos electrónicos, a través de salas de Chat, mensajería inmediata como el Messenger, a través de redes sociales como Facebook o Tuenti, a través de páginas web, etc.). (p.79)

Por lo que fue necesario conocer exactamente cómo es que se manifiestan las situaciones del cyberbullying en estos estudiantes, ya que la variedad de los nuevos medios electrónicos pueden dar como resultado variantes en los usos de las tecnologías con respecto al fenómeno en estudio.

### **3.7.3 Rol de los adultos en el cyberbullying**

En esta categoría se obtuvo información acerca de cómo la docente, desde su labor de aula, afronta las situaciones de cyberbullying que se le han presentado. Asimismo, se determina la manera en la que los padres de familia manejan estas situaciones de acoso.

### **3.8 Instrumentos de recolección de la información**

Se utilizan diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos cualitativos con los participantes. A continuación un detalle de los mismos:

- ✓ Con los estudiantes se utilizaron dos instrumentos de recolección de datos: primero un cuestionario de preguntas abiertas y seguidamente un grupo focal.
- ✓ A ocho padres de familia de los estudiantes seleccionados para este estudio se les aplicó un cuestionario de preguntas abiertas y un grupo focal.
- ✓ Con la docente de grado se llevó a cabo una entrevista a profundidad.
- ✓ Con los expertos se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas, el cual se les envió por correo electrónico.

Para validar el cuestionario que se les aplicó a los estudiantes, se procedió a realizar una prueba piloto con dos estudiantes para corroborar el tiempo que necesitan para contestar y si comprendían bien las preguntas que se les formulaban.

Luego se seleccionaron cuatro estudiantes de diez años, dos niños y dos niñas, compañeros de grado de los estudiantes escogidos para este estudio, ninguno de ellos repitente ni con ningún tipo de adecuación curricular. Estos niños se eligieron para realizar la prueba piloto porque también cuentan con acceso a Internet, tienen cuentas en redes sociales y poseen teléfonos celulares propios.

Para realizar esta prueba piloto, se procedió a enviar el consentimiento informado a los padres de familia y se les preguntó si querían participar en la prueba, una vez que los padres accedieron a dar el permiso para que sus hijos participaran. Se eligió un día en conjunto con la dirección de la escuela y les aplicó la prueba en las últimas dos lecciones, una vez que los demás compañeros se retiraron y se tomaron los datos de las preguntas que no entendían o no sabían cómo responder, para modificar de manera pertinente el cuestionario que se les aplicó a los niños seleccionados.

### **3.8.1 El cuestionario.**

El cuestionario, como lo menciona Barrantes (2006), “es un instrumento que consta de una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin intervención del investigador” (p.188). Además, Gómez (1986, citado por Barrantes, 2006) anota que “las funciones básicas del cuestionario son: obtener, por medio de la formulación de preguntas

adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación. Para ello debe obtener información pertinente, válida y confiable”. (p. 188). Por su parte Hernández et al. (2010) señalan que “el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 217).

Para la presente investigación se utilizaron tres cuestionarios de preguntas abiertas, uno para los estudiantes, otro para los padres y otro para los expertos. García (2008) señala que las preguntas abiertas son “de respuesta libre en la que se le da total libertad al encuestado para que responda lo que desee con sus propias palabras sin limitar las opciones de respuesta” (p. 231). De esta manera, se elaboró un cuestionario conformado por veintisiete preguntas para los niños (ver Anexo 2), para los padres se empleó un cuestionario de veintidós preguntas (ver Anexo 3) y un cuestionario de cuatro preguntas para los expertos (ver Anexo 4).

### **3.8.2 La entrevista a profundidad.**

La entrevista a profundidad es, según Barrantes (2006):

Una especie de conversación entre iguales, y no un intercambio formal de preguntas y respuestas. El investigador es el principal instrumento de la investigación, y no un protocolo o formulario de entrevista. En esta conversación no solo se obtienen respuestas, sino que se aprende qué preguntas hacer y cómo hacerlas. El entrevistador debe establecer un rapport con los informantes, para lo cual formula inicialmente preguntas no directas y aprende lo que es importante para ellos antes de enfocar los intereses de la investigación. (p. 208-209)

Por su parte, Días y Ortiz (2005) indican que la entrevista en profundidad:

Es una entrevista cualitativa de carácter holística en la que el objeto de la investigación está constituido por la vida, la experiencia, ideas, valores y

estructuras simbólicas del entrevistado aquí y ahora. Pretende hacer un mapa dinámico de la configuración vivencial y cognitiva de un individuo (¶ 51)

Para la presente investigación se realizó una entrevista a profundidad con la docente de grado. La entrevista consta de trece preguntas guía, relacionadas con las categorías de análisis del conocimiento del tema del CB el rol que como docente debe de cumplir si se llega a presentar una situación de estas con los alumnos que tiene a su cargo. Esta entrevista fue grabada en video. (Ver Anexo 5)

### **3.8.3 El grupo focal.**

Como lo indican Hernández et al. (2010), las sesiones en profundidad o grupos de enfoque consisten en “reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado o informal, bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales”. (p. 425)

Balcázar, González, Gurrola y Moysén (2005) definen los grupos focales como

Un tipo especial de entrevista grupal que se estructura para recolectar opiniones detalladas y conocimientos acerca de un tema particular, vertidos por los participantes seleccionados.

Esta técnica permite organizar grupos de discusión alrededor de una temática, la cual es elegida por el investigador. Además se obtienen respuestas a fondo sobre lo que piensan y sienten las personas del grupo de forma libre y espontánea, guiados por un facilitador o modelador. (p. 129)

En esta investigación, se utilizó el grupo focal para profundizar en el tema del cyberbullying desde la visión de los estudiantes y los padres de familia. Para lograrlo, se utilizó con ambos grupos una presentación en Power Point constituida por dieciocho diapositivas. Con los estudiantes, se utilizó, además, un video corto sobre el tema y una guía de discusión de veinticinco preguntas, donde se abordan las categorías de análisis del conocimiento del tema del CB, la reacción ante el CB, y los medios que se emplean en el CB (Ver Anexo 6).

Con los padres, además de la diapositiva, se aplicó el cuestionario y, a partir de él, se realizaron los comentarios, apoyados por una guía de discusión de dieciséis preguntas, la cual aborda las categorías de análisis relacionadas con el conocimiento del tema, la experiencia vivida, los medios en se utilizan en el cyberbullying y el rol de los adultos (ver Anexo 7).

Por último, se empleó la grabación en video con los dos grupos participantes, para su análisis.

### **3.9 Sistematización y análisis de resultados**

Con el objetivo de realizar el análisis de la información recolectada en los grupos focales, se procedió a transcribir las anotaciones y los diálogos obtenidos en los videos en el Blog de notas de Windows, versión 5.1 con los detalles de cada grupo focal. Además, se transcribieron y sistematizaron las respuestas abiertas a los cuestionarios en dos documentos primarios, uno de estudiantes y otro de profesores. Por último, se transcribió la entrevista a profundidad a la docente.

Se utilizó el programa Weft QDA, versión 1.0.1 para realizar la reducción de datos en categorías, las cuales fueron marcadas en las anotaciones realizadas en el Blog de Notas. Luego de realizado lo anterior, se procedió a describir los resultados obtenidos.

Con los cuestionarios, se procedió a comparar la información que se obtuvo en cada pregunta para describir cada categoría.

Por último, los resultados obtenidos fueron contrastados con la teoría y con la información proporcionada por los expertos en CB para realizar el análisis correspondiente de la problemática con el fin de elaborar la propuesta psicopedagógica.

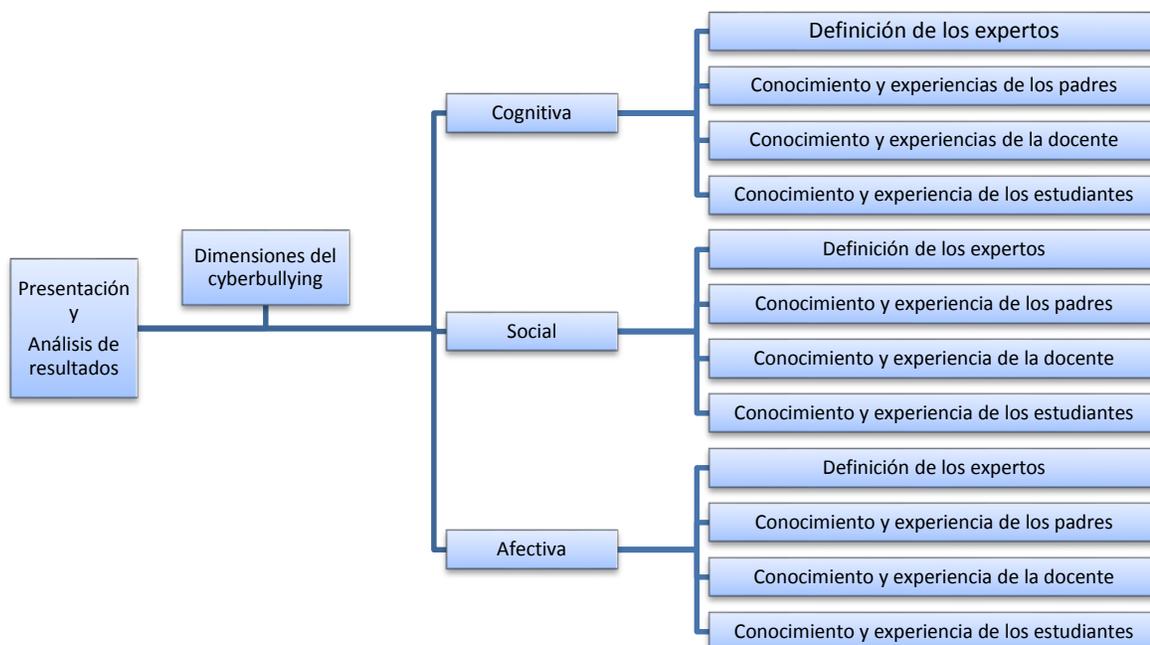
## Capítulo IV. Presentación y análisis de resultados

A continuación se presentan las definiciones desarrolladas a partir de los aportes de expertos en cyberbullying que fueron referente para el presente estudio, se determinan cada una de las dimensiones del CB planteadas en los objetivos de esta investigación, seguidamente se procede a presentar para cada categoría, las subcategorías “conocimiento y experiencia de los padres”, “conocimiento y experiencia de la docente” y “conocimiento y experiencia de los estudiantes”.

Este apartado se organiza de esta manera para poder cruzar los datos obtenidos de los participantes de manera ordenada según cada categoría y subcategoría antes señalada. Los datos provienen de la información brindada por los estudiantes y padres en el grupo focal y en los cuestionarios, así como de las entrevistas que se les enviaron a los expertos en psicopedagogía y cyberbullying

Para facilitar la comprensión de la organización de este apartado se presenta el siguiente esquema:

### Esquema 1: Organización del capítulo 4



## 4.1 Dimensión cognitiva

### 4.1.1 Definición según expertos.

La dimensión cognitiva se refiere al conocimiento que tienen los participantes de este estudio sobre el cyberbullying y el grado en que se afectan los niños en su desempeño escolar. Al respecto, Sántos (2013) señala que el CB puede afectar el ejercicio académico de los estudiantes que lo sufren, lo cual se convierte en un problema, ya que los padres y docentes no conocen como afrontar dicha problemática. Además Solano (2013) anota que los docentes, en muchos casos, no han recibido formación necesaria sobre este fenómeno, por lo que no cuentan con las herramientas necesarias para identificar y proceder en estas situaciones.

Por su parte, Buelga (2013) expresa que existen muchos docentes y padres de familia que no cuentan con suficiente formación sobre las TIC y, mucho menos, sobre el tema del CB, por lo tanto, se debe aumentar el conocimiento de las nuevas tecnologías, ya que por primera vez, muchos adolescentes (e incluso, los niños) saben más que los adultos sobre algo que afecta de forma tan importante su vida diaria. Por esas razones es determinante reducir la brecha digital que en este momento separa a los niños y adolescentes de los adultos, ya es fundamental que los padres y educadores puedan actuar como agentes de socialización en el uso responsable de las TIC. Esto concuerda con lo que afirma Cáceres (2010) cuando señala que:

Padres y profesores debemos conocer estas situaciones, nuevas para nosotros, que se están produciendo y saber en todo momento lo que hacen nuestros hijos y alumnos cuando no estamos a su lado, sus compañías, cómo usan las nuevas tecnologías, cuáles son sus problemas e ilusiones, para poder prevenir este tipo de situaciones. No podemos ignorar que los niños y adolescentes suelen dominar mejor que nosotros estas tecnologías, a la vez que no podemos prever lo que harán con ellas nuestros hijos, basándonos en nuestros patrones de adultos, por lo que puede pasar

completamente desapercibido a nuestros ojos el uso que los más pequeños estén dando a aquellas. Por ello se hace imprescindible una estricta supervisión y filtrado de todo aquello que llega a manos de los más jóvenes. (p. 5-6)

Es así como la dimensión cognitiva se refiere al conocimiento o falta de este, por parte de los adultos sobre el uso de aparatos electrónicos, ya que no cuentan con formación sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y, mucho menos, del tema del CB. Hoy en día los menores tienen mayor conocimiento que sus padres y maestros sobre algo que afecta la vida diaria de todos en general. Los adultos tienen que buscar la manera de reducir la brecha digital, ya que son los padres, educadores y adultos, quienes deben de actuar como socializadores en la práctica responsable del uso de las TIC.

Los padres no pueden vislumbrar lo que harán sus hijos con las TIC únicamente por lo que ellos les han hablado o conocen de manera escueta, para los adultos puede pasar completamente inadvertido el uso que dan los menores a las computadoras, tablets y celulares. Por esta razón las personas mayores se deben educar en este campo y, además, deben de supervisar y filtrar todo lo que llega a los más jóvenes mediante las TIC pues, por primera vez, los niños y adolescentes tienen mayor conocimiento que sus padres y educadores en un campo específico.

Es entonces responsabilidad de los adultos informarse sobre el uso de las TIC, entender cómo funcionan, cuál es su utilidad, cómo las están usando sus hijos y alumnos, para que de esta manera, puedan intervenir de manera eficiente en el caso de presentarse algún tipo de CB y, a la vez, logren fomentar el buen uso de estas herramientas tecnológicas.

#### **4.1.2 Conocimiento y experiencias de los padres.**

Las madres participantes conocían sobre el bullying tradicional, pero no tenían conocimiento del tema del ciber-acoso, para ellas el tema era nuevo. Se les presentó en el grupo focal, unas diapositivas con imágenes que explicaban el tema del cyberbullying

con el fin de que comprendieran el concepto y pudieran relacionarlo con las vidas de sus hijos e hijas.

Las madres relacionaron lo expuesto en las diapositivas con experiencias vividas con familiares e hijos de conocidos, todos adolescentes, pero no lo asociaron en ningún momento con sus hijos. Entendieron la noción de acoso en la red, pero lo explicaron brindando ejemplos de insultos que han visto entre personas adultas en la red Facebook, pero no vislumbraron que mediante Internet y telefonía móvil se puede presentar el acoso a sus hijos.

Al preguntarles si conocían si sus hijos habían escrito mensajes o realizado llamadas donde acosaran a algún niño o compañero, mostraron total desconocimiento, aunque en el grupo de padres se encontraba la madre de una niña que amenazó con llevar un cuchillo para intimidar a un compañero que la molestaba, primero de manera verbal y posteriormente mediante un correo de voz. Ante esta situación, la maestra debió llamar a la estudiante y pedirle explicaciones al respecto, ya que el niño se lo comentó al día siguiente de la disputa. Sin embargo, aun estando presente la madre de la menor involucrada, y escuchar con detalle este relato, no mostró ningún signo de conocer este acontecimiento y hasta le pareció interesante.

Para verificar el conocimiento de los padres en cuanto a las fotos truqueadas y mensajes de texto y multimedia que han recibido dos estudiantes que se identificaron como víctimas de cyberbullying, se les relató las experiencias que contaron los niños durante el grupo focal. Las dos madres de las ciber-víctimas hicieron comentarios y demostraron conocimiento de la problemática.

Por su parte, la madre de un niño ciber-acosador, el cual se denominará de aquí en adelante para efectos de este estudio como niño E\*, y que se encontraba también el grupo de estudiantes seleccionados para esta investigación, mostró un total desconocimiento de estas situaciones, lo que demuestra que no está enterada en absoluto de lo que hace su hijo mientras está conectado a Internet, pues expresó que su hijo hace uso de la red únicamente para cumplir los deberes escolares y que ellos cumplen con supervisar lo que

hace en Internet, ya que el padre del niño E\* le instaló “una maya” y un antivirus a la computadora. Esto demuestra su desconocimiento del tema en cuanto a las TIC.

Además, se puede apreciar que esta madre, aunque cree que supervisa lo que hace su hijo en la red, no lo vigila realmente, pues con un antivirus no es suficiente, ya que éste puede filtrar páginas de contenido adulto y detener programas espía y virus, pero no detiene las acciones de su hijo, además, confunde el término “maya” con un dispositivo para evitar ataques cibernéticos.

Junto a este desconocimiento por parte de los padres, el niño E\* se vale del hecho que es un estudiante de excelentes calificaciones para justificar ante su madre el uso constante de las TIC. Ese uso constante lo muestra Masías (2009) como señal de alerta en los ciber-acosadores, ya que ellos hacen un “uso excesivo de la computadora, evitando cualquier discusión sobre ello” (p.10) y, claramente, se evidencia que el niño acosador se aprovechó del desconocimiento de su madre del uso de las TIC para cometer sus actos donde acosa a varios compañeros. La madre al no saber en absoluto el funcionamiento básico de una computadora se convierte en un obstáculo menos para el acosador, quien comete sus fechorías y se evita el castigo o la reprimenda de sus padres.

Con lo anterior también se demuestra que no se puede justificar el desconocimiento del uso de las TIC, ya que los menores saben hacer uso de ellas en clara ventaja con respecto a los adultos y esta situación genera que los padres no conozcan las situaciones por las que pueden estar pasando tanto si son víctimas como acosadores. Por consiguiente, es claro que el hijo engaña a su madre diciéndole que el dispositivo de almacenamiento masivo que ella llama “maya” y el antivirus lo protegen en la red. Al respecto, y ante la necesidad de que los padres conozcan sobre estas nuevas tecnologías, Cáceres 2010 señala que:

Debemos conocer estas situaciones, nuevas para nosotros, que se están produciendo y saber en todo momento lo que hacen nuestros hijos y alumnos cuando no estamos a su lado, sus compañías, cómo usan las

nuevas tecnologías, cuáles son sus problemas e ilusiones, para poder prevenir este tipo de situaciones. (p. 5-6)

La madre de este niño acosador no conocía las acciones que mediante la red social Facebook cometía su hijo, aun estando tan cerca del niño, ya que los ataques se producían cuando el estudiante llegaba al hogar, de modo que no pudo prevenir estas acciones ni sabía que estaban sucediendo.

#### **4.1.3 Conocimiento y experiencias la docente.**

La docente de aula mostró tener gran confusión con el término del cyberbullying, pues aunque está enterada de la problemática que ocurre mediante Internet, no distingue las manifestaciones y los medios que se emplean en este fenómeno y considera que el CB se refiere principalmente a mensajes mediante celular e Internet, donde el contenido es “no es adecuado”, según sus palabras. Ella se refiere con el término “no adecuado” a mensajes de índole sexual. Además, manifestó que el CB se puede presentar entre adultos, o de un adulto a un menor, lo cual es un concepto incorrecto del fenómeno. Lo anterior lo describió de la siguiente forma:

“Lo que conozco sobre el cyberbullying es que es como... este... esa forma de... de... que están utilizando las personas, para... este... (Silencio, piensa) para “mensajearse”, “digámoslo” así, por medio del Internet o por mensajes de texto o por correo... ¿por correo? (se refiere al correo electrónico). ¡No, por correo no...! Tiene que ser por forma del Internet. Este... donde se mandan mensajes que no son adecuados. Más o menos eso.”

En la cita anterior muestra la inseguridad de la educadora en cuanto al tema del CB, ya que titubeó para definirlo y no encontró palabras para describirlo de manera certera, ella hizo un largo silencio para asociar que, según su concepción de cyberbullying, se puede enviar mensajes mediante Internet y mensajes de texto en el teléfono celular, los cuales pueden ser de contenido “no adecuado”, pero según ella, no es posible que se pueda dar el CB mediante correo electrónico, siendo el correo electrónico parte de la inmensa gama de servicios que ofrece la red.

La docente, para poder explicar el concepto del CB, proporcionó un ejemplo de su propia experiencia, y relató que en una ocasión un desconocido le envió mediante el chat de Facebook una imagen con contenido sexual explícito, también lo ilustró con el acoso que ha sufrido su hijo adolescente mediante la misma red, con una experiencia similar, esto se contrasta con lo que expone Garaigordobil (2011), quien aclara que para que el CB sea considerado como tal, se tiene que dar entre menores: “tiene que haber menores en ambos extremos del ataque para que se considere ciberbullying: si hay algún adulto, entonces no es ciberbullying” (p.235).

Además, sobre los contenidos sexuales a los que se refiere la docente, Luengo (2011) explica que “El ciberacoso como fenómeno no incorpora acciones de naturaleza sexual. De ser así, hablaríamos de grooming”. (P.16) De esta forma se aprecia que la docente confundió el CB con situaciones sexuales, pensó que el hecho de recibir una imagen obscena mediante la red se convierte en ciber-acoso, sin tomar en consideración la edad de quien la envía o recibe y esto en su actuar docente puede traerles problemas para identificar correctamente situaciones de CB.

La docente, luego de transcurrido un rato, empezó a dudar sobre los ejemplos que brindó, lo cual indica el desconocimiento sobre el fenómeno y la formación casi nula en esta nueva forma de acoso cibernético. Lo anterior lo justificó de la siguiente manera:

“Lo que conozco lo he aprendido por ejemplo en... por Internet... lo he aprendido hay veces en la noticias... En las noticias hay veces uno escucha cosas que han pasado, como por ejemplo una muchacha de 15 años que se suicidó hace poco por algo que... por esa situación que le pasó a ella por medio del Internet, de que la acosaban, le decían cosas y... y llegó hasta el momento del suicidio, ¿verdad? Cosas que uno ha escuchado y entonces lo han... como que uno dice, “¡mira!” (Indicando sorpresa), entonces como que uno ha buscado información para darse cuenta qué es y porqué es, y entonces ahí es donde uno se ha enterado. Pero no porque uno haya tenido como una preparación en eso, no”.

La cita muestra claramente el desconocimiento de la educadora en la temática del CB, pues como lo revela, la idea que tiene del tema la ha adquirido mediante su propia

indagación en Internet debido a las noticias televisivas que presentan casos extremos de ciber-acoso, donde la víctima se ha suicidado a causa de la constante persecución, además acepta que no ha recibido ningún tipo de formación en este campo.

Lo anterior coincide con el criterio experto de Buelga cuando señala que “los docentes no han recibido formación sobre qué es el fenómeno y cómo afrontarlo” (comunicación personal, 6 de junio, 2013) por lo tanto, los docentes, tal y como sucede con la educadora del presente estudio, no sabrían que hacer y cómo enfrentar un caso de CB, lo que evidencia el carácter urgente que tiene la formación docente en este tema y que debe de empezar en la implementación de cursos en las universidades y en la capacitación de los docentes en ejercicio por medio de diversas instituciones y el Ministerio de Educación Pública.

#### **4.1.4 Conocimiento y experiencias de los estudiantes.**

Para verificar si los niños conocían términos fundamentales relacionados con el cyberbullying, se les preguntó por el significado de la palabra “matón”. Los niños definieron la palabra matón, como alguien que “se cree superior a las demás personas” y que constantemente “molesta a los más débiles, a los más pequeños”, y sus acciones se concretan en “andar pegándole a quien se le meta, para que vean que no se metan con él”.

Comentaron además que en la escuela hay muchos matones, en todos los niveles escolares, de este modo confirman lo expuesto por García et al. (2011) quienes señalan que “los estudiantes de cualquier grado escolar agreden de manera similar” (p.88), y que estas agresiones pueden ser tanto físicas como por medio del celular o Internet, por lo que no se debe de pensar que el bullying o CB se presenta únicamente en adolescentes. Esto también demuestra que es erróneo pensar que el acoso se da únicamente de los más grandes o mayor edad hacia los niños más pequeños, como tradicionalmente se cree, pues los niños expresaron que hay matones de todas las edades en el centro educativo y no son solamente los alumnos de grados superiores los que acosan.

Se evidencia, además, que los niños tienen un concepto correcto de la palabra “matón” ya que tal como lo explica la Real Academia Española (RAE), 2001, la palabra matón se define como “Hombre jactancioso y pendenciero, que procura intimidar a los demás” y

entre las explicaciones que dieron los niños se encuentra la anterior, por lo tanto, los estudiantes comprenden correctamente el significado de este término.

Al solicitarles el significado de la palabra acoso, casi de forma unánime lo relacionaron con el concepto “molestar”, en sus palabras: “Molestar a personas, en su Facebook o redes sociales”, “Decirles cosas a personas que no les gusta que uno les diga. O cosas así...”, “Es como amenazar. Es como que lo amenacen, digamos... a usted le dicen, usted es un tonto, o usted no sirve para nada...”. Estas definiciones evidencian que lo primero que relacionaron los estudiantes fue la correspondencia de la palabra acoso con el uso de las redes sociales, lo que demuestra la inmersión del mundo cibernético en su rutina diaria, el cual sienten como parte de sí mismos, es parte de su realidad el hecho que se presente el acoso en la red o mediante el teléfono celular.

Para terminar de ilustrar el significado de acoso, los niños mencionaron que se puede utilizar la cámara de video del teléfono y el correo electrónico para molestar a alguien, también destacaron la rapidez para subir fotos o videos a Facebook o Youtube para acosar a alguien o amenazar directamente en las redes sociales. Por lo tanto, los estudiantes tienen un conocimiento correcto sobre el tema del CB, pues sus definiciones coinciden con los autores consultados en esta investigación, excepto en el uso de los chat para acosar, el cual parece que no es conocido como medio de ciber-acoso por parte de estos estudiantes. Al respecto Aguilera (2011) explica que

Un niño, niña o adolescente se vale del cyberbullying cuando “amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos, correos electrónicos, mensajería instantánea [chat], el uso de sitios donde se pueden subir videos [YouTube) o la difusión en las redes sociales de imágenes "truqueadas". (¶1).

Es así como se evidencia que los niños participantes en la investigación conocen la amplia gama que existe hoy en día para cometer actos de cyberbullying, ya que todos los medios citados por Aguilera (2011) fueron mencionados por los estudiantes, a excepción de las salas de chat, que no fueron señaladas por este grupo de alumnos.

Por su parte Avilés (2009) brinda la siguiente definición, en la cual también coincidieron los niños participantes en esta investigación:

El repertorio de estas nuevas formas se conforma fundamentalmente a través de dos medios a los que el alumnado y los jóvenes tienen acceso de forma masiva hoy: el teléfono móvil (a través de mensajes cortos, mensajes multimedia, vídeos, fotos, a través de llamadas, etc.) y la red de internet (a través de correos electrónicos, a través de salas de Chat, mensajería inmediata como el Messenger, a través de redes sociales como Facebook o Tuenti, a través de páginas web, etc.). (p.79)

Con relación a lo expuesto por Avilés (2009), se debe hacer notar que los niños participantes cuentan todos con computadora de escritorio, dos de ellos además tienen computadora personal y que todos tienen teléfono celular con acceso a Internet y todos cuentan con perfiles en la red social Facebook, de modo que están muy expuestos a los medios que se utilizan en el cyberbullying.

## **4.2 Dimensión social**

### **4.2.1 Definición según expertos.**

Solano (2013) define la dimensión social del cyberbullying, como una situación de violencia que se da a través de las Tecnologías de la Información, que se produce de manera deliberada y repetitiva. Lo anterior concuerda con lo que para Del Río et al. (2010) es el CB, quienes lo definen como “un modo disimulado de acoso verbal y escrito. Los acosadores hostigan a sus víctimas a través de dos medios –el ordenador y el móvil–” (p.117). De esta manera, se puede determinar entonces que el cyberbullying se caracteriza con el constante acoso mediante las TIC hacia las víctimas.

Por su parte, los expertos señalaron que el CB no se circunscribe solamente al contexto escolar, ya que se puede presentar tanto dentro como fuera de la escuela, entre grupos de iguales que pueden ser compañeros, amigos, amigos de amigos, conocidos, personas que

viven en la misma u otra ciudad. Además, no siempre se conoce al agresor, debido en parte al anonimato que favorecen las redes, sin embargo, aunque no se sepa quién es la persona que agrede, por lo general es alguien que conoce a la víctima personalmente o a través de la red o de otras personas. Con respecto a lo expuesto anteriormente, García y Llanes (2011) concuerdan al mencionar que

El ciberbullying es una de las modalidades del bullying y comparte sus características básicas, tiene sus propias particularidades, por ejemplo el agresor generalmente se mantiene en el anonimato y trasciende la realidad de las aulas y el centro educativo, sus mensajes agresivos llegan a un número ilimitado de personas y utiliza adicionalmente tanto el texto como la imagen, lo que lo convierte en potencialmente más peligroso (p.84)

Se aprecia que los expertos coincidieron con los investigadores del fenómeno del CB en cuanto a que este nueva modalidad de bullying no queda reducido al contexto escolar, como anteriormente sucedía, sino que trasciende a todos los espacios de las víctimas, de modo que el acosado se ve invadido y perseguido en la privacidad de su hogar, a cualquier hora del día y por diversos medios electrónicos, lo que hace que la situación sea difícil de controlar y los afecta de diferentes formas.

En cuanto al grado en que afecta el CB a las víctimas Santos (2013) afirma que va a depender de los diferentes niveles de aceptación y rechazo que tienen los mismos ante este fenómeno. Asimismo, Buelga (2013) menciona que el ciber-acoso afecta negativamente los contextos más inmediatos de la víctima, tales como el escolar y familiar, entre otros. Sobre este último punto, Álvarez et al. (2011) citados por Cerezo (2012) señalan que los escenarios del CB son lugares son muy amplios y cambiantes, lo que hace que propague al espacio físico del aula o del centro escolar.

De lo anterior se puede deducir que esta situación hace que el acosado no se sienta seguro en ningún lugar, pues en cualquier momento se ve expuesto a burlas, mensajes ofensivos, manipulación de fotografías, entre otras muchas manifestaciones de CB, además, hay

medios que favorecen que esos mensajes o imágenes afecten a la víctima por mucho tiempo.

Por ejemplo, una fotografía alterada Facebook puede constantemente ser llevada a la sección de noticias al ser comentada o recibir “likes” (me gusta) por otras personas, de modo que el acosado se ve perjudicado por mucho más tiempo, el cual no se puede determinar y de este modo el daño es cada vez mayor. El acoso traspassa el momento en que se hace y se publica indeterminado número de veces en razón de los comentarios y “me gusta” recibidos.

Es por esta razón que a esta nueva forma de acoso se le debe de tomar muy enserio y prestarle la atención debida, ya que el acosado es violentado constantemente, además implica otros riesgos para la víctima, por la exposición de sus datos personales, como la dirección del menor o del centro educativo donde asiste, lugar donde vive y frecuenta, entre otros, por lo que se debe actuar ante las amenazas. Es por esto que Flores (2008) recomienda que recurrir a la policía es una alternativa que se debe considerar, de igual manera, la experta Buelga (2013) también manifiesta que se debe recurrir a las autoridades, pues el CB puede representar un problema a nivel jurídico y legal, ya que el acosador puede enfrentar sus consecuencias por sus ciber-agresiones.

Por lo tanto, se puede concluir que la dimensión social del CB se refiere a la violencia que se presenta mediante los medios electrónicos entre grupos de iguales. Comparte características del bullying tradicional, pero tiene rasgos distintivos como el anonimato en algunos casos y al trascender más allá de la institución escolar o barrio donde vivan los menores hace que su impacto en la víctima sea mayor. Por ende, se debe prestar atención a cualquier manifestación de CB, ya que el agresor puede tener datos personales de la víctima que podría utilizar para hacerle daño, por lo que es importante reaccionar ante cualquier amenaza que se presente.

Una forma de hacerlo es acudir a la policía para que el agresor enfrente sus consecuencias, pues, como lo expone Masías (2009), aunque aparentemente lo que hace el ciber-agresor es anónimo, el acosador siempre deja una huella digital que corresponde a la dirección IP que identifica a cada computadora al ingresar a Internet, el único

inconveniente se presenta cuando el acosador utiliza computadoras públicas o cuentas de correo electrónico que no le pertenecen.

#### **4.2.2 Conocimiento y experiencias de los padres.**

El estudio evidenció que los padres no tenían conocimiento conciso sobre la problemática del cyberbullying, ni sus implicaciones a nivel social, ya que ellos creían que estaba relacionado con insultos y videos en YouTube o Facebook que habían visto en adolescentes hijos de familiares y de conocidos, especialmente con un caso de una joven a la que su novio filmó en un video de índole sexual, el cual se propagó rápidamente por toda la comunidad de San Rafael, pero como se indicó anteriormente, el contenido sexual se clasifica como grooming según Garaigordobil (2001).

También relacionaron el CB con una experiencia de un escolar al que golpearon unos colegas, con el propio consentimiento del niño, con el fin de subir el video que sus hermanos grabaron con sus celulares. Lo interesante aquí es que no asociaron en primera instancia el CB con experiencias de sus propios hijos, pues consideraron que los niños, al estar pequeños, no pueden involucrarse en este tipo de agresiones, por tal motivo, se requirieron preguntas más específicas sobre el tema.

Se les interrogó sobre el acoso mediante teléfono celular, seis de los ocho padres expresaron que sus hijos habían recibido algún tipo de hostigamiento por medio de mensajes de texto donde los acosaban. Esto evidencia que, aunque relacionaron en un principio el CB con insultos, no ligaron este conocimiento con las experiencias vividas por sus hijos, pues para ellos este fenómeno se da solamente entre adolescentes y no entre niños de edad escolar, lo que contrasta con lo expuesto por García et al. (2010) cuando señalan que “los estudiantes de cualquier grado escolar son víctimas de cyberbullying de manera similar, ya sea por celular o Internet” (p.88).

Lo anterior se reafirma con lo expuesto por la madre del estudiante B\*, al que se identificó en la presente investigación como ciber-víctima, esta madre manifestó que el acoso que ha sufrido su hijo ha sido constante y señaló que “Hay compañeros de estudio que se prestan para hacer bromas de mal gusto”, esto indica que la madre conoce cuál es el niño que acosa a su hijo, sin embargo, no ha intervenido para detener esta situación.

De aquí se desprende una problemática importante en los padres de los dos niños acosados que se encontraron en esta investigación, los cuales no identificaron las situaciones vividas por sus hijos como cyberbullying, y lo asociaron a bromas de los compañeros, por lo cual no les han prestado atención ni han intervenido cada vez que se presentan estas situaciones de acoso.

Estas circunstancias de amenaza concuerdan con lo expuesto por Flores (2008), pues indica que el acosador puede conocer a la víctima y tener datos personales tales como la dirección del menor o del centro educativo donde asiste, por lo es necesario actuar ante tales amenazas, tal y como lo hizo una de las madres participantes, quien comentó que ella puso fin a ese tipo de llamadas mediante su intervención inmediata: “Una vez alguien lo estaba llamando pero él me comunicó y yo llamé a esa persona y le dije que para qué él estaba llamando a mi hijo y me dijo que se había equivocado y nunca volvió a pasar”.

La experiencia comentada por esta madre describe cómo fue truncada de inmediato la amenaza, ya que después de que su hijo recibió la amenaza, ella intervino, y la situación no se repitió en el futuro, lo que indica que el niño que acosaba a su hijo se asustó al recibir la llamada de la madre de la víctima y esto fue suficiente para frenar la ciber-agresión. Esto evidencia que una acción oportuna de un padre o persona allegada a la víctima puede acabar con el CB en sus primeras manifestaciones.

Por otra parte, y atendiendo a la forma de CB que Willard (2009) llama “Denigración”, se investigó si se habían percatado si un compañero o amigo de sus hijos había “subido” alguna foto o video a sitios de Internet como Facebook o Youtube donde quedarán expuestos sus hijos a una situación comprometedoras o cruel. De los ocho padres, dos afirmaron que se habían enterado de esta situación, y que estas acciones se han repetido en reiteradas ocasiones, ante lo cual, la madre del niño B\* afirmó que “fueron los mismos compañeros en son de burlas sobre su físico” refiriéndose al peso de su hijo.

Según las palabras expresadas por esta madre, el hecho de ser compañeros de clase, atenúa totalmente la agresión que ha vivido su hijo, ya que pasa a ser una broma, pero aun explicándole de que se trata el fenómeno del CB, la madre, aunque parecía enfadada

al recordar estas situaciones, justificó lo anterior con el hecho de que lo sucedido fue sólo una broma de niños.

Se demuestra entonces que los padres, a pesar de la conversación y experiencias relatadas con la investigadora, continuaban sin aceptar el fenómeno del CB que vivían sus hijos, ya que la madre de B\* justificó y minimizó la agresión diciendo que era una broma entre compañeros y, aunque se mostró disgustada ante estas acciones, en ningún momento contactó a la madre del niño acosador en el grupo focal, ni cuando contestó el cuestionario (que se aplicó varios días antes), pues también se encontraba presente la madre del ciber-acosador, ni durante las ocasiones en que dicho estudiante ha subido estas fotos alteradas de su hijo.

En lo que refiere a la otra víctima de CB que participó en este estudio, la niña M\*, su madre comentó que a su hija “la llaman para decirle yo la conozco, sé dónde vive y quién es su familia y hasta sé lo que hacen durante el día usted y su familia” y también le habían enviado en repetidas ocasiones fotos alteradas vía mensaje multimedia. Brindó un ejemplo donde a la niña le pusieron corona, bigote y orejas. La madre lo expresó de la siguiente manera:

“Le pusieron una corona, un bigote y unas orejas (se ríe). Se lo mandaron por multimedia. (Sigue riéndose). Yo me imagino... porque ella tenía la blusa de... porque ella tenía la blusa de la escuela y se veía así (señala la pared y el aula). Digo yo, ¡eso fue que le tomaron una foto en la escuela!”

Según las palabras de esta madre, las fotos se las han enviado a la estudiante en reiteradas ocasiones, constituyen imágenes truqueadas, crueles, que se le han enviado mediante MMS. La madre se reía del incidente y, al igual que la madre del niño B\*, no lo relacionó con CB, y minimizó el proceder del ciber-acosador, asociándolo con unas bromas infantiles sin importancia, a pesar de haberles explicado en qué consistía esa problemática.

La diferencia en este caso corresponde a que la madre no conocía al acosador y tampoco buscó la forma de rastrearlo, además, aunque una de las fotos que recibió la niña fue tomada en el aula escolar, al parecer por el acosador, nunca existió ningún comunicado ni

del estudiante ni de los padres con la docente guía para informarle de los acontecimientos, pues estos mensajes fueron considerados como simples bromas, aunque estas situaciones han sido repetitivas en el tiempo según lo indicaron los padres.

Esta madre explicó otras situaciones de acoso mediante mensajes de texto ofensivos que le enviaba una compañera: “A M\* un día una compañera le puso: es que usted es una gorda, usted sólo habla en clase, a usted le gusta correr como a los hombres... le puso un mensaje... porque a ella le gusta el futbol y todo eso...” La madre explicó que la misma compañera, poco tiempo después continuó enviándole mensajes con intención de molestar: “le dijeron gorda, usted parece hombre, sólo le gusta jugar bola”.

Se aprecia cómo esta estudiante ha sido acosada en múltiples ocasiones, ha recibido mensajes de una compañera que ofenden su físico y sus gustos deportivos, por lo tanto, se puede afirmar que se trata de un caso concreto de CB. Para reafirmarlo, la madre relató también sobre una experiencia, donde señala que a su hija le enviaban videos pornográficos al celular, pero que, al igual que con algunos mensajes de texto, no podían saber quién era la persona que se los mandaba, la niña M\* cada vez que recibía estos mensajes les llevaba el celular a sus padres para que le borrarán en video.

Tal y como lo afirma Masías (2009), por el tipo de agresión que ha recibido la niña M\*, ella ha sido víctima de ataques directos que, según (Willard 2004), la forma como se concretaron las ciber-agresiones fueron mediante flaming, acoso online y denigración; además, se percibe que el celular es el medio por el cual fue acosada. Al respecto García et al. (2010) señalan que “Las mujeres son acosadas mayoritariamente a través de llamadas anónimas, por insultos y/o amenazas en comparación con los varones” (p. 90).

Se destaca también que la madre conoció a uno de los ciber-agresores, pero nunca intentó contactar a los padres de la niña que acosaba a M\*, pues consideraba estas acciones como bromas entre estudiantes, sin embargo, la víctima también recibía mensajes multimedia con fotos alteradas y videos con contenido sexual, pero sin tener conocimiento de quién enviaba este tipo de mensajes. Se vuelve a constatar que esta madre no intervino en las situaciones de acoso que vivió su hija, pues las minimizó llamándolas “bromas, cosas de niños”.

A tratar de averiguar si los padres conocían si sus hijos han subido alguna foto o imagen donde se comprometiera algún compañero o amigo, todos los padres contestaron de manera negativa, sin embargo, entre los niños participantes en este estudio, se encontraba el niño E\*, que como ha explicado, se identificó como un ciber-agresor, ya que solía subir fotos truqueadas a Facebook para maltratar al estudiante B\*. Al respecto la madre del niño E\* mostró que desconocía totalmente estos hechos. Se debe recalcar que este estudiante no tenía un buen control por parte de sus padres de lo que realizaba en Internet y el uso que le daba.

Esto comprueba lo que señalan Del Río et al. (2009): “Son más los menores que reconocen que alguien me ha perjudicado a través de Internet (envío de fotos, vídeos, comentarios)” (p. 123), por consiguiente, el encontrar a los ciber-agresores es una tarea más complicada. Esta afirmación se constata con el caso del niño E\*, quien realizó múltiples actos de CB contra el niño B\*, pero sus padres desconocían completamente sus acciones, ya que para ellos su hijo utiliza la red exclusivamente para realizar los deberes de la escuela y jugar.

A continuación se les planteó la misma interrogante, pero indagando si sus hijos han subido videos comprometedores a la red o aparecen en algún video de este tipo. Dos padres contestaron afirmativamente. La madre del niño B\* respondió positivamente a esta pregunta y explicó que “afuera de la escuela él grabó una pelea entre una niña y un niño y yo le expliqué que eso no era bueno porque era una falta a la integridad de ambos, que él debía buscar solución y no disfrutar la situación”.

Se puede concluir que el hecho de recibir mensajes de texto y multimedia, así como conocer sobre fotos alteradas en Facebook, es tratado por los padres como un asunto familiar, al no se le da la importancia necesaria, pues los padres lo toman como bromas infantiles y, que cuando se han enterado, han recomendado a sus hijos “no hacer caso” e ignorar la acción. Por lo tanto, se demuestra que la indiferencia mostrada por los padres de familia ante los casos de CB ha provocado que las burlas y amenazas electrónicas no trascendieran al ámbito escolar, pues no se involucró a la docente guía ni a los padres de los niños acosadores.

Se evidencia de esta manera, que los padres de las víctimas contribuyen a que la actitud que asuman los niños sea de tipo pasiva-negativa, que, como indica Santos et al. (2012), se presenta cuando el menor no le da importancia a la intimidación que sufre, pero al contrastar la actitud de los padres con estas situaciones, coinciden con la recomendación de Flores (2010) cuando indica que nunca se debe responder a las provocaciones, pues al responderlas se provoca un estímulo para el acosador y esta acción se convierte en una ventaja para él.

Sin embargo, aunque se recomienda que la víctima de cyberbullying no deba provocar al agresor, sí es sumamente importante que sus padres tengan conocimiento de la situación e intervengan con el fin de frenar la agresión que sufren sus hijos.

#### **4.2.3 Conocimiento y experiencias de la docente.**

Al preguntarle a la docente de aula sobre experiencias de cyberbullying manifestó no conocer ningún caso entre sus estudiantes. Esto se debe a que los padres minimizaron los ciber-ataques recibidos y por esta razón, los estudiantes también consideran las situaciones de ciber-agresión como bromas de sus compañeros, por lo que tratan de ignorarlas, aunque esto les esté afectando en el plano emocional, razón por la cual no comentan estas situaciones con su maestra.

La docente de grupo desconocía totalmente la situación que viven las dos víctimas que se encontraron en esta investigación, del mismo modo, también ignoraba que entre los estudiantes se encuentra uno de los ciber-agresores. Este desconocimiento de la educadora tiene su origen en el hecho que, para los estudiantes es prohibido portar teléfonos celulares en la escuela, por lo tanto, si algún estudiante se acerca a la maestra para contarle que recibió determinado mensaje, o mostrarle una publicación en Facebook que lo denigra, corre el riesgo de recibir una llamada de atención o una “boleta” con rebajo de puntos en la nota de conducta, pues estaría violentando el reglamento interno de la institución, que prohíbe el uso de celulares.

Por esa razón, los dos estudiantes ciber-acosados, no le comentaron a la educadora las situaciones de acoso que estaban viviendo, por miedo a ser sancionados en su calificación

de conducta y porque para ellos estos ataques son considerados simples bromas de parte de sus compañeros.

No obstante, se debe señalar que la docente intervino en una ocasión en la que una de las niñas participantes de la investigación le dejó un correo de voz a un compañero de clase, este niño recurrió asustado a la maestra. Sin embargo, la docente no relacionó esta situación con una manifestación temprana de cyberbullying, pero su intervención al llamar a la estudiante para conversar sobre la situación hizo que no se continuara con las amenazas.

Se comprueba que la mediación de un adulto ayuda a frenar las manifestaciones de matonismo, de modo que coincide con el criterio experto de Solano (2013) cuando señaló que las acciones de ciber-matonismo deben de ser deliberadas y repetitivas, pero que existen “manifestaciones puntuales” sobre las que se debe de actuar, como lo acontecido en esta experiencia donde la educadora actuó rápidamente en una situación que estaba asustando a uno de sus alumnos y esta acción se detuvo inmediatamente.

#### **4.2.4 Conocimiento y experiencias de los estudiantes.**

Las experiencias de los niños participantes son muchas, a pesar de ser sólo un grupo de ocho niños elegidos para esta investigación. Los niños al principio no estuvieron dispuestos a relatar sus experiencias, pero iniciaron relatando que una de las niñas participantes, había dejado un mensaje de voz donde había amenazado con un cuchillo a un compañero porque el niño frecuentemente le decía “enana”, la propia niña expresó que “estábamos vacilando, me molestó diciéndome enana y entonces pasó un mal entendido, fue que yo le dije mañana llevo cuchillo en mano”.

Es así como existió una amenaza directa y verbal en primera instancia, y después la estudiante reiteró su amenaza mediante un mensaje de voz. El niño acosado en un principio tomó lo ocurrido como una broma, pero al reiterarse la amenaza en un correo de voz el niño se mostró sumamente inquieto y recurrió a la docente guía para que interviniera. Esta situación sólo se presentó una vez.

Al interrogar por fotos truqueadas, el niño B\* afirmó que “me molestan por fotos, una vez me hicieron como un chanco”. Este estudiante expresó que su compañero, al que anteriormente se le llamó niño E\* y que participaba en el grupo focal, fue quien elaboró las fotos donde se le denigra. Al respecto, durante la sesión de grupo focal el niño B\* expresó que:

“Me mandó un mensaje diciéndome: Métase en mi perfil que hay una foto que hice de usted, me metí y había una cara de un cerdo, tenía unas orejas de duende... y unos ojos... y unos ojos pero feísimos, y una boca, y una boca como de una persona así (abre mucho la boca) nada más que le cortó la boca, y no tenía casi dientes, y pone en una burbujita: soy B\*, busco güila para ser mi novia”.

Este niño vivió muchas experiencias similares a la anterior, le han robado fotografías de su perfil de Facebook o el agresor las ha obtenido mediante el envío de imágenes por Bluetooth, estas imágenes luego altera con programas de edición de fotografías. Lo expuesto coincide con lo señalado por Santos y otros (2012) cuando indican que

El 37% de los alumnos han sido víctimas de la difusión de fotografías privadas o que les hayan espiado sus cuentas de correo electrónico sin autorización, así como el 35% ha aparecido en el muro de un amigo sin permiso, pues el usuario al subir comentarios e imágenes donde aparezca no piensa si algún desconocido está en desacuerdo. (p.9)

De igual manera, la intención del ciber-agresor es hacer quedar mal a la víctima, burlándose de su físico, ya que el niño es de contextura gruesa y su tono de voz es muy alto, también representa un rival de estudios y es competencia para él en sus calificaciones. Esta situación coincide con Santos et al. (2012) cuando indican que los agresores, a través de burlas y fotos alteradas, pueden hacer sentir a sus víctimas poco atractivos, ya sea porque los conocen en la escuela o por las fotos y videos que los mismos niños agredidos suben a las redes.

Es importante recalcar que el niño E\* manifestó con orgullo durante el grupo focal que los padres y hermanos no conocían ninguna de sus claves, ya fueran del celular, como de la computadora, perfil de Facebook, correo electrónico, entre otras, en contraste con lo manifestado por los demás participantes que señalaron que sus padres conocían sus claves y accedían a sus teléfonos celulares. Queda así en evidencia que los padres del niño E\* no tienen control sobre el uso que le da su hijo al Internet o a su celular, hecho que le permite agredir a sus compañeros por medios electrónicos.

Siempre con respecto al niño E\*, los estudiantes comentaron abiertamente que este niño es ciber-acosador y que es responsable de estos montajes que agreden a su compañero de clase, a lo que el niño E\* se mostró esquivo, justificando sus acciones, alegando que desconocía los motivos por los cuales había hecho estos montajes, de modo que se cumple con lo señalado por García et al. (2010), al indicar que el agresor, al no ver y estar en contacto directo con la víctima cuando ejecuta sus ataques no visualiza el daño real que comete y, por consiguiente, no es consciente de lo que hace.

Se debe destacar también que este niño no alzó la mirada del pupitre y evitó ver al compañero acosado durante sus intervenciones, también se mostraba por momentos confundido cuando el niño B\* hacía comentarios sobre el acoso que vivía.

Este estudiante se defendió expresando que era al contrario, que sus compañeros lo molestaban, ya que él siempre obtiene buenas calificaciones y ese es el motivo por el cual lo hostiga, lo que comprueba una de las razones por las cuales acosa al niño B\*, pues es su “rival” de estudios. Esta situación concuerda con lo que afirma Masías (2009) al mencionar que “existen dos tipos de acosadores: los que humillan y atacan a otros porque se creen superiores o diferentes a ellos y los que se vengan de otros a través del Internet” (p.9).

Es así como se demuestra que el niño E\* acosa al niño B\* por ambas razones, pues se siente superior porque no es de contextura gruesa, tiene mayor aceptación por sus compañeros y porque necesita vengarse del estudiante B\* pues representa una clara competencia con respecto al rendimiento académico.

Relacionado lo anterior, una estudiante, que se mostró indignada ante las declaraciones de su compañero, expresó que el niño agresor, cada vez que planea realizar un montaje suele anunciarles: “Ya sé que le voy a poner” (refiriéndose al niño víctima), y que ella más tarde ha revisado el perfil del niño agresor y confirma que efectivamente hizo el montaje con una foto de la víctima y, al preguntarle ella sobre las razones por las cuales ha hecho eso, el agresor simplemente comenta: “Yai, porque quise” y el día siguiente se repite la misma historia, de modo que el acoso ha sido sostenido en el tiempo.

Según lo que relató la niña A\*, espectadora del fenómeno, este estudiante planea los mensajes que les va a escribir a los compañeros en la red de Facebook, y estos muchas veces se dirigen no solamente al niño víctima encontrado en este estudio, sino también a otros estudiantes, el niño les comenta a sus compañeros lo que va hacer en cuanto llegue al hogar, de tal forma que los compañeros se conectan a la red para verificar lo que les expresó el niño, de esta manera, los demás estudiantes participan de forma pasiva en esta problemática convirtiéndose en espectadores.

En este punto se cumple con una conclusión de Cáceres, M. (2010), quien explica que el cyberbullying “exige un plan premeditado, plenamente consciente de ser algo contrario a la convivencia y a los derechos de los acosados a la intimidad, a la propia imagen y la dignidad personal” (p.4)

En relación con el caso de la niña M\*, los estudiantes relataron las experiencias que han tenido con el acoso en la red, específicamente en Facebook, pues señalaron que vieron publicaciones con comentarios hechos para sembrar inseguridad en esta compañera. Los estudiantes afirmaron ser testigos de situaciones como la siguiente: “le pusieron en el Facebook: deje de ser tan estudiosa porque ni así se va a sacar un 100”. Los estudiantes dicen haber visto comentarios de este tipo en el muro de la niña acosada, pero no recordaron quién los escribió, la niña M\* manifestó al respecto que ella no sabía de esos comentarios en su muro de Facebook, porque ella abrió el perfil, luego olvidó la contraseña y no volvió a utilizar esa red social.

La estudiante relató también que a su celular le llegaban constantemente mensajes de texto y multimedia con insultos y contenido sexual, pero que ella ignoraba esos mensajes

y se los mostraba a sus padres, quienes los borraban. Esto comprueba una de las conclusiones de García et al. (2010) cuando señalan que las mujeres son más victimizadas que los hombres en el acoso tanto por celular como por Internet”. (p. 97).

Por otra parte, García et al. (2010) también hacen énfasis en que “las mujeres son acosadas mayoritariamente a través de llamadas anónimas, por insultos y/o amenazas en comparación con los varones” (p.90), lo que coincide con lo que ha vivido la niña víctima, pues el acoso inició en su cuenta de Facebook, pero al no hacer uso la estudiante de su perfil en la red, el acoso se trasladó al celular de la niña, y como los mensajes multimedia desde su celular no se pueden rastrear, permite que el ciber-agresor siga oculto.

Relacionado con lo anterior, se debe señalar que la estudiante ofendida es una de las alumnas más sobresalientes académicamente del nivel de cuartos grados, motivo por el cual es víctima de burlas por su esfuerzo académico. Por lo tanto, dado que la niña M\* tiene un perfil similar al del niño B\*, pues, al igual que él, obtiene buenas calificaciones, es de contextura gruesa y bulliciosa, podría pensarse que el niño E\* es quien molesta a la niña M\* a través del celular. No obstante, no se evidenció mediante el cuestionario ni durante el grupo focal que fuera el niño E\* quien acosara a esta alumna.

Se identificó además a un estudiante al que se le denominará en este estudio como niño C\*, quien también es un ciber-agresor, ya que los niños participantes comentaron que en tercer grado enviaba constantemente mensajes de texto a los demás integrantes del grupo donde los insultaba y se aprovechaba de la facilidad de cambiar de chip con las líneas prepago, de modo que siempre utilizaba un número diferente y, en consecuencia, ellos pasaron casi un año sin saber que era él el que los acosaba con mensajes obscenos y amenazas, hasta que pudieron constatarlo, por lo que procedieron a contarle a la maestra de tercer grado y ella reprendió al estudiante C\* y le envió varias “boletas de conducta”, para tratar de frenar esas agresiones.

La forma de CB que vivieron los niños es el Flaming, que como explica Willard (2004), consiste en el envío de mensajes vulgares o que muestran enfado sobre una persona a un grupo online o a esa persona vía email o SMS. Estas experiencias levantan también la

sospecha de que el niño C\* podría ser el responsable de algunos de los mensajes de texto y multimedia que recibía la niña M\*, ya que es un niño que presenta un perfil de agresión hacia todos sus compañeros, se siente desplazado en el grupo y tiene un historial de acciones de este tipo y empleaba la técnica del cambio de chip para que no conocieran su número telefónico.

Sin embargo, también queda la inquietud de que una compañera podría ser también ciberacosadora de esta estudiante, pues la madre manifestó que una menor le enviaba mensajes MMS y SMS con ofensas, no obstante, esa niña no fue identificada por los estudiantes participantes en este estudio.

Ya en cuarto grado, el niño C\* continuó ejerciendo la misma práctica, pero diciéndoles a sus compañeros, mediante MMS, SMS o Facebook, que habían salido mal en determinado examen, con el fin de molestarlos, pero dado que, ya ellos sabían que era él quien enviaba estos mensajes, procedieron a ignorarlos, por lo que se cesó el envío de estos mensajes de texto, pero inició la subidas de fotos de compañeros clasificados en amigos y enemigos.

Este estudiante, como lo indicaron los niños, no se ha sentido parte del grupo y, además, frecuentemente obtiene malas calificaciones en sus pruebas y trabajos. En el caso específico de este niño, se cumple lo expuesto por Avilés (2009), quien señala que el acosador en reiteradas ocasiones presenta fracaso escolar. De igual forma, Garaigordobil (2011) explica que el agresor muestra falta de empatía, tal y como se ha comportado durante varios años el estudiante C\*.

Con respecto a los videos subidos a la red, el niño B\*, que es el mismo que ha sido víctima de múltiples fotos alteradas en Facebook, admitió haber grabado con su celular un video de una pelea, pero reconoció que actuó mal y señaló que lo que debió haber hecho fue impedir la pelea. Además, expresó que estudiantes de cuarto y quinto grado también grabaron esta pelea. El niño comentó que el compartió el video con la madre del menor que estaba peleando y también que una prima tomó el celular para enviarse música y lo que en realidad hizo fue enviarse el video de la pelea.

El mismo video luego fue subido a YouTube y, aunque este estudiante afirmó que él no lo hizo, se concluye que, al compartir el video con la madre y al haber sido obtenido por su prima, este cayó en manos de terceras personas, lo que favoreció que se difundiera rápidamente, de modo tal que, al día siguiente, un profesor de materias complementarias lo tenía en el celular y se los mostró para pedirles explicaciones.

Esto demuestra el poder de propagación de los archivos mediante la red, tal como lo señalan Félix et al. (2010) cuando exponen que “el ciberacoso puede implicar a muchas personas, mientras que en el acoso tradicional suelen estar implicados pequeños grupos de iguales”. (p.48). Álvarez et al. (2011) citados por Cerezo (2012) también se refieren en su estudio a la alta velocidad de difusión en los ataques de CB. Aunque este caso no se puede considerar un caso de CB, es una manifestación puntual, como bien lo indicaba Buelga (2013). De igual modo se cumple lo señalado por Garaigordobil (2011) cuando indica que “el acosador o acosadora puede convertirse en otro momento en víctima. Los niños/as y adolescentes a menudo cambian los roles, pasando de víctima a acosador y viceversa”. (p.235)

Por la situación anterior, se puede afirmar que existen casos donde los niños de cuarto grado graban peleas o discusiones entre ellos mismos y las difunden mediante la tecnología Bluetooth, las cuales son rápidamente propagados a dispositivos móviles de sus compañeros y, a su vez, estos los envían a sus padres y amigos, de modo que estos videos quedan a disposición de gran cantidad de personas, quienes podrían hacer un uso indebido de los mismos. En un principio, los estudiantes no cometen estas acciones adrede, como fue en el caso del niño B\* que grabó el video de los compañeros peleando fuera de la escuela, pero cuando comienzan a enviar el video a los demás compañeros, inicia una cadena imposible de detener.

Finalmente y contrastando las experiencias relatadas anteriormente, se afirma que en el grupo de estudiantes se presentan dos ciber-víctimas: la niña M\*, quien fue agredida mediante mensajes de texto y multimedia y el niño B\*, quien es atacada a través de la alteración de fotos suyas que son subidas en la red social Facebook.

Se determina que existen dos niños agresores, el primero en ser identificado fue el niño E\*, quien participó en este estudio y es el agresor del niño B\*, el segundo agresor es el niño C\*, quien no participó en el estudio, pero que se identificó como la persona que se ha dedicado en el último año a subir fotos de sus compañeros en su perfil de Facebook clasificándolos en amigos y enemigos. Lo anterior confirma la conclusión de Del Río et al. (2009) cuando indicaron que “entre los usuarios de redes sociales, los chicos se muestran más activos que las chicas a la hora de acosar a terceros: en todas las edades arrojan valores mayores” (p.127).

No se conoce el agresor o agresora de la niña M\*, al principio, como lo señaló la madre, era una compañera, pero luego cesaron esos mensajes y se empezaron a recibir de números privados, favoreciendo el anonimato del agresor, que es una característica común en el fenómeno del CB, pues como lo señala I. Solano (comunicación personal, 9 de junio, 2013): “no necesariamente se conoce al agresor, debido en parte al anonimato que favorecen las redes sociales”. Sin embargo, se sospecha que el agresor es un compañero de escuela, ya que como lo indican los expertos, lo normal en este tipo de acoso es que lo cometan personas cercanas a la víctima, que la conocen personalmente o a través de otras personas.

En el caso de esta niña, todo indica que son varios ciber-agresores quienes constantemente la molestan enviándole mensajes de números desconocidos, y se piensa en el niño C\* es uno de ellos. Es valioso recalcar la facilidad que tienen los estudiantes actualmente para cambiar de número de teléfono, pues es sumamente fácil comprar un chip en cualquier lugar y a un costo muy bajo, además, los estudiantes pueden acceder fácilmente a Internet sin la aprobación de los padres, con sólo enviar un mensaje de texto, se activa el servicio, esto sin contar los lugares con Wi-Fi gratuito, incluyendo el centro educativo.

Finalmente, se puede concluir que el abrir un perfil en Facebook facilita a los niños ser víctimas y acosadores, pues tal como lo indican García et al. (2010) “El riesgo de ser ciber-victimizado se duplicaba al tener un perfil en una red social electrónica, en comparación con quienes no la tenían” (p.122). Sin embargo, el no tener un perfil en una red social no es garantía de que el menor no sufra acoso, pues hoy en día la mayoría de

estudiantes posee teléfono celular, tal como ocurrió con los niños participantes del estudio, pues de los ocho estudiantes, siete contaban con teléfono móvil y uno lo tenía en reparación, por lo que son susceptibles a ser agredidos por este medio, tal y como le sucedió a la niña M\*.

También se cumple con lo que exponen Santos et al. (2012) cuando afirman que gran parte de las víctimas de cyberbullying no hacen nada ante esta situación, ya que en este estudio, las dos víctimas identificadas no les manifestaron a sus agresores la molestia que les causaba sus agresiones, tampoco informaron a su maestra y se limitaron a relatarlo a sus padres quienes, lamentablemente, les recomendaron dejar esos asuntos quietos, porque según ellos, eran bromas infantiles.

### **4.3 Dimensión afectiva**

#### **4.3.1 Definición según expertos.**

De acuerdo a Buelga (2013), el cyberbullying es una situación de violencia que se da a través de las Tecnologías de la información y que hoy en día se ha convertido en un problema de salud pública porque puede afectar a los involucrados en el plano emocional, y esto puede, a su vez, desencadenar problemas como estrés, soledad y sintomatología depresiva en las víctimas.

Acerca de este tema, autores como Acevedo (2011) y Masías (2009) reafirman que en el plano afectivo, el CB trae como consecuencias depresión, problemas de relaciones sociales y escolares, ansiedad, ataques de histeria, ideas suicidas, temores constantes, baja autoestima y, en el peor de los casos, pueden llegar al suicidio. Por su parte, García et al. (2011) señalan que se han documentado consecuencias como “insomnio, enuresis, ansiedad, cefalea y dolor abdominal (...) problemas de comportamiento y, en casos extremos, conducta delictiva” (p.123).

La experta consultada y los investigadores del tema, coinciden en que el CB afecta el ámbito emocional de los individuos que son atacados mediante los medios tecnológicos, los menores se apartan de sus compañeros, estas situaciones pueden estresarlos y luego deprimirlos. El temor es una constante en las víctimas, pues no saben en qué momento

van a ser blanco de otro ataque, estas personas también pueden presentar otros síntomas como dolor de cabeza e insomnio. Si estos casos no se atienden debidamente, el menor puede recurrir a métodos extremos como el suicidio.

Las consecuencias también afectan al agresor, así lo afirma Garaigordobil (2011) al señalar que “los ciber-agresores muestran falta de empatía, conducta agresiva y delictiva, superior consumo de alcohol y drogas, dependencia de las tecnologías y absentismo escolar” (p.235). Por lo tanto, se evidencia que Buelga (2013) deja de lado uno de los aspectos más importantes del CB, porque éste tiene consecuencias a nivel afectivo no sólo en las víctimas, sino también en el agresor, ya que no toma en consideración las consecuencias que puede traer esta problemática en los acosadores cibernéticos.

Ante esta problemática y sus consecuencias a nivel afectivo, resulta muy importante que tanto padres de familia como educadores estén atentos a las señales citadas anteriormente, ya que como lo afirma Rosales (2010)

La familia debe estar atenta ante los cambios de conducta que puedan tener los niños o adolescentes, especialmente si se nota mucha agresividad, poca tolerancia, depresión o ausentismo. Es importante estar atentos, pues muchas veces ni maestros ni familiares se enteran de estos sucesos porque mayormente se dan en su ausencia. Tengamos en cuenta que se puede llegar a deteriorar tanto la autoestima de una persona que puede llegar al suicidio (...) y la autodestrucción. (¶18)

Por consiguiente, la dimensión afectiva se refiere a todas las consecuencias emocionales que afectan tanto víctimas como acosadores en situaciones de CB. Estas consecuencias son variadas y en las víctimas pueden terminar en problemas como estrés, soledad, depresión, dolor abdominal, enuresis, ataques de histeria, cefalea, temores, baja autoestima, ansiedad, problemas de relaciones sociales e incluso el suicidio. Generalmente el agresor es un menor que manifiesta falta de empatía, ya que no ve el dolor de la víctima y por lo tanto, es muy difícil que sienta compasión por ella, es

agresivo y comete delitos, además algunos presentan mayor tendencia a consumir alcohol y drogas.

Una característica significativa de los ciber-agresores es la dependencia de las tecnologías, pues como lo señala Masías (2009) el agresor hace “Uso excesivo de la computadora, evitando cualquier discusión sobre ello. (...) Cierran inmediatamente la pantalla de la computadora cuando hay otras personas alrededor” (p.10).

Dichas conductas pueden ser consideradas como alertas que deben supervisar los adultos, pues son indicios que el menor puede estar involucrado en un caso de CB, por lo que los padres de familia deben de entender que con solo utilizar un antivirus y hacer un horario de uso de la computadora, entre otras técnicas de supervisión, no es suficiente para evitar un uso inadecuado de las TIC por parte de sus hijos, por lo que también deben estar atentos a muchos más detalles que se presentan en el plano afectivo.

Es urgente que los adultos estén pendientes de cualquier cambio en la conducta de los menores. La excesiva agresividad, la poca tolerancia, la depresión o las constantes ausencias a la escuela, dolores de cabeza o estómago, el aislamiento de los demás compañeros y amigos, la ansiedad y el estrés son señales de que una situación no marcha bien con ellos. Normalmente, tanto padres como educadores no se enteran de lo que realmente sucede, ya que las agresiones se dan cuando no están presentes o los estudiantes no hablan con los adultos sobre lo que están viviendo.

#### **4.3.2 Conocimiento y experiencias de los padres.**

Los padres de la niña y el niño identificados como ciber-víctimas no expresaron tanto en el grupo focal, como en el cuestionario que sus hijos padecieran algún tipo de sintomatología como las anotadas en el apartado anterior. Esto se debe a que han minimizado las manifestaciones de CB, al relacionarlas con bromas infantiles, por lo que no tienen plena conciencia de lo que están enfrentando. Al respecto, las acciones de los padres giran en torno a recomendar a los menores que ignoren esas experiencias, evidenciando así que no han prestado la suficiente atención para relacionarlo con el tema del CB, pues para ellos estas acciones constituyen travesuras escolares.

Relacionado con la dimensión afectiva, se demostró una situación que el grupo en general vive con un estudiante, al que se le llama niño C\*. Una madre relató que ese estudiante hacía collages con fotos de sus compañeros, las cuales toma de los perfiles Facebook de cada alumno, elaboraba imágenes que clasificaba, a su criterio, como sus enemigos y amigos, además publicaba circunstancias vergonzosas que se presentaban entre los niños en el día a día, tanto en la dinámica grupal en clase como en el recreo. Una madre lo describió de esta manera:

“En el perfil de ese chiquito yo he visto muchas cosas así, tal vez no dirigidas a H\* (la hija), pero al grupo en general, porque a veces pone, en el grupo tal cosa... (Refiriéndose a situaciones que dejan en mal a algún niño o grupo de niños) y yo le digo a H\*, ¿díay H\*, eso pasó?, -seguro mami, ¡en la mente de él! porque yo no veo que la gente lo trate mal-, ¿verdad...? como que él se siente rechazado. Porque las cosas que él pone es así, como cuando uno no se siente bien”.

La madre también señaló que los niños habían optado por ignorar las publicaciones que hacía en Facebook, ya que el estudiante siempre se mostraba aparte del grupo y expresaba que no se sentía bien con los demás compañeros. Se debe recalcar que esta madre también se reía cuando relató el acontecimiento, de esta forma, se evidencia una vez más cómo los padres de familia participantes en este estudio vuelven a minimizar la situación a la que se exponen los estudiantes con estas acciones.

Otro aspecto importante es el hecho que las madres han detectado este problema con el niño C\* durante dos años aproximadamente, pero nunca han comentado nada con las maestras del grupo ni con la madre de este estudiante, al cual conocen desde que estaba en preescolar. Este niño permanece gran parte del día solo, pues su madre labora, de modo que no cuenta con la supervisión de un adulto en el tiempo libre después de la escuela.

El problema que se presenta con las acciones del niño C\* consiste en que hizo público su sentir en el grupo escolar y con estos comportamientos expone a los estudiantes que él clasificó como “enemigos” a situaciones violentas por parte de los niños que él consideraba sus amigos, tanto en la escuela como fuera de ella. La madre también

supuso este hecho como una broma, por lo tanto, las madres no parecían comprender que estas fotos pueden ser causa de problemas con sus hijos y que los están exponiendo a diversas situaciones.

En resumen, los padres de los dos estudiantes acosados ignoraron si sus hijos estaban siendo afectados en sus sentimientos a causa de los mensajes y fotos que les envían los acosadores a sus celulares y cuentas de Facebook y esto se presenta porque tal como lo señala Rosales (2010), los familiares no se enteran de lo que les pasa a las víctimas porque estos sucesos se presentan cuando ellos están ausentes.

#### **4.3.3 Conocimiento y experiencias de la docente.**

En el plano afectivo, la docente del grupo no conocía si en su sección de estudiantes se presentaron situaciones de CB. La docente únicamente relacionó esta dimensión con situaciones que observó en televisión donde los periodistas relataban que los menores que sufren CB a menudo se deprimen y otros terminan en suicidio.

La docente no conocía que antes de llegar a la depresión y al suicidio, los estudiantes manifiestan problemas como dolores abdominales, soledad, estrés, ansiedad, problemas de relaciones sociales, dependencia tecnológica, ausentismo, cambios de conducta, mucha agresividad y poca tolerancia, entre otros, o sea, existe un gran desconocimiento sobre cómo se desarrolla el CB y cómo afecta en el campo afectivo a los menores que son víctimas y agresores

También se debe indicar que la maestra, al no conocer las situaciones que enfrentan las dos ciber-víctimas que se encontraron en esta investigación no puede emitir un criterio claro al respecto, pues tiene un desconocimiento total de lo que viven sus estudiantes, tanto si son víctimas como los agresores. Lo anterior lo señala Zúñiga (2013) cuando indica que tanto los maestros como profesores de nuestro país, deben de conocer mejor el tema del CB así como las acciones para abordar esta problemática.

#### **4.3.4 Conocimiento y experiencias de los estudiantes.**

Como se ha mencionado anteriormente, en el grupo focal se identificaron dos estudiantes víctimas de cyberbullying y un niño ciber-agresor. El niño B\*, ciber-víctima, expresó

que en reiteradas ocasiones ha recibido montajes con fotografías tomadas de su Facebook o que se pasan por Bluetooth, el niño relató durante el grupo focal, la experiencia con la cual sintió más dolor, la cual fue propiciada por el estudiante E\* cuando le envió un mensaje a su celular para que ingresara a Facebook y viera el montaje que había hecho con una foto suya.

En la escenario anterior, es evidente la intención de herir los sentimientos del niño B\* y la premeditación del acosador en esta experiencia, este caso corresponde según Willard (2004) a la forma de CB denominada denigración, la cual consiste en “Envíos perjudiciales, falsas y crueles afirmaciones sobre una persona a otras o comentarios en lugares online”. (p. 1-2), pues tal como lo expresa el niño B\*, el niño E\*, utilizó una foto para hacer una broma dolorosa sobre su imagen personal, valiéndose cruelmente de comparar al estudiante que es de contextura gruesa con un cerdo y acentuándole la boca, ya que el alumno víctima posee un timbre de voz alto y le gusta mucho conversar, para que la imagen luciera lo más desagradable posible, además de anotar que buscaba novia.

La saña de la imagen transmite a la víctima y a los espectadores que ese niño no va a lograr tener una novia que lo quiera, debido a su físico. El niño B\* se mostró muy triste al relatar esta experiencia, sus ojos se llenaron de lágrimas y estaba avergonzado, ya que mientras hablaba, miraba fijamente el pupitre, a su vez, el niño E\*, el agresor esbozaba una sonrisa de satisfacción, pero en ningún momento miró al compañero que intimidaba, por otra parte, los demás estudiantes se mostraron muy callados y perturbados por lo que escuchaban relatar, ya que aunque ellos observaron esos montajes, no habían conversado al respecto.

Por otra parte, se debe recordar que los padres de las víctimas minimizan estas acciones, por lo que los niños espectadores y el niño víctima, reaccionan callando e ignorando esa conducta, pues esa fue la solución al problema que les dieron los adultos. No obstante, al pasar el momento incómodo de esta experiencia, los demás estudiantes reafirmaron lo expuesto por el compañero y expresaron haber visto esta imagen y otras similares. De igual forma, una niña relató que el agresor les contaba lo que iba hacer con la víctima en cuanto llegara a la casa, de modo que el grupo estaba pendiente de confirmar si el estudiante E\* alteraba la foto, tal como lo advertía en la escuela y la subía a Facebook.

Es importante recalcar entonces que el acosador, aunque al momento del estudio tenía 10 años cumplidos, ya era un niño activo en cuanto a los ataques de CB, lo cual concuerda con lo afirmado por Del Río et al. (2009): “entre los chicos, usuarios más precoces de las redes sociales, el porcentaje de menores de 11 años que han usado Internet para agredir a otros es especialmente significativo: 9%” (p.127).

Además, el ciber-acosador no tiene problemas de autoestima, aunque autores como García et al. (2011) indican que los estudiantes que acosan mediante las nuevas tecnologías tienen una autoestima baja, sin embargo, los demás investigadores consultados en esta investigación no hacen esta relación. El niño acosador que se encontró en la investigación es un niño con buena autoestima y muy seguro de sí mismo, sus acciones indican que actuó por venganza hacia un compañero rival de estudios (niño B\*).

Se le cuestionó al niño E\* sobre las fotos que ha trukeado, al ver que se le pedía una explicación, se mostró preocupado, se podía apreciar que estaba incómodo con lo que expresaron sus compañeros, también era evidente que le contrariaba que estuviera presente una de sus víctimas. Se le cuestionaron las razones por las que había elaborado esos fotomontajes, a lo que respondió: “me surgió hacerlo... no sé por qué...”, se le preguntó nuevamente si tenía problemas con los compañeros a los que ha molestado en Facebook y manifestó no tenerlos.

Al preguntarle si pensó que las fotos y comentarios los podían ver muchas personas afirmó no haber pensado en esa consecuencia, sin embargo, siempre con la cabeza baja esbozaba cierta sonrisa, lo que confirma el hallazgo de Aguilera (2011) “los acosadores tienen un perfil de ansiedad aguda tipo psicótico y actúan motivados por el deseo de intimidar y dominar al otro”. (¶3). Este estudiante realmente no conocía el daño que le hacía a su compañero al subir imágenes alteradas a Facebook, ni tampoco había pensado en que los mensajes que incluía en estas imágenes dañaban tanto a su compañero, quería intimidarlo, pero no pudo admitir las razones por las que hacía estas acciones en Internet.

De lo anterior se demuestra que el niño E\* puede no comprender el alcance que tienen sus acciones, ni tampoco la gran audiencia que observa las fotos que altera y publica en

su perfil de Facebook, pero sí conoce que al menos sus compañeros de clase y amigos están pendientes de lo que publica. También se puede afirmar que no dejaba de disfrutar que la víctima fuera expuesta de esta manera. Lo anterior se puede comprender con lo que señalan Hernández y Solano (2006):

El agresor no tiene contacto con la víctima, no ve su cara, sus ojos, su dolor, su pena, con lo cual difícilmente podrá llegar a empatizar o despertar su compasión por el otro. El “ciberagresor” obtiene satisfacción en la elaboración del acto violento y de imaginar el daño ocasionado en el otro, ya que no puede vivirlo in situ. (P.7)

Masías (2009) también explica la poca sensibilidad de los ciber-agresores ante sus acciones, parafraseando sus conclusiones, indica que la ausencia de contacto cara a cara entre el agresor y la víctima hace que disminuya la responsabilidad del ciber-agresor, ya que el matón no se da cuenta de las consecuencias y de los efectos de sus acciones y, por consiguiente, no tiene miedo a ser descubierto y esto hace que se sienta menos cohibido, se comporta de manera más agresiva que en situaciones de persona a persona, es más impulsivo y dice o hace cosas que nunca haría personalmente.

Esto explica que el estudiante E\* no pueda justificar las razones por las cuales ha actuado de esa manera, ya que no puede ver a su víctima cuando esta abre su cuenta de Facebook, no logra visualizar el dolor que provocan sus montajes fotográficos, no entiende que las cosas que publica no sólo las ve el niño B\* y sus compañeros, no comprende que los mensajes de burla son vistos por muchas personas y que este daño se da en Facebook cada vez que alguien le da un “me gusta” o comenta cada publicación, de modo que el ataque es recurrente y que estas acciones dañan a su compañero de clase. Es también importante señalar que el niño E\* no dejó de mostrar cierta satisfacción por los actos cometidos en Internet.

Con respecto al estudiante C\* que se identificó también como un ciber-agresor, se encuentra que el niño no se ha relacionado bien con el grupo desde que cursaban preescolar y tiene dos años de estar acosando a los integrantes de la clase, lo anterior

confirma lo expuesto por Garaigordobil (2011) cuando indica que “los ciber-agresores muestran falta de empatía, conducta agresiva y delictiva” (p.235) y esto es precisamente lo que presenta este estudiante, quien desde edad preescolar tenía problemas con sus compañeros y manifestaba constantemente, según los niños participantes en este estudio, que no quería ser parte de ese grupo.

Con respecto a la niña víctima, no mostró sentirse mal de ninguna manera por las agresiones recibidas vía mensaje de texto y multimedia. A esta estudiante le hicieron también montajes con sus fotografías y lo publicaron en Facebook, pero la estudiante perdió la contraseña, nunca vio las imágenes, ni buscó como recopilarlas, siempre se mostró poco interesada en ver esos fotomontajes. Después de esta situación, empezó a recibir las imágenes truqueadas en el celular, pero de igual forma expresó que a ella no le importaba lo que hicieran, que eso no la dañaba.

Esta niña es una estudiante de excelentes calificaciones y con una autoestima muy elevada, por lo que mostró una verdadera despreocupación por las situaciones que ha vivido, muy al contrario de lo que demostró su compañero, también víctima, el niño B\*. Lo anterior demuestra que el ciber-acoso puede ser tomado de otra manera por las víctimas y depende del sistema de valores, autoestima, autoimagen, madurez, entre otros factores, para causar un daño emocional. También se debe destacar que la niña al no estar conectada a la red social Facebook, está menos inmersa en esta problemática.

El niño B\* expresó sentirse “mal y muy triste” cuando lo molestan mediante Internet o el celular; además, durante la presentación de sensibilización utilizada al iniciar el grupo focal se mostró pensativo, claramente afligido y lo expresó verbalmente. Esto se explica fácilmente con lo que señala Garaigordobil (2011) cuando afirma que las víctimas de CB

Sufren el mismo o incluso mayor daño psicológico debido a que la información lesiva está disponible para todo el mundo las 24 horas del día, los acosadores con frecuencia son anónimos, el proceso de victimización es continuo e inevitable, la mayoría de las veces es muy difícil eliminar el

material publicado y suele estar accesible de forma pública durante largos períodos de tiempo (p.245)

Lo anterior explica la razón por la cual que la niña M\* se sienta más tranquila con respecto a las ciber-agresiones que ha vivido, ya que nunca pudo ver las fotos truqueadas que el ciber-matón subió a Facebook, además, el resto de amenazas las ha recibido en su teléfono celular, por lo que no está expuesta todo el día ante sus amigos y conocidos, como le sucede al estudiante B\*. Es probable que el agresor o agresora de la niña M\* tuviera conocimiento que la estudiante no tiene acceso a la red social Facebook, por lo que buscó otro medio para continuar las agresiones.

Por lo tanto, se puede afirmar que las víctimas no han pronunciado esos sentimientos debido al proceder de los padres que minimizan y llaman bromas infantiles a los actos de CB que sus hijos vivieron, además, no lo comentan con la docente por la prohibición que tiene el portar teléfono móvil en la escuela y por no considerarlo un problema de índole escolar.

Los estudiantes no presentan tampoco una sintomatología depresiva evidente, ni su rendimiento escolar es bajo. De las dos víctimas, una tiene problemas de autoestima debido a su imagen corporal, pues es un niño con sobrepeso, la otra víctima, no presenta problemas de este tipo, aunque tiene el mismo problema de peso. Esto difiere en gran parte con lo que expone Masías (2009) cuando señala que los acosados tienden a presentar

Problemas de relación social y escolar, autoestima baja o nula, ataques histéricos o de ansiedad, rendimiento escolar muy por debajo del normal, poca concentración, despreocupación por aprender, ausentismo en incremento, soledad, preocupación y temor constante, sentimiento de zozobra y en el peor de los casos depresión aguda que puede tornarse en suicidio (p.10)

Estos dos estudiantes acosados son niños con excelentes calificaciones, siempre están atentos en clase, por lo tanto no se puede afirmar que por vivir situaciones de ciber-acoso presenten rendimiento escolar bajo. En cuanto a la autoestima, en el varón se puede considerar baja, debido principalmente a sus sobrepeso, en la niña es muy alta, a pesar de tener también sobre peso, pero esta diferencia en el autoestima hace que la niña maneje esta situación con total facilidad, pues no mostró preocupación ni ansiedad por el acoso que vive, en cambio en el niño, fue evidente que el ciber-acoso le causaba mucha tristeza y ansiedad, y en verdad le dolía la situación que vivía.

También se difiere con Astudillo y Varela (2010) en cuanto a la autoestima de los acosadores y acosados, pues indican que “la autoestima se presenta como un factor de personalidad clave para entender las dinámicas de bullying y cyberbullying. En general los implicados presentan valores más bajos de autoestima que los no implicados” (p.44). Lo expuesto se cumple solo en uno de los acosadores, el niño C\*, pero no es así con el niño E\*, pues no presenta problemas de autoestima.

Para finalizar este apartado se debe acentuar que los padres de familia de los estudiantes participantes no relacionaron las situaciones de CB que vivían sus hijos con esta problemática. Toda acción de intimidación cibernética fue interpretada como una broma infantil, a la cual no se le debe de prestar atención y, de esta forma, es como se han enfrentado a la problemática. La docente de aula no tiene formación en este campo y confunde el término CB, asimismo, no conocía que en su grupo existen dos ciber-víctimas y dos ciber-agresores, debido a que los niños no han comentado nada de lo que viven.

Por su parte, los estudiantes, aunque conocían muy bien este fenómeno, tendieron a minimizarlo como una broma de sus compañeros, debido a que esa fue la forma como sus padres, por desconocimiento, les indicaron que debían de tratar esa situación. De las dos víctimas encontradas, una maneja el asunto con despreocupación y otro se ve afectado por lo que vive, de este modo se demuestra que la autoestima de los niños juega un papel muy importante a la hora de enfrentar estas agresiones. Los dos ciber-agresores que se encontraron comparten la característica de tener poca o ninguna supervisión por parte de

los adultos, esto les facilita el cometer sus agresiones, pues no cuentan con una persona que tenga control de lo que hacen en la red o con el teléfono celular.

#### **4.5 Propuesta**

A continuación se presentan las estrategias psicopedagógicas para los profesionales y una propuesta para prevenir y enfrentar el cyberbullying con esta población. La propuesta se divide en tres intervenciones dirigidas a padres, maestros y estudiantes para abordar esta problemática de manera integral.

Los talleres que se realizarán con los padres y maestros tienen una duración de una sesión, ya que son quienes disponen de menos tiempo para presentarse, por lo que se debe trabajar exponiendo con la mayor claridad posible la problemática del CB. Con los estudiantes se trabajará en cuatro sesiones, donde participará un grupo completo de niños a la vez. Estas sesiones pueden impartirse una vez por semana.

##### **4.5.1 Objetivo general:**

Diseñar una propuesta y estrategias psicopedagógicas para prevenir y abordar el cyberbullying.

##### **4.5.2 Objetivos específicos**

- Conocer el significado del cyberbullying, alcances y sus consecuencias.
- Sensibilizar a los padres sobre su responsabilidad en la supervisión del uso de las TIC que hacen sus hijos.
- Conocer la forma de enfrentar ante situaciones de cyberbullying.
- Recopilar información para encontrar casos de cyberbullying y alertar a los padres y docentes, así como brindarle apoyo al menor.
- Analizar videos sobre el uso de las TIC y su relación con el cyberbullying.
- Conocer el uso de la Netiqueta en las redes sociales.

### **4.5.3 Formulación del proyecto**

El proyecto se elabora con el fin de informar a los padres y maestros sobre el fenómeno del cyberbullying, para que entiendan de qué se trata esta nueva forma de acoso y brindarles estrategias para prevenirlo, así como identificar conductas que indiquen si sus hijos o estudiantes están siendo víctimas o acosadores cibernéticos y cómo proceder si detectan estos casos.

Con los estudiantes se trabajará con actividades de sensibilización para que entiendan la gravedad que estos actos traen a las víctimas de CB, de igual modo, se plantean actividades para que puedan identificar si están siendo intimidados mediante las TIC. También se pretende promover la comunicación de los menores con los padres y maestros, para que les informen sobre este tipo de violencia virtual y juntos puedan buscar soluciones de forma precisa y rápida, para lograr frenar todo tipo de cibermatonismo.

Para los profesionales en psicopedagogía se presentan estrategias para prevenir y abordar el CB. Se definen tres talleres para trabajar con las partes participantes en esta investigación. Estos talleres están diseñados para trabajar con un grupo completo de estudiantes, el cual puede rondar los 30 niños, tal como se trabaja en una escuela pública.

### **4.5.4 Estrategias Psicopedagógicas para prevenir y enfrentar el cyberbullying**

- Definir los protocolos de actuación ante situaciones de cyberbullying en los que participen miembros de comunidad educativa y grupos interdisciplinarios que estén formados por padres de familia, docentes, orientadores, psicólogos, psicopedagogos, etc.
- Realizar eventos tales como seminarios, congresos, específicos sobre este riesgo para intercambiar experiencias y situaciones de CB.
- Brindar información en los centros educativos en los que de forma amena y sencilla a los menores sobre las situaciones de acoso, y en los que se pueda realizar tanto denuncia de esta situación, como encontrar apoyo ante una situación límite.

- Desarrollar programas de intervención social y educativa para la prevención y actuación antes situaciones de acoso virtual en la red.
- Utilizar lenguaje apropiado para los menores, de forma tal que puedan entender el fenómeno del CB, logren identificar estas situaciones de acoso y sepan cómo buscar ayuda.
- Actualizarse constantemente en el tema, así como las lecturas sobre esta problemática, pues esta actitud de los profesionales juega un papel fundamental.
- Brindar asesoramiento a padres de familia sobre la responsabilidad de supervisar el acceso y uso que hacen hijos con la red, pues no se trata únicamente de dejarlos a expensas de la tecnología, ellos deben de estar siempre vigilantes de lo que hacen sus hijos con las TIC. Es fundamental que los padres sepan lo que hacen sus hijos en Internet. Creer que porque están en casa, en su habitación, están a salvo, no siempre es cierto si están utilizando un dispositivo tecnológico con conexión a Internet. Los programas de control parental, además del conocimiento directo de los padres acerca del mundo virtual en el que navega el hijo, ayudan a prevenir y a reducir el ciberacoso.
- El diálogo con los educadores y estudiantes es fundamental para abordar esta problemática, se debe conversar con ellos sobre las medidas de seguridad elementales y sobre los peligros que existen en la red. Los adultos deben de supervisar también sobre los cuidados básicos en Internet como lo son el cambio de claves y el uso de antivirus.
- El psicopedagogo debe brindar capacitación a los padres de familia acerca de:
  - La importancia de enseñar a sus hijos a hacer un uso responsable de las TIC, que lo que no se hace en la vida real, tampoco se hace en Internet (dar datos personales a personas que no son de confianza, hablar e invitar a desconocidos, molestar e intimidar a los demás, desnudarse delante de las personas, etc.).
  - Concientizar a sus hijos sobre el peligro al que pueden verse expuestos en las redes.

- La importancia de la constante supervisión de lo que hacen y reciben sus hijos por Internet, lo cual les ayudará a prevenir y a reducir el ciber-acoso.
- Transmitir claramente a sus hijos que frente a cualquier tipo de mensajes o imágenes molestas en Internet o por el móvil, deben acudir a ellos en busca de consejo y ayuda.
- El psicopedagogo debe brindarle a los docentes información acerca de qué es el CB, formas de identificarlo, consecuencias, cómo aplicar el protocolo ante situaciones de CB, herramientas sobre el manejo efectivo de conflictos y estrategias para abordar el tema del CB con sus estudiantes.
- El psicopedagogo debe brindarle a los estudiantes información sobre qué es el CB, cómo identificarlo, cuáles consecuencias tiene y cómo debe de afrontarlo.

### 4.5.5 Taller 1 dirigido a los padres de familia

#### Objetivos

- Definir el significado del cyberbullying, alcances y sus consecuencias.
- Sensibilizar a los padres sobre su responsabilidad en la supervisión del uso de las TIC que hacen sus hijos.
- Describir la forma de actuar ante situaciones de cyberbullying.

#### Contenidos

- Concepto de cyberbullying.
- Alcances del cyberbullying.
- Consecuencias del cyberbullying.
- Responsabilidad de los adultos en el uso de las TIC.
- Cómo actuar ante situaciones de cyberbullying.

#### Actividades

1. Bienvenida.
2. Lectura y explicación de los objetivos del taller.
3. Repartir la lectura 1 de concientización. Un voluntario la leerá en voz alta. (ver Anexo 15)
4. Después de la lectura se reflexiona con las siguientes preguntas:
  - ✓ ¿Cuántos se sintieron identificados con lo que hace Susana?
  - ✓ ¿Sus hijos tienen una actividad en Internet similar?
  - ✓ ¿Cuántos conocen si sus hijos tienen perfiles en Facebook y Twitter?
  - ✓ ¿Les dieron permiso para utilizar esas redes sociales?
  - ✓ ¿Conocen las claves del celular, computadora, Facebook de sus hijos?

- ✓ ¿Cuántas palabras desconocidas encontraron en el texto?
  - ✓ ¿Qué conocen sobre el CB?
  - ✓ ¿Pueden sus hijos ser víctimas, acosadores o espectadores del CB?
5. Se explican los términos, bullying, cyberbullying, ciber-acosadores, ciber-víctimas, ciber-espectadores.
  6. Para que los padres entiendan el alcance de la propagación de todo cuanto se suba o publique en Internet se les muestra el video corto “Lo que subes no lo bajas más” desde <https://www.youtube.com/watch?v=qr6LeSU3owY>
  7. Se da una pequeña charla sobre la responsabilidad de los padres en el uso de las TIC y la brecha generacional que los separa de sus hijos en cuanto al uso de las nuevas tecnologías.
  8. Después de esta reflexión, se invita a los padres a ver la película “Cyberbully” (2011) desde <http://www.veopelishd.net/2011/09/cyberbully-2011-subtitulada-online.html>
  9. Concluida la película los padres completan la hoja de trabajo 1 con preguntas referentes al filme (Ver Anexo 16). Cuando finalizan compartimos los resultados.
  10. Se brinda un espacio para merienda y receso.
  11. Se inicia un cine foro para discutir los aspectos sobresalientes del filme y aclarar los conceptos relacionados con el CB que se expusieron al comienzo y terminar de explicarlos para que los padres comprendan bien lo que significan y cómo se presentan en la realidad, así como las formas de afrontarlo como adultos encargados de los menores.
  12. Se aclaran los conceptos y se corrigen los errores de comprensión del fenómeno del CB.
  13. Se hace énfasis en el rol de los padres y la responsabilidad de supervisar el uso de las nuevas tecnologías por parte de los menores.
  14. Los padres elaborarán carteles con lo aprendido según los siguientes temas:

- Cyberbullying: concepto y modo como se presenta.
- Medios que se emplean en el cyberbullying.
- Ejemplos de cyberbullying.
- Ciber-víctima, ciber-acosador y ciber-espectadores.
- Forma de actuar como padres ante situaciones de cyberbullying.

15. Se cierra el taller con la lectura 2, sobre las recomendaciones para los padres para afrontar el cyberbullying. (Ver Anexo 17)

#### 4.5.6 Intervención 2 dirigida a los docentes

##### Objetivos

- Definir el significado del cyberbullying, alcances y sus consecuencias.
- Explicar la forma de actuar ante situaciones de cyberbullying.

##### Contenidos

- Concepto de cyberbullying.
- Alcances del cyberbullying.
- Consecuencias del cyberbullying.
- Cómo actuar ante situaciones de cyberbullying.

##### Actividades

###### **I parte: Charla sobre los siguientes puntos:**

1. Preguntar sobre el significado del CB y su diferencia con el bullying.
2. Se ven los siguientes videos y posteriormente se comentan:
  - “Bullying cibernético” desde <https://www.youtube.com/watch?v=r3MHmoialUs>
  - “Traducción de la historia de Ryan Halligan: víctima de Bullying y Cyberbullying” desde <https://www.youtube.com/watch?v=hPQdJD8MXDk>
3. Explicación sobre el CB y sus diferentes formas.
4. El CB se presenta entre grupos de iguales.
5. Formas de CB.
6. Consecuencias del CB.
7. El acosador, acosado y espectadores.

8. Abordaje del CB.
9. Cómo proceder ante casos de CB desde el trabajo docente.

## **II parte: Los educadores y el cyberbullying.**

1. El actuar de los educadores ante casos de CB. Se les brinda la lectura 1 con una lista de acciones y se comentan. (Ver Anexo 18)
2. Se explica la importancia de la comunicación con la familia si se detectan situaciones de CB.
3. Se abre un espacio para dudas y comentarios.

### 4.5.7 Intervención 3 dirigida a los estudiantes

#### Objetivos:

- Explicar el significado del cyberbullying, alcances y sus consecuencias.
- Describir la forma de actuar ante situaciones de cyberbullying.
- Recopilar información para encontrar casos de cyberbullying y alertar a los padres y docentes, así como brindarle apoyo al menor.
- Analizar videos sobre el uso de las TIC y su relación con el cyberbullying.
- Explicar el uso de la Netiqueta en las redes sociales.

#### Contenidos:

- Concepto de cyberbullying.
- Alcances y consecuencias del cyberbullying.
- Cómo actuar ante situaciones de cyberbullying.
- Netiqueta

#### Día 1. Actividades:

1. Bienvenida y saludo.
2. Presentación de sensibilización.
3. Se entrega la hoja de trabajo 1 con las diapositivas a los niños para que en grupo analicen lo que vieron en la presentación. Pueden hacer apuntes en los renglones junto a cada diapositiva. (Ver Anexo 19)
4. Un representante de cada grupo hace una pequeña exposición de los comentarios que hicieron.
5. Se dialoga con los niños sobre la presentación para indagar el conocimiento que tienen sobre el CB.

6. Se les presenta los siguientes videos cortos para que los estudiantes entiendan las consecuencias de las publicaciones que hacen mediante Internet, con forme se van observando los videos, se comentan en plenaria con los estudiantes:
  - “No lo digas por Internet” desde <https://www.youtube.com/watch?v=E3Z6f-KIIQI>
  - “Si no lo haces en tu vida normal... ¿por qué lo haces en Internet?” desde <https://www.youtube.com/watch?v=pWSrdaKYwtw>
  - “Lo que subes no lo bajas más - Think before you post 2” desde <https://www.youtube.com/watch?v=qr6LeSU3owY>
7. Los estudiantes en grupos completan la hoja de trabajo 2 (Ver Anexo 20). El psicopedagogo evalúa los aprendizajes de los estudiantes y aclara términos y dudas.

## **Día 2. Actividades**

1. Se repasa lo visto el taller anterior.
2. Se invita a los estudiantes a ver la película “Cyberbully” (2011) Disponible en <http://www.veopelishd.net/2011/09/cyberbully-2011-subtitulada-online.html>
3. Antes de iniciar la película se hace una breve descripción de lo que van a ver.
4. Finalizada la película se realiza un cine foro. Se orienta la discusión con las siguientes preguntas:
  - ✓ ¿Qué sucedió en la película?
  - ✓ ¿Por qué Taylor sufrió CB?
  - ✓ ¿Quién o quiénes acosaban a Taylor?
  - ✓ ¿Cómo acosaban a Taylor?
  - ✓ ¿Cuál característica se cumple para afirmar que Taylor vivió CB?
  - ✓ ¿Cómo actuó la mamá de Taylor?

- ✓ ¿Tenía Taylor, sus amigos y acosadores dependencia tecnológica?
  - ✓ ¿Cómo reaccionaron los amigos de Taylor ante el problema que vivía?
  - ✓ ¿Cómo se pudo prevenir esa situación CB?
  - ✓ ¿Cómo se sentía Taylor al principio del acoso en Internet, durante y después del acoso?
  - ✓ ¿Qué edad es la correcta para tener un perfil en una red social?
  - ✓ ¿Es necesario ser maduro para tener un perfil en Facebook?
  - ✓ ¿Cuáles son los problemas del anonimato cuando enfrentamos casos de CB?
  - ✓ ¿Es consciente el ciber-acosador del daño que le hace a la víctima?
  - ✓ ¿Se podía prevenir el acoso que vivió Taylor?
5. Se cierra el taller con una recapitulación de los puntos más importantes de la película.
  6. Se les pide que dialoguen con sus padres sobre lo que vieron hoy.

### **Día 3. Actividades**

1. Se retoman los aspectos sobresalientes de la película que se analizó el taller pasado.
2. Se lleva una caja y se reparten hojas en blanco.
3. Se motiva a los estudiantes para que de manera anónima anoten situaciones de CB que estén viviendo o conozcan. Se les recuerda que deben ser situaciones entre iguales y se deben haber repetido en el tiempo.
4. Cada estudiante deposita en la caja su participación.
5. Se les dice que se leerán las colaboraciones y entre todos buscarán una solución a cada caso, según lo que han aprendido en los talleres de CB.
6. Se motiva a los estudiantes a prestar atención y se les invita a que una vez concluido el taller, los que deseen exponer sus casos o contar si conocen alguna víctima lo

puedan hacer, para poderles dar brindar ayuda personalizada. Si alguno no desea contar lo que está viviendo, se le motiva a buscar ayuda de sus padres o maestros para frenar el ciber-acoso. También se invita a los ciber-acosadores a exponer sus casos para recibir ayuda.

7. Se inicia sacando cada uno de los papeles y analizando las situaciones entre los facilitadores y los estudiantes.
8. Para finalizar se hace una lista con las acciones más relevantes para combatir y frenar el CB expuestas por los estudiantes.
9. Vemos el video “Traducción de la historia de Ryan Halligan: víctima de Bullying y Cyberbullying” desde <https://www.youtube.com/watch?v=hPQdJD8MXDk>
10. En grupos resolvemos la hoja de trabajo 3 (Ver Anexo 21)
11. En plenaria discutimos los resultados del trabajo. Se retoman aspectos importantes de los aportes de los estudiantes.
12. Se despejan dudas sobre el video y lo acontecido con Ryan.
13. Se despide a los niños y se les invita a compartir los casos de CB a las víctimas y acosadores (si los hay) de manera privada. Si hay muchos casos se les tomará el nombre y se llamarán de manera individual para guardar la privacidad.
14. Se lleva una lista con los estudiantes que expusieron sus casos para informar a los padres y maestros y de esta manera buscar una solución pronta y eficaz de manera conjunta.

#### **Día 4. Actividades**

1. Analizamos los siguientes videos cortos. Conforme se observa cada video se dialoga con los niños sobre los puntos más sobresalientes de cada uno.
  - “Spot CIBERBULLYING Bloquea el acoso en línea” desde <https://www.youtube.com/watch?v=ch1SwcAra-E>

- “Privacidad dañada en Redes Sociales y cyberbullying con etiquetas” desde <https://www.youtube.com/watch?v=o46XvTkqNtU>
  - “¿Cómo actuar ante el ciberacoso? Ignora, bloquea, pide ayuda y denuncia” desde <https://www.youtube.com/watch?v=tVAjyNzYq0>
  - “Decálogo por la ciberconvivencia positiva y contra la violencia digital” desde <https://www.youtube.com/watch?v=gXvG53ccyJY>
2. Los estudiantes completan la hoja de trabajo 4 en grupos (Ver Anexo 22).
  3. Un representante de cada grupo expone ante el resto de la clase las ideas con las que completaron las hojas.
  4. Se destacan los aspectos relevantes que aportaron los niños y se corrigen los aportes que lo necesiten.
  5. Para finalizar el taller, se explican las reglas de netiqueta en las redes sociales, con ayuda de la página <http://www.netiquetate.com/> que son necesarias para la buena convivencia en la red y ayudan a alejarse de situaciones de CB.
  6. Se hacen los comentarios finales con respecto a las reglas de netiqueta.
  7. Para concluir el taller, los estudiantes, en grupos, elaborarán un cartel de lo que aprendieron durante todo el taller y lo expondrán a la clase.

## Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

Finalizado el análisis de la información recopilada en el estudio, es posible llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones. El primer objetivo de esta investigación buscaba determinar las dimensiones sociales, afectivas y cognoscitivas del cyberbullying a partir del criterio de los expertos en este campo, para así poder abordarlo y prevenirlo. Estas dimensiones no se encontraban en las investigaciones consultadas, de modo que en este estudio se pudieron obtener y se definen a continuación:

Dimensión cognitiva del cyberbullying: esta dimensión está relacionada con el grado de conocimiento que tienen los individuos con respecto a este fenómeno. El conocimiento de esta problemática se debe obtener de fuentes confiables, principalmente de capacitaciones de expertos, cursos especializados en universidades donde formen a los docentes y de diversas campañas dirigidas tanto a estudiantes como a personas adultas.

Una limitante en esta dimensión es el poco o nulo conocimiento que tienen los adultos sobre las TIC y el uso positivo y negativo que se les puede dar, en contraste con los niños y adolescentes, los cuales manejan estos términos y recursos con gran facilidad con respecto a los adultos. Esto genera que los individuos que están a cargo de los menores no puedan identificar acertadamente situaciones de CB que enfrenten los menores.

Dimensión social del cyberbullying: esta dimensión se relaciona con acoso o la violencia que sufren los menores mediante el uso de las TIC, este acoso para ser considerado como CB se debe de presentar de manera repetitiva y meditada por parte de los ciberacosadores.

El CB presenta una característica muy importante, la cual es que trasciende el aula y entorno escolar, puede presentarse en cualquier momento y lugar, el acosado no está seguro en su propio hogar, pues gracias a la facilidad de comunicación que proveen los medios tecnológicos, la comunicación se presenta en tiempo real y es de ese modo como el acosado puede ser blanco de burlas, fotos alteradas, mensajes violentos en cualquier momento y por diversos medios, además estos ataques no sólo se dan entre acosado y acosador, incluyen un público virtual que puede o no participar comentando o acrecentando las burlas o amenazas.

Por otra parte, el acosador puede o no ser conocido, ya que gracias a las TIC, puede idear otra identidad para no ser identificado. El CB puede afectar la vida social y familiar de las víctimas, en todo caso, es necesario que los adultos acompañen a los menores en estas situaciones y acudan a medios jurídicos para frenar este acoso, pues con el tiempo las amenazas pueden pasar al plano físico o pueden afectar emocionalmente a los implicados.

Dimensión afectiva del cyberbullying: el CB puede perjudicar en el plano emocional a los afectados. Los menores que son víctimas de CB pueden sufrir estrés, dolores de cabeza y estómago, ansiedad, histeria, problemas en las relaciones sociales y escolares, temores, baja autoestima, agresividad, ausentismo, baja autoestima y suicidio.

Además, los ciber-agresores pueden mostrar conductas como agresividad, poca empatía, delincuencia, dependencia a las tecnologías, ausentismo escolar y consumo de alcohol o drogas. Los adultos deben de estar pendientes de estas conductas y síntomas, pues el menor puede estar siendo ciber-víctima o ciber-acosador, ambos presentan características que deben de considerarse, aunque no todos van a presentar las mismas características.

Sobre los conocimientos, experiencias y rol de los padres:

- Los padres de familia no conocen el término CB, el cual les parece extraño y, aun después de explicarles el fenómeno del ciber-matrimonio, en ningún momento fueron capaces de relacionarlo con sus hijos. Para los padres el CB es un problema de adolescentes, no consideran que sus hijos puedan cometer actos de CB ni ser víctimas de este fenómeno.
- Los padres mostraron gran desconocimiento de las herramientas tecnológicas, ya sean celulares, tablets, computadoras, dispositivos de almacenamiento masivo, tarjetas de memoria, mensajes multimedia, chats, redes sociales, antivirus, entre otros, y por lo tanto, confunden los usos correctos que se le dan a esos dispositivos, lo que facilita a los menores identificados como acosadores a cometer sus actos en contra de sus compañeros.

- Los padres de los dos menores víctimas de CB justifican el acoso recibido por sus hijos como bromas infantiles, por lo que minimizan el alcance social y emocional que este tipo de violencia causa en los niños y a su vez, esta forma de enfrentar las situaciones de CB, hace que los afectados actúen de manera pasiva ante las agresiones e imiten la conducta de los padres al ignorar lo que les sucede.

Para el abordaje del CB, los padres de familia o encargados deben considerar las siguientes recomendaciones:

- Interesarse en conocer el uso adecuado de las diferentes tecnologías de la información y comunicación, desde una simple “llave maya” hasta manejo de cuentas en Facebook, correos electrónicos, celulares inteligentes, entre otros.
- Asistir a cursos de capacitación de paquetes básicos de cómputo e Internet.
- No permitir que sus hijos tengan perfiles en las redes sociales hasta que cumplan la edad requerida para ello. Si dejan que sus hijos abran cuentas en sitios como Facebook, deben de revisar a menudo, desde la propia cuenta del menor el perfil, el muro como los mensajes de chat, álbumes, fotos que ha subido o que ha sido etiquetado, para verificar que no esté siendo víctima o acosador por la red.
- Conocer las contraseñas de los dispositivos electrónicos de sus hijos, revisar constantemente teléfonos celulares, perfiles en redes sociales, historiales de navegación. Revisar también el correo electrónico de los menores.
- Asistir a las capacitaciones y reuniones que convoque la institución escolar sobre el uso de las TIC.
- Comunicar a la docente cualquier acción de cyberbullying que detecten, para que puedan atender el problema y brindar intervención certera a los niños.
- Brindar la suficiente confianza a los niños para que puedan recurrir a ellos en caso de alguna situación de CB.

- No reaccionar de manera brusca si se enteran que sus hijos están viviendo situaciones donde son víctimas o acosadores mediante las TIC.
- No minimizar acciones de ciber-matrimonio. Brindarle la atención necesaria y dialogar con sus hijos para conocer y detectar si esas acciones han sido repetitivas y la gravedad de los mensajes, fotos alteradas o amenazas recibidas. Buscar a los padres del otro menor (si se conoce) para comunicarle la situación y buscar una solución.
- Acudir a la institución educativa y policía para comunicar actos de CB. Los padres deben entender que este problema afecta emocionalmente a los niños y pueden pasar al plano físico. Si el acosador no se conoce, deben poner la denuncia respectiva ante las autoridades para que ellos puedan rastrear la dirección IP desde donde se envían los mensajes o fotografías al acosado o el registro del teléfono que emplea. También deben acudir a Contraloría de Derechos Estudiantiles (CSE) del MEP para presentar estos casos y darles seguimiento y solución. Los padres deben entender que el ciber-matrimonio no puede quedar impune y debe enfrentar las consecuencias de sus actos.

Con respecto a la docente guía del grupo:

- Existe desconocimiento por parte de la docente de aula en cuanto a la realidad del CB.
- La maestra no cuenta con la formación ni la comprensión del fenómeno del CB, tiende a confundirlo con mensajes, videos o imágenes de contenido sexual, no obstante, a raíz de casos que en medios internacionales han trascendido a la luz pública, ha tratado de entender de qué se trata, buscando en Internet y viendo documentales y noticias en televisión. Sin embargo, estas acciones son insuficientes, pues confunde las manifestaciones del CB, los medios que se emplean y las implicaciones que tiene tanto en las víctimas como en los acosadores. Esta situación trae como consecuencia que no pueda identificar casos de ciber-matrimonio ni posea el conocimiento sobre cómo actuar en estos casos.

- La docente desconoce los casos de CB que tiene en su clase, no sabía que tenía dos niños acosados y dos niños acosadores. Esto se presenta porque los estudiantes que son víctimas no le comunican lo que han vivido, primero, porque los padres les han dicho que no le deben de dar importancia al acoso sufrido mediante la red y el celular y, segundo, porque en la escuela está prohibido el uso del celular, pues así está consignado en el reglamento interno de la institución, lo que imposibilita al estudiante a contarle a la educadora si ha recibido un mensaje ofensivo o con amenazas, ya que se expone a una amonestación verbal y escrita, con el consiguiente rebajo de puntos en la nota de conducta.

Para la docente de aula y la escuela se formulan las siguientes recomendaciones:

- Debe existir un ente encargado de la violencia, que incluya el tema del CB y que funcione en el MEP tanto a nivel nacional como regional. Esta organización debe ser la encargada de diseñar protocolos de atención para que las instituciones educativas y los docentes puedan identificar y actuar en estos casos.
- Capacitar a profesionales en educación en el tema del CB para que sean capaces de identificar casos de este tipo y, de esta manera, poder abordarlo con la mayor prontitud y eficiencia posible.
- Capacitar a los docentes sobre el protocolo establecido para afrontar las situaciones de CB que se presenten.
- Capacitar a los educadores en el manejo efectivo de conflictos.
- Promover, a nivel de centro educativo, el desarrollo de charlas informativas, cine foro, programas de sensibilización, entre otras para las a las familias, docentes y alumnos sobre CB.
- Desarrollar dinámicas de aula en las que se trabajen todas las dimensiones de la ciudadanía digital, desde saber utilizar y sacar partido a la información, informar sobre una buena higiene postural, conocer la netiqueta y los riesgos a los que están expuestos al utilizar la red.

- Implementar programas de educación en valores que promuevan la convivencia y el diálogo como mecanismo para gestionar los conflictos.
- Concientizar a los discentes que “lo que hago tiene consecuencias”, donde se les interiorice que el intimidar, humillar e o insultar a un par es un acto delictivo, el cual no debe tomarse como juego o broma, es de suma importancia que el estudiante llegue a entender que la víctima sufre a raíz de esos actos. Por lo tanto, los estudiantes deben de comprender que las consecuencias jurídicas de las ciber-agresiones constituyen delitos contra la integridad moral (injurias, calumnias, amenazas, coacciones), delitos contra la intimidad (acceso a contenidos privados como fotos, videos, difusión de ese material) o también delitos de suplantación de la identidad (por ejemplo, cuando se hacen pasar por la víctima).
- Recibir formación sobre metodologías activas tales como la tutoría, el estudio de casos, la simulación, de forma que puedan introducir el tema de los riesgos en la red en clase, de forma dinámica y no expositiva.
- Mantener una continua comunicación con los padres de familia en los casos de CB que el docente detecte, así como contribuir en las situaciones de cyberbullying que los padres les comuniquen.
- Crear conciencia en los adultos de informar a los docentes sobre situaciones de ciberacoso que detecten en sus hijos. Los padres deben entender que no deben subestimar estas situaciones y, con mucho más razón, si el acoso es persistente en el tiempo.
- El CB se debe afrontar a nivel correctivo mediante medidas administrativas y la denuncia de este tipo de situaciones ante las autoridades pertinentes.

Con relación a los estudiantes:

- Los estudiantes conocen correctamente el término cyberbullying, pues con lo primero que relacionaron la palabra “acoso” fue con la acción de molestar en las redes sociales. Esto demuestra que los niños están viviendo estas situaciones de manera constante, ya sea como víctimas, acosadores o espectadores, para ellos es parte de su

día a día y es una señal de alarma que marca la urgencia que existe en cuanto a capacitación del personal escolar y también de formación de los padres de familia y adultos en general en este campo.

- Los estudiantes tienen amplio conocimiento de los medios que se emplean en el CB, pues citaron que se podía acosar a una persona mediante llamadas anónimas, por videos publicados en Facebook o en YouTube, mensajes multimedia y de texto, fotomontajes, comentarios en las redes sociales, entre otros, lo que evidencia la inmersión de estos niños de diez años en el uso de las TIC y se contrasta con el poco conocimiento que tienen los padres y docentes sobre este tema. Esto demuestra la gran brecha generacional que existe entre este grupo de estudiantes y los adultos que los rodean, lo que propicia que los niños sean susceptibles a recibir o enviar acoso virtual, pues no cuentan con la supervisión adecuada por parte de los adultos para evitar situaciones de CB ya sea como acosadores o víctimas.
- No se puede generalizar que todos las víctimas o acosadores tengan baja autoestima, pues de los dos niños ciber-víctimas, sólo uno puede catalogarse con baja autoestima. Igual sucede con los dos cyber-acosadores, pues solo uno de ellos presenta actitudes que demuestran baja autoestima.
- La autoestima juega un papel preponderante en estas situaciones, pues ayuda a los acosados a manejar de manera diferente el CB. La niña acosada demostró no darle importancia a los mensajes y fotografías que recibía, y esta estudiante se caracteriza por tener una autoestima alta. Situación contraria con el niño acosado, quien tiene problemas de autoestima y la agresión recibida mediante la red lo afecta notoriamente.
- De los estudiantes involucrados en CB, sufrió mayor ataque el estudiante que mantenía un perfil activo en Facebook, al contrario de la niña que no usaba esta red social con frecuencia. Los acosadores también presentaron perfiles activos en esa red.
- Cuando los acosadores verifican que su víctima no está empleando un medio virtual, cambian de dispositivo para seguir ejecutando sus fechorías. En este caso, uno de los

acosadores, al comprobar que la niña acosada no volvió a utilizar Facebook, empezó a enviarle mensajes de texto, videos ofensivos y fotografías alteradas al celular de la víctima.

- Los dos niños acosadores que se encontraron en este estudio tienen padres que no supervisan el uso que hacen de las TIC. Estos niños conocen que sus padres no dominan el uso de estas tecnologías, de modo que aprovechan ese desconocimiento para mentir sobre lo que hacen en la red, justificando el alto uso de la computadora con tareas escolares.

Para el abordaje del cyberbullying se recomienda a los estudiantes:

- Ser muy cuidadosos con la información personal que comparten en Internet, no exponer información personal como el nombre, dirección, escuela, fotografías, ya que estos, datos al estar en la red, se pueden acceder las 24 horas del día.
- Si existe algún mal entendido con un comentario o fotografía, es mejor aclararlo de manera cortés.
- Nunca responder a las provocaciones que reciban mediante Internet o en el teléfono celular.
- Brindar a los padres las contraseñas de correo electrónico, dispositivos móviles, computadoras, tablets, redes sociales, entre otros para que los adultos les brinden apoyo si se presentan situaciones de acoso escolar.
- Solicitar permiso a los adultos encargados si desean abrir un perfil en alguna red social. Deben entender que si son menores de edad deben de estar supervisados por sus encargados.
- Buscar ayuda. Comunicar a los padres, maestros y adultos de confianza si están siendo acosados por medio de las TIC, y expresar los sentimientos que despiertan en ellos este acoso. Señalar la cantidad de veces que ese acoso se presenta, guardar pruebas (guardar los mensajes, imprimir las amenazas recibidas, hacer capturas de imágenes...) para emplearlas en caso de hacer alguna denuncia.

- Entender que si se enteran que algún compañero está sufriendo de CB, ellos están involucrados, pues aunque el acoso no es para ellos directamente, son espectadores, y por lo tanto, son parte del fenómeno. Contarle a los padres y maestros para brindarle ayuda a la víctima.
- Hacer un uso responsable del teléfono móvil, computadoras, tabletas e internet.
- Participar en los talleres que se implementen en la escuela y otras instituciones para entender el fenómeno CB.
- Comprender que lo que hacen tiene consecuencias y que existen modos de rastrear de dónde proviene la información que una persona reciba.
- Comprender que aunque no estén de frente con una víctima, esa persona tiene sentimientos que están hiriendo y puede sufrir trastornos en sus emociones. El cyberbullying no es un juego.
- Si están cometiendo ciber-acoso, parar de inmediato esas acciones para no causar más daño en la víctima. Lo que hoy suban a Internet para molestar a alguien o como venganza por una determinada situación, es imposible de eliminar, ya que el número de personas que tienen acceso a la red es ilimitado y se pueden hacer copias de los comentarios con amenazas o burlas así como de los fotomontajes que elaboren, de modo que, aunque borre el comentario o las fotografías, no se puede estar seguro que se borró por completo, el daño va a estar presente de forma indeterminada.

## Referencias

### Artículos

Felix, V., Soriano, M., Godoy, C. y Sancho, S. (2010). *El ciberacoso en la enseñanza obligatoria*. Aula abierta, 38 (1). Recuperado de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/5058>

### Boletines

Avilés, J. (2009, julio). *Ciberbullying. Diferencias entre el alumnado de secundaria*. Boletín de Psicología, 96. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N96-6.pdf>.

Cerezo F. (2012, enero). *Psique: Bullying a través de las TIC*. Boletín Científico Sapiens Research, 2. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3973451>

### Congresos

Santos, A., Farfán, M., Navarrete, E., Labastida, P. y Mondragón, J. (2012, febrero). *Los ciber-adolescentes; experimentación de violencia en una preparatoria*. 13º Congreso Virtual de Psiquiatría.com. Interpsiquis 2012. Comunicación recuperado de <http://www.psiquiatria.com/bibliopsiquis/bitstream/10401/5246/1/8conf1%2053340.pdf>

### Correos electrónicos

Buelga, S. *Ciberbullying – Colaboración*. [En línea]. Mensaje a Acuña Y. 30 de noviembre de 2012. [Fecha de consulta: 30 de noviembre de 2012]. Comunicación personal.

Hernández, M. *Cyberbullying – Colaboración*. [En línea]. Mensaje a Acuña Y. 29 de noviembre de 2012. [Fecha de consulta: 29 de noviembre de 2012]. Comunicación personal.

Santos, A. *Cyberbullying – Colaboración*. [En línea]. Mensaje a Acuña Y. 25 de mayo de 2013. [Fecha de consulta: 29 de mayo de 2013]. Comunicación personal.

Solano, I. *Cuestionario corto cyberbullying (4 preguntas) Colaboración*. [En línea]. Mensaje a Acuña Y. 6 de junio de 2013. [Fecha de consulta: 11 Junio 1998]. Comunicación personal.

### **Documentos**

Carrasco, A. y Navas, O. (2012). *El acoso escolar a través de las nuevas tecnologías. El Cyberbullying*. Recuperado de <http://www.observatorioperu.com/2014/Setiembre/web-06.pdf>

Del Río, J., Sádaba, C. y Bringué, X. (2010). *Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al cyberbullying*. Recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ88-09.pdf>

Díaz G. y Ortiz, R. (2005). *La entrevista cualitativa*. Recuperado de <http://www.geiuma-oax.net/cursos/entrevistacualitativa.pdf>

Gómez, A. (2011). *¿Cómo diferenciar los paradigmas, enfoques y métodos de investigación?* Recuperado de [http://issuu.com/ahgr98/docs/unidad\\_1\\_iintf](http://issuu.com/ahgr98/docs/unidad_1_iintf)

Hernández, M. y Solano I. (2006). *Acoso escolar en la red. Cyberbullying*. Recuperado de <http://www.observatorioperu.com/lecturas/Cyberbullying-eserv.pdf>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2014, Marzo). *Cyberbullying. Guía práctica para adultos*. Recuperado de <http://www.convosenlaweb.gob.ar/media/1039016/guiacyberbullying.pdf>

Pérez, R. (2008). *Uso de Tecnologías de la Comunicación e Información en Jóvenes de 12 a 18 años del Gran Área Metropolitana. Resumen Ejecutivo*. Recuperado de [http://paniamor.org/\\_literature\\_49953/Uso\\_de\\_Tecnologi%CC%81as\\_de\\_la\\_Comunicacio%CC%81n\\_e\\_Informacio%CC%81n\\_en\\_Jo%CC%81venes\\_de\\_12\\_a\\_18\\_a%CC%83os\\_del\\_Gran\\_A%CC%81rea\\_M](http://paniamor.org/_literature_49953/Uso_de_Tecnologi%CC%81as_de_la_Comunicacio%CC%81n_e_Informacio%CC%81n_en_Jo%CC%81venes_de_12_a_18_a%CC%83os_del_Gran_A%CC%81rea_M)

## **Libros**

Barrantes, R. (2006). *Investigación. Un camino a conocimiento. Un enfoque cuantitativo y cualitativo*. San José, Costa Rica: EUNED.

Díaz, V. (2005). *Manual de trabajo de campo en la encuesta*. Madrid, España: Centro de investigaciones sociológicas.

García, M. (2008). *Manual de Marketing*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Perú: Mc Graw Hill.

## **Libros electrónicos**

Balcázar, P., González, N., Gurrola, G. y Moysén, A. (2005). *Investigación cualitativa*. Recuperado de <http://books.google.co.cr/books?id=4w7dA4B405AC&pg=PA129&lpg=PA129&dq=grupos+focales+definicion&source=bl&ots=vGDNp5LbaZ&sig=8VnMOFAV4NP0W6BI3G-nPTwtsK4&hl=es-419#v=onepage&q=grupos%20focales%20definicion&f=false>

Del Rey, R., Flores, J., Flores, J., Garmendia, M., Martínez, G., Ortega, R. y Tejerina, O. (2011). *Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying*. España: EMICI. Recuperado de <http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html>

Hernández, B. (2009). *Cuadernos de investigación no 8. Colección: metodología de la investigación instrumentos de recolección de información en investigación cualitativa*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/60059003/INSTRUMENTOS-DE-INVESTIGACION-CUALITATIVA>

Luengo, J. (2011). *Ciberbullying. Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso*. Recuperado de [http://www.educa.madrid.org/web/ies.alsatt.algete/weborientacion/Profesores/convivencia/GUIA\\_Ciberbullying.pdf](http://www.educa.madrid.org/web/ies.alsatt.algete/weborientacion/Profesores/convivencia/GUIA_Ciberbullying.pdf)

Quintana, A. (2006). *Metodología de la investigación científica cualitativa*. Psicología: Tópicos de actualidad, Lima: UNMSM. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/3634305/Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana>

Willard, N. (2005). *An Educator's Guide to Cyberbullying and Cyberthreats*. Recuperado de <http://cyberbully.org/docs/cbcteducator.pdf>

### **Páginas electrónicas**

Acevedo, M. (2011). *Matoneo entre los golpes y las redes sociales*. Recuperado de <http://maria-consuelo-acevedo-moreno.suite101.net/matoneo-entre-los-golpes-y-las-redes-sociales-a56276>

- Aguilera, G. (2011). *Cuidado con el ciberbullying*. Recuperado de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=feb946d8-2af0-415d-a5a4-61c7a9719691%40sessionmgr11&vid=6&hid=24>
- Ávila, J. (2009). *Internet y medicina de familia. Nuevos modelos de comunicación a través de las redes sociales. Cómo la web 2.0 está cambiando nuestra privacidad*. Recuperado de <http://www.somamfyc.com/Portals/0/PropertyAgent/399/Files/1/Vol%2011%20n%C2%BA%202%20noviembre%202009.pdf#page=67>
- Bello, L. (2008). *Muestreo en estudios descriptivos*. Recuperado de [https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:sVhThyBFiNwJ:aprendeonline.ud ea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php%3Finpopup%3Dtrue%26id%3D55148+&hl=es-419&gl=cr&pid=bl&srcid=ADGEESgWkiIn\\_xTPqaj8YcmkqZYIqm6EiGLvg47qfHrMGgDhgvm0a6hOiGZQeE4AEi0YWTGDAXtABpbcl2DDwO5\\_dtgM6uLYxWhL7qVWEbXosoBQxhCYDP\\_7khvdnSG1AY\\_igEUY&sig=AHIEtbREW-7uiB\\_6XT7vwEU0B9fMRioSig](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:sVhThyBFiNwJ:aprendeonline.ud ea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php%3Finpopup%3Dtrue%26id%3D55148+&hl=es-419&gl=cr&pid=bl&srcid=ADGEESgWkiIn_xTPqaj8YcmkqZYIqm6EiGLvg47qfHrMGgDhgvm0a6hOiGZQeE4AEi0YWTGDAXtABpbcl2DDwO5_dtgM6uLYxWhL7qVWEbXosoBQxhCYDP_7khvdnSG1AY_igEUY&sig=AHIEtbREW-7uiB_6XT7vwEU0B9fMRioSig)
- Cerezo, E. (2012). *¿Qué es el ciberbullying?* Recuperado de <http://www.actualpsico.com/que-es-el-ciberbullying/>
- Cordero, S. (2011). *Redes Sociales, Arma de Doble Filo para Niños y Adolescentes*. Recuperado de <http://paniamor.org/announcements/redes-sociales-arma-de-doble-filo-para-ninos-y-adolescentes>
- Da Rocha, C., Rubens, C., Lopes, L., De Castro, L., Madureira, M. y Silva, T. (2011). *Perfis: Agressor, vítima e espectador*. Recuperado de <http://gicyberbullying.blogspot.com/2011/01/perfis-agressor-vitima-e-espectador.html>

- Diccionario de Psicología Científica y Filosófica (2005). *Variable*. Recuperado de <http://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Variable.htm>
- Flores, J. (2008). *Cyberbullying. Guía rápida*. Recuperado de <http://www.pantallasamigas.net/proteccion-infancia-consejos-articulos/cyberbullying-guia-rapida.shtm>
- Flores, J. (2010). *Decálogo para una víctima de cyberbullying*. Recuperado de <http://www.pantallasamigas.net/proteccion-infancia-consejos-articulos/decalogo-para-una-victima-de-cyberbullying.shtm>
- García, S. y Rodríguez, A. (2012). *Bullying y Cyberbullying (III): Pautas para profesores y alumnos*. Recuperado de <http://www.psicosaludtenerife.com/bullying-y-cyberbullying-iii-pautas-para-profesores-y-alumnos/#comments>
- García, S. y Rodríguez, A. (2012). *Bullying y Cyberbullying (II): Pautas para padres*. Recuperado de <http://www.psicosaludtenerife.com/bullying-y-cyberbullying-ii-pautas-para-padres/>
- GenInteractivas (2008). *Think before you post (2)* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=qr6LeSU3owY>
- Girondella, L. (2012). *Sexo y Género: Definiciones*. Recuperado de <http://contrapeso.info/2012/sexo-y-genero-definiciones/>
- Goy, M. (2013). *Cyberbullying: cuando el acoso dura las 24 horas*. Recuperado de [http://www.ellitoral.com/index.php/id\\_um/93732-cyberbullying-cuando-el-acoso-dura-las-24-horas](http://www.ellitoral.com/index.php/id_um/93732-cyberbullying-cuando-el-acoso-dura-las-24-horas)
- Masías, O. (2009). *Cyberbullying, Un nuevo acoso educativo*. Recuperado de <http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:ajggBUU->

hVsJ:scholar.google.com/+ciberbullying&hl=es&as\_sdt=0&as\_ylo=2005&as\_vis=1

Ministerio de Ciencia y Tecnología (2011). *Trabajamos para que niños, niñas y adolescentes naveguen seguros en Internet*. Recuperado de <http://www.micit.go.cr/index.php/comunicados-de-prensa/756-trabajamos-para-que-ninos-ninas-y-adolescentes-naveguen-seguros-en-internet.html>

Morera, G. (2007). *Historia de San Rafael de Alajuela*. Recuperado de [http://www.google.co.cr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0CGQQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fwww.munialajuela.go.cr%2Fapp%2Fmurales%2FSan\\_Rafael\\_completo.doc&ei=E6f3T5quNuPm0QG7zN3aBg&usg=AFQjCNHt3slHepbfp8KtUnQqL6iWl3CWng&sig2=\\_KGKpTsI2O30NMtu6Tk7Mg](http://www.google.co.cr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=0CGQQFjAJ&url=http%3A%2F%2Fwww.munialajuela.go.cr%2Fapp%2Fmurales%2FSan_Rafael_completo.doc&ei=E6f3T5quNuPm0QG7zN3aBg&usg=AFQjCNHt3slHepbfp8KtUnQqL6iWl3CWng&sig2=_KGKpTsI2O30NMtu6Tk7Mg)

O'Mara, M. (2013). *¿Padres de niños que hacen "cyberbullying" deberían tener responsabilidad penal?* Recuperado de <http://cnnespanol.cnn.com/2013/10/18/los-padres-de-ninos-que-hacen-cyberbullying-deberian-tener-responsabilidad-penal/>

Orduz, R. (2012). *Niños, jóvenes: los mayores usuarios de Internet*. Recuperado de <http://www.colombiadigital.net/opinion/columnistas/rafael-orduz/item/1594-ni%C3%B1os-j%C3%B3venes-los-mayores-usuarios-de-internet.html>

Pantallas amigas (2011). *Netiqueta paso a paso*. Recuperado de <http://www.netiquetate.com/>

Pantallas amigas (2010). *¿Qué es el cyberbullying?* Recuperado de <http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/que-es-el-ciberbullying/>

Reachout.com (2013). *¿Qué hace que un espectador sea diferente a una víctima o a un acosador escolar (bully)?* Recuperado de

<http://us.reachout.com/buscaapoyo/informate/el-papel-del-espectador-en-el-acoso-escolar-bullying>

Real Academia Española (2001). *Definición de matón*. Recuperado de <http://www.rae.es/rae.html>

Real Academia Española (2001). *Definición de sexo*. 22ª. Edición. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=rae>

Rosales, Y. (2010) *Acoso en la Red: cyberbullying. Educando para una cultura de paz y respeto*. Recuperado de <http://www.perueduca.edu.pe/web/visitante/comunidad/articulos2010/acoso-en-la-red-cyberbullying>

Sánchez, G. (2013). *La autoestima, un pilar básico en nuestras vidas*. Recuperado de <http://lamenteesmaravillosa.com/la-autoestima-un-pilar-basico-en-nuestras-vidas/>

Valencia, C. (2013). *Autoestima*. Recuperado de <http://www.laautoestima.com/>

## **Revistas**

Álvarez, D., Núñez, J., Álvarez, L., Dobarro, A., Rodríguez, C. y González, P. (2011). *Violencia a través de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de secundaria*. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 27(1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16717018026#>

Cabezas, H. (2007). *Detección de conductas agresivas "bullying" en escolares de sexto a octavo año, en una muestra costarricense*. Revista Educación, 31 (1). Recuperado de <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/1257/1320>

- Cabezas, H. (2011). *Los niños rompen el silencio. Estudio exploratorio de conductas agresivas en la escuela costarricense*. Revista Educación, 35 (1). Recuperado de <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/469/458>
- Cabrera, J., De La Sota, J., González, A., Guerrero, H. y Presmanes, B. (2003). *El papel de los expertos en ciencia y tecnología*. Revista Debate, 5 (1). Recuperado de <http://www.madrimasd.org/revista/revista14/tribuna/tribunas2.asp#top>
- Cáceres, M. (2010). *Cyberbullying, el efecto mediador de las tics en el acoso escolar*. Revista digital para profesionales de la enseñanza, 8 (1). Recuperado de <http://mediacionpucv.wikispaces.com/file/view/cyberbullying+y+mediacion.pdf>
- Cepeda, E., Pacheco, P. García, L. y Piraquive, C. (2008). *Acoso Escolar a Estudiantes de Educación Básica y Media*. Revista salud pública, 10 (4). Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v10n4/v10n4a02.pdf>
- Claderín, Bringué y Sábada (2011). *Incidencia de las pantallas del celular, el videojuego y la tv en la dinámica de la generación interactiva venezolana*. Revista de investigación científica, 10. Recuperado de <http://generacionesinteractivas.org/upload//ART%C3%8DCULO%20VENEZUELA.pdf>
- Díaz, F. (2005). *La investigación-acción en el primer nivel de atención*. Revista Cubana de Medicina General Integral, 21 (3-4). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252005000300019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252005000300019)
- Garaigordobil, M. (2011). *Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión*. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 11 (2). Recuperado de [http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art\\_completo/2011/IJPPT%20cyberbullying.pdf](http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/2011/IJPPT%20cyberbullying.pdf)

García, G., Joffre, V., Martínez, G. y Llanes, A. (2011). *Cyberbullying: forma virtual de intimidación escolar*. Revista Colombiana de Psiquiatría, 40 (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80619286008>

García, L. y otros (2010). *Cyberbullying en escolares de educación secundaria de Lima Metropolitana*. Revista de investigación en psicología, 30 (2). Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion\\_Psicologia/v13\\_n2/pdf/a05v13n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v13_n2/pdf/a05v13n2.pdf)

Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa (síntesis conceptual)*. Revista de investigación en psicología, 9(1). Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v9n1/v9n1a09.pdf>

Naranjo, M. (2007). *Autoestima: un factor relevante en la vida de la persona y tema esencial del proceso educativo*. Actualidades Investigativas en Educación, 7 (3). Recuperado de [http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx\\_magazine/autoestima.pdf](http://revista.inie.ucr.ac.cr/uploads/tx_magazine/autoestima.pdf)

## **Tesinas**

Zúñiga, R. (2013). *Determinar qué emprendimientos sociales se pueden realizar dentro del Organismo de Investigación Judicial en las áreas relacionadas con las Tecnologías de la Información para disminuir el bullying y el cyberbullying entre los estudiantes de escuelas y colegios*. Tesina, Universidad Latinoamericana de las Ciencias y la Tecnología, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/Publicaciones/045334.pdf>

## **Tesis**

Muñoz, L. (2011). *Autoestima, factor clave en el éxito escolar: relación entre autoestima y variables personales vinculadas a la escuela en estudiantes de nivel socio-económico bajo*. Tesis de maestría, Universidad de Chile, Santiago, Chile. Recuperado de <http://www.tesis.uchile.cl/handle/2250/105859>

Musri, S. (2012). *Acoso escolar y estrategias de prevención en educación escolar básica y nivel medio*. Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica Intercontinental, San Lorenzo, Paraguay. Recuperado de <http://www.utic.edu.py/investigacion/attachments/article/61/Tesis%20Completa%20SILVIA%20MUSRI.pdf>

## Videos

Binamé, Ch. (2011). *Cyberbully* [Video]. Recuperado de <http://www.veopelishd.net/2011/09/cyberbully-2011-subtitulada-online.html>

Insafe (2009). *Spot ciberbullying "Bloquea el acoso en línea"* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=ch1SwcAra-E>

Mendoza, J. (2011). *Bullying Cibernético* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=r3MHmoialUs>

Mur, F. (2012.). *Traducción de la historia de Ryan Halligan: víctima de Bullying y Cyberbullying* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=hPQdJD8MXDk>

Pantallas amigas (2014). *¿Cómo actuar ante el ciberacoso? Ignora, bloquea, pide ayuda y denuncia* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=tVAjyNzYq0>

Pantallas amigas (2014). *Decálogo por la ciberconvivencia positiva y contra la violencia digital* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=gXvG53ccyJY>

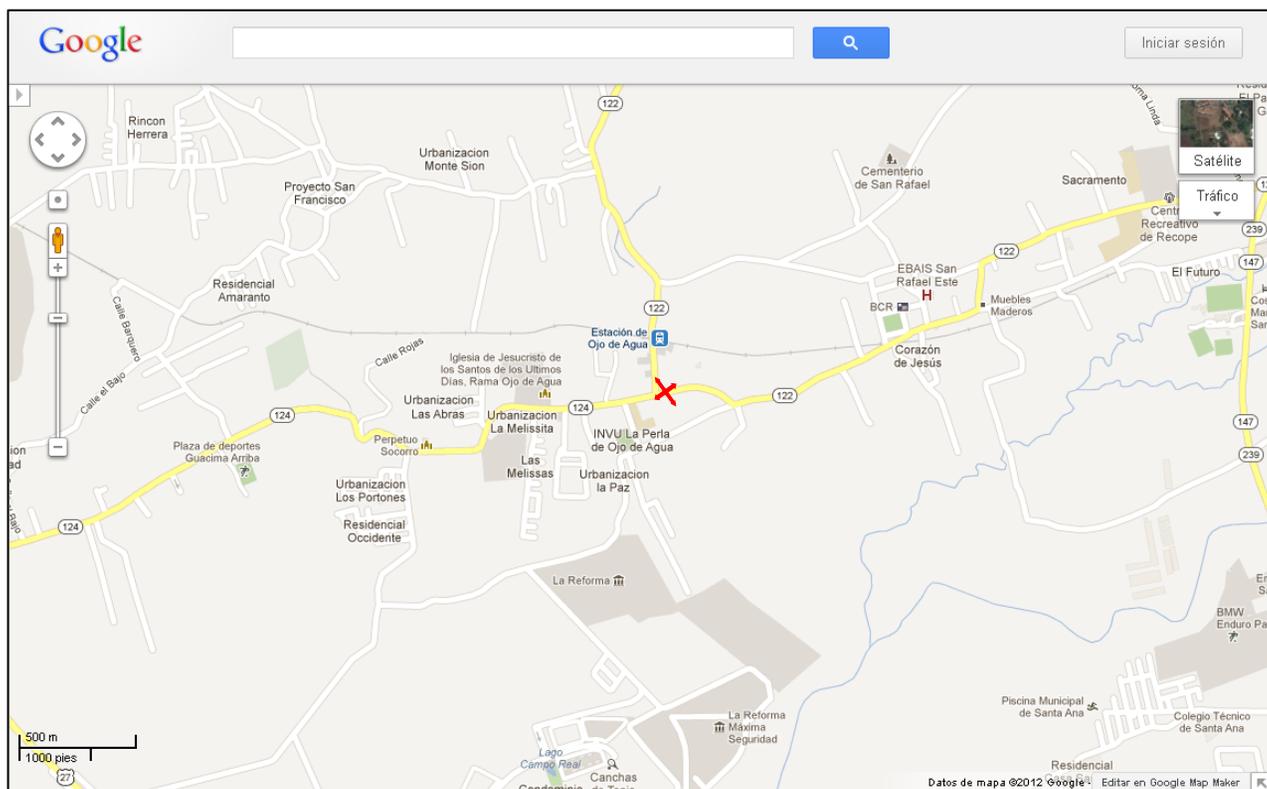
Pantallas amigas (2013). *Privacidad dañada en Redes Sociales y cyberbullying con etiquetas* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=o46XvTkqNtU>

Save the Children España (2010). *Si no lo haces en tu vida normal... ¿por qué lo haces en Internet?* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=pWSrdaKYwtw>

Segura, I. (2008). *No lo digas por Internet* [Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=E3Z6f-KIIQI>

## ANEXOS

## Anexo 1: Mapa de San Rafael de Alajuela



Fuente: <http://maps.google.es/>

El mapa muestra la ubicación de la comunidad de San Rafael de Alajuela. La equis de color rojo en el mapa señala la ubicación de la Escuela Enrique Pinto Fernández. Se puede apreciar la cercanía del Centro Penitenciario La Reforma, así como los barrios aledaños al centro educativo.

## Anexo 2: Cuestionario para los estudiantes

**Instrucciones:** A continuación se presentan algunas preguntas sobre el uso de la tecnología que hacen los niños. Por favor, responde a cada una de ellas. Si tienes alguna pregunta, levanta tu mano para que la maestra te la aclare.

1. Escuela: \_\_\_\_\_ 2. Fecha: \_\_\_\_\_  
 3. Sección: \_\_\_\_\_ 4. Edad: \_\_\_\_\_ años

Responde las siguientes preguntas, puedes utilizar más espacio u hojas adicionales si lo necesitas.

5. ¿Cuál es tu sexo?  Masculino  Femenino  
 6. ¿Tienes teléfono celular?  Sí  No  
 7. ¿Tienes Internet en el celular?  Sí  No  
 8. ¿Tienes computadora en casa?  Sí  No  
 9. ¿Tienes Internet en casa?  Sí  No

10. ¿Dónde se encuentra la computadora en tu casa?

---



---



---

11. ¿Alguna vez has escuchado que alguno de tus amigos ha sido agredido o molestado por una persona a través del Internet o por el celular?

---



---



---

12. ¿Alguna vez **te han enviado** mensajes donde te amenacen? ¿Cuántas veces?

---



---



---



---

13. ¿Qué hiciste cuando te amenazaron mediante mensajes?

---

---

---

14. ¿Alguna vez **le has enviado** a alguien algún mensaje al celular donde lo insultes o acosas?

---

---

---

15. ¿En qué grado está la persona que te ha enviado mensajes acosadores al celular?

---

---

---

16. ¿Alguna vez **te han** acosado a través de Internet (Facebook, Messenger, chat)? Explica.

---

---

---

17. ¿**Has acosado** a alguien mediante Internet? Explica.

---

---

---

18. ¿En qué grado está la persona o personas que te acosan a través de Internet?

---

---

---

19. ¿Qué has hecho cuando alguien te acosado a través del Internet?

---

---

---

20. ¿Cómo se te acosan a través de Internet?

---

---

---

---

21. ¿Alguna vez alguien **te ha robado** la contraseña de tu correo electrónico, Facebook, u otro medio de Internet? ¿Qué sucedió?

---

---

---

---

22. ¿Alguna vez **alguien** se hizo pasar por ti en Facebook o algún chat? ¿Qué sucedió?

---

---

---

23. ¿**Has robado** la contraseña de alguien? ¿Qué has hecho?

---

---

---

---

24. ¿**Te has hecho pasar** por otra persona en Facebook, chat, correo electrónico? ¿Qué sucedió?

---

---

---

---

25. ¿Alguna vez **han hecho** comentarios ofensivos sobre ti en Facebook u otro medio? ¿Qué sucedió?

---

---

---

---

26. ¿**Has hecho** comentarios ofensivos de otra persona en Facebook u otro medio?

---

---

---

---

27. ¿Cómo van tus calificaciones en la escuela? Explica.

---

---

---

---

¡MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

### Anexo 3: Cuestionario para padres

**Instrucciones:** A continuación se presentan algunas preguntas relacionadas con el uso de la tecnología que pueden hacer los niños. Por favor, responde a cada una de ellas. Puedes utilizar más espacio u hojas adicionales si lo necesitas.

1. Escuela: \_\_\_\_\_ 2. Fecha: \_\_\_\_\_  
3. Sexo: \_\_\_\_\_ 4. Edad: \_\_\_\_\_ años

Responda las siguientes preguntas:

5. ¿Su hijo posee celular?

---

---

---

---

6. ¿Cuáles son las funciones que tiene el celular de su hijo?

---

---

---

---

---

7. ¿El teléfono de su hijo tiene acceso a Internet?

---

---

---

---

8. ¿Por cuál razón el celular de su hijo tiene conexión a Internet?

---

---

---

---

---

---

9. ¿Su hijo posee computadora con acceso a Internet?

---

---

---

---

10. ¿Dónde se encuentra ubicada la computadora en su casa? ¿Por cuál razón?

---

---

---

---

11. ¿Qué hace su hijo en Internet?

---

---

---

---

12. ¿Supervisa el acceso a Internet que realiza su hijo? ¿Por qué? ¿Cómo o hace?

---

---

---

---

---

13. ¿Conoce la contraseña de su hijo de sitios como Facebook, Youtube, Salas de chat, correo electrónico...?

---

---

---

---

14. ¿Alguna vez a su hijo lo han llamado al celular o le han escritos mensajes acosándolo?

---

---

---

---

15. ¿Sabe si su hijo ha llamado o escrito mensajes al celular de otra persona acosándolo?

---

---

---

---

---

16. ¿Sabe si alguien ha "subido" o video una foto de su hijo a lugares como Facebook donde lo ponga en una situación comprometedor? Explique qué ha sucedido:

---

---

---

---

---

---

17. ¿Ha "subido" su hijo alguna foto o video de algún compañero o amigo en una situación que lo pueda comprometer? Explique qué ha sucedido:

---

---

---

---

---

---

18. ¿Cómo ha actuado usted en esos casos?

---

---

---

---

---

19. ¿Sabe si alguien ha grabado con el celular a su hijo en una riña o pelea? ¿qué ha hecho usted?

---

---

---

---

---

20. ¿Conoce si su hijo ha grabado con el celular a compañeros o amigos durante una riña? ¿Qué sucedió?

---

---

---

---

---

---

---

---

21. ¿Sabe cómo proceder en caso de que algún compañero o amigo de su hijo lo acose por celular o Internet?

---

---

---

---

---

---

---

---

22. Si desea hacer algún comentario sobre los temas que trata este cuestionario, puede escribirlo en el siguiente espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¡MUCHAS GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

#### **Anexo 4: Cuestionario sobre cyberbullying para los expertos**

##### **Objetivos:**

Determinar cuáles son las dimensiones sociales, afectivas y cognoscitivas que se deben considerar para el abordaje y la prevención del cyberbullying.

Conocer algunas estrategias psicopedagógicas para el abordaje y prevención del Cyberbullying.

##### **Instrucciones:**

Debido a su trayectoria en la investigación del fenómeno del cyberbullying y al considerársele un experto en este tema, se le ha solicitado su participación para trabajo final de graduación "Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del "cyberbullying" con estudiantes de educación primaria en Costa Rica", a continuación se le presentan algunas preguntas relacionadas con este tema. Se le agradece la colaboración y tiempo que se tome para colaborar en este trabajo.

1. ¿Cuáles son las dimensiones del cyberbullying?
2. ¿A su criterio, cómo se debe abordar el cyberbullying desde el aula escolar?
3. En las escuelas muchas veces los estudiantes relatan casos de cyberbullying y esto afecta la dinámica escolar, así como a los involucrados. Los docentes no han recibido formación sobre cómo enfrentar este nuevo fenómeno, por lo cual no saben qué hacer en estos casos. ¿Cuáles estrategias le puede brindar a los docentes de aula de una escuela pública para poder enfrentar situaciones de cyberbullying?
4. El cyberbullying es un tema relativamente nuevo, por lo que encontrar recomendaciones para abordar desde el punto de vista psicopedagógico el problema es difícil. ¿Cuáles estrategias psicopedagógicas le recomendaría usted a profesionales y estudiantes de psicopedagogía para el abordaje y prevención del cyberbullying?

### **Anexo 5: Encuesta sobre cyberbullying para profesores**

**Objetivo:** conocer el grado de información sobre el cyberbullying con que cuentan los profesores de cuarto grado de una escuela pública.

1. ¿Ha escuchado el término "cyberbullying"?
2. ¿Cómo se manifiesta el cyberbullying?
3. ¿Sus alumnos se ven afectados por el cyberbullying?
4. ¿El cyberbullying es un tema que como profesor le preocupa?
5. ¿Sabe cómo identificar casos de cyberbullying?
6. ¿Sabe cómo proceder en casos de cyberbullying?
7. ¿Se ha enterado de algún caso de cyberbullying con sus alumnos? ¿Qué ha hecho al respecto?
8. ¿Considera que a los profesores les corresponde actuar ante el cyberbullying?
9. ¿Los maestros deben organizar las actividades del aula para hacer frente al cyberbullying?
10. ¿La escuela debe de discutir con los padres sobre el Cyberbullying?
11. ¿Las asambleas de la escuela deben abordar el tema del Cyberbullying?
12. ¿Se deben de vincular recursos de las comunidades con la escuela para hacer frente al Cyberbullying?
13. ¿La universidad le preparó para manejar situaciones de Cyberbullying?

**Anexo 6: Guía de discusión sobre el cyberbullying para los estudiantes**

1. ¿Qué es el acoso o matonismo?
2. ¿Creen que el acoso o matonismo se pueden dar mediante el celular o Internet? ¿Cómo?
3. ¿Alguna vez han mantenido alguna pelea mediante mensajes de texto empleando insultos, etc. por medio de mensajes en chat, Facebook, correo electrónico?
4. ¿Alguna vez han mantenido alguna pelea "online", empleando insultos, etc. por medio de mensajes en chat, Facebook, Whatsapp, correo electrónico...?
5. ¿Alguna vez has subido imágenes en internet de un compañero o amigo que pueden ser humillantes?
6. ¿Cómo eran las fotos?
7. ¿Por qué lo hiciste?
8. ¿Alguna vez has escrito bromas, rumores, chismes o comentarios que ponían en ridículo a un compañero o amigo en Internet?
9. ¿Has grabado video o tomado fotografías con el celular mientras un grupo de niños o niñas se ríe, humilla u obliga a otra persona a hacer algo ridículo?
10. ¿Has enviado esas imágenes a otras personas?
11. ¿Alguna vez has grabado video o tomado fotografías con el celular mientras alguien se pelea a golpes?
12. ¿Has enviado esas imágenes o videos grabadas a otras personas al su celular o las has subido a Facebook o Youtube?
13. ¿Has apartado a alguien de modo intencional de un grupo online (chats, listas de amigos, grupos en Facebook)?
14. ¿Alguna vez has enviado muchas veces a alguien mensajes que incluyen amenazas?
15. ¿Te han enviado mensajes amenazantes o insultantes por email, Facebook, chat u otro medio electrónico?

16. ¿Te han enviado mensajes amenazantes o insultantes por teléfono celular?
17. ¿Han subido fotos tuyas a internet que pueden ser humillantes o traerte problemas
18. ¿Alguien ha escrito en internet bromas, rumores, chismes o comentarios que te ponían en ridículo?
  
19. ¿Alguna vez han conseguido tu contraseña y enviado mensajes en tu nombre por e-mail, chat, Facebook, para dejarte mal ante los demás o crearme problemas?
20. ¿Te han grabado o sacado fotografías con el celular mientras un grupo se ríe y te obliga a hacer algo humillante o ridículo?
21. ¿Te han grabado en video o sacado fotografías con el celular mientras alguien te golpeaba o te peleabas con alguien?
22. ¿Han escrito por Facebook, chat, correos electrónicos secretos, información comprometida o imágenes sobre usted?
23. ¿Te han apartado de modo intencional de un grupo online?
24. ¿Alguien te han enviado mensajes insistentemente que incluyen amenazas?

**Anexo 7: Guía de discusión para el grupo focal de padres de familia**

1. ¿Qué sucede en las diapositivas?
2. ¿Se puede relacionar lo que vieron las diapositivas con alguna experiencia?
3. ¿Qué le pareció el cuestionario?
4. ¿Conocen a fondo las funciones del celular de sus hijos?
5. ¿Saben las claves de correo y de redes sociales de sus hijos?
6. ¿Qué es "bloquear" en Facebook?
7. ¿Qué es un "toque" en Facebook?
8. ¿Por qué sus hijos tienen un perfil en esa red social?
9. ¿Saben si utilizan otras redes sociales?
10. ¿Cuáles experiencias relacionadas con acoso por medio de celular o Internet han tenido con sus hijos?
11. ¿Cómo supervisa el acceso a Internet de sus hijos en la computadora?
12. ¿Cómo supervisa el acceso a Internet de sus hijos en el celular?
13. ¿Son suficientes estas medidas?

## Anexo 8: Consentimiento informado

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA<sup>1</sup>

### **DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO** (Para participar en una investigación psicopedagógica)

Título del estudio:

**Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la  
prevención del "cyberbullying" con estudiantes de educación primaria  
en Costa Rica"**

Año: 2012

Nombre del Investigador Principal: Yessy María Acuña Aguilar

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

#### **A. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN:**

La investigación Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del "ciberbullying" con estudiantes de educación primaria en Costa Rica" se realiza para conocer si en los estudiantes de cuarto grado de la escuela se está presentando este fenómeno.

Esta investigación se realiza para poder diseñar estrategias que ayuden a enfrentar esta nueva problemática que se presenta en los menores de edad y se está realizando como trabajo final de graduación para optar por el grado de Magíster en Psicopedagogía de la investigadora.

---

1 Documento elaborado por Melania Brenes como profesora de Seminarios de Investigación. Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia, 2011. Basado en la Fórmula para Consentimiento Informado de Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica (2003).

Se espera obtener información sobre el conocimiento, implicación o participación en el fenómeno del ciberbullying. El tiempo que empleará en su participación es de alrededor de una hora y media en los cuestionarios, una hora y media en el grupo focal y una hora en la entrevista a fondo.

**B. ¿QUÉ SE HARÁ EN LA INVESTIGACIÓN?:** Voy a participar en las actividades marcadas con una X (equis). Si acepto participar en este estudio, se me realizará lo siguiente:

**( ) Cuestionario**

A los estudiantes se les hará un cuestionario de 27 preguntas para conocer cuánto sabe del tema de cyberbullying, si te han acosado por algún medio electrónico, cómo has reaccionado, si has acosado a alguien por un medio electrónico y qué has hecho. A los padres, se les aplicará un cuestionario con 22 preguntas relacionadas con los mismos temas.

Esta información sirve para conocer cuánto se han involucrado con el ciberbullying los niños de cuarto grado. El cuestionario se va a administrar en la escuela, con permiso de la directora, así como de los padres de familia, junto con siete estudiantes más y tiene una duración de una hora y media aproximadamente.

**( ) Grupo focal**

Se realizará un grupo focal en el cual participarán ocho estudiantes. Esto es una pequeña reunión donde se va a charlar sobre el tema del ciberbullying. La investigadora va a conversar sobre este tema y realizará algunas preguntas para que demos nuestros puntos de vista y contemos nuestras experiencias sobre el tema.

El grupo focal se realizará en la escuela con permiso de la dirección y de los padres de familia (en el caso de los estudiantes) y también se grabará en video para que la investigadora pueda analizar lo que se habla y así usar esa información en la investigación. Esta actividad tiene una duración de una hora y media aproximadamente.

**( ) Entrevista a profundidad**

Se me hará una entrevista conformada por 13 preguntas. Se trata de contestar de manera amplia para conocer cuánto sabe sobre el ciberbullying y cómo lo afronta. Esta entrevista se realizará fuera de horario lectivo, en la escuela y con autorización de la dirección y sirve para tener una idea de cuánto saben los docentes sobre este tema. Tiene una duración de una hora aproximadamente y se grabará en video para su posterior análisis en la investigación.

**C. ¿CUÁLES SERÍAN LOS RIESGOS?:**

En esta investigación no existen riesgos, ya que la información que usted brinde es totalmente confidencial y para uso exclusivo de la investigación, por lo tanto, ninguna persona aparte de la investigadora tiene acceso a sus datos y su nombre no va a aparecer en ninguna parte del trabajo final.

**D. ¿CUÁLES SERÍAN LOS BENEFICIOS?:**

Como resultado de mi participación en este estudio, el beneficio que obtendré será conocer en qué consiste el fenómeno del ciberbullying, cómo se manifiesta, qué debo hacer si mi hijo (a) o alumno (a) está involucrado en algún caso de ciberbullying o qué debo hacer si soy yo (estudiante) quien está viviendo una situación de estas.

Es posible que con mi participación, la investigadora aprenda más acerca del ciberbullying y este conocimiento beneficie a otras personas en el futuro.

- E.** Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber hablado con Yessy María Acuña Aguilar quien debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información más adelante, puedo obtenerla escribiendo al correo izzey1603@hotmail.com. Además, puedo consultar sobre el estudio a la maestría en Psicopedagogía al teléfono: 2527-2351
- F.** Recibiré una copia de esta fórmula firmada para mi uso personal.
- G.** Mi participación en este estudio es voluntaria. Tengo el derecho de negarme a participar o a discontinuar mi participación en cualquier momento.
- H.** Mi participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica pero de una manera anónima.
- I.** No perderé ningún derecho legal por firmar este documento.

**CONSENTIMIENTO**

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido

contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio

\_\_\_\_\_  
Nombre, cédula y firma del sujeto (niños mayores de 12 años y adultos)

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre, cédula y firma del Investigador que solicita el consentimiento

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre, cédula y firma del padre/madre/representante legal (menores de edad)

Fecha: \_\_\_\_\_

- ◆ *NOTA: Si él o la participante es un menor de 12 años, se le debe explicar con particular cuidado en que consiste participación.*

**Anexo 9: Autorización de los padres de familia****Autorización**

Yo \_\_\_\_\_, cédula:  
\_\_\_\_\_, madre ( ), padre ( ), encargado ( ) del niño o niña:  
\_\_\_\_\_ que cursa el  
cuarto grado en la sección \_\_\_\_\_ de la Escuela Enrique Pinto Fernández,  
autorizo a mi hijo (a) para que participe en un grupo focal y en la realización de  
un cuestionario sobre el cyberbullying.

Conozco que para la investigación "Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del "cyberbullying" con estudiantes de educación primaria en Costa Rica" realizada por la Licda. Yessy María Acuña Aguilar, es necesaria la grabación en video y audio de las sesiones de trabajo, ya que son necesarias debido al tipo de investigación. Además declaro que es de mi conocimiento que todos los datos que se desprendan en estos instrumentos son confidenciales y para uso exclusivo de la investigación antes mencionada, la cual se presentará ante la Universidad Estatal a Distancia para Trabajo Final de Graduación para optar al grado de Magíster en Psicopedagogía.

Extiendo la presente autorización a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_  
del año 2012 para los fines mencionados anteriormente.

---

Firma

### Anexo 10: Consentimiento de grabación de los padres

Yo \_\_\_\_\_, cédula:  
 \_\_\_\_\_, madre (    ), padre (    ), encargado (    ) del niño o niña:  
 \_\_\_\_\_ que cursa el  
 cuarto grado en la sección \_\_\_\_\_ de la Escuela Enrique Pinto Fernández,  
 doy mi consentimiento para que sea grabada la sesión del grupo focal al cual fui  
 invitado.

Conozco que para la investigación "Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del "cyberbullying" con estudiantes de educación primaria en Costa Rica" realizada por la Licda. Yessy María Acuña Aguilar, es necesaria la grabación en video y audio de las sesiones de trabajo, ya que son necesarias debido al tipo de investigación. Además declaro que es de mi conocimiento que todos los datos que se desprendan en estos instrumentos son confidenciales y para uso exclusivo de la investigación antes mencionada, la cual se presentará ante la Universidad Estatal a Distancia para Trabajo Final de Graduación para optar al grado de Magíster en Psicopedagogía.

Extiendo la presente autorización a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_  
 del año 2012 para los fines mencionados anteriormente.

---

Firma

**Anexo 11: Consentimiento de grabación de la docente**

Yo \_\_\_\_\_, cédula:  
\_\_\_\_\_, docente de cuarto grado en la Escuela Enrique Pinto  
Fernández, doy mi consentimiento para que sea grabada la entrevista a  
profundidad en la cual voy a participar.

Conozco que para la investigación "Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del "cyberbullying" con estudiantes de educación primaria en Costa Rica" realizada por la Licda. Yessy María Acuña Aguilar, es necesaria la grabación en video y audio de las sesiones de trabajo, ya que son necesarias debido al tipo de investigación. Además declaro que es de mi conocimiento que todos los datos que se desprendan en estos instrumentos son confidenciales y para uso exclusivo de la investigación antes mencionada, la cual se presentará ante la Universidad Estatal a Distancia para Trabajo Final de Graduación para optar al grado de Magíster en Psicopedagogía.

Extiendo la presente autorización a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_  
del año 2012 para los fines mencionados anteriormente.

---

Firma

**Anexo 12 Carta solicitud para realizar la investigación en la institución**

8 de noviembre de 2012

Sra.  
MSc. Hortencia Acosta Ortiz  
Administradora  
Escuela Enrique Pinto

Recibido 14-11-12  




Estimado directora:

Reciba un cordial saludo. Por este medio le informo que estoy realizando una investigación que es mi Trabajo Final de Graduación para optar al grado de Magíster en Psicopedagogía en la Universidad Estatal a Distancia. El tema de este Trabajo Final de Graduación es "Diseño de estrategias psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del "ciberbullying" con estudiantes de educación primaria en Costa Rica", por lo que le solicito con todo respeto su autorización para poder aplicar este TFG en la Escuela Enrique Pinto Fernández.

Como usted sabe, este tema es muy actual, y la información que hay al respecto es muy poca, los docentes no sabemos cómo actuar ante estos casos, muchas veces parece que es un problema del hogar, pero de una u otra forma, también impacta en la dinámica escolar. Por otra parte en nuestro país son muy pocos los trabajos que se han realizado en instituciones educativas públicas al respecto, por lo que los resultados que se encuentren serían de gran utilidad tanto para nuestra institución como para futuras investigaciones.

El propósito de esta investigación es conocer si en los estudiantes de cuarto grado de la escuela se está presentando este fenómeno, así como diseñar estrategias que ayuden a enfrentar esta nueva problemática que se presenta en los menores de edad.

En este trabajo se requiere realizar un cuestionario a 8 estudiantes de cuarto grado y un grupo focal con los mismos estudiantes. Con los padres de familia de estos niños se debe trabajar un grupo focal y con la docente de estos niños, una encuesta. Para los grupos focales es necesaria la grabación de la reunión, por lo que se le dará a cada padre una descripción del trabajo a realizar y un documento donde ellos dan su consentimiento para la grabación y para aplicarles el cuestionario a sus hijos.

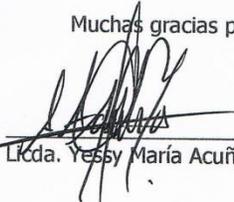
Para realizar con éxito este trabajo se requiere validar los instrumentos con dos estudiantes primero, para luego poderlos aplicar al grupo de ocho niños (cuatro niñas y cuatro niños) y para esto se requiere utilizar un aula de la escuela, pues se deben aplicar los cuestionarios y el grupo focal. También, por conveniencia con los padres, se debe de utilizar la escuela para aplicar el grupo focal dirigido a ellos y así poder obtener la información.

Es importante informarle que en esta investigación no existen riesgos, ya que la información que se obtenga es totalmente confidencial y para uso exclusivo de la investigación, por lo tanto, ninguna persona aparte de la investigadora tiene acceso a los datos personales de los participantes y estos no van a aparecer en ninguna parte del trabajo final.

Esta investigación beneficia a los padres y maestra, ya que van a conocer en qué consiste el fenómeno del ciberbullying, cómo se manifiesta, qué hacer el hijo o alumno está involucrado en algún caso de ciberbullying, de igual modo, los estudiantes van a conocer este nuevo concepto, y van a aprender cómo deben reaccionar si ellos están viviendo esta situación, ya sea como víctimas, acosadores o espectadores.

Espero contar con su beneplácito para realizar este trabajo, que me va a ayudar a concluir la maestría que estoy cursando, además, va a estar disponible en la universidad de manera virtual y física cuando esté aprobado el trabajo final y además puede beneficiar a los estudiantes y padres en el momento en que se aplique o en un futuro.

Muchas gracias por su atención.



Licda. Yessy María Acuña Aguilar

**Anexo 13: Autorización de la institución****Autorización**

Yo Hortensia Acosta Ortiz, cédula:  
7-076-627, administradora de la Escuela Enrique Pinto Fernández, autorizo a la  
Licda. Yessy María Acuña Aguilar para realizar la investigación "Diseño de estrategias  
psicopedagógicas para el abordaje y la prevención del "ciberbullying" en la institución.

Conozco que para esta, es necesaria la grabación en video y audio de algunas de  
las sesiones de trabajo, ya que son necesarias debido al tipo de investigación, y que se  
realizará un cuestionario a los ocho niños seleccionados para participar, un grupo focal  
con los estudiantes, un cuestionario con los padres y una entrevista a una docente  
regular de cuarto grado.

Declaro que es de mi conocimiento que todos los datos que se desprendan en  
estos instrumentos son confidenciales y para uso exclusivo de la investigación antes  
mencionada, la cual se presentará ante la Universidad Estatal a Distancia para Trabajo  
Final de Graduación para optar al grado de Magister en Psicopedagogía.

Extiendo la presente autorización a los 14 días del mes de 11  
del año 2012 para los fines mencionados anteriormente.

Firma



**Anexo 14: Declaración jurada****DECLARACION JURADA**

La suscrita Yessy María Acuña Aguilar, cédula 205480188, hace constar bajo juramento que los contenidos que sustentan el Trabajo Final de Graduación Diseño de estrategias psicopedagógicas ante casos de cyberbullying en estudiantes de educación primaria en el sistema educativo costarricense, es investigación y producción original de la investigadora.

Declaro bajo la Fe de juramento:

---

Yessy María Acuña Aguilar

## Anexo 15: Taller de padres. Lectura 1

### Un día normal en la vida de una menor conectada a Internet\*



Repasemos la vida de Susana, una niña de clase media que utilizaremos como modelo.

Nada más levantarse y antes incluso de desayunar, Susana revisa sus mensajes en sus varias cuentas de correo electrónico y en sus comunidades favoritas Tweeter y Facebook. Mientras se ducha, escucha el podcast que producen unos amigos del instituto, y durante el desayuno deja el iPod sincronizándose con las cosas que se ha descargado durante la noche. Ya empieza a mandar mensajes de texto a sus amigos con el teléfono móvil y, si dispone de un dispositivo con conexión a Internet, como un iPhone, posiblemente se enrede con mensajes y consultas en la Web.

De camino a la escuela escucha su música favorita en su reproductor MP3 (iPod). La mayoría de las canciones se las ha bajado ilegalmente de Internet o las ha copiado de discos de amigos, aunque tiene unas cuantas canciones legales que le compró de regaló su tía por su cumpleaños.

Cuando entra en la clase pone su teléfono móvil en modo vibración y un poco más tarde, en la clase de informática, aprovechando que su profe no la ve, consulta su cuenta de correo electrónico y deja un par de mensajes en el "muro" de Facebook de un par de amigas.

Durante el recreo y durante la hora del almuerzo se olvida temporalmente de las comunicaciones electrónicas y se centra en las conversaciones cara a cara y el contacto personal con sus amigos, aunque hablan de organizar una partida en red con un videojuego para esa misma noche y comentan con preocupación que

los profesores están tomando la manía de registrarse en las redes sociales y husmear lo que dicen sus alumnos.

Cuando regresa a casa después de la escuela, vuelve a conectarse a Internet y realiza varias tareas a la vez: hace las tareas, escucha música en el ordenador, chatea con los amigos, actualiza su perfil en Facebook y revisa Twitter.

Tras la cena, revisa en eBay una colección de cómics manga que ha localizado a muy buen precio, juega un rato a World of Warcraft para relajarse, emplea su buena hora echando un vistazo a las páginas de los amigos y dejando mensajes y contestándolos, lee las noticias y las páginas Web que le interesan, deja el ordenador descargándose cosas y se va a dormir.



Para Susana, como para la mayoría de los niños y los adolescentes de hoy en día, una vida sin conexión a Internet resulta inconcebible. Recuerde: los adultos usamos Internet en nuestras vidas y los jóvenes viven sus vidas en Internet.

\*Adaptación de la lectura "Un día normal en la vida de un adolescente conectado a internet" de Luengo (2011) en Cyberbullying guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso.

**Anexo 16: Taller de padres. Hoja de trabajo 1****Guía de análisis de la película Cyberbully**

1. ¿Quiénes son los personajes de la película y qué edad tienen?

---

---

---

2. ¿Sobre qué trata la película?

---

---

---

3. ¿Cómo inician los ataques de cyberbullying y por cuál razón se presentan?

---

---

---

4. ¿Cree usted que Taylor tenga edad para mantener un perfil activo en una red social de Internet?

---

---

---

5. ¿Tiene su hijo/a una cuenta en Facebook, Twitter u otra red?

---

---

---

6. ¿Cuándo sucedían los ataques de cyberbullying?

---

---

---

7. ¿En cuáles lugares sucedían los ataques de cyberbullying?

---

---

---

8. ¿Cómo actuó la madre de Taylor con el problema de cyberbullying que tenía su hija?

---

---

---

9. ¿Cómo se sentía Taylor con lo que le sucedía?

---

---

---

10. ¿Quién o quiénes eran los acosadores de Taylor?

---

---

---

11. ¿Quién o quiénes eran los espectadores del cyberbullying que enfrentaba Taylor?

---

---

---

12. ¿Cómo actuó la madre de Taylor? ¿Pudo hacer otras acciones?

---

---

---

13. ¿Qué hubiera hecho usted en esa situación?

---

---

---

14. ¿Conoce si su hijo/a ha acosado a otro menor por Internet o celular?

---

---

---

15. ¿Ha sido su hijo/a víctima de cyberbullying?

---

---

---

## Anexo 17: Cyberbullying: Taller de padres. Lectura 2

### Recomendaciones para actuar ante casos de cyberbullying\*

**Observa a tu hijo.** A muchos niños, sobre todo a edades muy tempranas, les cuesta verbalizar el hecho de que están siendo acosados. Si les prestamos la debida atención podemos detectar algunas señales de que podrían estar siendo víctimas de Bullying ya que existen síntomas que pueden delatar este problema: que vuelva del colegio con ropa rasgada, miedo a ir al colegio, disminución del apetito, aparición repentina de pesadillas, llanto o depresión general y síntomas de ansiedad (nerviosismo, inquietud, falta de concentración, falta de sueño, etc.)

**Enseña a tu hijo cómo desenvolverse cuando está siendo acosado.** Hasta que se haga algo a nivel administrativo, debes trabajar con tu hijo para que aprenda a manejar la situación en el colegio sin que se convierta en un problema mayor. Una buena forma es que, en casa, se pueden representar situaciones para practicar, en ellas podéis representar papeles donde tu hijo aprende a ignorar a su "acosador" y/o a desarrollar estrategias asertivas para hacer frente a la intimidación. También puede ser de utilidad ayudar a tu hijo a identificar a los maestros y amigos que les pueden echar una mano en momentos difíciles.

**Establece límites a la tecnología.** Aprende y enseña a tus hijos todo lo posible sobre el ciber-acoso, enséñales a no responder o reenviar correos electrónicos amenazantes, así como a configurar los filtros de privacidad de las webs (Facebook, tuenti, myspace, etc). Es conveniente que toda la familia use un mismo ordenador y que se encuentre en un lugar visible de la casa donde pueda ser supervisado por un adulto. En lo que respecta al teléfono móvil, tienes que tener en cuenta las herramientas que contiene (acceso a internet, cámara etc.), también puedes establecer normas (tiempo de uso, lugares, etc.) y sería interesante guardarlos todos en un lugar común de la casa, la cocina por ejemplo. Esto evitaría que durante la noche el niño use el móvil ya que es el momento de menor control parental.

**No lo minimices.** Si sospechas que tu hijo puede estar siendo víctima de bullying, no le quites peso diciéndole que no se preocupe. En su lugar, propicia un clima de confianza adecuado y mantén conversaciones abiertas con él/ella, así podrás averiguar realmente lo que le está sucediendo y tomar las medidas adecuadas para corregir la situación. Lo más importante es que tu hijo sepa y sienta que le vas a ayudar, que vas a estar a su lado y que el problema se va a solucionar.

**Contacta con el colegio.** Es conveniente que padres y madres informen de que su hijo está sufriendo acoso en la escuela. Puedes hacer una petición por escrito en la que se le pida al maestro o al jefe de estudios que tome cartas en el asunto, se recomienda guardar una carta para entregar al director por si la petición es desatendida. Igualmente los padres deberían informar, en caso de recibirlos, de todos los mensajes amenazantes a la policía (mensajes de texto, correos electrónicos, mensajes en sitios web, etc.)

### **Pautas para los padres de los niños que participan en el acoso**

**Detener la intimidación antes de que comience.** La mejor solución es la prevención. Habla con tus hijos a menudo, enséñales a respetar y valorar a los demás y a no despreciar a aquellos que considere diferentes. Enséñales lo que es el acoso y la intimidación y sus terribles consecuencias. Enséñales a ser empáticos. Es posible que presente algún problema para leer las señales sociales y no sepa realmente que lo que está haciendo es perjudicial para los demás. Recuérdale que intimidar a otros puede tener consecuencias legales.

**Da ejemplo.** Todos sabemos que los niños aprenden el comportamiento a través de la imitación del de sus padres. Estar expuesto a un comportamiento agresivo o un ambiente demasiado estricto en casa puede hacer que los niños sean más propensos a intimidar en la escuela. Los padres o tutores deben modelar ejemplos positivos para que sus hijos se comporten adecuadamente en sus relaciones con los demás.

**Busca posibles problemas de autoestima.** Se ha observado que los niños con baja autoestima tienden a intimidar a los otros para sentirse mejor consigo mismos. Incluso los niños aparentemente sociables, que parecen muy populares y queridos en el colegio pueden manifestar las mismas tendencias si su autoestima es frágil o baja. Una vez más, presta atención a las señales.

Aquí te dejamos el enlace a la Guía de menores en internet para padres y madres, donde puedes encontrar información interesante relacionada con la seguridad en internet.

Tomado de <http://www.psicosaludtenerife.com/bullying-y-ciberbullying-ii-pautas-para-padres/>

## Anexo 18: Taller para educadores. Lectura 1

### Soy profesor, ¿Qué hago?

**Detectar señales.** Desde la perspectiva del profesor, al igual que la de los padres, es importante que reconozcas algunas señales que pueden estar indicando que un niño sufre acoso en clase. El niño puede empezar a faltar a clase, por evitar encontrarse con su agresor. Así como mostrar síntomas de ansiedad o bajo estado de ánimo, irritabilidad, labilidad emocional, conductas agresivas, dolores de cabeza o somatizaciones diversas. En el ámbito escolar puede reflejarse en un descenso del rendimiento académico o pérdida de la atención y concentración que tenía antes. Puede también reducir su círculo de amigos o incluso quedarse completamente aislado en clase.

**Observar y conocer.** Parece evidente, pero los maestros deben ser conscientes de *dónde* es frecuente que tengan lugar los casos de bullying (generalmente el cuarto de baño, el patio de recreo, en los pasillos abarrotados, en los autobuses escolares, en las entradas y salidas del centro) y *cuándo* se produce (a la hora del recreo, después de clase, cuando el profesor se da la vuelta para explicar, cuando atiende a otro alumno etc.) Saber este tipo de cosas puede facilitar su detección.

El primer paso ha sido detectar el problema, una vez lo hemos hecho y creemos que podemos tener un problema de acoso en clase debemos abordar la situación, a continuación te presentamos algunos consejos que te pueden resultar de utilidad:

**Hablar en clase del tema.** El acoso escolar no puede ser un tema tabú. Se recomienda hacer hincapié sobre la necesidad de decirlo si algún alumno detecta problemas y remarcar que comentar un suceso no significa "ser un chivato". Las tutorías pueden ser un buen momento para esto. Resulta adecuado utilizar películas o historias reales para introducir el tema y preguntar sobre posibles experiencias en clase. Es preciso fomentar el apoyo y la cohesión grupal, procurando la integración de todos los miembros, por ejemplo realizando dinámicas participativas semanales y observando la interacción por si se deja de lado a algún compañero.

**Intervenir.** Si detectas un comportamiento de acoso se tiene que intervenir inmediatamente, parando la situación lo antes posible. Para posteriormente dar parte del incidente e informar al jefe de estudios/director para que el suceso sea

investigado. No se recomienda que el maestro reúna de forma conjunta al alumno acosado y a su "acosador" ya que supone una situación embarazosa y muy intimidante para el estudiante que está siendo agredido. De igual modo, tampoco se recomienda reunir a las familias de ambos niños a la vez, para evitar enfrentamientos innecesarios. La mayoría de las comunidades autónomas han elaborado protocolos de actuación ante esta problemática que debes conocer.

**Realizar talleres.** El acoso escolar es responsabilidad de todos, y todos debemos ser parte activa de la solución. Por ello, es recomendable informar a los padres mediante charlas o talleres, por ejemplo desde las asociaciones de padres y madres de alumnos (AMPAS), sobre las distintas modalidades de acoso escolar. Introducir a los adultos en las nuevas tecnologías que utilizan los menores facilita que adquieran un mayor control sobre los contenidos a los que acceden sus hijos. Por otra parte, también es recomendable realizar talleres para los alumnos en los que se expliquen los pormenores de la seguridad en internet, las consecuencias de una mala utilización, así como el empleo de protocolos para garantizar, en la medida de lo posible, mayor privacidad.

**Establecer consecuencias.** La escuela debe garantizar un entorno seguro para favorecer el aprendizaje. El bullying no está aceptado ni permitido, y este tipo de conductas han de tener consecuencias negativas para el alumno o alumnos que las realicen. Sería recomendable crear un documento en el centro donde se especifique qué es el bullying, y las consecuencias directas que tendrá su práctica (expulsión, castigos, cita con los padres etc.) Para que se comprenda la gravedad de este comportamiento, se recomienda mandar a los alumnos y a sus padres una copia del documento y que la devuelvan al centro firmado, a modo de compromiso entre todos para la erradicación del acoso en las aulas.

Tomado de <http://www.psicosaludtenerife.com/bullying-y-ciberbullying-iii-pautas-para-profesores-y-alumnos/#comments>

**Anexo 19: Taller para estudiantes. Hoja de trabajo 1.**

**Presentación de cyberbullying**

Anote en los espacios las ideas que puede compartir sobre la presentación que observó.

Diapositiva  
1



---

---

---

---

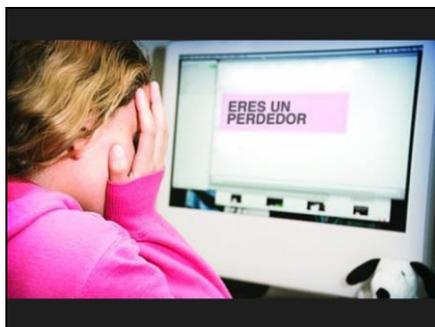
---

---

---

---

Diapositiva  
2



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
3



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
4



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
5



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva

6



---

---

---

---

---

---

---

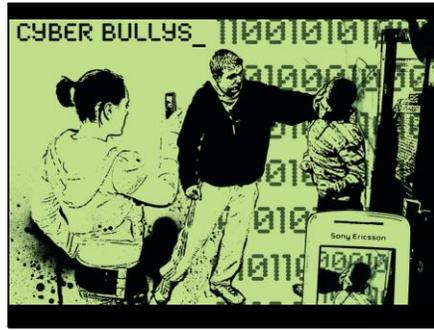
---

---

---

Diapositiva

7



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva

8



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
9



---

---

---

---

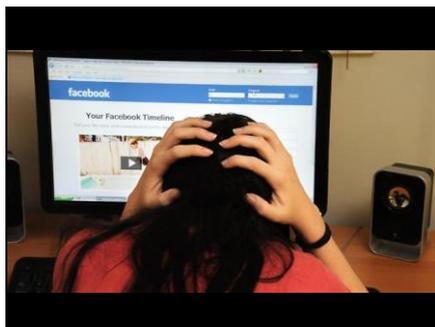
---

---

---

---

Diapositiva  
10



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
11



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
12



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
13



---

---

---

---

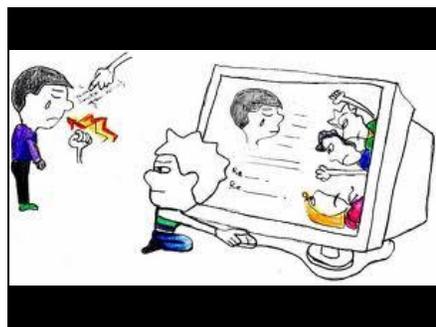
---

---

---

---

Diapositiva  
14



---

---

---

---

---

---

---

---

Diapositiva  
15



---

---

---

---

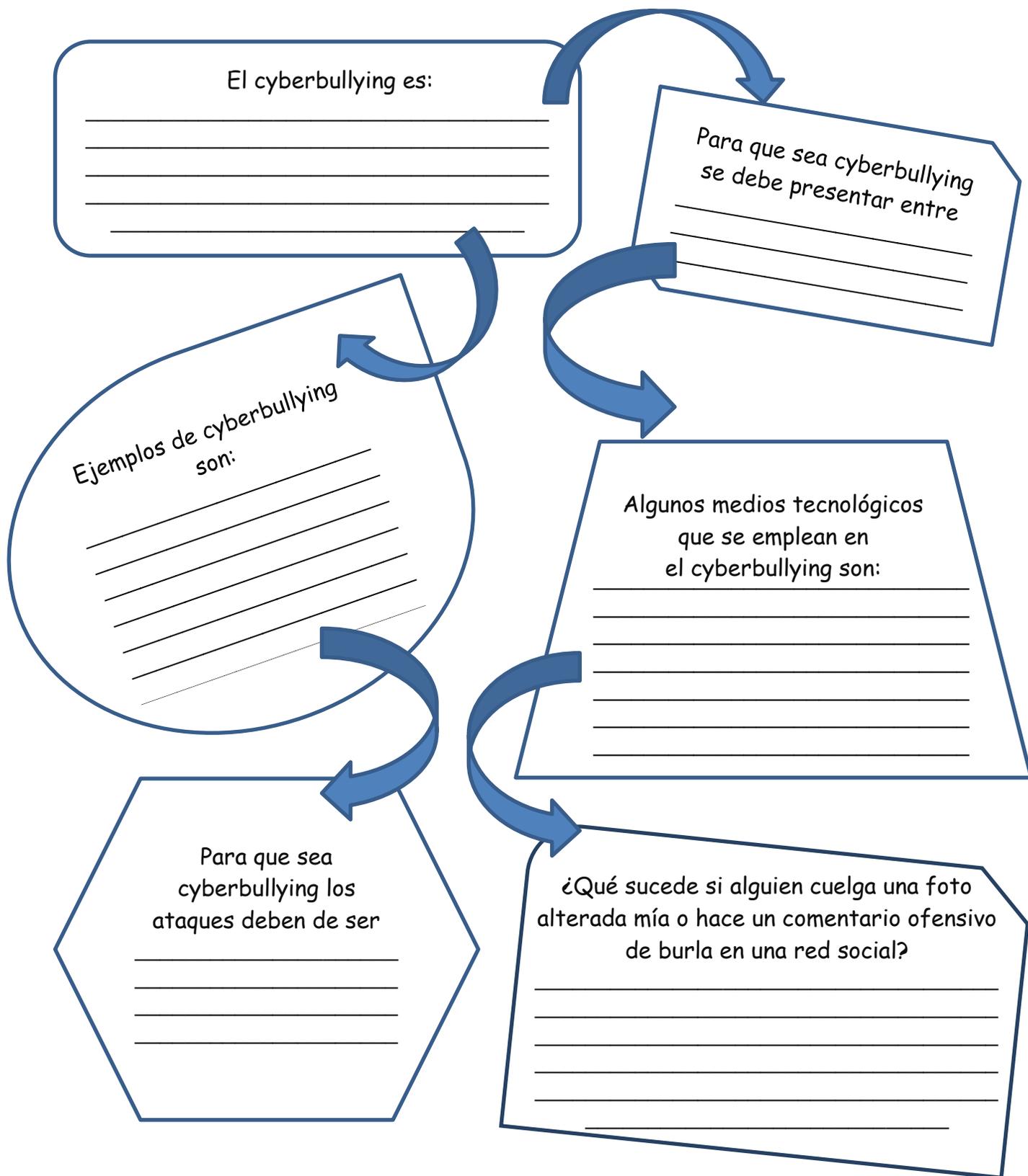
---

---

---

Anexo 20: Taller para estudiantes. Hoja de trabajo 2

Presentación de cyberbullying



**Anexo 21: Taller para estudiantes. Hoja de trabajo 3****Reflexión sobre el video "Historia de Ryan Halligan: víctima de Bullying y Cyberbullying"**

¿Qué sucede en el video?

---

---

---

---

Nombre de la víctima.

---

Características:

---

---

---

---

Otros personas que aparecen.

Escriba una característica de cada uno.

---

---

---

---

¿Qué opina de lo que hizo el padre del niño?

---

---

---

---

---

¿Cómo inició el conflicto?

---

---

---

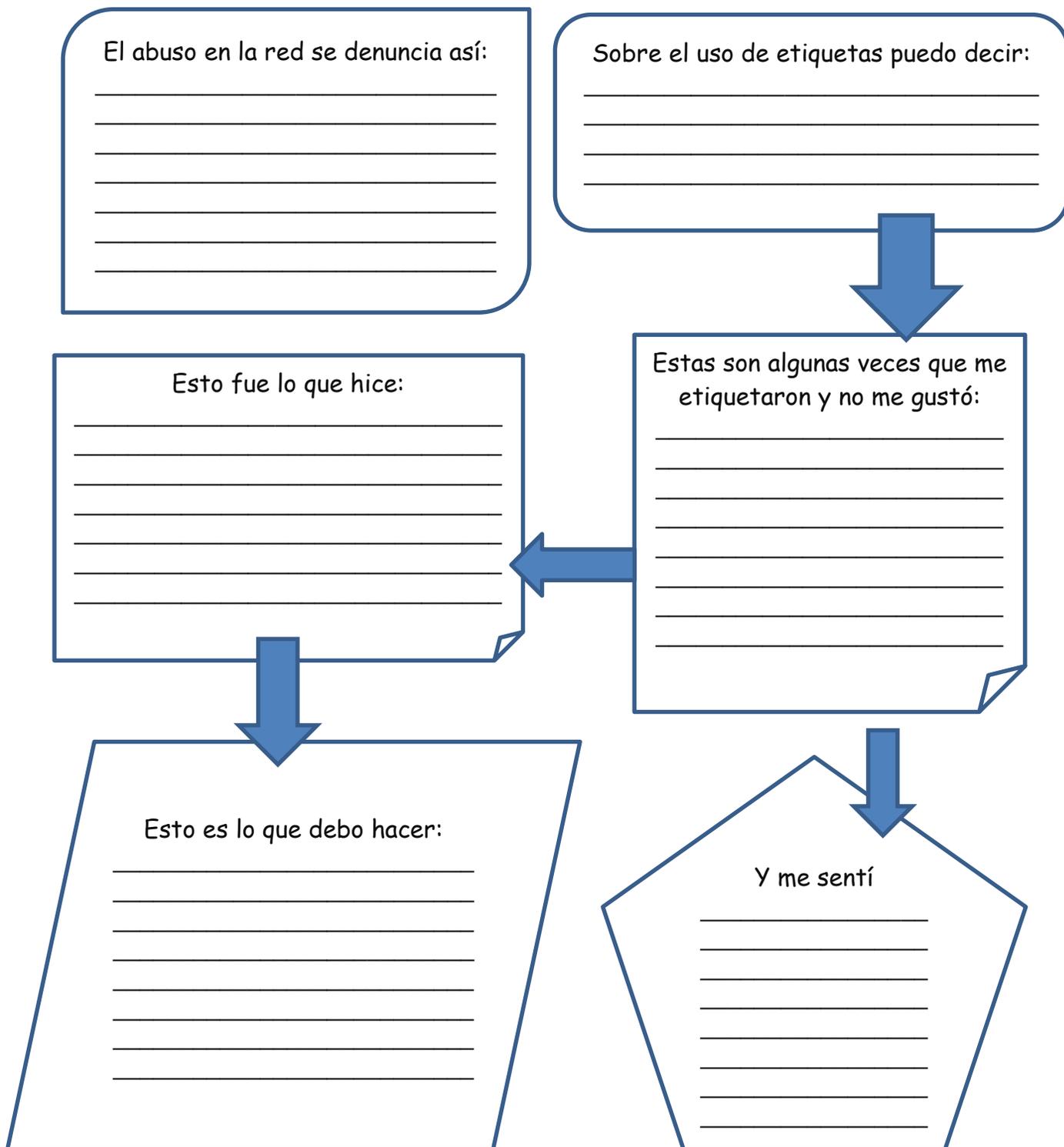
---

---



Anexo 22: Taller para estudiantes. Hoja de trabajo 4

**Aprendizajes finales**



Si me molestan debo

---

---

---

---

---

Si me acosan debo

---

---

---

---

---



Lo que mis padres deben hacer cuando les cuento que sufrí acoso en la red:

---

---

---

---

Estas son algunas cosas que NO debo hacer en las redes



