

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN**

Nosotros: **MARÍA BELÉN COBO CALLEJAS**, CI: 1803328820 y **SOFIA DANIELA TORRES ZAMBRANO**, CI: 1720077872, autoras del trabajo de graduación intitulado: **“Nuevas Formas de Acoso Escolar dentro y fuera de la Escuela: El Cyberbullying”**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGAS EDUCATIVAS**, en la Facultad de **Psicología**

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, abril del 2012

MARÍA BELÉN COBO CALLEJAS

CI: 1803328820

SOFIA DANIELA TORRES ZAMBRANO

CI: 1720077872

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA EDUCATIVA**

**“NUEVAS FORMAS DE ACOSO ESCOLAR DENTRO Y FUERA DE LA ESCUELA:  
EL CYBERBULLYING.**

**Estudio en adolescentes entre noveno año de básica y segundo de bachillerato de tres  
establecimientos educativos particulares de la ciudad de Quito.”**

**MARÍA BELÉN COBO CALLEJAS**

**SOFÍA DANIELA TORRES ZAMBRANO**

**DIRECTORA: LCDA. INÉS ALMEIDA R.**

**QUITO, 2012**

# TABLA DE CONTENIDOS

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: TEORÍA GENERAL DE LOS SISTEMAS.....</b>	<b>4</b>
1.1 Definición de Sistema.....	4
1.2 Características de los sistemas.....	6
1.3 Otros términos utilizados en la Teoría Sistémica .....	7
1.4 Teoría de la Comunicación Humana .....	10
1.5 Consideraciones finales .....	13
<b>CAPÍTULO II: ADOLESCENCIA.....</b>	<b>14</b>
2.1 Generalidades .....	14
2.2 Desarrollo físico y cognitivo .....	16
2.3 Desarrollo psicosocial en la adolescencia intermedia.....	18
2.3.1 Búsqueda de la identidad.....	20
2.3.2 Relación con la familia.....	22
2.3.3 Relación con pares.....	23
2.3.4 El adolescente y el contexto escolar .....	25
2.4 Consideraciones finales .....	27
<b>CAPÍTULO III: COMUNICACIÓN VIRTUAL Y CYBERBULLYING ENTRE     ADOLESCENTES .....</b>	<b>28</b>
3.1 Medios de comunicación virtual entre adolescentes.....	28
3.1.1 Redes sociales virtuales.....	31
3.1.2 Programas de mensajería instantánea .....	35
3.1.3 Telefonía móvil .....	36
3.2 Violencia y Acoso Escolar .....	38

3.3	Cyberbullying .....	43
3.3.1	Formas de cyberbullying .....	46
3.3.2	Perfil de los participantes de la triada.....	51
3.3.3	Prevalencia e incidencia del cyberbullying en otros contextos .....	54
3.4	Consideraciones finales .....	55
<b>CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE CAMPO SOBRE EL CYBERBULLYING .....</b>		<b>57</b>
4.1	Descripción de la muestra.....	57
4.2	Características de la encuesta .....	57
4.3	Resultados obtenidos .....	59
4.3.1	Generalidades .....	59
4.3.2	Tabulación de los resultados obtenidos .....	59
4.3.3	Análisis de resultados .....	68
4.4	Consideraciones finales .....	75
<b>CAPÍTULO V: GUÍA DE PREVENCIÓN DEL CYBERBULLYING .....</b>		<b>77</b>
5.1	Estrategias, herramientas y recursos para la intervención del cyberbullying .....	78
5.1.1	Prevención primaria .....	78
5.1.2	Prevención secundaria.....	82
5.1.3	Prevención terciaria.....	83
5.2	Consideraciones finales .....	89
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>90</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>94</b>

## **ABSTRACT**

Cada vez se vuelve más común observar cómo el trato cotidiano entre personas incluye manifestaciones violentas, que ya no se relacionan únicamente con malos tratos físicos, sino que se han inscrito en las relaciones interpersonales. Los Centros Educativos no están exentos de esta realidad, y por ello han empezado a prestar más atención a la prevención y manejo de esta problemática.

Generalmente, el trabajo se dirige hacia lo que sucede dentro de las aulas, mas los avances tecnológicos han desarrollado nuevas formas de comunicación en la que los adolescentes están más vulnerables a la violencia a través de dispositivos virtuales que les permiten sobrepasar y debilitar los espacios físicos de la institución, las normas y límites impuestos por los adultos. Cuando los maltratos se evidencian entre personas de edades similares y se ejecutan a través de medios tecnológicos, estamos ante la presencia de *cyberbullying*.

Esta disertación realiza un análisis descriptivo del cyberbullying en un sector de la población adolescente de la ciudad de Quito. A partir de la aproximación teórica de las características de la adolescencia y de este tipo de maltrato desde un enfoque sistémico, se realizó un estudio de campo para determinar las formas, canales tecnológicos y perfiles de los participantes. En función de los resultados obtenidos, se desarrolló una guía de prevención de esta problemática involucrando a todos los sistemas relacionados con los adolescentes.

# INTRODUCCIÓN

El interés por esta temática se debe a que es un tema de actualidad que no ha sido abordado en la realidad ecuatoriana desde una perspectiva psicológica. El fácil acceso que los adolescentes tienen a medios masivos de comunicación les ha permitido tener contacto con un mundo infinito de información, conocimiento y nuevas oportunidades de entablar relaciones interpersonales sin barreras de tiempo ni espacio. Su uso no es siempre el adecuado lo que los ha vuelto más vulnerables a involucrarse en situaciones de riesgo como el cyberbullying.

El *cyberbullying* se refiere a conductas intencionales y repetidas que tienen como finalidad herir a otros a través del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Sin embargo, se ha observado que el término es utilizado con frecuencia por profesores, estudiantes, padres y psicólogos, sin que exista suficiente conocimiento acerca de sus características. Este tipo de maltrato va más allá de las bromas y conflictos cotidianos entre pares, pues utiliza medios tecnológicos para causar daño dentro y fuera de la institución educativa, poniendo en riesgo el bienestar y desarrollo de los sistemas implicados.

El objetivo general de esta disertación es determinar el perfil del agresor, la víctima y el espectador, las formas y canales cibernéticos en los que se presenta el cyberbullying en adolescentes de tres colegios particulares de la ciudad de Quito. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Explicar la Teoría Sistémica como marco teórico de la disertación.
- Describir las características de la adolescencia para comprender la forma en la que se presenta el cyberbullying en esta etapa.
- Explicar el funcionamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y el cyberbullying.
- Realizar un estudio de campo que evidencie el perfil de la víctima, agresor y espectador, las formas y canales en las que se manifiesta el cyberbullying en los adolescentes de la muestra.

- Brindar una guía prevención del cyberbullying.

Al ser esta disertación un análisis descriptivo del cyberbullying en adolescentes estudiantes de instituciones educativas particulares de la ciudad de Quito, se consideró pertinente plantear la pregunta directriz que guíe la investigación: *¿Cómo se presenta el cyberbullying en adolescentes de tres colegios particulares de la ciudad de Quito?*

Se utilizó la encuesta como técnica de investigación para recoger los datos que permitieran cumplir con los objetivos. Se aplicaron 472 encuestas en total en tres instituciones particulares desde noveno año de básica hasta segundo de bachillerato: 90 en noveno de básica, 146 en décimo de básica, 124 en primero y 112 en segundo de bachillerato.

En el primer capítulo, se desarrollan los principales postulados de la Teoría Sistémica la cual plantea que los elementos del todo interactúan y dependen entre sí para dirigirse hacia objetivos comunes. A continuación se aborda el ciclo vital de la familia y la Teoría de la Comunicación Humana como referentes para entender la dinámica del maltrato escolar cibernético entre pares.

En el segundo capítulo se describen brevemente las características del desarrollo físico y cognitivo de la adolescencia. Por la naturaleza de la problemática objeto de esta disertación, se hace mayor énfasis en el aspecto psicosocial y las relaciones que el adolescente establece con los sistemas con los que interactúa, dando especial relevancia al período intermedio que es al que corresponde la muestra.

El cyberbullying es explicado en el tercer capítulo: primero se describe el funcionamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su influencia en la comunicación entre adolescentes, para después, a partir de las definiciones de la violencia y bullying, conceptualizarlo, describir sus características y las formas en las que se presenta, los perfiles de los participantes (agresor, víctima y espectador) y los antecedentes en otros contextos.

Para realizar la investigación de campo descrita en el cuarto capítulo, se elaboró una encuesta estableciendo como indicadores de evaluación el nivel de escolaridad, sexo, tipo de acoso, canales virtuales y perfiles de los participantes. Los resultados se exponen en función de estos factores y finalmente se presenta el análisis de la información obtenida.

En el quinto capítulo, en base a los resultados obtenidos, se plantea una guía que pretende resaltar el rol activo que el Psicólogo Educativo debe cumplir para intervenir en cyberbullying e involucrar a todos los sistemas implicados en este proceso.

# CAPÍTULO I: TEORÍA GENERAL DE LOS SISTEMAS

La Teoría de los Sistemas es un enfoque integrador que le da importancia a todos y cada uno de los elementos que participan en un conjunto. El aporte que este modelo brinda a la aproximación de un fenómeno como el cyberbullying radica en la posibilidad de analizar las partes y el todo, las interacciones y las relaciones que se establecen entre sí, para lograr una mejor comprensión de su dinámica.

En este primer capítulo se introducirá esta teoría desde una perspectiva histórica, para después pasar al concepto de *sistema* y la descripción de sus características.

Ya que esta perspectiva da relevancia al estudio de la familia, ha sido necesario describir conceptos de su estructura, funcionamiento y ciclo vital que facilitarán el entendimiento de la dinámica de todo sistema.

Finalmente, reconociendo que la comunicación es un proceso fundamental de la vida social, se abordará la Teoría de la Comunicación Humana como apoyo para la identificación de dificultades interrelacionales que podrían evidenciar cyberbullying.

## 1.1 Definición de Sistema

Entre 1950 y 1968, Ludwig Von Bertalanffy (1968), luego de varios estudios en Biología y Teoría de la Gestalt, desarrolla postulados sobre la Teoría General de los Sistemas. Propone un enfoque integrador, interdisciplinario y global de los fenómenos tanto en ciencias exactas como en humanas, en el que es necesario estudiar la interacción e interrelación de los elementos del todo.

A partir de estas investigaciones surgieron nuevos aportes que contribuyeron al desarrollo de esta teoría. Entre ellas se encuentran el *contextualismo* que sostiene que toda experiencia sucede siempre dentro de un contexto, el *organicismo* que plantea que todo sistema social busca mantener el equilibrio en base a la interdependencia de todos sus componentes, la *Psicología de la Gestalt* que considera que el todo es más que la simple suma de sus partes y la *homeostasis* que

propone que todo organismo tiende a mantener una continuidad frente a los cambios del ambiente. (Rhon y Valarezo, 1997)

Además de estos aportes, hay dos fuentes teóricas que sirven de base: la *Cibernética* y la *Teoría de la Comunicación*. La primera, que estudia los procesos de control y transmisión de la información en los que toda señal que sale de un sistema vuelve a entrar a él como respuesta de lo que salió, lo que se define como *retroalimentación* (Rhon y Valarezo, 1997). La segunda, considera que todo comportamiento de un miembro de un sistema tiene un valor de mensaje para los demás, siendo así imposible no comunicar ni dejar de provocar efectos en los otros (Soto, fecha de consulta: 24 mayo de 2011).

A partir de estos principios se define como *sistema* al conjunto de elementos que interactúan y dependen entre sí formando un todo unitario y complejo que se dirige hacia objetivos comunes. Se lo concibe como una totalidad y no como la suma de los elementos que lo constituyen, es por ello que cualquier cambio en un miembro afectará a los demás (Tapia, 2001).

Cada sistema tiene distintos niveles de organización que lo relacionan con sistemas mayores y menores que él. A los primeros se los denomina suprasistemas por ser sistemas a los que pertenecen otros más pequeños llamados subsistemas. Si bien los subsistemas tienen funciones que hacen posible el desarrollo del sistema más grande, éste último es finalmente el que tiene mayor control sobre ellos y sus interacciones.

Koestler (1979) introduce el término *holón* para referirse a la relación todo-parte en la que “cada todo contiene a la parte, y cada parte contiene también el «programa» que el todo impone. La parte y el todo se contienen recíprocamente en un proceso continuado, actual, corriente, de comunicación e interrelación” (citado en Minuchin y Fishman, 1983, p. 27). He ahí que para entender el funcionamiento del sistema se debe analizar la convivencia entre los elementos sin aislarlos unos de otros (Jiménez, s.f., citado en Rhon y Valarezo, 1997) y vinculándolo además con el ambiente en el que se desenvuelve.

Al tratar con sistemas sociales, se los considera una estructura creada por humanos que están formados por relaciones ordenadas en la que cada miembro tiene relación con los otros y, por lo tanto, incide en ellos también. Dentro de éstos cada uno de los integrantes cumple con un esquema de comportamiento denominado *rol*, el cual garantiza su funcionamiento a través del cumplimiento de normas o reglas.

## 1.2 Características de los sistemas

En general, los sistemas tienen varias características que explican su comportamiento:

**a. Sistemas abiertos y sistemas cerrados:** Los primeros mantienen relación permanente con el medio ambiente, es decir, no son sistemas aislados y se modifican gracias al intercambio de información, energía y materia, como en el caso de los sistemas sociales; mientras que los segundos no tienen interacción con el exterior, ni de entrada ni de salida, por lo que para mantenerse en funcionamiento utilizan su reserva energética interna. (Preister, fecha de consulta: 13 de julio de 2011)

**b. Totalidad:** El sistema no es la suma de sus partes sino que hace referencia al funcionamiento del conjunto. Cada elemento lleva una parte del todo. En el sistema “cada una de sus partes está en una relación tal con las demás partes que lo constituyen, que cada cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el propio sistema” (Tapia, 2001, p. 59).

**c. Objetivo del sistema:** Hace referencia al fin que los elementos del sistema persiguen en función de la totalidad. Engloba las funciones que se realizan y determina sus alcances y limitaciones (Vergara, fecha de consulta: 13 julio de 2011).

**d. Homeostasis:** Tendencia a buscar un estado de funcionamiento estable y constante, aunque no siempre sea el ideal. Esta capacidad le permite al sistema mantener el equilibrio, resistiendo a las amenazas de factores externos. (Agurto y Monge, 2006)

**e. Entropía:** Fuerza que busca el cambio en oposición a la homeostasis. Por lo general, se produce en los sistemas cerrados ya que son propensos a la desorganización y al caos por su falta de interacción con el ambiente. (Preister, fecha de consulta: 13 de julio de 2011)

**f. Retroalimentación:** “Proceso por el cual el sistema regula sus respuestas a los estímulos del exterior” (Preister, fecha de consulta: 13 de julio de 2011). Implica un intercambio recíproco de información entre sistemas o miembros del sistema, tomando medidas de corrección y provocando así un resultado nuevo.

La información que regresa al sistema puede tener dos efectos: retroalimentación positiva cuando promueve el cambio, favoreciendo la entropía, o negativa cuando apoya el estado estable y facilita la homeostasis (Tapia, 2001).

### **1.3 Otros términos utilizados en la Teoría Sistémica**

Uno de los campos de aplicación de la teoría sistémica es la terapia familiar. Para el estudio de la familia se han construido conceptos y características que explican su estructura y dinámica.

En la presente disertación, se ha considerado necesario extrapolar las generalidades de este sistema a otros, en este caso el cyberbullying, en el que podrían observarse características similares. A continuación se describen las que generalmente se observan en este sistema:

**a. Roles:** Conductas repetitivas, asignadas o aprendidas, que implican la existencia de actividades recíprocas en otros miembros de la familia. Para un funcionamiento adecuado del sistema es necesario que haya concordancia entre cómo se ve cada uno de los miembros y lo que se espera de ellos (Mendizábal y Anzures, 1999).

**b. Reglas:** Pautas para el comportamiento que favorecen la convivencia del sistema e imponen límites. Pueden ser impuestas, implícitas o explícitas; rigen a todos los miembros aunque no son las mismas para todos ya que dependen de las características de cada subsistema. Cuando se las incumple puede implicar desbalance, sanción y conflicto (Vargas, 2009).

**c. Límites:** Fronteras invisibles e imaginarias que permiten diferenciar un sistema de otros. Regulan el contacto que se establece con los demás en términos de cercanía y distancia respecto a derechos, autonomía, dependencia emocional y permisividad. El límite de los sistemas abiertos es semipermeable (Mendizábal y Anzures, 1999).

**d. Jerarquía:** Grados de organización social que los individuos deben adoptar según sus propias características y las del sistema, las dinámicas de las relaciones, edad, género, etc. Cada elemento pertenece a varios subsistemas por lo que deberá cambiar de nivel de acuerdo a las reglas que en cada uno de ellos se impongan (Mendizábal y Anzures, 1999).

**e. Poder y autoridad:** Para entender el poder se debe tomar en cuenta que es la capacidad que un individuo tiene para lograr lo que desea, es decir que no se trata de una cuestión absoluta sino que responde a una finalidad, es decir siempre tiene que ser poder para qué; y que también como explica Weber (1979, citado en Benbenaste, fecha de consulta: 20 de julio de 2011), la voluntad de la persona se impone sobre sí misma o sobre otros aún contra toda resistencia o jerarquía.

La autoridad es la posibilidad de que una orden sea obedecida y representa al poder institucionalizado y oficializado. Generalmente corresponde a quien se ubica en el nivel jerárquico superior; sin embargo, ya que el poder es flexible se puede encontrar en cualquier parte del sistema (Haley, 2003).

**f. Alineaciones: Coaliciones y alianzas:** Las alineaciones son acercamientos emocionales entre dos o más miembros de la familia y pueden ser de dos tipos: las alianzas que se basan en la unión y apoyo mutuo de integrantes que comparten los mismos intereses para solucionar conflictos y lograr acuerdos; y las coaliciones que son fusiones entre dos personas que buscan su propio beneficio contra el de un tercero. (Mendizábal y Anzures, 1999 y Vargas, 2009)

**g. Triángulos:** Cercanías emocionales entre tres personas. Cuando dos de ellas tienen un conflicto que no pueden resolver por sí solas, buscan una tercera que pueda servir de mediadora o que forme una coalición con una de las dos partes. Lo que mueve a cada individuo a participar en

esta dinámica es el deseo de poder o de dominio. La persona triangulada se involucra en el conflicto y generalmente resulta perjudicada (Hoffman, 2002)

**h. Redes de apoyo:** Organización de miembros de otros sistemas cuya función es proporcionar cuidado, bienestar y brindar sostén ante deficiencias del sistema familiar (Mendizábal y Anzures, 1999).

Además, los sistemas atraviesan “períodos de equilibrio y adaptación, caracterizados por el dominio de tareas y aptitudes pertinentes. Y hay también periodos de desequilibrio, originados en el individuo o en el contexto” (Minuchin et al., 1983, p. 36), a las que se puede responder de dos maneras: la primera resistiéndose a ellas y prefiriendo mantener la homeostasis; y la segunda que implica prepararse y capacitarse para responder a las nuevas necesidades y demandas que surjan en el período que inicia.

“En verdad no es posible lograr ningún cambio sin crisis” (Pittman, 1998, p. 25), pues se debe tomar en cuenta que una crisis es un momento necesario y decisivo en el desarrollo, y no solamente implica caos y catástrofe como comúnmente se piensa, sino que es a la vez una oportunidad de crecimiento, recuperación y diferenciación posterior (Erikson, 1968). La forma en la que cada miembro y/o sistema enfrente estos cambios dependerá de los recursos con los que cuente y de las experiencias previas y su capacidad de adaptación a crisis anteriores.

De acuerdo a Pittman (1998), las crisis se clasifican según sus propiedades como inesperadas o evolutivas:

Las *crisis inesperadas* se caracterizan porque surgen bruscamente de fuerzas ajenas al sistema, no son previsibles al no encontrarse en la línea evolutiva habitual y, por lo general, no han ocurrido anteriormente ni es probable que vuelvan a suceder. Se tiende a buscar a un culpable que en caso de haber intervenido a tiempo hubiera evitado la situación. Por ejemplo, la muerte repentina de un familiar, incendio de la vivienda, desempleo de uno de los padres, etc.

Las *evolutivas* o *del desarrollo* podrían considerarse universales y previsibles, ya que se espera que la mayor parte de personas las atraviesen; son provocadas por cambios biológicos y/o sociales y no se pueden prevenir.

## 1.4 Teoría de la Comunicación Humana

En el año 1967 Watzlawick, Beavin Bavelas y Jackson (1997), formularon la Teoría de la Comunicación Humana. Ellos proponen que el campo de investigación del ser humano no debe reducirse al estudio deductivo de la mente, sino también tomar en cuenta las expresiones observables de las relaciones: “el vehículo de tales manifestaciones es la comunicación” (p. 23).

El estudio de la comunicación humana se subdivide en tres áreas interdependientes: la *sintáctica* que se ocupa de los problemas relativos a la transmisión de la información, la *semántica* que se preocupa del significado de la información y la *pragmática* que busca explicar cómo la comunicación afecta a la conducta (Watzlawick et al., 1997).

En el desarrollo de esta teoría los autores se enfocan particularmente en la pragmática. De acuerdo a su planteamiento *comunicación* y *conducta* serían aparentemente sinónimas, y son condicionantes en el establecimiento de relaciones. Enfatiza en la información no verbal, el lenguaje corporal, el contexto en el que se produce el intercambio y analiza la relación entre los signos lingüísticos y quién hace uso de ellos (Watzlawick et al., 1997).

En este ir y venir de información, se generan respuestas permanentes en unos y otros, provocando que cada una de la partes sea tanto comienzo como fin (Hipócrates s.f., citado en Watzlawick et al., 1997).

La comunicación puede explicarse a través de cinco axiomas:

**a. No es posible no comunicar:** De acuerdo a Watzlawick et al. (1997) todo comportamiento que se ejecute en un intercambio de información entre dos o más personas, adquiere el valor de comunicación.

Generalmente se considera que comunicar es lo mismo que hablar, más otras conductas como ignorar, aislarse o mantenerse en silencio no son indicios de falta de comunicación, sino que también tienen influencia sobre el comportamiento de los demás quienes a su vez responden a estos mensajes con otras acciones.

**b. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno de relación:** La comunicación humana tiene dos aspectos: el *referencial* y el *conativo*. El primero alude al *contenido* del mensaje, es decir, al significado de la información que se transmite y, el segundo, que establece el tipo de *relación* entre los participantes: cómo el emisor quiere ser entendido y que le entiendan, cómo el receptor puede entender el mensaje y cómo cada uno de ellos percibe su relación con el otro (Watzlawick et al., 1997 y Merlyn, 2007).

Frente al contenido y a la relación que el emisor establece, el receptor puede presentar tres tipos de respuesta: *confirmación* que implica aceptar la definición que el emisor da de sí mismo y se identifica con el concepto de verdad; *rechazo* en el que se opone a la realidad que el emisor plantea sobre sí aunque no la niega totalmente y equivale a falsedad o equivocación; y *desconfirmación* que niega la existencia de la realidad del emisor y corresponde a indeterminación (Watzlawick et al., 1997).

**c. La puntuación de la secuencia de hechos:** Este axioma parte de la forma en la que se produce el intercambio de mensajes entre los participantes. Se define a la puntuación como una “*secuencia ininterrumpida de intercambios*” (Watzlawick et al., 1997, p. 56), en la que resulta limitante pensar en un esquema de estímulo-respuesta, sino que es necesario estudiar secuencias de interacción más largas tomando en cuenta de forma simultánea las conductas de todos los participantes, pues cada uno de sus comportamientos es tanto estímulo, respuesta y refuerzo de las acciones de los demás.

**d. Comunicación digital y analógica:** En la comunicación humana es posible denominar a los objetos de dos formas distintas: digital o analógica.

La *digital* expone el contenido del mensaje, lo que se conoce como comunicación verbal. Utiliza signos arbitrarios que se rigen a una sintaxis lógica, siendo indispensable que exista convención entre significado y significante, la palabra y el objeto al que se refiere (Watzlawick et al., 1997).

Lo relativo al aspecto de relación se transmite en forma *analógica* o comunicación no verbal. Su propósito no es denominar o describir objetos, sino manifestar sentimientos y emociones, y al no contar con calificadores e indicadores precisos o convenidos socialmente, ni estar determinado por elementos lógicos, será el contexto el que determine su significación (Watzlawick et al., 1997 y Tapia, 2007).

Cuando ambos tipos de comunicación se presentan simultáneamente, su traducción puede generar dificultades: del digital al analógico puede perderse información, mientras que viceversa pueden presentarse ambigüedades.

**e. Interacción simétrica y complementaria:** La relación que se establece entre los participantes, va a determinar los comportamientos que cada uno de ellos tenga: la conducta de A tendrá efecto en B, y de igual forma en la otra dirección (Watzlawick et al., 1997). Estos comportamientos permitirán que la dinámica se mantenga, pudiendo ser de dos tipos: simétrica o complementaria.

La *simétrica* se trata de una relación de igualdad, la diferencia entre los comunicantes es mínima y se observa, por lo general, en interacción entre compañeros de clase. La *complementaria* se caracteriza por un máximo de diferencia entre los participantes, ubicándose en posiciones distintas, en la que uno parece tener una posición dominante por haber iniciado la acción mientras que el otro responde (Watzlawick et al., 1997).

Una relación funcional se da cuando se puede pasar de lo simétrico a lo complementario y viceversa. Cada persona se comporta de tal manera que da lugar a la conducta del otro, lo que implica que las relaciones no son impuestas sino se definen en función del ajuste de un miembro al otro (Watzlawick et al., 1997).

## 1.5 Consideraciones finales

La importancia de los aportes de la Teoría Sistémica radica en la posibilidad de ser aplicados en diferentes disciplinas, sobre todo en las de carácter social. A partir de este enfoque, el objeto de estudio de la Psicología ya no se centra únicamente en la individualidad del sujeto y sus respuestas a estímulos externos, sino que toma en cuenta también al contexto como intermediario de la conducta, enfatizando que la mantención de equilibrio es uno de los objetivos fundamentales de todo sistema, la cual inicia a partir de la búsqueda casual de un evento que enlace a sus miembros, los conecte y los impulse a hacerlo gracias a la predisposición de su estructura.

Los conceptos que derivan de la estructura y el funcionamiento de la familia como sistema, pueden servir de apoyo para el entendimiento tanto de las características del adolescente, como de los comportamientos que evidencian maltrato escolar cibernético.

La Teoría de la Comunicación Humana, al fundamentarse en principios sistémicos, da pautas para comprender la forma en la que se estructuran las relaciones en la práctica, permitiendo así interpretar los comportamientos y evidenciar eventos en los que podría presentarse maltrato.

Al ser el cyberbullying un sistema social en el que tanto agresor, víctima y espectador intervienen en la mantención del estado de homeostasis que implica el maltrato, se vuelve necesario romper con esta dinámica para lograr ambientes educativos de desarrollo personal, social y académico más seguros. Este proceso involucra un trabajo en cada uno de los individuos, en sus roles, en las relaciones que establecen entre sí y con otros sistemas. Es ahí donde esta Teoría brinda mayor soporte a la investigación.

## **CAPÍTULO II: ADOLESCENCIA**

Se han determinado hitos evolutivos que podrían considerarse generales para todos, mas la diversidad que caracteriza a la especie humana, hace que cada uno los experimente de forma diferente. Es precisamente durante la adolescencia donde se puede percibir lo repentino de estos cambios y la heterogeneidad de respuestas hacia éstos.

El adolescente participa en algunos sistemas, entre ellos el familiar, escolar y comunitario, siendo uno de los mayores objetivos de esta etapa construir un rol que responda a las exigencias de cada uno de ellos sin perder su autenticidad.

Para mayor comprensión, varios autores la han dividido en tres: temprana, intermedia y tardía. A cada una le corresponde un grupo de edad, 11-13, 14-17, 18-20 respectivamente, y características propias que la definen. Es así que la primera está marcada por los cambios de la pubertad, la segunda por la búsqueda de la identidad y el acercamiento a los pares, y la tercera por un aumento en la autonomía y un mayor reconocimiento del sí mismo.

Este capítulo examina las características generales de la adolescencia a nivel físico, cognitivo y psicosocial. Debido a la temática y a las particularidades de la muestra, se hará mayor énfasis en el desarrollo psicosocial del período medio.

### **2.1 Generalidades**

La adolescencia constituye la etapa de transición entre la niñez y la adultez. De acuerdo a Papalia, Wendkos y Duskijn (2009) generalmente dura desde los 11 hasta los 19 o 20 años. Es difícil determinar la edad precisa de su inicio y culminación ya que se trata de un proceso de carácter personal. Trianes y Gallardo (2004) plantean situaciones que pueden servir de referencia para indicar los límites de este período: el comienzo estaría marcado por índices biológicos representados en la pubertad, es decir, el paso del cuerpo infantil al maduro y la capacidad del

sujeto para reproducirse; e índices psicosociales que establecen el final y se reflejan en el desempeño del sujeto en tareas de la vida adulta de la sociedad en la que vive.

Etimológicamente la palabra *adolescente* deriva del verbo latín *adolescere* que significa “estar creciendo, estar desarrollándose” (Menoyo, fecha de consulta: 22 agosto de 2011). Esto denota que no se trata de una etapa estática e inmóvil, sino de un continuo del proceso de crecimiento de toda persona. Muchas veces se ha confundido esta raíz con la palabra en castellano *adolecer* por la similitud fonética que tienen, provocando que se considere a los adolescentes como personas en sufrimiento e incluso enfermas, justificando con ello los conflictos que se presentan, sin saber que en muchas ocasiones se trata de crisis normativas, que son cambios esperados y universales que la mayoría atraviesa.

No se puede entender que el adolescente alcance este período sin un bagaje de conocimientos previos, sino que lo que determina su desarrollo es el producto de la predisposición genética, el conjunto de experiencias de la infancia y las vivencias actuales del sujeto. Antes de la pubertad el niño había alcanzado un grado de funcionamiento que le permitía actuar, pensar y sentir de forma equilibrada consigo mismo y con el entorno (Macías-Valadez, 2000).

Esto puede generar conflicto y cuestionamiento debido al esfuerzo que hace para adaptarse a las transformaciones físicas que atraviesa, la necesidad de satisfacer sus impulsos y deseos, y las exigencias del medio social. Las respuestas a estas preguntas no siempre serán las más adecuadas, más la urgencia de asumir los cambios, lo llevan a actuar con el fin de apropiarlos e integrarlos a las diferentes áreas de desarrollo como parte de la identidad que está construyendo.

Algunas manifestaciones de la situación existencial en la que se encuentra, pueden observarse en: actitudes de pasividad y lentitud frente a actividades que antes realizaba de manera ágil e inmediata, el desajuste de hábitos aprendidos durante la infancia, la vulnerabilidad de las emociones que, además de relacionarse con los cambios hormonales propios de la edad, se produce de manera brusca e intensa y el aparente distanciamiento con la familia mostrándose intolerante a las órdenes y críticas (Macías-Valadez, 2000).

Es necesario que el sujeto construya una imagen de sí mismo y se diferencie de los otros para consolidar su propia identidad. La sociedad le ofrece figuras que sirven de modelo para identificarse y aportar a la formación de su autoimagen hasta que consiga el rol de adulto, siendo éstos “*como los materiales con los que la fantasía adolescente amasa su identidad*” (Macías-Valadez, 2000).

Surge una inminente necesidad de pertenencia al grupo de pares que juega también un papel decisivo en la formación de la identidad (Santrock, 2006). Para integrarse, el adolescente debe adaptarse a las normas y reglas que se imponen. Genera satisfacción cuando lo logra convirtiéndose en un espacio para compartir experiencias, mientras que cuando sucede lo contrario siente angustia ante la humillación, sentimiento de rechazo y aislamiento.

Ante estos procesos el medio debe brindarle herramientas que faciliten el desarrollo de la autonomía, propiciarle un espacio de reflexión en el que se valore su posición, tomar en cuenta su criterio y reconocerlo como parte importante del presente de la sociedad en la que se desenvuelve.

## **2.2 Desarrollo físico y cognitivo**

La llegada de la adolescencia está marcada por los cambios físicos relacionados con la pubertad. Papalia et al. (2009) la define como el “proceso mediante el cual la persona alcanza la madurez sexual y la capacidad para reproducirse” (p. 461) gracias a las rápidas transformaciones corporales y hormonales que se producen sobre todo durante la adolescencia temprana.

Este período inicia alrededor de los 10 años cuando la hipófisis envía señales a otras glándulas para que se aumente la producción de hormonas sexuales. Hombres y mujeres tienen el mismo tipo de hormonas más lo que varía es su grado de concentración. En el caso de los varones existe mayor presencia de andrógenos, que provocan el crecimiento del pene, testículos y escroto, cambio en la voz y espermarquia; mientras que en las mujeres se eleva el nivel de estrógenos, dando inicio a la menarquía, crecimiento mamario y pélvico. En ambos casos los andrógenos

generan el incremento de vello facial, axilar y pélvico y se aumenta la secreción de sustancias producidas por las glándulas sebáceas y sudoríparas (Papalia et al, 2010).

Para Macías-Valadez (2000), la pubertad está acompañada de la preocupación que sienten los adolescentes frente a las transformaciones físicas que el cuerpo está atravesando y cómo deben integrarlas a su imagen corporal, lo que hace que con frecuencia se comparen con los pares.

La maduración del cuerpo se relaciona también con el despertar de la atracción sexual. Durante la etapa media, cuando el desarrollo de los órganos sexuales está relativamente completo, aumenta la capacidad de apasionarse y la búsqueda de relaciones interpersonales más cercanas (Papalia et al., 2010), por lo que los adolescentes se interesan en que su imagen sea agradable a sí mismos y a los demás.

Respecto al desarrollo cognitivo, la forma en la que los adolescentes procesan la información es distinta a la de los niños: “pueden integrar lo que aprendieron en el pasado con los desafíos del presente y hacer planes para el futuro” (Papalia et al., 2009, p. 489), capacidad conocida en la *Teoría del Desarrollo Cognoscitivo* de Piaget (1952) como *operaciones formales*.

Este estadio del pensamiento se consolida en la adolescencia intermedia y surge de la combinación de madurez cerebral y de las oportunidades que brinda el entorno. Hasta los 15 años el cerebro ha desarrollado funciones básicas como el lenguaje, coordinación motriz y actividad sensorial, y es a partir de esta edad que se produce un aumento acelerado de las conexiones entre las células y el refinamiento de las vías cerebrales que permiten la especialización de procesos como el aprendizaje, la memoria y las emociones (Greenfield, 2007).

En este nivel se desarrolla la capacidad de pensamiento abstracto y razonamiento hipotético-deductivo, lo que proporciona una manera nueva y flexible de manipular información. El adolescente no solo piensa en lo que *es* sino en lo que *podría ser*, diseña planes, formula y pone a prueba hipótesis para resolver problemas, yendo de lo particular a lo universal. Es capaz de utilizar y representar símbolos, y comparar eventos y conceptos (Papalia et al., 2010).

Construye su mundo de forma activa; no se limita a la información que proviene del medio, sino que la correlaciona con las características que considera ideales para sí mismo y para los demás, incorporándolas para formar sus propios juicios (American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 2008). Esto provoca cambios comportamentales que se relacionan, por ejemplo, con el cuestionamiento de normas y reglas sociales.

Kohlberg, en la *Teoría del Desarrollo Moral* (1963, 1975, 1981), propone que el cambio que se produce desde la infancia hacia la adolescencia, es que al principio la moral estaba controlada por refuerzos externos y por reglas absolutas, mientras que ahora se observa mayor capacidad de interiorización de la persona: las conductas, sentimientos y pensamientos están gobernados cada vez más por principios y criterios internos, sin que esto implique dejar de tomar en cuenta perspectivas diferentes a la suya (citado en Woolfolk, 2010).

Según Elkind (1967, 1981), la toma de decisiones se torna difícil para el adolescente ya que en algunas ocasiones no cuenta con las estrategias suficientes para elegir entre varias alternativas. Muestra una creciente tendencia a suponer que existe un observador, al que el autor se refiere como *audiencia imaginaria*, el cual “está tan preocupado de los pensamientos y acciones del adolescente como lo está él mismo” (Papalia et al., 2009, p. 493). Otro concepto que emplea es el de la *fábula personal*, que se refiere a la creencia del adolescente de ser especial, único e invulnerable, y que no debe sujetarse a las reglas que rigen a la sociedad.

### **2.3 Desarrollo psicosocial en la adolescencia intermedia**

Para hablar de desarrollo psicosocial en la adolescencia es necesario definir *autonomía* tomando en cuenta que tender a alcanzarla es el objetivo central de esta etapa. Se han establecido características generales que podrían revelar cuándo una persona se halla encaminada hacia ella: la capacidad para aceptarse a sí misma con fortalezas, debilidades, y a su realidad sin confundirla con deseos o fantasías; superar el egoísmo siendo responsable de los propios actos y las posibles repercusiones en los demás que éstos tengan, así como asumir los deberes y obligaciones sociales;

establecer patrones de convivencia en los que se favorezcan el diálogo y el respeto a la diversidad de opiniones y valores sin renunciar a los propios pensamientos; actuar de forma crítica y objetiva, analizando lo positivo y negativo de las situaciones y emitiendo juicios que correspondan a su dimensión real; y, finalmente, establecer un proyecto de vida que permita dar un sentido a la existencia (Tierno, 1995).

Las demandas sociales que el adolescente debe enfrentar son múltiples, pues se espera que logre desarrollar los comportamientos que la sociedad adulta determina. Sin embargo, estos cambios no ocurren automáticamente de un momento a otro, siendo muy frecuente que las respuestas que los adolescentes dan a las exigencias que su medio les impone no sean precisamente las de un adulto, siendo necesario el apoyo de alguien mayor para resolverlas (Macías-Valadez, 2000).

Como parte del desarrollo de la autonomía, se interesa por temas de realidad social como la política, la cultura y la economía con miras a adquirir su propia ideología y entender el funcionamiento y las reglas de las instituciones sociales. Emerge mayor preocupación por el respeto a los derechos y puntos de vista de los demás, lo que le permitirá convertirse en adulto dentro de la sociedad a la que pertenece (Coleman y Hendry, 2003).

El adolescente de hoy no es el mismo que el de hace 50 años: los empleos demandan cada vez mayor preparación académica, el incremento de la esperanza de vida y la diferencia de las condiciones económicas que ya no exigen que se convierta en mano de obra a temprana edad, han provocado, de acuerdo a Ausubel, “una inestabilidad emocional que aleja al joven de la seguridad que le ofrecía su estatus dependiente de la niñez, sin que pueda gozar todavía del adulto, basado en su propia autonomía” (s.f., citado en Tierno, 1995, p. 132).

En el siguiente apartado se describirán con mayor detalle las características del desarrollo psicosocial durante la adolescencia intermedia.

### 2.3.1 Búsqueda de la identidad

Erik Erikson (1968) es uno de los exponentes más importantes en Psicología del Desarrollo. Formuló la *Teoría Psicosocial* o del *Desarrollo de la Personalidad*, en la que indica que la personalidad se constituye a partir de la relación entre las estructuras internas del sujeto y las demandas del grupo social al que pertenece. Plantea que en la vida se atraviesa por una serie de estadios que si son superados exitosamente serán la base para la consolidación de los siguientes.

De acuerdo a este enfoque existen ocho estadios en el ciclo vital. A la adolescencia le corresponde el quinto que se ha denominado *identidad versus confusión de la identidad*, cuya tarea es tratar de “desarrollar un sentido coherente de su yo que incluya el papel que debe desempeñar en la sociedad” (Papalia et al., 2010, p. 390), es decir, formar una autodefinición que integre de forma adecuada sus conductas en diversas áreas, las autoimágenes cambiantes que experimentó durante la niñez con las oportunidades de roles que la sociedad le ofrece para pertenecer a ella y reconocer su posición respecto a los otros.

En el adolescente intermedio surge el reconocimiento de que en su propia personalidad pueden coexistir atributos contrapuestos lo que podría provocarle una *crisis de identidad*, que es parte del proceso de transición en el que se encuentra; y si es resuelta de forma saludable, le brindará una nueva concepción de sí mismo, en la que va a organizar e integrar conductas, habilidades, debilidades, necesidades, intereses y deseos para después aplicarlos en el grupo social al que pertenece, sin por ello perder la individualidad. Esta comprensión de su identidad va a hacerse manifiesta en varias dimensiones como en la elección de una ocupación, en los valores que regirán su vida, en su identidad sexual, de relaciones, de logros, cultural y física (Trianes y Gallardo, 2004).

De acuerdo a Erikson (1968), la virtud que se origina a partir de la satisfactoria resolución de la crisis es la *fidelidad*. El adolescente “busca de la manera más ferviente hombres e ideas en los que pueda tener *fe*, lo cual también significa que busca hombres e ideas a cuyo servicio parecería valer la pena probar que uno mismo es digno de confianza” (p.105). Mientras en la

infancia ésta se depositaba en los padres, en esta etapa necesita confiar en sí mismo y ser confirmado por sus iguales y por sus maestros, e inspirarse en modos de vida que a su modo de pensar sean exitosos y en los cuales se pueda reflejar una posibilidad de ser a futuro.

En este encuentro con otros, el adolescente debe relacionarse con diversos sistemas que van a proveerle roles y valores, los que se denominan *grupos de referencia* (Feldman, 2007). Éstos se componen por personas con quienes frecuenta y mantiene vínculos estrechos, o por sistemas mayores con quien se identifique o admire. En estas relaciones busca el consentimiento de líderes en la toma de decisiones, debido al temor que siente al desconfiar de sí mismo o sentirse avergonzado ante los demás, al tiempo que se preocupa por merecer su lealtad (Coleman y Hendry, 2003).

Quienes no logren superar esta crisis van a sufrir *confusión de la identidad* que se evidencia en la falta de autodefinición o en la pérdida de identidad. La falta de decisión en diversas áreas, separación de los pares y de la familia, abandono escolar, aislamiento y el rechazo a los roles sociales podrían derivar, en algunos casos, en conductas agresivas, delincuenciales e incluso patologías de la personalidad (Papalia et al., 2010).

Para Erikson (1985), la formación de la identidad es un proceso que se da a lo largo de toda la vida, así como que lo que no se logra resolver en una de las etapas va a arrastrarse a las siguientes provocando dificultades, pero que finalmente es necesario que sean resueltas para no convertirse en patología.

Así mismo, esta etapa es considerada como una de las más críticas en el desarrollo de la autoestima, factor de gran influencia para la construcción de la identidad. El paso de la dependencia a la independencia y la reorganización en la forma de percibirse a sí mismo, van a modificar también la forma en la que el adolescente se evalúe (Trianes y Gallardo, 2004). Si logra identificar las áreas en las que muestra mayor competencia, su autoestima será elevada; mientras que si es baja, se producirán sentimientos de malestar personal, de dificultad para establecer y mantener relaciones sociales y de incompreensión e irrespeto por parte de los demás.

### **2.3.2 Relación con la familia**

La *familia con hijos adolescentes* corresponde a una etapa del ciclo vital familiar que se caracteriza por la presencia de crisis, tanto en el subsistema hijos como en el subsistema padres, y las modificaciones en las relaciones y comunicación entre ellos que éstas conllevan. Mientras los primeros se encuentran inmersos en el torbellino de la pubertad, los cambios cognitivos, las nuevas formas de relacionarse con sus pares y la búsqueda de independencia; los padres generalmente están en la edad media experimentando también variaciones en su funcionamiento corporal, preocupados por su futuro y por ayudar y guiar a los hijos a que se establezcan, sin perder autoridad pero incentivando su autonomía y autoestima (Le François, 2001).

Al llegar a la adolescencia la capacidad cognitiva de los hijos es cada vez mayor, lo que les permite discutir y criticar poniendo en tela de duda las normas y reglas que sus padres intentan imponerles. Además, a medida que toma mayor importancia el sistema de valores, los estilos de vida y las proyecciones a futuro que el grupo de iguales ofrece, el distanciamiento con la familia aumenta también, resultando necesario para los padres interactuar con este sistema poderoso, que podría resultar incluso competitivo (Papalia et al., 2010).

Esta subetapa de la adolescencia “es de independencia creciente; es decir, de aumento en el distanciamiento emocional, y a veces también de mayores conflictos” (Le François, 2001, p. 347), ya que las expectativas que tenían los hijos acerca de la perfección de sus progenitores, y las de éstos sobre la obediencia de sus hijos, suelen incumplirse. Las ansias de separación de los hijos requieren que los padres los preparen para el ingreso al mundo adulto, tratando de evitar que presenten conductas antisociales. Padres e hijos pueden sentirse confundidos ante la alteración de roles y relaciones haciendo que surjan fricciones, sin que esto implique rompimiento de los lazos emocionales entre ellos.

Las familias que tienden a la homeostasis, no permiten que se forje la identidad de los hijos, ni que éstos asuman responsabilidad de sus actos. No se trata de moldear a los adolescentes para convertirlos en adultos, sino que es un proceso más complejo en el que padres e hijos se socializan

mutuamente. Es necesario renegociar los límites en la autonomía y el control, tomando en cuenta las necesidades y deseos de los miembros y permitiéndoles participar en las decisiones familiares con el fin de lograr una adaptación óptima de todo el sistema (Trianes, Muñoz y Jiménez, 2007).

Tomando en cuenta que una necesidad imperante del adolescente es el desarrollo de su identidad, los padres constituyen modelos importantes para alcanzarla. Se ha demostrado que padres democráticos fomentan el logro de la identidad; los que controlan sus conductas y no abren espacios para que expresen sus pensamientos provocan una identidad hipotecada; y los permisivos, que proporcionan muy poca orientación a sus hijos, promueven una identidad difusa (Santrock, 2006).

De acuerdo a Minuchin y Fishman (1983), el subsistema fraterno es el primer laboratorio social en el que las personas pueden ensayar relaciones con sus pares. Muchas veces éste representa un modelo de socialización mayor que el de los padres. Un estudio determinó que un menor que frecuentaba con un hermano mayor que presentaba conductas antisociales, tenía más probabilidades de mostrar estos mismos comportamientos durante la adolescencia, a pesar de la imposición de reglas y disciplina en el hogar (Papalia et al., 2010).

### **2.3.3 Relación con pares**

Las experiencias sociales ajenas al núcleo familiar del adolescente no inician en la pubertad, ni son exclusivas de esta etapa. Izquierdo (2003) establece que durante este estadio el sistema de *pares* o *iguales* adquiere más importancia que en cualquier otro momento, pues contribuye al desarrollo de la identidad, cumpliendo un rol de espejo por el que el adolescente puede conocerse a sí mismo y a los demás.

Los iguales representan una fuente de información externa y no accesible a la familiar, favoreciendo la experimentación de la autonomía y motivando incluso conductas que ésta no aprueba. Reconocen y enseñan habilidades y destrezas que facilitan la integración en el contexto, fortalecen el sentimiento de pertenencia, brindan seguridad y apoyo para elevar la autoestima, y proporcionan nuevas experiencias e intercambio de roles (Coleman y Hendry, 2003). Es además

el espacio en el que pueden poner a prueba y practicar las habilidades sociales que debieron aprender en la infancia y posteriormente aplicarlas en un marco más complejo como la adultez (Papalia et al., 2010).

La capacidad para la *intimidad* toma un papel importante ya que les permite expresar y comprender pensamientos y sentimientos privados, compartir confidencias, interesarse por conocer al otro más profundamente, mostrando y exigiendo lealtad. Se otorga más importancia a la calidad que a la cantidad de amistades, por ello que la necesidad de aceptación y la presión entre pares sean propias de esta etapa: “lo más importante en su vida es cómo los perciben sus compañeros. Algunos harían cualquier cosa por formar parte del grupo. Para ellos, ser excluido es sinónimo de estrés, frustración y tristeza” (Santrock, 2004, p. 192).

La intimidad será positiva cuando favorezca las relaciones simétricas, la resolución de conflictos por negociación y satisfacción de las necesidades e intereses de todos, y cuando las reglas y valores del grupo estimulen la autonomía, la independencia y aseguren la integridad de cada uno. Erikson (1968) plantea que será negativa cuando no se respete principios de igualdad y justicia, se someta a los integrantes a las normas de forma arbitraria, cuando los miembros pierdan su autenticidad o se oriente hacia comportamientos riesgosos o problemáticos.

Se estima que el 80 por ciento de los adolescentes pertenece a un grupo íntimo de amigos; por lo general, quienes establecen relaciones cercanas obtienen buenos resultados académicos, tienen alta autoestima y se muestran sociables. El otro 20 no se identifica con ninguna de ellas y contrario a lo que habitualmente se piensa, la soledad puede ser positiva cuando es voluntaria y se dirige hacia actividades que demandan concentración, creatividad, resolución de conflictos e introspección; cuando es impuesta o involuntaria, es decir, provocada por rechazo o discusiones, puede generar aislamiento y otras conductas como hostilidad, delincuencia, abuso de sustancias y depresión (Craig y Baucum, 2009).

Dentro del sistema de iguales cada integrante cumple un rol, que según Feldman (2007) los que generalmente se observan son: el *popular* que suele ser el que mantiene mejor relación con

todos, influye positivamente en sus comportamientos y se comunica funcionalmente; los *ignorados* que no tienen mala relación con los demás aunque tampoco son considerados los favoritos; los *rechazados* que son relegados a propósito; y los *controvertidos* que se relacionan muy bien con una sección reducida de compañeros, pero no con todos.

Se identifican también diferencias de rol de acuerdo al sexo del adolescente. Las mujeres habitualmente muestran su apoyo de forma emocional y afectiva, buscando la resolución de problemas a través de la negociación y la propuesta de alternativas, y los hombres lo hacen de forma física o material (Feldman, 2007).

En un primer momento la intimidad se dirige hacia relaciones de amistad con personas del mismo sexo; a medida que avanza en la etapa media se inclinan por vincularse con pares del opuesto, dando inicio a relaciones amorosas. Al principio, estas relaciones favorecen el sentido de pertenencia en el grupo de pares, así como contribuyen al desarrollo de la intimidad<sup>1</sup> y la identidad (Craig y Baucum, 2009).

#### **2.3.4 El adolescente y el contexto escolar**

El adolescente pasa una importante cantidad de tiempo dentro del centro de enseñanza, siendo necesario analizar la función que éste cumple en su desarrollo. Al igual que la familia, el contexto escolar es un sistema social abierto que permite que el estudiante se relacione con varios subsistemas (docentes, pares, administradores, padres de familia, psicólogos), quienes participan activamente en la satisfacción de las necesidades evolutivas, enfatizando sus fortalezas y promoviendo la superación de debilidades. Estas interacciones promueven también la formación de la identidad del estudiante, ya que ponen de manifiesto las características personales y las expectativas sociales que finalmente le permitirán establecer un proyecto de vida (Trianes y Gallardo, 2004).

---

<sup>1</sup> No se refiere únicamente a las relaciones sexuales, sino a la proximidad de las relaciones sociales adultas

El desempeño personal, social y académico del alumno podría reflejar su motivación, inconformidad o desafío hacia el sistema educativo. Uno de los roles del docente y del psicólogo escolar es percatarse de las conductas que pondrían de manifiesto estas situaciones para intervenir de forma planificada, fomentando el sentido de pertenencia y colectividad, y manejando los conflictos asertivamente (Woolfolk, 2010).

Durante los últimos años de la educación básica y los primeros del bachillerato, el contexto escolar se vuelve más amplio y complejo: los profesores se diversifican por materias, hay mayor incorporación de docentes de ambos sexos, las áreas de aprendizaje aumentan y las amistades no se limitan a los compañeros de clase, sino que se extienden a relaciones con alumnos de niveles inferiores y superiores. Existe mayor tendencia a las agrupaciones escolares, lo que se evidencia en asociaciones estudiantiles y actividades extracurriculares cuyos fines se dirigen a tener más contacto con la sociedad (Santrock, 2004).

El papel que los profesores cumplen en la vida escolar del adolescente es determinante. Por un lado, son los mayores representantes de la institución: son quienes instruyen, dan seguimiento a los avances de los alumnos y son la autoridad que se encarga del cumplimiento de normas y reglas con firmeza, sin ser punitivos. Y por el otro, son las figuras adultas, además de los padres, que se interesan porque todos sus alumnos tengan un lugar en la clase, que brindan espacios para que compartan sus puntos de vista, que se muestran dispuestos a hablar acerca de las dificultades interpersonales y emocionales cuando sus estudiantes acuden a ellos, y que les permiten tomar sus propias decisiones para que se sientan responsables de sus actos. En fin, los docentes “tienen oportunidades para asumir un papel significativo en el desarrollo personal y social de sus alumnos” (Woolfolk, 2010, p. 74).

## 2.4 Consideraciones finales

Los cambios que se producen en la adolescencia son tan sustanciales que van a definir a la persona: la formación de la identidad atraviesa por un proceso de confusión ante las transformaciones biológicas de la pubertad que alteran la imagen infantil del individuo, las exigencias del medio que lo obligan a comportarse como adulto, la urgente necesidad de pertenecer al grupo de pares sin perder su individualidad y el distanciamiento que toma hacia su familia sin dejar de lado la necesidad que tiene de su guía y cuidado.

A lo largo de toda esta etapa el cuerpo crece y se desarrolla hasta alcanzar características adultas. Al finalizar este período se espera mayor estabilidad y regularidad en los procesos fisiológicos, así como la integración apropiada de la imagen corporal a la identidad del sujeto. El modo de pensar también se modifica: ya no sólo concibe al mundo de forma concreta sino que lo estructura a través de símbolos y conceptos. Esta etapa de las operaciones formales será la que determine el pensamiento en la vida futura. Así mismo, va a permitirle juzgar sus comportamientos, pensamientos y sentimientos a partir de conceptos abstractos, mediando entre lo que él considera que está bien o mal y lo que a los ojos de la sociedad es adecuado o no.

La responsabilidad que la institución educativa tiene en el desarrollo del adolescente es de vital importancia por ser el espacio en el que el alumno entabla la mayor parte de relaciones sociales con sus pares e interacciona con figuras de autoridad adulta que no son sus padres. Ya que la relación entre adolescente y centro de enseñanza no es tan cercana como la que establece con la familia, siente mayor libertad y menos culpabilidad al desafiar e infringir las reglas, más aún cuando su grupo de iguales refuerza estas conductas. Y es justamente el lugar en el que comportamientos agresivos pueden presentarse y desembocar en problemáticas más complejas como el maltrato escolar o bullying.

## **CAPÍTULO III: COMUNICACIÓN VIRTUAL Y CYBERBULLYING ENTRE ADOLESCENTES**

La rapidez con la que la tecnología avanza en estos tiempos es abrumadora. Cada día se presentan nuevos productos y servicios en varios campos: medicina, agricultura, ingeniería, etc., que dan cuenta de la capacidad creativa del ser humano y de su búsqueda por facilitar la forma de desenvolverse en el mundo, en menos tiempo y esfuerzo, y con ahorro de recursos.

Para los adolescentes de hoy, que nacieron y crecieron rodeados de herramientas tecnológicas en constante evolución, su manejo es una actividad cotidiana. Tienen acceso a una amplia diversidad de dispositivos y servicios, y la influencia que estos medios tienen en ellos es tan importante, que quien mejor conocimiento y destrezas posea, tendrá mayores posibilidades de obtener información y mantenerse al tanto de los avances científicos, tecnológicos y sociales.

Sin embargo, los medios de comunicación masiva han facilitado también que estén expuestos a imágenes de guerra, crónica roja, pornografía, maltrato intrafamiliar y discriminación racial y sexual. Hoy en día la violencia es vista como algo cotidiano que puede generarse en cualquier lugar, y que en los últimos años ha llegado con más fuerza a los centros educativos.

Este capítulo, explicará las Tecnologías de la Información y la Comunicación y abordará al acoso escolar como un fenómeno que se evidencia ya no solo dentro de la escuela, sino que ha tomado nuevas formas de manifestarse a través de vías virtuales.

Se trabajará el tema del cyberbullying entre adolescentes a partir de la violencia y el acoso escolar tradicional, para después profundizar en sus antecedentes, definición, características, tipología, perfil de los protagonistas y su presencia en otros contextos.

### **3.1 Medios de comunicación virtual entre adolescentes**

Una de las áreas que mayor impacto ha tenido por el avance tecnológico es la de las Telecomunicaciones o Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Se trata de un conjunto de técnicas, dispositivos, servicios, software y redes que sirven para producir, transmitir,

almacenar, procesar y reproducir contenidos a través de medios informáticos. Agilitan la interacción entre personas desde cualquier lugar, la difusión y acceso a información, simplifican el trabajo y generan nuevas oportunidades educativas (Asociación Civil Chicos.net, 2010, p. 14).

Las TIC abarcan dispositivos tecnológicos como el computador, Internet, televisión, teléfonos fijos y móviles, unidades de almacenamiento de archivos digitales, reproductores de música, cámaras de fotos y vídeo, etc.; servicios como correo electrónico, chat, redes sociales y foros, y los soportes técnicos y programas de computación que permiten su funcionamiento.

De acuerdo a una investigación realizada por Nielson Media en enero del 2010, los adolescentes se conectan a Internet en un promedio de 2 a 4 horas diarias. Si un día tiene 24 horas, de las cuales aproximadamente ocho se destinan a dormir y siete a la escuela, las nueve restantes deberían dedicarse a su aseo personal, alimentación, actividades extracurriculares, deportes, elaboración de deberes, familia, etc. Con estos datos se puede constatar que el tiempo destinado a estar en línea ocupa un importante espacio en su vida diaria (Edgington, 2011), llegando incluso a reemplazar el contacto físico con su entorno.

El desarrollo de nuevas TIC ha provocado en muchos adultos sentimientos de amenaza e incomodidad, pues deben adaptarse a sus transformaciones e incluso cambiar patrones de pensamiento acerca de las formas de comunicarse, obtener información y entretenerse. Se ha formado una brecha generacional entre padres e hijos, ya que el contacto que los mayores tenían en su infancia con la tecnología era de carácter pasivo: solo recibían información de la televisión y la radio, sin que pudieran aportar o interactuar con quienes estaban del otro lado (Tapscott, 2009).

Villanueva (2005) plantea que los dispositivos tecnológicos que manejan los adolescentes de hoy son multidireccionales, les permite adoptar un rol activo y desarrollar habilidades de pensamiento e investigación para buscar contenidos actualizados e inmediatos, discernir cuáles son adecuados y cuáles no, hacer múltiples actividades a la vez (escuchar música, chatear, hablar por teléfono, jugar, investigar, leer, ver televisión, etc.) y, sobre todo, crear contenidos propios para compartirlos con los demás.

Mediante las TIC los adolescentes interactúan con otras realidades. Al ser fuentes extraordinarias de información, que no siempre ha sido mostrada por los padres, se presenta una oportunidad para ampliar sus conocimientos en función de sus necesidades e intereses, así como también conocer diferentes modos de vida, sistemas de valores y roles (Semenov, 2005). En la búsqueda de identidad, los muchachos y muchachas encuentran en estos espacios virtuales una plataforma para experimentar y adoptar diferentes facetas a las que probablemente no se atreven en la vida real o no son permitidas socialmente, pero que contribuyen a su desarrollo psicosocial.

Las actividades sociales que mayormente realizan los adolescentes son publicar vídeos y fotos, crear perfiles en redes sociales, conectarse con amigos, jugar en línea, mirar vídeos y dar a conocer qué están haciendo en ese momento (Echeburúa, 2009). Por lo general, “las TIC favorecen más comportamientos prosociales que antisociales” (Junta de Andalucía, s.f., p. 37) ya que les permite mantener contacto con pares, y establecer nuevas relaciones dentro y fuera de la escuela.

Dentro de las desventajas de las nuevas tecnologías está el fácil acceso a todo tipo de contenidos que, sumado a la creciente cantidad de tiempo que les dedican sobre todo a los teléfonos móviles y al Internet, ha expuesto a los usuarios a riesgos como el exceso de información errónea, la sobreexposición personal, el acoso escolar cibernético, violencia explícita, material pornográfico, entre otros. Estas situaciones tienen efectos negativos en el bienestar y desarrollo, pues quienes “son vulnerables en la interacción con las TIC, son también los más vulnerables en la vida real” (Asociación Civil Chicos.net, 2010, p. 11), y por ello que la capacitación acerca del buen manejo de estos recursos sea tan necesaria.

El uso adolescente de medios tecnológicos en el Ecuador, puede evidenciarse en una investigación realizada por la Fundación Telefónica Ecuador y el Ministerio de Telecomunicaciones titulada *La generación interactiva*. Este trabajo estima que en el 2010, de la población entre 5 y 15 años, el 33% usa internet y el 9% teléfono celular; y de quienes se encuentran entre 16 y 21 años, el 55% utiliza internet y el 56% celular (fecha de consulta: 13

octubre de 2011). De acuerdo al portal web socialbakers.com, existirían aproximadamente 1.248.500 usuarios de redes sociales virtuales entre 13 y 17 años en todo el país (Users & Demography for the Ecuador, fecha de consulta: 18 octubre de 2011).

Tres Tecnologías de la Información y la Comunicación en las que podría evidenciarse el cyberbullying son las redes sociales, los programas de mensajería instantánea y la telefonía móvil.

### **3.1.1 Redes sociales virtuales**

Las redes sociales son *sistemas sociales*, es decir, estructuras formadas por humanos y las relaciones que se establecen entre ellos en función de intereses, objetivos, problemáticas y características comunes. En la actualidad, estas interacciones también se generan en plataformas tecnológicas que permiten a las personas mantener contacto con amigos, conocidos o con quienes comparten ciertos rasgos para enterarse e involucrarse en su vida, pudiendo superar las barreras del tiempo y el espacio físico (Asociación Civil Chicos.net, 2010).

A estos medios de comunicación social se los conoce como *redes sociales virtuales*. Son sitios de Internet con una plantilla de uso sencillo, que posibilitan a los usuarios crear un *perfil*, es decir, representaciones de sí mismos que, al publicar información personal, íconos que simbolizan estados de ánimo, compartir fotos y videos, enrolarse en discusiones, intercambiar mensajes, invitar a eventos, formar grupos, entretenerse y buscar a otros contactos para explorar sus páginas, dan cuenta de una presencia virtual (Asociación Civil Chicos.net, 2010).

Su función principal es conectar personas y favorecer la comunicación. Hay sitios que responden a necesidades o temáticas específicas como búsqueda de pareja, trabajo, actividades infantiles, ocio, fotografía, noticias, contenidos académicos, etc. La mayoría son gratuitas y es necesario inscribirse con un nombre de usuario y contraseña para acceder a los servicios.

“El punto fuerte de las redes sociales son los llamados ‘amigos’ ” (Junta de Andalucía, s.f., p. 50): todo participante puede pedir a otro que lo agregue como miembro de su red, y éste puede aceptar, rechazar o ignorar la invitación. Cuando la solicitud es aprobada, ambos recibirán

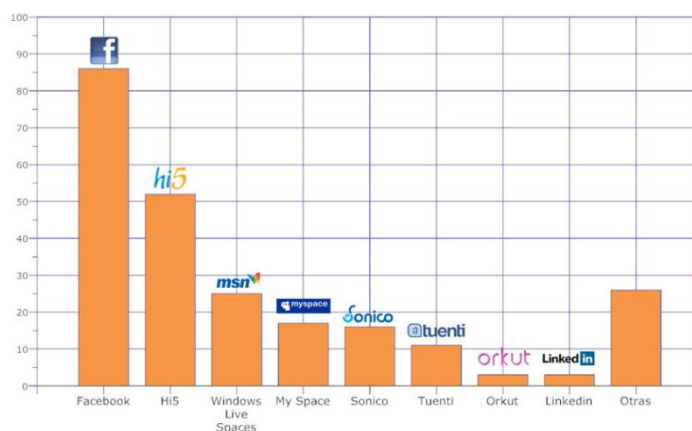
permanentemente notificaciones de los aportes y cambios realizados en el perfil del otro y podrán también compartir contenidos, es decir *ponerse al día*. Los usuarios adolescentes suelen pensar que la cantidad de contactos y comentarios demuestra el grado de éxito social. Este número no siempre corresponde con las personas que en realidad conocen, ni con las amistades con las que frecuentan (Hinduja y Patchin, 2009).

En muchas ocasiones los adolescentes detallan datos personales con el fin de aparecer más veces en las páginas de sus contactos y así ganar popularidad, sin darse cuenta que esto puede ponerlos en riesgo si en su red virtual hay personas que buscan afectarlos. Las actualizaciones constantes que aparecen en los perfiles son atractivas y podrían dar lugar a dependencia por la necesidad de estar al tanto todo el tiempo de los hechos de la vida de los demás.

Para que un visitante pertenezca a una *red social*, debe aceptar términos y condiciones de uso cuyo fin es favorecer la convivencia entre usuarios. Es importante notar que todas tienen políticas de seguridad y privacidad que establecen parámetros del uso adecuado de los servicios para evitar amenazas y perjuicios (Edgington, 2011). Si bien estas alternativas de configuración de cuenta no garantizan protección total, brindan recomendaciones acerca del tipo de información personal que se debería publicar o no, sugieren pautas para controlar la permisividad de acceso de otros a los contenidos de la página personal y permiten denunciar el incumplimiento de las reglas de utilización a los administradores.

Redes sociales como Facebook, Hi5, MySpace y YouTube, exigen que la edad mínima para crearse un perfil sea 13 años. Esto no es posible comprobar más que por la fecha de nacimiento que el usuario dé, lo que en muchos casos ha provocado que niños y niñas la cambien con tal de pertenecer a la red. Estos sitios han creado enlaces de apoyo para padres y educadores en los que se les informa qué son, para qué sirven, la importancia de realizar las configuraciones de seguridad y los riesgos que los adolescentes pueden correr al no hacerlo.

Los niños, niñas y adolescentes ecuatorianos de 10 a 18 años que utilizan redes sociales, distribuyen sus preferencias de la siguiente manera:



**Figura 1: Porcentajes de usuarios adolescentes ecuatorianos según la red social que utilizan** (Fundación Telefónica y Ministerio de Telecomunicaciones-Ecuador, fecha de consulta: 19 octubre de 2011).

Como puede observarse en la gráfica, Facebook cuenta con el mayor nivel de aceptación nacional: alcanza más del 85% de la población superando con casi el 40% a la segunda que es Hi5. Su alto grado de popularidad corresponde con la preferencia a nivel mundial, puesto que a septiembre de 2011 cuenta con más de 800 millones de usuarios, convirtiéndola en la red social más grande que existe y en una de las páginas de Internet más visitadas (Facebook, fecha de consulta: 22 septiembre de 2011).

Tomando en cuenta estas cifras, se considera que la red social que mayores resultados podría aportar al estudio de campo será Facebook, por lo cual se la describe a continuación.

### **3.1.1.1 Facebook**

En octubre de 2003 un estudiante de la Universidad de Harvard, Mark Zuckerberg, diseñó una página web llamada “Facemash” cuyo fin era que los alumnos escojan a la mujer más atractiva entre dos fotografías de estudiantes. La gran acogida que el sitio tuvo lo impulsó a desarrollar, junto con sus tres compañeros de cuarto, otro espacio virtual en el que se reflejara la experiencia social de los alumnos: “The Facebook”. Esta red sería de acceso exclusivo, pues solamente quienes conocieran al usuario podrían ver su información personal, fotografías,

publicaciones, estado de relaciones, intereses, etc. En menos de un mes más de la mitad de los estudiantes de Harvard tenía una cuenta, por lo que los fundadores decidieron ampliarla a otras universidades de élite como Stanford y Yale, y al poco tiempo fue extendida a más instituciones de educación superior de los Estados Unidos (Fincher, 2010)

En el 2005, se redujo el nombre a “Facebook”, como es conocida actualmente, y el volumen de usuarios alcanzó los 5,5 millones. El impacto que este espacio produjo dio lugar a un cambio en el objetivo inicial, convirtiéndose en: dar a la gente el poder de compartir y hacer del mundo un lugar más abierto y conectado, permitiendo encontrar personas conocidas en el pasado, mantener contactos actuales y hacer nuevas amistades (Facebook, fecha de consulta: 24 octubre de 2011).

Algunos datos estadísticos que dan cuenta del relevante papel que juega Facebook en la actualidad puede evidenciarse en: al 2011 está presente en más de 210 países (Facebook Statistics by country, fecha de consulta: 24 octubre de 2011 ), se ha traducido a más de 70 idiomas, más de 250 millones de fotos son cargadas por día, más de 350 millones de usuarios acceden a la red desde sus celulares y más de dos billones de publicaciones son comentadas y *les gusta* a otros usuarios diariamente (Facebook, fecha de consulta: 26 octubre de 2011).

El perfil de usuario en Facebook muestra el nombre y apellido, fotografía de identificación, información personal como edad, género, dónde vive, a qué se dedica, datos de contacto, situación sentimental, intereses, ideología, parentesco, biografía, religión, formación académica, red de amigos, muro, fotografías etiquetadas, servicios y aplicaciones que utiliza, etc. Cabe recalcar que la cantidad de contenidos introducidos por el dueño de la cuenta son los que se reflejan en el perfil que dependen, además, de las configuraciones de privacidad que haya realizado. (Anexo 1)

Dentro del contrato de aceptación de las condiciones de uso se estipula que todos los contenidos como enlaces, fotografías, videos y publicaciones son propiedad de Facebook. Por ello, pese a que el usuario los borre del perfil, éstos no desaparecen y queden registradas en la red.

La plataforma de Facebook permite al usuario reportar contenidos ofensivos como pornografía, amenazas, acoso, violencia gráfica, lenguaje hostil, creación de grupos, eventos y

páginas con temáticas discriminatorias y que inciten al odio, suplantación de identidad, publicaciones que falten el respeto y la honra de las personas y correo no deseado, a través de los enlaces “Denunciar” o “Reportar/eliminar etiqueta”.

### **3.1.2 Programas de mensajería instantánea**

La aparición de la mensajería instantánea data de 1970, cuando era utilizada por usuarios de un mismo computador para reportar servicios y comunicarse entre sí. Mas no fue hasta 1996 que la empresa israelí Mirabilis desarrolló un sistema virtual que permitía enviar mensajes instantáneos, archivos, entablar videoconferencias y charlas de voz, llamado ICQ o “I Seek You” o “Yo Te Busco” (Sánchez, 2009). (Anexo 2).

Actualmente existen más de 100 programas de mensajería instantánea, también conocidos como IM por sus siglas en inglés de “Instant Messenger” (Sánchez, 2009). Son un grupo de herramientas que permiten a dos o más usuarios comunicarse de forma escrita y/o audiovisual desde cualquier sitio de Internet, en tiempo real y de forma gratuita.

Para acceder a ellos es necesario entregar cierta información personal, descargar un software y tener una cuenta de correo electrónico. Entre los más conocidos se encuentran Google Talk, AOL Messenger, Yahoo Messenger, Windows Live Messenger y Skype.

Una de las características principales de estas tecnologías es que son sistemas cerrados o privados, es decir, que sólo es posible interactuar con otros usuarios si se conoce su correo electrónico o si se los importa desde otros servicios como las redes sociales, para enviarles una invitación para agregarlos a la lista de contactos y que ellos la acepten. Por ello, que uno de sus objetivos principales sea aumentar las posibilidades de comunicación entre personas conocidas y con quienes se mantiene poco contacto presencial, más que ampliar el número de amistades.

Se basan en el intercambio de mensajes de texto desde una computadora a otra, que aparecen en la pantalla de los usuarios, pudiendo mantener conversaciones con distintos miembros al mismo tiempo. Es posible también representar sentimientos y emociones, es decir comunicarse de forma analógica, a través de *emoticones*

En el Ecuador, el uso de estas herramientas de comunicación ocupa el segundo lugar en personas entre 10 y 18 años: se ubica debajo de la conversación telefónica, supera el uso de correo electrónico y envío de mensajes por celular, y más del 47% ha utilizado la cámara web para sostener diálogos por esta vía (Fundación Telefónica y Ministerio de Telecomunicaciones-Ecuador, fecha de consulta: 7 noviembre de 2011), lo que muestra el amplio impacto que tiene en la interacción social de los adolescentes.

### **3.1.3 Telefonía móvil**

La creación del teléfono móvil o celular se da a inicios de la Segunda Guerra Mundial y surge como avance de la telefonía tradicional fija, con el objetivo principal de proveer equipos portátiles pequeños que no necesiten de un cable para realizar llamadas. Otras funciones que debía cumplir eran incrementar el espectro radioeléctrico, es decir, la posibilidad de que las personas puedan comunicarse desde diversos lugares y aumentar el número de usuarios conectados a una red de tecnología inalámbrica (Llerena, 2003).

Aparecen generaciones para diferenciar unas etapas de otras en relación a los avances obtenidos en los distintos aparatos (Anexo 3). Los sistemas iniciales o generación cero (0G) de telefonía móvil empiezan a desarrollarse en los Estados Unidos en los años 40 en base a ondas de radio analógicas con amplitud modulada (AM) y frecuencia modulada (FM). (Rodríguez, 2010).

La primera generación (1G) aparece en los 80 y trata de técnicas de transmisión analógicas cuyo énfasis fue mayor en los servicios de voz (Fernández y Fernández, 2004). La segunda (2G) surge en los 90 y pone a prueba técnicas digitales con redes de capacidad más amplias para que varios sujetos utilicen el canal de frecuencia a la vez y que las llamadas telefónicas cuenten con calidad de voz más óptima. Después sale al mercado la generación 2.5 llamada de transición en la que se incluye programas de mensajes de texto o SMS (Fernández y Fernández, 2004).

Los teléfonos móviles inteligentes o de tercera generación (3G) que han aparecido en los últimos tiempos, se caracterizan por un aumento radical en la cantidad de servicios que los

equipos brindan (Llerena, 2003). No solamente se cuenta con mayor cobertura y comunicación de mejor calidad, sino que estos dispositivos incorporan otras funciones como la posibilidad de acceder a servicios de internet y televisión, correos electrónicos, redes sociales, videoconferencias, bluetooth (sistema inalámbrico gratuito que permite el envío y recepción de archivos entre aparatos electrónicos), aplicaciones multimedia como música, fotografías y videos, juegos, almacenamiento de información, elaboración de documentos, reproducción de archivos y sus propios programas de mensajería instantánea como Blackberry Messenger y WhatsApp.

En junio de 2011, según el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), el número de líneas activas de este mismo servicio era de 15 749 781, de las cuales 10.905.038 corresponden a la compañía de teléfonos CONECEL S.A; 4 515 019 a la empresa telefónica OTECEL S.A y las otras 329 724 pertenecen a TELECSA.

Esto da cuenta de la importancia que hoy en día tiene el teléfono celular en la vida de las personas. Éste que antiguamente pertenecía a las clases más acomodadas, en la actualidad es de fácil acceso y puede encontrarse de diversos servicios, características, precios, funciones, tecnología, etc., que se adapten a las necesidades que tenga cada cliente.

Los adolescentes utilizan el teléfono móvil, en general, para comunicarse con sus padres y enviar mensajes de texto a pares. La dinámica de la comunicación a través de la utilización del teléfono móvil ha cambiado: prefieren la utilización de mensajería, en lugar de realizar llamadas telefónicas, fundamentalmente porque “Hoy [...], el envío de un mensaje se ha convertido en un acto de selección, pues el usuario puede elegir la forma de la información original, la ruta por la cual habrá de viajar y el modo en que se presentará al llegar a su destino” (Ken, 1998. p.16).

El teléfono móvil cada vez es adquirido a una edad más temprana, forma parte del atuendo personal de los adolescentes e incluso constituye un importante componente en la construcción de su identidad. A más de utilizarlo gran parte del tiempo con fines comunicativos, se preocupan por su apariencia, lo configuran de acuerdo a características personales, lo adornan con carcasas de diversos diseños y colores y se interesan por obtener el modelo más moderno.

### 3.2 Violencia y Acoso Escolar

El interés de la Psicología por la comprensión de las conductas agresivas ha devenido en que sea necesario diferenciar *agresividad*, *agresión* y *violencia*. No se han logrado consensos que brinden conceptos claros y universales acerca de estos términos, debido al alto grado de influencia que tienen el contexto cultural, el momento histórico, los valores y juicios de los que devienen.

Una de las teorías más difundidas y aceptadas es la que formuló Konrad Lorenz (1973, citada en Auberni, 2007), en la que postula que la *agresividad* es uno de los cuatro instintos superiores, como el hambre, el miedo y el sexo, que todas las especies animales poseen por naturaleza. Su finalidad es asegurar la supervivencia a través de la defensa ante amenazas del entorno, conseguir territorio, y comida para nutrirse, y la reproducción para perpetuar la especie. Su tendencia es manifestarse de forma espontánea, y mientras en los animales es controlada por mecanismos de inhibición biológicos, el ser humano debe aprender a hacerlo para convertirla en un componente psicológico positivo que promueva la independencia, mejor desarrollo y adecuación a las normas sociales.

A diferencia de la agresividad, la *agresión* es la liberación de energía que constituye el paso al acto del impulso agresivo, que alcanza al otro para producir daño y que puede manifestarse de forma física, verbal, sexual o por autoagresión.

En el 2002, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la *violencia* como:

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (p. 5).

Este concepto deja claro que la violencia no se refiere únicamente a actos que provocan daños físicos o sexuales como generalmente se piensa, sino que va más allá e incluye también amenazas, intimidaciones y exclusión siendo así que todo acto intencional que busque hacer el

máximo daño posible al propio individuo o a otros comprometiendo su bienestar, debe ser considerado *violencia*.

Uno de sus rasgos principales es que es planificada y se construye por medio del aprendizaje. Las relaciones entre los participantes son complementarias, uno impone fuerza y abusa del poder sin provocación de la víctima. Huertas (2007) afirma que nace de la ambición, las ansias de riqueza y venganza, aumenta a medida que más se la utiliza, no tiene relación proporcional con el fin que se quiere obtener y se prolonga en el tiempo. Ya que la meta no es la supervivencia del individuo, la violencia no tiene justificación alguna y resulta innecesaria.

Las desigualdades sociales, el aumento en la búsqueda del éxito personal y el consumismo, han provocado que los sujetos pierdan sensibilidad respecto a la violencia y se transforme en un nuevo modelo de vida y de relaciones (Huertas, 2007). Esto puede evidenciarse también en el centro educativo donde el adolescente, a más de relacionarse con personas de su agrado con quienes mantiene buena relación, debe interactuar con los que voluntariamente no elegiría compartir su tiempo y espacio, y por ello que sea probable que surjan conflictos (Ortega, 2010).

Las bromas, los apodos y las peleas entre compañeros de clase han existido siempre. En 1969, el psiquiatra sueco Peter-Heinemann se detuvo a observar sistemáticamente las conductas agresivas que se producían entre pares durante los recreos. Utilizó la palabra *mobbing*, que etimológicamente se usa para describir los ataques de un grupo de pájaros a un animal de otra especie, para referirse a las agresiones que una jorga de alumnos ejecutaba en contra de uno o varios para irrumpir sus actividades habituales y que, según él, eran motivadas por aversión e ira hacia un igual que interrumpía las actividades de una cuadrilla (Garaigordobil y Oñederra, 2010).

A inicios de la década de los 70, el psicólogo y pedagogo Dan Olweus, estudió la dinámica de la agresión en la díada agresor-víctima en varones preadolescentes de instituciones noruegas, publicando los resultados en 1973 en el libro “Conductas de acoso y amenaza entre escolares”. A mediados de esta misma década, el psicólogo sueco Anatol Pikas profundizó los mecanismos para detener la violencia en las escuelas (Ortega, 2010).

Sin embargo, no fue hasta 1982, cuando tres estudiantes noruegos entre 10 y 14 años se quitaron la vida como resultado de permanentes abusos por parte de sus pares, que se inicia una campaña nacional en Noruega en contra de las conductas violentas en las escuelas. Fue necesario que el alcance de este fenómeno llegue a estos límites para que la comunidad científica y educativa advirtiera la existencia de un peligro real y se apoye en los programas sistemáticos desarrollados por Olweus (1998) para la prevención e intervención del maltrato escolar. Esto suscitó que más países de Europa y otros como Estados Unidos, Canadá, Japón y Australia emprendieran investigaciones para informar a la sociedad acerca de estas conductas.

En 1993, Olweus publica el libro “Bullying at school: what we know and what we can do”<sup>2</sup> en el que se resumen los estudios realizados junto a Erling Roland acerca de acoso escolar y brinda orientaciones para su diagnóstico e intervención en la institución educativa. Como su título muestra, adopta el término *bullying*, que es el resultado de la traducción de la palabra noruego-sueca *mobbing* al inglés y que además se la relaciona con *bull* que significa *toro* y simboliza a un animal grande que produce miedo en especies más débiles.

El bullying o maltrato escolar es una forma de interacción social entre pares que se caracteriza por acciones negativas, repetidas y prolongadas en el tiempo, de uno o varios estudiantes hacia otro que se convierte en víctima. Estas acciones hacen referencia a dañar, herir, humillar o incomodar a otra persona de forma intencionada (Olweus, 1998). Para referirse a este fenómeno se utilizan otros conceptos como acoso, intimidación, abuso y agresión escolar.

El espectro del acoso abarca conductas *físicas* como golpes, empujones, patadas, arañadas, escupidas, mordidas e impedir el paso; *verbales* como amenazas, insultos, burlas, apodos, lenguaje sexual ofensivo, manipulación y calumnias; *no verbales* que puede incluir muecas, gestos obscenos, exclusión social, desprecio, ridiculización, provocar que los demás sientan aversión hacia alguien, negarse a cumplir los deseos de otra persona; *sexuales* cuando se toca a alguien contra su voluntad y negar inmediatamente la acción, obligar a ver pornografía, insistir en

---

<sup>2</sup> Traducción al español: *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*

dar un beso cuando el otro no quiere y el extremo que es el abuso sexual; y *daño material* como romper, ensuciar o robar objetos (Fernández, 2003; Garaigordobil y Oñederra, 2010).

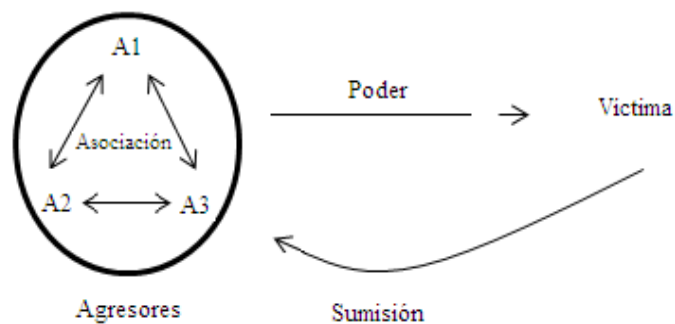
Estos actos de violencia pueden ir solos o combinados, y siempre van a provocar daños psicológicos, ya que infunden temor en la víctima a través de la persecución y el acecho, lo que crea inseguridad, debilita la autoestima y genera miedo. No hay distinción social, cultural ni económica, ya que se presenta en todo contexto escolar en mayor o menor grado (Leva, 2005).

Si bien la mayoría de acciones físicas, verbales y de daño material se producen en el espacio físico de la escuela, no se limitan a él. Ortega (2010) considera que es necesario diferenciar conductas violentas de crisis normativas del proceso de desarrollo de los individuos, excluyendo así de la definición de bullying las discusiones en forma de juego, debates o peleas entre compañeros con la misma fuerza o poder, incidentes puntuales como conflictos y bromas, y comportamientos disruptivos ocasionales.

Mientras en un conflicto ambas partes buscan la satisfacción de sus necesidades y se dirigen hacia la resolución de diferencias, en el acoso escolar se observa que la dinámica entre agresor y víctima está determinada por una diferencia de poder, en la que el primero tiene mayor dominio e impone sus intereses sobre los del segundo, quien no ha aprendido estrategias para defenderse, resolver situaciones negativas de forma que le beneficien, y parece ser más débil y vulnerable ante los ojos del acosador (Hinduja y Patchin, 2009). Por lo general, los agresores forman coaliciones que refuerzan su conducta y que, además, lo liberan de la total responsabilidad de sus actos en caso de ser descubierto.

Olweus (1998) planteó un esquema de roles o tríada A-V-O, en el que cada participante cumple un rol: el autor llamado *agresor* o *bully*; la *víctima* que es el blanco de acosos y el *espectador* que conoce u observa las situaciones de maltrato. Es importante notar que este autor toma en cuenta la participación de un tercero, pues la agresión e intimidación generan un entorno hostil y degradante también para quien las evidencia.

La dinámica del bullying inicia cuando el o los agresores escogen a su víctima y la forma en la que van a agredirla, que generalmente va de menor a mayor intensidad, para después aumentar en frecuencia y gravedad. Investigaciones más actualizadas, como las de Roland e Idsøe en el 2001 y Salmivalli y Nieminen en el 2002 (citados en Ortega, 2010), han demostrado que el bullying no es solamente un tipo de agresión que obedece a la ira y a la aversión, sino que busca alcanzar recompensas sociales, alimentándose de la gratificación y el poder que deviene de la sumisión y humillación del otro, y sobretodo generando sentimientos de pertenencia y asociación entre los abusadores por la común antipatía hacia la víctima, lo que se conoce como agresión proactiva. Estas interacciones pueden observarse de mejor manera en la figura elaborada por Roland que se muestra a continuación:



**Figura 2. Agresión proactiva e interacciones en el bullying**  
(1993, citado en Ortega, 2010, p. 36)

A medida que los ataques aumentan, los daños psicológicos van siendo más severos en la víctima, llegando incluso a habituarse al trato agresivo que recibe y a pensar que “se lo merece” (Bauman, 2011). Al ser un sistema, todos los participantes se encuentran interconectados, siendo así que las conductas violentas de los *bullies* son estimuladas por la falta de defensa de la víctima, lo que los lleva a pensar que esta forma de conseguir sus objetivos es la correcta. El maltrato escolar se convierte en un círculo vicioso, que si bien no fue iniciado por el receptor, a partir de la primera agresión en la que confirmó la relación complementaria, en adelante toda conducta que realice servirá de excusa para que se convierta repetidamente en blanco de acoso.

Hoy en día, la violencia ha tomado otros espacios y ya que el fácil acceso que los adolescentes tienen a las nuevas TIC no siempre garantiza que hagan un uso responsable de estos dispositivos, ha surgido una nueva modalidad de acoso escolar denominada *cyberbullying*.

### 3.3 Cyberbullying

El cyberbullying fue estudiado por primera vez en Estados Unidos por los científicos Finkelhor, Mitchell y Wolak en el 2000, utilizando el término *agresión online*. Estos autores presentaron a la Nation`s Youth los riesgos del Internet para los adolescentes. En Londres en el 2002, el National Children`s Home realizó una investigación detectando que un cuarto de la muestra estudiada había sufrido ataques a través de medios virtuales (Hinduja y Patchin, 2009).

En el 2004, los autores Ybarra y Mitchell realizaron estudios sobre el fenómeno en los Estados Unidos. En el mismo período, Hinduja y Patchin (2009) analizaron las experiencias de adolescentes a partir de ciertas conductas de maltrato escolar en línea. En el 2006, en Reino Unido Smith, Mahdavi, Carvalho y Tippet estudiaron la relación con el bullying, obteniendo como resultado que su incidencia es mayor que el maltrato escolar tradicional.

Bill Belsey en el 2003 fue quien introdujo el término *cyberbullying* para referirse al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para mantener de forma deliberada, repetida y hostil, comportamientos de individuos o grupos con la intención de herir a otros (fecha de consulta: 11 abril de 2011). A partir de este año, la mayoría de investigadores y exponentes la utilizan para definir al acoso escolar cibernético y han desarrollado otros aportes:

- El cyberbullying consiste en ser cruel con otra persona mediante el envío o publicación de material dañino o la implicación en otras formas de agresión social usando Internet u otras tecnologías digitales (Willard, 2006)
- Acciones utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación para dañar a otra persona. (Bauman, 2010)

- Daño intencionado y repetido a través del uso de computadoras, teléfonos móviles, y otros dispositivos electrónicos. (Hinduja y Patchin, 2009)

- Todo tipo de comunicación cibernética o información publicada o enviada por un menor, a través de mensajería instantánea, correo electrónico, páginas web, blogs, perfiles en línea, juegos interactivos, teléfonos móviles, cámaras de fotos y vídeo, cámaras web, o el uso de cualquier dispositivo interactivo con la intención de asustar, avergonzar, herir, molestar, causar daño, extorsionar a otro menor (Edgington, 2011)

- Acto agresivo e intencional, utilizando formas electrónicas de contacto, y que es desarrollado por un individuo o grupo de manera repetida y mantenida en el tiempo sobre una víctima que no puede defenderse por sí misma fácilmente (Smith, Malhdavi, Carvalho y Tippet, 2006, citados en Ortega, 2010)

Como puede observarse, las definiciones propuestas tienen cuatro características comunes:

- *Intencionalidad*: se trata de conductas deliberadas y no accidentales
- *Repetición*: se trata de patrones de conducta y no de situaciones aisladas ni ocasionales.
- *Daño*: el blanco de acoso debe percibir y sentir que el abuso es provocado.
- *Tecnologías de la Información y la Comunicación*: ya no es necesario el acercamiento directo entre acosador y víctima, sino que el maltrato se ejecuta a través de herramientas tecnológicas, lo que principalmente lo diferencia del maltrato escolar tradicional.

El cyberbullying es considerado un nuevo tipo de bullying, ambas son conductas agresivas de carácter intencional y repetido; más se han identificado diferencias en ciertas particularidades.

De acuerdo a Hinduja y Patchin (2009) y Bauman (2011), una de sus divergencias esenciales radica en que mientras en el acoso tradicional el desequilibrio de poder es definitorio y se mide a través de indicadores físicos (fuerza, tamaño y atractivo) y/o sociales (popularidad o jerarquía económica), en el cibernético estos aspectos no serían relevantes. El dominio de tecnología y de contenidos, fotos, información, videos, etc., son suficientes para provocar daño,

mientras mayor conocimiento se tenga más sofisticados serán los métodos para agredir. Cualquier persona que pueda utilizar tecnología puede maltratar a otros y ubicarse en una posición de poder.

En el cyberbullying no existen límites de espacio ni tiempo, las herramientas necesarias para ejecutarlo son portables y es posible conseguirlas en lugares públicos. Esta falta de restricciones hace que sea muy difícil para la víctima salir de la dinámica de maltrato, pues es vulnerable a cualquier hora y lugar, e incluso el único sitio en el que podría refugiarse y protegerse también es invadido: su hogar (Asociación Civil Chicos.net, 2010). Esta pérdida de privacidad se debe a la rapidez con la que las agresiones se hacen públicas a través de las TIC, lo que le genera mucho daño a la víctima: mientras al agresor le toma solo un segundo presionar una tecla para maltratar a alguien, a la víctima puede tomarle toda la vida superar el daño emocional y social del que ha sido blanco.

El atractivo que los agresores encuentran en el cyberbullying se relaciona con su aparente carácter anónimo. Pueden crear cuentas temporales, adoptar alias e identidades falsas, reduciendo el riesgo de ser reconocidos. Esta ilusión parece tener un efecto desinhibidor que, a falta de monitoreo de adultos u otros pares, disminuye los controles morales, éticos y sociales, lo que permite que se atrevan a decir cosas que no harían en persona. No deben enfrentar cara a cara el sufrimiento de la víctima y, por tanto, se anula la posibilidad de sentir empatía por ella, de que surjan peleas físicas o intercambios verbales violentos. Para el receptor, este anonimato aumentaría el miedo y desconfianza: al desconocer la fuente toda persona se convierte en sospechosa, incluso quienes considera sus amigos, y se genera la duda de por qué es necesario ocultar su identidad (Bauman, 2011, Hinduja y Patchin, 2009 y Willard, 2006).

Willard (2006) plantea que el ambiente desinhibido que las TIC proveen, han brindado a las víctimas de bullying tradicional la libertad de “vengarse” de sus agresores. Las víctimas adoptan un rol activo, ya que a través de estas herramientas pueden tomar represalias en contra del abusador de una forma anónima e impersonal, sin necesidad de enfrentarlo cara a cara, ya que sienten que es un sitio más seguro.

Otra diferencia está en que la comunicación por vías tecnológicas se limita al aspecto digital. Mientras en el bullying tradicional esta forma se acompaña de la analógica y es posible para la víctima determinar más fácilmente el verdadero sentido de los mensajes, en el virtual debe inferir la intención y significado que la comunicación no verbal suele proveer, lo que puede generar malos entendidos (Willard, 2006). Si bien las nuevas tecnologías han incorporado emoticones para representar estados de ánimo, no son suficientes en comparación al contacto persona a persona.

Mediante esta vía, la audiencia del maltrato se amplía, la información puede ser difundida en muy corto tiempo y alterada de modo que sea más dañina. Al tratarse de páginas y servicios públicos, que si bien pueden configurarse para restringir el acceso de desconocidos, son espacios en los que la pérdida de la privacidad vuelve más vulnerables a los usuarios. Por ello que la repetición de actos violentos en este tipo de intimidación no se limite únicamente a la cantidad de veces que se publiquen o envíen contenidos hostiles, sino que a partir de su creación, la humillación y vergüenza de la víctima se multiplican cada vez que alguien los vea o comente (Edgington, 2011).

La expansión en el alcance e intensidad del acoso ha hecho que el potencial de herir y dañar a través de cyberbullying sea más severo que en el bullying tradicional (Bauman, 2011).

### **3.3.1 Formas de cyberbullying**

Se puede clasificar este fenómeno a partir de dos criterios: la forma en la que se materializa y cómo se desarrolla la agresión.

#### **3.3.1.1 Forma en la que se materializa**

Smith y sus colaboradores (2006, citado en Ortega, 2010) han definido las TIC a través de las cuales puede realizarse acoso escolar cibernético: teléfono móvil (llamadas, mensajes de texto, envío de fotos y video), programas de mensajería instantánea, páginas web (como las redes sociales), correo electrónico y salas de chat. Para cumplir los objetivos de la presente

investigación, se profundizará en los siguientes medios cibernéticos: redes sociales, programas de mensajería instantánea y telefonía móvil.

**a. Redes sociales:**

El potencial de cyberbullying en redes sociales es enorme. La información personal, publicaciones, fotografías y videos que el usuario comparte en su perfil puede ser utilizada por el agresor para ridiculizarlo, humillarlo o amenazarlo. El agresor puede también producir contenidos con la misma finalidad, como editar fotografías y videos, crear y difundir rumores falsos o formar grupos para aislar a la víctima intencionalmente. La suplantación de identidad es otra de las posibilidades en la que o bien se ingresa al perfil de alguien sin su consentimiento o se genera uno nuevo bajo el nombre de otra persona para insertar información falsa y vergonzosa. La audiencia que puede acceder a los contenidos ofensivos es más grande que la de otros medios y puede multiplicarse rápidamente. Estos servicios han implementado medidas de privacidad y seguridad para que el usuario decida quién accede a su información o a quién retirar de sus contactos.

**b. Mensajería Instantánea:**

Una de las características de este servicio que más atrae a los agresores es que el envío de mensajes directos mientras ellos y su víctima están conectados al mismo tiempo asegura que su blanco los reciba. Es posible esconderse tras pseudónimos y cuentas de correo falsas, lo que podría perpetuar el maltrato pese a que la víctima elimine de su lista de contactos al agresor. Se pueden crear grupos de abusadores que sin estar juntos hostiguen al receptor simultáneamente, dificultándole así la ejecución de otras actividades como responder a otros usuarios, realizar tareas o navegar en la red. Otra de las formas de acoso más frecuentes por esta vía es la difusión de conversaciones confidenciales lo que genera humillación, vergüenza y dolor a la víctima.

**c. Teléfono móvil:**

Mediante esta herramienta es posible recibir llamadas y mensajes, de voz o texto, amenazantes, hostiles o no deseados. El bajo costo que tiene el servicio de SMS permite difundir

información rápidamente a una amplia audiencia, y el creciente uso de teléfonos inteligentes hace incluso más fácil compartirla en redes sociales y mensajería instantánea.

Las aplicaciones de fotografía y video que en los últimos años han sido incorporadas a los dispositivos, aumentan las oportunidades de que el agresor obtenga contenidos en cualquier situación para después utilizarlos en contra de la víctima. Además, hay páginas web que permiten enviar mensajes sin que el remitente reciba información de quién los envía lo que refuerza la incertidumbre y la desconfianza del receptor.

### ***3.3.1.2 Desarrollo de la agresión***

Willard (2006) sostiene que la tipología responde a la acción que se ejecuta independientemente de la tecnología que se utilice. Esta clasificación varía de acuerdo a las investigaciones que cada autor ha realizado. A continuación, se describen las formas en las que coinciden Willard (2006), Rogers (2010) y Bauman (2010):

#### **a. Hostigamiento:**

Envío repetido de mensajes ofensivos, desagradables y hostiles referentes a género, raza, edad, orientación sexual, etc., que están en contra de la ley. Este tipo de acoso es enviado generalmente a través de canales personales de comunicación por ejemplo el correo electrónico, programas de mensajería instantánea y mensajes de texto. Sin embargo, también puede ocurrir en espacios públicos de comunicación cibernética.

El agresor envía mensajes destructivos desde cualquier ubicación y a cualquier hora. La víctima sufre de angustia puesto que recibe múltiples mensajes hirientes cada vez que se conecta a Internet o chequea su teléfono móvil.

#### **b. Denigración:**

Se trata de publicar en herramientas de uso público como páginas Web, o enviar a otras personas mensajes, contenidos, imágenes o rumores hirientes y ofensivos sobre un individuo

específico con el propósito de afectar su reputación, autoestima e imagen social. La víctima generalmente no es agredida de forma directa, son otros quienes reciben o leen la información.

Una categoría específica de denigración es la publicación y envío de imágenes digitales que han sido alteradas, como por ejemplo poner la cara de la víctima en una imagen de connotación sexual, dando origen a imágenes falsas.

### **c. Suplantación de la personalidad o de la identidad:**

Es una técnica sofisticada, utilizada por el agresor que se hace pasar como otra persona para interferir cualquier forma de comunicación virtual utilizada por la víctima, mediante el uso del teléfono móvil o las claves de acceso a cuentas de Internet. El objetivo es realizar acciones indebidas en su contra, dañar su reputación frente a los demás, hacerle quedar mal y provocar conflictos con sus amistades.

Generalmente suele suceder cuando un individuo ha divulgado las contraseñas de sus cuentas a amigos que han difundido a otros. Pero existen “hackers” más especializados, es decir individuos que encuentran formas sistemáticas o se encargan de contactar a gente que conoce de informática para invadir las cuentas de los blancos de acoso.

### **d. Violación de la intimidad o juego sucio:**

Compartir con terceras personas material e información confidencial como secretos, imágenes embarazosas, y contenidos íntimos y personales sin el consentimiento de la víctima, a través de medios como email, mensajería de texto o publicarlos en una página Web. El caso típico de *violación de la intimidad* se da cuando un sujeto gana la confianza de la víctima, ésta ingenuamente envía un archivo que contiene su información personal al agresor quien posteriormente envía el mensaje a otros para ridiculizarlo.

*El juego sucio* generalmente sucede cuando los agresores persuaden y engañan a las víctimas para que ellas sean las encargadas de comentar y difundir con otros sus secretos e información personal, sin tomar en cuenta el alcance que tendrá para ellas esta divulgación.

**e. Exclusión:**

Aislar y excluir a una persona de un grupo constituido en línea de forma intencional y cruel. Con estas acciones se da a entender que aquel sujeto excluido socialmente no es parte del grupo y su presencia dentro del mismo no es apreciada.

Suele suceder frecuentemente a través del uso de programas de mensajería instantánea, cuando la víctima es removida de la lista de amigos y no se la incluye en las discusiones y conversaciones que se realiza entre ellos. En redes sociales los usuarios eliminan al sujeto impidiéndole estar al tanto de su perfil, hacer comentarios en su muro, etc.

La víctima es considerada rechazada y despreciada por lo que el impacto emocional de esta forma de cyberbullying es intenso y considerado uno de los más extremos castigos que puede sufrir en cuestiones sociales.

**f. Ciberacecho:**

Envío reiterado de mensajes amenazantes, ofensivos, denigrantes e intimidatorios en cualquier actividad, momento y evento a través del uso de las TIC para infundir miedo o intimidar a la víctima. Entre los elementos que se incluyen en el *ciberacecho* son la presencia de malicia con la intención de herir y aterrorizar a la víctima; la premeditación es decir planear, reflexionar y calcular con anticipación los daños que van a ser infringidos; repetición que consiste en ejecutar las acciones hirientes varias veces.

El ciberacecho directo ocurre en situaciones de comunicación personal. El agresor en ocasiones utiliza vehículos anónimos para transmitir información que afecten su identidad. El agresor incluso puede aliarse con contactos desconocidos para la víctima, que utilizan herramientas virtuales para molestarlo, avergonzarlo y atemorizarlo. El indirecto incluye mensajes enviados a otras personas con el propósito de denigrarlas y ubicarlas en una posición insegura. La línea divisoria entre hostigamiento y ciberacecho no es clara. Un posible indicador se daría cuando la víctima comienza a dudar de su tranquilidad y bienestar y teme incluso su muerte.

### 3.3.2 Perfil de los participantes de la triada

Pareciera que cada uno de los participantes en la triada *agresor-víctima-observador*, reúne características que son indicadores de posibles situaciones de riesgo y que hacen que el maltrato se mantenga en el tiempo. En muchas ocasiones, agresor y víctima suelen ser chivos expiatorios de sus propias familias.

De acuerdo a Willard (2006) e Hinduja y Patchin (2009) se ha observado que adolescentes mujeres y hombres se involucran en cyberbullying. Se observa que las primeras optan por *denigración* y *exclusión* para cometer maltrato, a diferencia de los segundos que prefieren hacerlo por *hostigamiento* al amenazar a otra persona físicamente por medio de una TIC. Mientras para ellos el uso de las TIC se centra en juegos y optan por agresiones directas físicas y verbales; para ellas la actividad más popular es la comunicación, que junto a la tendencia que presentan por agredir de forma indirecta (Kaiser Family Foundation, 2005, citado en Willard, 2006).

A continuación se describe el perfil de la víctima, agresor y espectador:

#### **a. Víctima:**

Un adolescente se convierte en víctima cuando muestra alguna vulnerabilidad y ha estado expuesto por un tiempo y de forma repetida a acciones negativas por parte de uno o varios pares, y que por una percepción errónea de que al denunciarlos el maltrato en su contra se va a intensificar, no lo hace (Olweus, 1998).

Generalmente son personas que no han aprendido habilidades sociales adecuadas para integrarse al grupo y resolver situaciones proactivamente. Características personales de apariencia o discapacidad, así como no contar con el apoyo de un sistema social, pueden aumentar la probabilidad de que alguien se convierta en víctima (Leva, 2005).

Están siempre alertas al próximo ataque, asumen todos los atributos de una víctima lo que los coloca en una situación de riesgo como fracaso escolar, ausentismo, depresión y estancamiento en su desarrollo.

Olweus (1998) observa dos tipos de víctima: pasiva y provocadora

- **Pasiva o sumisa:** aparentemente no hace nada para provocar los ataques del agresor, ni se defiende ante él; muestra rasgos de tranquilidad, inseguridad, sensibilidad, baja autoestima, tristeza, aislamiento e incluso llega a pensar que merece los maltratos debido a sus particularidades.

En caso de ser blanco de acoso crónico puede presentar síntomas psicossomáticos como falta de sueño, enuresis, malestar abdominal y dolores de cabeza sin causa aparente; provocarse autoagresiones y, en casos más extremos, considerar el suicidio.

- **Provocadora:** generalmente, no tiene intención de incitar al agresor, pero en su búsqueda por llamar la atención de los pares, se comporta de forma molesta, irritante y desacertada por no saber cómo hacerlo adecuadamente, lo que finalmente provoca los ataques. Para este tipo de víctima recibir atención negativa es preferible que ninguna, y tampoco se defiende (Sullivan, Cleary y Sullivan, 2005).

- De acuerdo a Sullivan et al. (2005), puede encontrarse también un tercer tipo de víctima denominado **agresor-víctima**, que al relacionarse con otros más jóvenes y pequeños cumple rol de abusador, mientras que es blanco de ataques de sus pares y mayores. Investigaciones han mostrado que un amplio número de agresores corresponden a esta categoría, y que son los más complejos de abordar por la crueldad con la que victimizan, y la vulnerabilidad que manifiestan al ser agredidos, lo que dificulta que alguno de sus pares pueda sentir empatía hacia ellos.

#### **b. Agresor:**

Es importante notar que el perfil del agresor corresponde al de una persona que mantiene conductas agresivas en el tiempo, más no el de alguien que reacciona de forma agresiva ante una situación específica.

Generalmente, se trata de sujetos que han aprendido modelos de conducta en los que el beneficio personal se superpone al de los demás y, por lo tanto, es posible sobrepasar cualquier

límite con tal de lograrlo; tienen dificultades para resolver conflictos de forma proactiva y para ponerse en el lugar del otro. En muchas ocasiones provienen de familias que no funcionan adecuadamente, siendo así víctimas de maltrato o de falta de cariño, atención y supervisión. El agresor proyecta en la víctima sus propias debilidades y ejerce la misma fuerza en ella que la que se produce sobre él. Para suplir sus carencias pone en práctica la violencia como única forma de adaptación que conoce, y así alcanzar en otro sistema lo que no obtiene en su familia: protagonismo y respeto (Ortega, 2010).

Algunas características generales del agresor online son que su poder radica en el alto dominio de instrumentos tecnológicos, tienen alta autoestima y confianza en sí mismos, no tienen remordimiento por sus actos agresivos ni se responsabilizan ante los adultos por ellos, justifican su comportamiento en características que encuentran como negativas o incitadoras en las víctimas, se enojan y frustran fácilmente, desafían las normas, muestran gran interés por juegos, literatura y programas de televisión violentos, se incrementa el riesgo de fracaso y deserción escolar, no cumplen las tareas escolares y sus calificaciones suelen ser bajas (Edgington, 2011).

### **c. Observador o espectador:**

El rol que cumple el observador no ha sido tan profundamente estudiado como los demás, si bien la mayoría de autores reconoce que de su reacción depende en gran medida la cronificación o resolución de las conductas violentas entre pares (Garaigordobil y Oñederra, 2010).

Quienes son espectadores suelen tener miedo de convertirse en víctimas y por ello no denuncian estas conductas oportunamente. Además, existe la posibilidad de que el agresor los manipule y convenza de que la víctima merece ser receptora de estas acciones porque hizo algo mal, lo que intensifica y justifica los abusos.

Sullivan et al. (2005) han identificado cuatro tipos de espectadores:

- **Asistentes o “compinches”:** tienen una estrecha relación con el agresor y se unen a las actividades contra la víctima.

- **Reforzadores:** no acosan de forma directa, más apoyan e incitan las agresiones a través de burlas, risas y aplausos ante el sufrimiento de la víctima.

- **Silenciosos o ajenos:** se muestran estáticos, neutrales y alejados de la situación del abuso, más al callar expresan tolerancia hacia estas conductas. Su tipo de respuesta según Watzlavick correspondería a *desconfirmación*.

- **Defensores:** representan el grupo más pequeño de espectadores que en algún momento pueden tratar de ayudar y proteger a la víctima, siendo *rechazo* su tipo de respuesta.

### 3.3.3 Prevalencia e incidencia del cyberbullying en otros contextos

Puesto que el cyberbullying es un tema de estudio relativamente nuevo para la comunidad científica, los resultados que se han encontrado resultan heterogéneos sobre todo por la cantidad de factores que confluyen (modernización permanente y facilidad de acceso a las TIC, variables como género, edad y raza) y el corto tiempo en que se han llevado a cabo las investigaciones.

En el 2006, Li Q afirmó que el 25% de la muestra de estudiantes canadienses investigada era víctima de cyberbullying, mientras que el 17% son agresores virtuales (citado en Ortega, 2010). De acuerdo a Jorge del Río Pérez, en el 2009 el 12,1% de los adolescentes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela entre 10 y 18 años ha experimentado algún tipo de acoso escolar cibernético (citado en Incidencia del cyberbullying, fecha de consulta: 25 noviembre de 2011). En el mismo año, un estudio efectuado en México por la Secretaría de Educación del Distrito Federal y la Universidad Intercontinental publicó que aproximadamente el 90% de los estudiantes adolescentes ha sido o bien agresor, víctima o espectador de cyberbullying (citado en Incidencia del cyberbullying, fecha de consulta: 25 de noviembre de 2011).

Según estudios realizados por AVG Technologies, en el 2011 en España, Alemania, Canadá, Francia, Australia, Estados Unidos, Italia, Reino Unido y Japón, uno de cada seis adolescentes, es decir el 16,7% sufre cyberbullying (citado en Incidencia del cyberbullying, fecha de consulta: 25 de noviembre de 2011).

Algunos de los casos que más impacto generaron y que han dejado huella son:

En el 2003 Ryan Halligan de 13 años se suicidó después de meses de sufrir agresiones de sus compañeros de clase. El padre tiene claras las causas de la muerte de su hijo y afirma que el bullying y sobre todo el cyberbullying fueron agentes ambientales que influyeron para que Ryan caiga en depresión (Halligan, 2006 en Hinduja y Patchin, 2009).

En el 2007, medios informáticos estadounidenses y de otros países dieron a conocer el caso de Megan Meier de 13 años de edad, que fue víctima de acoso a través de la red social MySpace por una compañera de clases y su madre que crearon un perfil ficticio de “Josh Evans” y le hicieron creer durante seis meses que estaba enamorado de ella. Después el supuesto “Josh” le envió mensajes hirientes, hostiles y humillantes, generando en ella gran decepción, al poco tiempo se suicidó (Bauman, 2010).

Organizaciones como WiredSafety en Estados Unidos; la Fundación Alia2, Agencia de Calidad de Internet (IQUA) y la Junta de Castilla y León en España; y sitios Web como pantallasamigas.net, aftab.com y wiredmoms.com, realizan frecuentemente campañas y asesoramiento a la comunidad educativa acerca de qué es el cyberbullying y cómo prevenirlo.

### **3.4 Consideraciones finales**

Nuestro mundo ha cambiado. En la actualidad resulta difícil pensar que una importante muestra de la sociedad y sobretodo las nuevas generaciones, no tengan algún tipo de contacto con dispositivos tecnológicos. En sus inicios éstos fueron creados para facilitar la comunicación a nivel global y acercar a la población a grandes cantidades de información. Si bien estos objetivos siguen cumpliéndose, ya no se dan únicamente en miras al progreso y desarrollo, sino también con fines contrarios que colocan a todos en situaciones de riesgo.

La población más joven, que es la que ha nacido y crecido rodeada de estos insumos, es la que más vulnerable se encuentra: la escalada de violencia en el espacio virtual está muy

relacionada con la rápida expansión de las TIC (Muir, 2005), por lo que estas herramientas no están exentas de ser utilizadas por adolescentes con el fin de agredir a sus pares, fenómeno conocido como *cyberbullying*.

Se tiende a pensar que como el maltrato escolar cibernético se presenta en un entorno virtual, ni los actos de violencia ni las consecuencias que desencadena son reales y que puede pasar desapercibido por figuras adultas. Es más, actualmente se ofrecen en el mercado muchas opciones que pueden servir de canal para invadir la privacidad del otro, suplantar su identidad, amenazarlo, insultarlo, excluirlo, difundir falsos comentarios, etc., sin que sea necesaria supervisión para adquirirlos o acceder a ellos.

Para quienes protagonizan la problemática del cyberbullying, el no afrontar cara a cara al otro define particularidades en cada uno: permite al *agresor* desinhibir su comportamiento y atacar con más fuerza que como lo haría en físico; genera en la *víctima* una creciente angustia por sentir que no está segura en ningún lugar ni momento; y, finalmente, la existencia de una audiencia inmensamente amplia y con menor capacidad de empatía al no poder percibir directamente el sufrimiento del blanco.

La problemática del cyberbullying ha sido estudiada en contextos diferentes al ecuatoriano desde hace casi diez años, resaltando las formas en las que se manifiesta y el rol que cada participante cumple. Además, se han desarrollado programas de prevención e intervención y fundado organizaciones que brindan apoyo a los involucrados. En el Ecuador no se conoce de investigaciones que muestren la realidad del fenómeno, por lo que se vuelve necesario hacer una aproximación a lo que sucede en nuestro país.

## **CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE CAMPO SOBRE EL CYBERBULLYING**

Para realizar el estudio de campo acerca del maltrato escolar en línea, se consideró pertinente plantear la pregunta directriz: *¿Cómo se presenta el cyberbullying en adolescentes de tres colegios particulares de la ciudad de Quito?*

A partir de este cuestionamiento se realizó una aproximación teórica de la adolescencia intermedia y del cyberbullying desde la Teoría de los Sistemas. Para el estudio de campo se determinaron como indicadores el nivel de escolaridad, el sexo, el tipo de acoso, los canales virtuales a través de los que se estaría produciendo y los perfiles de los participantes de la triada.

### **4.1 Descripción de la muestra**

Este estudio de campo estuvo dirigido a adolescentes estudiantes de tres instituciones educativas particulares de la ciudad de Quito, a las que accede una población de nivel socio económico medio-alto.

Para la determinación de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones indeterminadas cuyo resultado es de 395 personas. Se aplicaron 472 encuestas en total: 133 en el Colegio A, 256 en el Colegio B y 83 en el Colegio C. Según el nivel de escolaridad los alumnos se agrupan de la siguiente manera: en noveno de básica 90, décimo de básica 146, primero de bachillerato 124 y segundo de bachillerato 112. De acuerdo al sexo, 239 son mujeres y 233 son hombres.

Ya que no todos los estudiantes respondieron a todas las preguntas, el número de respuestas puede variar de una a otra. Los porcentajes de respuestas se obtendrán en función del número de respondientes en cada una de las preguntas.

### **4.2 Características de la encuesta**

Para el estudio de campo se utilizó la encuesta como técnica de investigación para recoger los datos que permitieran determinar cómo se produce cyberbullying en los estudiantes. Se tomó como referencia un instrumento de evaluación acerca de acoso online desarrollado por Hinduja y

Patchin (2009, p. 206-210), cuyo objetivo es determinar la frecuencia de conductas violentas en línea según su tipología, y las características del agresor y la víctima. Si bien se siguió el formato propuesto por estos autores en cuanto a la estructura de las preguntas y las opciones de respuesta, fueron necesarias algunas adaptaciones.

En primer lugar, se incluyeron preguntas acerca del espectador, ya que se considera que su participación puede alentar a la perpetuación o finalización del maltrato, y dentro de un programa de prevención e intervención es a quien se debe capacitar para la identificación y denuncia de estas conductas. Sin embargo, la confiabilidad de las respuestas de los observadores no sería tan alta en cuanto no conocen de primera mano la frecuencia en la que se produce el maltrato, como sí es el caso del agresor y la víctima.

La encuesta consta de tres partes: la *introducción* en la que se incluye la definición de cyberbullying y TIC, los objetivos que persigue la investigación y las instrucciones; los *datos generales* de sexo y edad; y las *preguntas*. (Anexo 4)

Ya que no todas las preguntas de este instrumento correspondían a las formas de acoso planteadas en este trabajo, se incluyeron las que no estaban mencionadas y otras para conocer la TIC (Facebook, teléfono celular, mensajería instantánea u otro), por la que se está produciendo el fenómeno. Éstas se despliegan únicamente si la conducta estaría presentándose “por lo menos dos veces por semana” y “todos los días”, o en el caso de que el espectador haya contestado “sí”.

Específicamente en la pregunta de *exclusión*, a diferencia de las demás en el caso del agresor, se trata de una pregunta de afirmación o negación, por lo que será analizada por separado. Se ha hecho esta distinción ya que por la naturaleza de este tipo de acoso, es suficiente crear o unirse a un grupo que tenga como objetivo aislar a alguien una sola vez para que éste se prolongue en el tiempo y más personas puedan acceder a él. Por tanto, a diferencia de los demás, ésta agresión no pueda medirse en función de días o de veces sino de su existencia.

Se optó por aplicar la encuesta de forma virtual, en la que a través de un link se accedía al instrumento desde el Centro de Cómputo de cada institución, lo que permitió llegar a un número más amplio de estudiantes a un bajo costo.

## 4.3 Resultados obtenidos

### 4.3.1 Generalidades

Se clasificarán los resultados de acuerdo a los participantes de la tríada: agresor, víctima y espectador, y al tipo de acoso. Se considerará cyberbullying a las respuestas que correspondan a las frecuencias *por lo menos dos veces por semana, todos los días y sí*. Se especifican además los resultados obtenidos acerca de los medios cibernéticos a través de los cuales se estaría produciendo el acoso.

Los cuadros que se presentan a continuación corresponden a las respuestas obtenidas de forma global en todas las preguntas de la encuesta de acuerdo al participante. Los resultados específicos respecto a sexo y nivel de escolaridad se encuentran en el Anexo 5. Los porcentajes mostrados en las tablas corresponden al total de respuestas (n) en cada pregunta.

### 4.3.2 Tabulación de los resultados obtenidos

#### 4.3.2.1 Víctima

- a. **Hostigamiento: En los últimos 30 días, ¿me han insultado u ofendido a través de una TIC?**

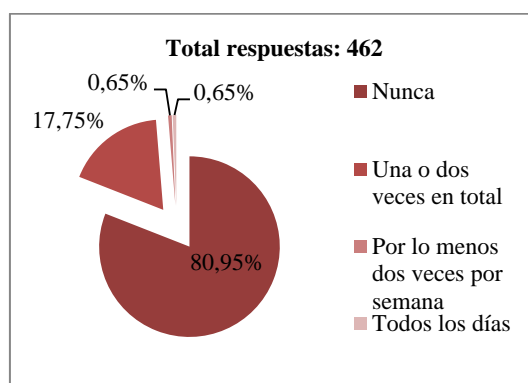


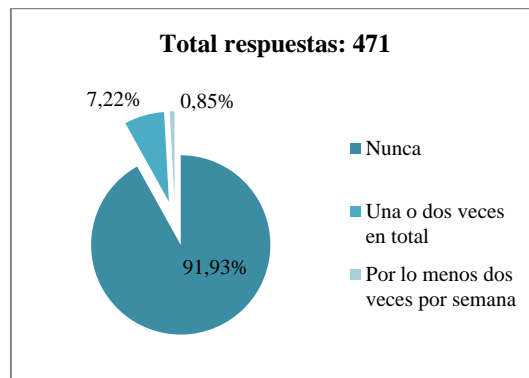
Figura 3: Distribución de frecuencias de Hostigamiento a nivel Global desde el rol de víctima

- b. **Denigración: En los últimos 30 días, ¿han divulgado chismes, rumores o imágenes para molestarte y burlarse de mí a través de una TIC?**



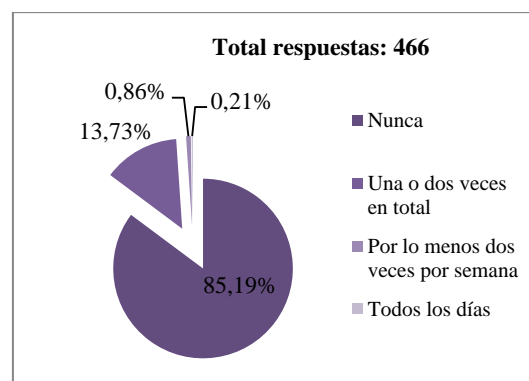
*Figura 4: Distribución de frecuencias de Denigración a nivel Global desde el rol de víctima*

- c. **Suplantación de la personalidad o de la identidad: En los últimos 30 días, ¿han creado un perfil falso bajo mi nombre o enviado mensajes haciéndose pasar por mí para hacerme quedar mal?**



*Figura 5: Distribución de frecuencias de Suplantación de la identidad a nivel Global desde el rol de víctima*

- d. **Violación de la intimidad o juego sucio. En los últimos 30 días, ¿alguien ha divulgado mis secretos e información privada a través de una TIC?**



*Figura 6: Distribución de frecuencias de Violación de la intimidad a nivel Global desde el rol de víctima*

- e. **Exclusión.** ¿me han aislado o excluido de un grupo de forma intencional a través de una TIC?



Figura 7: Distribución de frecuencias de Exclusión a nivel Global desde el rol de víctima

- f. **Ciberacecho.** En los últimos 30 días, ¿he recibido publicaciones, mensajes o llamadas amenazantes u ofensivas, provocándome miedo o angustia?

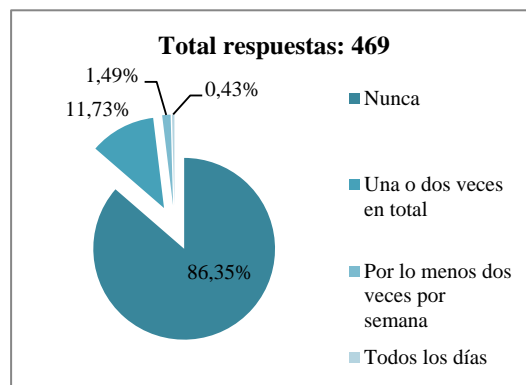


Figura 8: Distribución de frecuencias de Ciberacecho a nivel Global desde el rol de víctima

- g. Una víctima online es una persona que ha estado expuesta por un tiempo y de forma repetida a acciones negativas por parte de uno o varios individuos. ¿Considerarías que eres víctima de alguna forma de maltrato online?

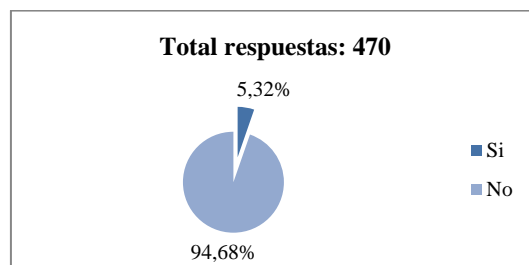
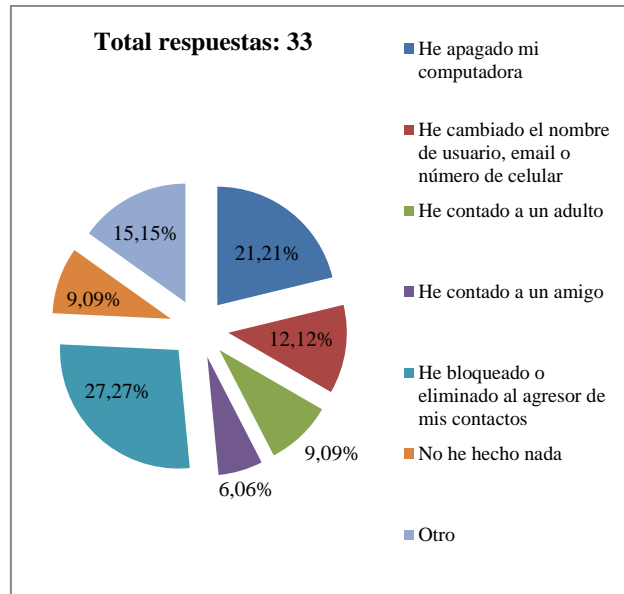


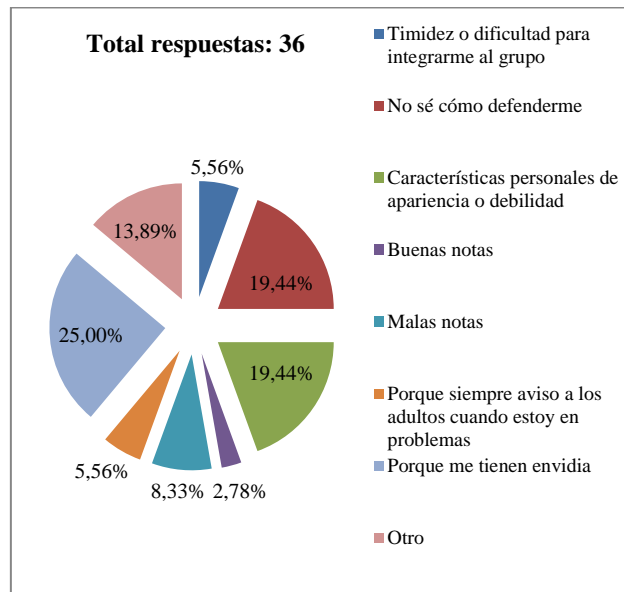
Figura 9: Personas que se identifican o no con el perfil de víctima online

- Si es así, ¿Cómo respondiste ante las experiencias de maltrato online?



*Figura 10: Respuestas de las víctimas ante las experiencias de maltrato*

- ¿Cuáles son las razones por las que consideras que has experimentado situaciones de maltrato online?



*Figura 11: Razones por las que la víctima considera que ha experimentado cyberbullying*

### 4.3.2.2 Agresor

- a. **Hostigamiento:** En los últimos 30 días, ¿he utilizado lenguaje insultante u ofensivo contra alguien a través de una TIC?

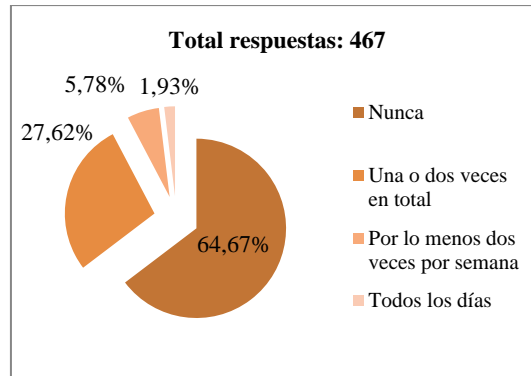


Figura 12: Distribución de frecuencias de Hostigamiento a nivel Global desde el rol de agresor

- b. **Denigración:** En los últimos 30 días, ¿he publicado o enviado mensajes con chismes, rumores o imágenes de alguien para hacerlo enojar y burlarme a través de una TIC?

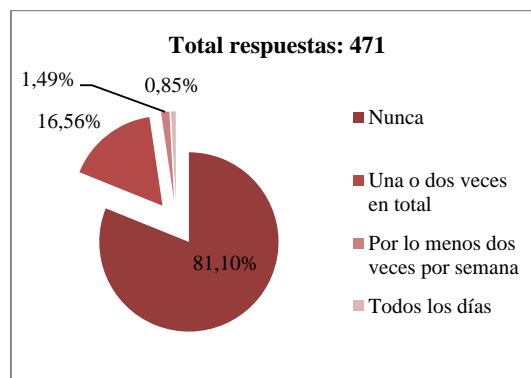


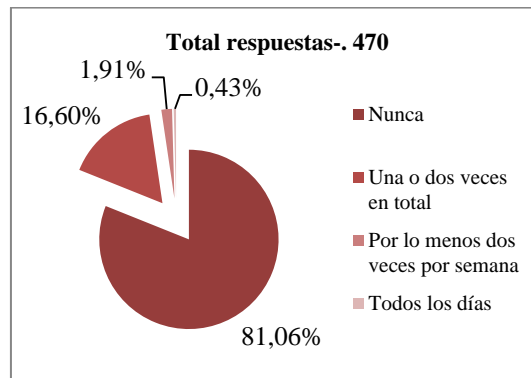
Figura 13: Distribución de frecuencias de Denigración a nivel Global desde el rol de agresor

- c. **Suplantación de la personalidad o la identidad:** En los últimos 30 días, ¿he creado un perfil falso bajo el nombre de otra persona o enviado mensajes haciéndome pasar por él o ella para hacerle quedar mal?



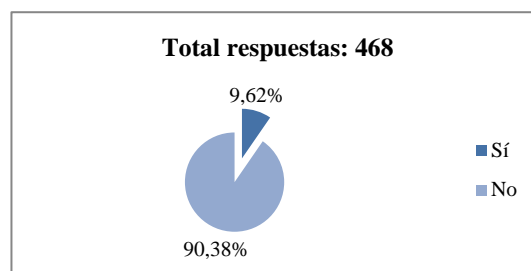
Figura 14: Distribución de frecuencias de Suplantación de identidad o personalidad Global desde el rol de agresor

- d. **Violación de la intimidad o juego sucio: En los últimos 30 días, ¿he publicado o enviado mensajes que contenían secretos o información privada de alguien?**



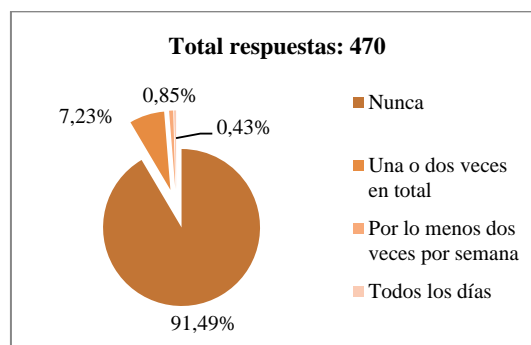
*Figura 15: Distribución de frecuencias de Violación de la intimidad o juego sucio a nivel Global desde el rol de agresor*

- e. **Exclusión: A través de una TIC, ¿he creado un grupo o soy parte de uno que tiene como propósito aislar o excluir a alguien?**



*Figura 16: Distribución de participación en Exclusión a nivel Global desde el rol de agresor*

- f. **Ciberacecho: En los últimos 30 días, ¿he llamado, publicado o enviado mensajes ofensivos o amenazantes a alguien para provocarle miedo y angustia?**



*Figura 17: Distribución de frecuencias de Ciberacecho a nivel Global desde el rol de agresor*

- g. Un agresor online es una persona que repetidamente se burla, molesta, envía mensajes o publica contenidos en línea acerca de otra persona que no le cae bien. ¿Te considerarías un agresor online?

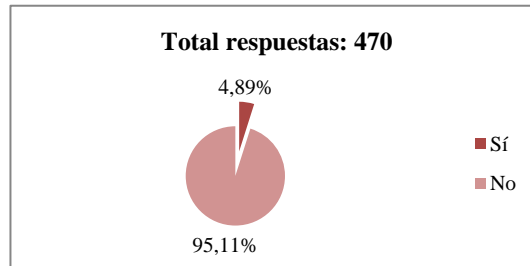


Figura 18: Personas que se identifican o no con el perfil de víctima online

- Si es así, ¿Cuáles fueron las razones por las que molestaste, te burlaste o hiciste sentir incómoda a esa persona?

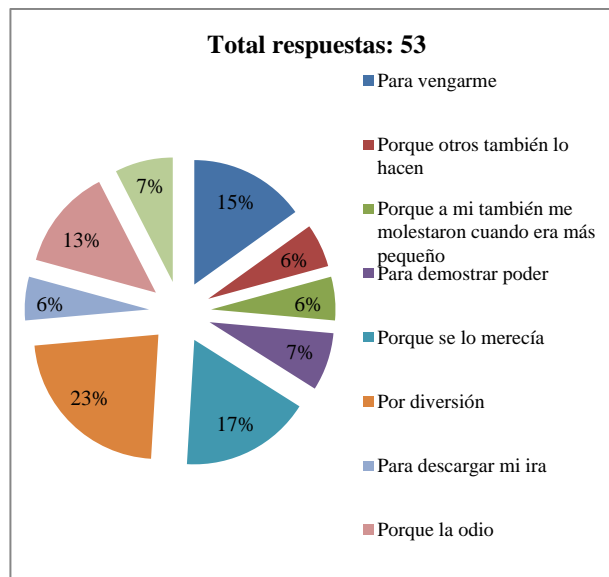


Figura 19: Razones por las que el agresor ha acosado

#### 4.3.2.3 Espectador

- a. Hostigamiento: En los últimos 30 días, ¿conozco a alguien que ha sido insultado u ofendido a través de una TIC?

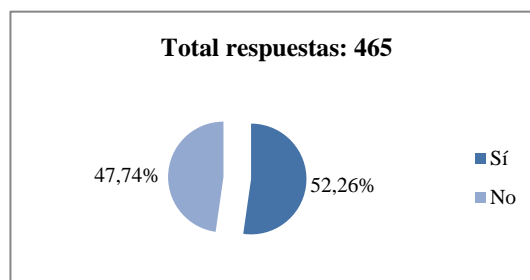


Figura 20: Distribución de frecuencias de espectadores de Hostigamiento a nivel Global

- b. **Denigración:** En los últimos 30 días, ¿conozco que se ha enviado o publicado mensajes con rumores, chismes o imágenes de alguien para molestarla y burlarse de él o ella a través de una TIC?

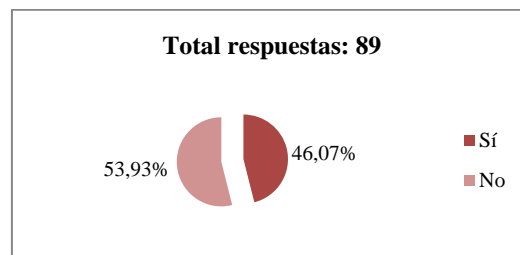


Figura 21: Distribución de frecuencias de espectadores de Denigración a nivel Global

- c. **Suplantación de la personalidad o la identidad:** ¿Conozco a alguien que haciéndose pasar por otra persona realiza acciones negativas en su contra?

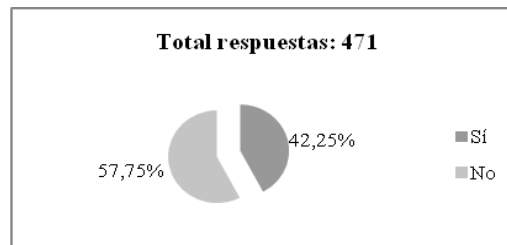


Figura 22: Distribución de frecuencias de espectadores de Suplantación de personalidad a nivel Global

- d. **Violación de la intimidad o juego sucio:** En los últimos 30 días, ¿conozco de publicaciones o mensajes en los que se divulgaban secretos e información privada de otra persona?

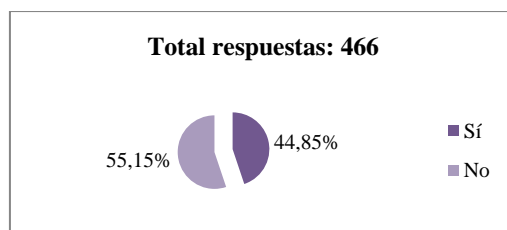


Figura 23: Distribución de frecuencias de Violación de la intimidad a nivel Global desde el rol de espectador

- e. **Exclusión:** ¿Conozco que se han formado grupos para aislar o excluir a alguien de forma intencional a través de una TIC?

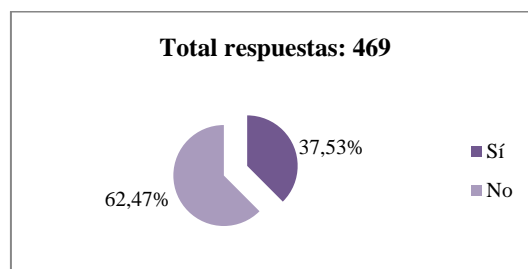


Figura 24: Distribución de frecuencias de Exclusión a nivel Global desde el rol de espectador

f. **Ciberacecho: ¿Conozco a alguien que recibe publicaciones, llamadas o mensajes amenazantes u ofensivos que le provocan miedo y angustia?**

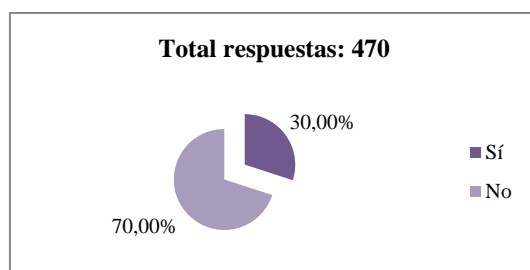


Figura 25: Distribución de frecuencias de Ciberacecho a nivel Global desde el rol de espectador

g. **¿Has visto o conoces a alguien que frecuentemente molesta o se burla de otro a través de una TIC para hacerle sentir mal?**

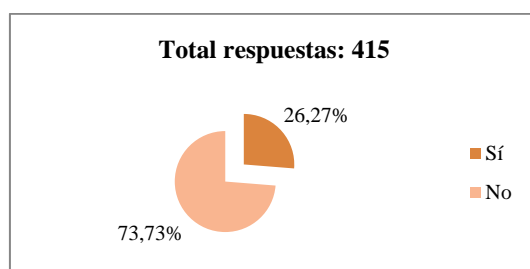


Figura 26: Personas que conocen o han visto conductas de maltrato a través de una TIC.

• Si es así, ¿qué has hecho al respecto?

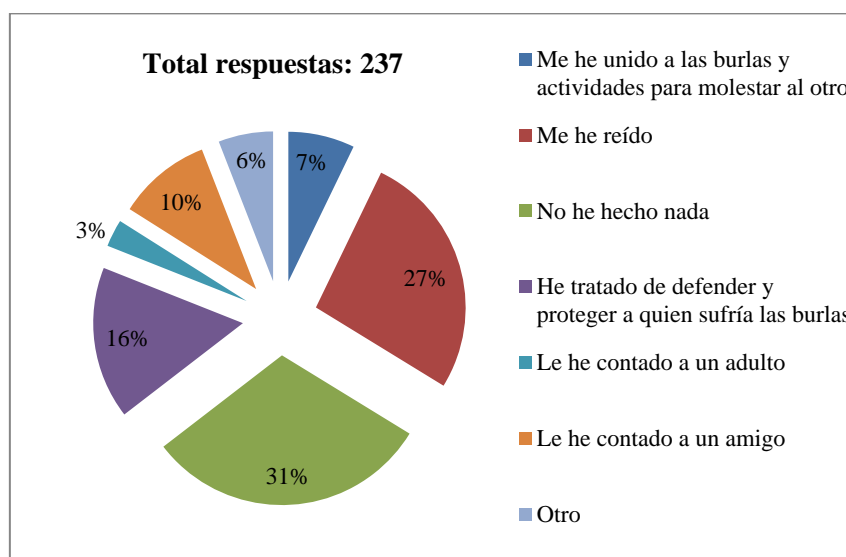


Figura 27: Conductas realizadas por el espectador al saber o conocer daños realizados a la víctima

### 4.3.3 Análisis de resultados

El análisis de resultados se hará en función del perfil de los participantes de la triada del cyberbullying, relacionándolo con los indicadores bajo los cuales se diseñó la encuesta: nivel de escolaridad, sexo, tipo de maltrato y medio a través del cual se estaría produciendo.

Los valores que se van a analizar a continuación fueron obtenidos a partir de la suma de respuestas que corresponde a “por lo menos dos veces por semana”, “todos los días” y “sí” dependiendo del tipo de pregunta, que sería la frecuencia con la que se consideraría que una conducta corresponde a maltrato escolar cibernético.

Para el análisis del medio cibernético se debe tomar en cuenta que los teléfonos inteligentes a los que cada vez más adolescentes tienen acceso, cuentan con servicio de telefonía, programas de mensajería instantánea y redes sociales, por lo que los resultados de estos indicadores podrían converger. El número de respuestas que se muestra en las tablas referentes a este indicador, no necesariamente corresponde al número de respondientes, ya que el acoso pudo haberse ejecutado a través de uno o varios medios.

#### a. Víctima

CLASIFICACIÓN DEL MALTRATO	NIVEL ESCOLAR		SEXO		NOVENO BÁSICA	DÉCIMO BÁSICA	PRIMERO BACH.	SEGUNDO BACH.
	GLOBAL	HOMBRES	MUJERES					
HOSTIGAMIENTO	1,30%	1,73%	0,88%	1,15%	0,69%	1,86%	1,86%	
DENIGRACIÓN	3,66%	3,39%	3,93%	1,15%	4,86%	3,39%	4,55%	
SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD	0,85%	1,27%	0,43%	2,22%	0,00%	0,00%	2,70%	
VIOLACIÓN DE LA INTIMIDAD	1,07%	0,84%	0,88%	3,45%	0,69%	0,85%	0,00%	
EXCLUSIÓN	1,28%	0,84%	3,47%	0,00%	1,38%	2,54%	0,91%	
CIBER ACECHO	1,92%	1,68%	1,72%	2,25%	0,69%	3,36%	1,82%	

*Figura 28: Porcentaje de personas que afirman haber sido víctimas de cyberbullying*

CLASIFICACIÓN DEL MALTRATO	CANAL CIBERNÉTICO				
	n	FACEBOOK	MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	TELEFONÍA CELULAR	OTROS
HOSTIGAMIENTO	11	63,64%	18,18%	18,18%	0,00%
DENIGRACIÓN	30	50,00%	26,67%	20,00%	3,33%
SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD	5	60,00%	0,00%	40,00%	0,00%
VIOLACIÓN DE LA INTIMIDAD	8	62,50%	25,00%	12,50%	0,00%
EXCLUSIÓN	7	57,14%	14,29%	28,57%	0,00%
CIBER ACECHO	13	53,85%	7,69%	38,46%	0,00%

Figura 29: Porcentaje de uso de canales cibernéticos por los que las víctimas han sido blanco de acoso

- De acuerdo a los resultados obtenidos referentes a la identificación con las características de la víctima, el 5,32% afirma ser blanco de maltrato escolar online (Figura 9). Si se compara esta cifra con los valores globales conseguidos de las preguntas en base a la clasificación, se observa una diferencia de casi dos puntos. Tomando en cuenta que estas preguntas fueron elaboradas en función de lo sucedido durante los últimos 30 días, o bien el acoso pudo haberse dado antes, mantenerse pero con menos frecuencia o haberse detenido antes del tiempo estipulado y la persona sigue considerándose víctima, así como también podría suceder que una misma víctima no sea blanco de todas las formas de agresión y por ello que estos valores sean más bajos.

- El tipo de maltrato que las víctimas consideran ha sido más frecuente es *denigración* con el 3,66%. Partiendo de las características del adolescente y su permanente interés porque su imagen sea aceptada por los pares, este tipo de acoso resulta muy difícil de sobrellevar: lo que los demás piensen de la víctima va a influir en la constitución de su identidad, y si se trata de pensamientos negativos, podría provocarle confusión o también interferencias en la definición de su identidad.

- Si bien no se trata de una cifra alarmante, el segundo maltrato más alto a nivel global es *ciberacecho* con el 1,92%, y dado que es considerado el más grave de los acosos online porque genera miedo, angustia e incluso temor a la muerte, debe ser tratado de forma inmediata.

- Nuevamente en referencia a la *Denigración*, con el 3,39% en hombres y 3,93% en mujeres, es el tipo de maltrato del que más hombres y mujeres han sido víctimas. Seguida de estas

formas, los hombres tienden a ser blancos de *hostigamiento* y *ciberacecho*, y las mujeres de *exclusión* lo que confirma investigaciones en otros contextos en que éstas son las formas de victimización más frecuentes según el sexo.

- Es importante notar que la cantidad de blancos por ciberacecho en primero de bachillerato es de 3,36% ocupando el segundo lugar en este nivel. Noveno de básica difiere respecto a los demás niveles, pues *violación de la intimidad* ocupa el primer lugar con el 3,45%, seguido muy de cerca por *ciberacecho* con el 3,25%.

- Los valores más altos de personas víctimas de cyberbullying corresponden a denigración y se ubican en décimo de básica y segundo de bachillerato.

- Según las víctimas, no se ha experimentado *exclusión* en noveno de básica lo que podría dar cuenta de sistemas sin exclusividad de grupos, que manejan sus conflictos y diferencias sin necesidad de aislar a alguien o que la víctima no tiene conocimiento de que está siendo aislada por sus pares. *Suplantación de la personalidad o la identidad* tampoco se observa en décimo de básica y primero de bachillerato que podría deberse a buenas configuraciones de privacidad en cuentas y mantenimiento de contraseñas; y, finalmente, en segundo de bachillerato nadie se identifica como blanco de *violación de la intimidad* lo que evidenciaría el logro de la *fidelidad* propuesta por Erikson, en la que las personas logran lazos más estrechos de amistad.

- El 50% de *víctimas* corresponde a la categoría *pasiva*, ya que de acuerdo al planteamiento teórico respuestas como “timidez”, “no sé cómo defenderme”, “características personales de apariencia y debilidad” y “porque siempre aviso a los adultos”, mostrarían rasgos de inseguridad, baja autoestima y aislamiento que corresponderían a este perfil. La cuarta parte se ubicaría en la clasificación *provocativa*, pues son personas que buscan llamar la atención y que sentirían que la *audiencia imaginaria* estaría todo el tiempo pendiente de sus acciones. El 11,11% dio respuestas referentes a las buenas o malas calificaciones, lo que no entraría dentro de una categoría específica ya que dependería de las actitudes del grupo hacia el aprendizaje.

- En relación a lo que han hecho al recibir los maltratos, las respuestas más comunes hacen referencia a acciones que tienen como fin detener los abusos del agresor como apagar el computador, cambiar de usuario y bloquear al agresor de los contactos y que corresponden al 60,6% de acciones tomadas. El 9,09% no ha hecho nada al respecto y dentro de las respuestas de *otros* se pudieron identificar conductas que podrían dar cuenta de perfiles de *agresor-víctima* como tomar represalias hacia el acosador o responder de la misma manera que él lo hace.

- Respecto a los medios tecnológicos a través de los cuales las víctimas han sido agredidas, *Facebook* se encuentra en el primer lugar en todos los tipos de acoso con más del 50% de uso, siendo *hostigamiento* y *violación de la intimidad* las más populares. En cuanto a *Mensajería Instantánea*, *denigración* y *violación de la intimidad* son las más comunes con el 26,67% y 25% respectivamente. *Suplantación de la identidad* con el 40% y *ciberacecho* con más del 38% lo son a través de *Telefonía celular*.

#### b. Agresor

CLASIFICACIÓN DEL MALTRATO	NIVEL ESCOLAR		GLOBAL	HOMBRES	MUJERES	NOVENO BÁSICA	DÉCIMO BÁSICA	PRIMERO BACH.	SEGUNDO BACH.
	SEXO								
HOSTIGAMIENTO			7,71%	12,23%	3,04%	4,60%	4,14%	10,17%	12,73%
DENIGRACIÓN			2,34%	2,93%	1,72%	1,11%	2,07%	3,36%	2,73%
SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD			0,42%	0,84%	0,00%	1,11%	0,00%	0,00%	0,91%
VIOLACIÓN DE LA INTIMIDAD			2,34%	2,11%	2,58%	2,24%	2,05%	2,52%	2,73%
CIBER ACECHO			1,28%	2,11%	0,43%	1,12%	0,00%	3,36%	0,91%
EXCLUSIÓN			9,62%	12,29%	6,90%	3,37%	9,66%	12,71%	15,45%

*Figura 30: Promedio de personas que afirman haber sido agresores de cyberbullying*

CLASIFICACIÓN DEL MALTRATO	CANAL CIBERNÉTICO				
	n	FACEBOOK	MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	TELEFONÍA CELULAR	OTROS
HOSTIGAMIENTO	64	45,00%	22,00%	27,00%	6,00%
DENIGRACIÓN	21	38,10%	28,57%	28,57%	4,76%
SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD	9	34,00%	22,00%	33,00%	11,00%
VIOLACIÓN DE LA INTIMIDAD	14	29,00%	7,00%	57,00%	7,00%
EXCLUSIÓN	58	55,00%	21,00%	21,00%	3,00%
CIBER ACECHO	11	36,00%	9,00%	55,00%	0,00%

*Figura 31: Porcentaje de uso de canales cibernéticos por los que los agresores han ejecutado maltrato*

- Los resultados obtenidos a partir de la identificación de los encuestados con las características del *agresor* corresponden al 4,89% (Figura 18). Al comparar este valor con las cifras globales conseguidas de las preguntas en base a la clasificación del maltrato, se observan diferencias dependiendo del tipo de acoso online. En el caso específico de *exclusión* la diferencia es aún mayor puesto que la naturaleza de la pregunta es diferente.

- La forma de cyberbullying que los agresores más ejecutan a nivel global es *hostigamiento* con el 7,71%. A partir de la experiencia durante la aplicación de las encuestas, se pudo observar que la comunicación entre pares incluye términos insultantes y ofensivos, sin que esto necesariamente tenga una connotación violenta, sino que se ha convertido en una forma de trato habitual entre ellos. Esto probablemente pudo haber influido para que los valores de hostigamiento sean los más altos.

- Tanto los agresores hombres como mujeres utilizan el *hostigamiento* como la forma de agresión más frecuente. Sin embargo, la frecuencia con la que los hombres la utilizan es tres veces mayor que en las mujeres, resultado que confirma las investigaciones realizadas por Hinduja y Patchin en la que ellos prefieren amenazar físicamente a otros a través de esta forma de maltrato. Se observa también que presentan un nivel alto de agresión por *exclusión* respecto a la media global de este tipo de acoso y al nivel de aislamiento utilizado por las mujeres.

- Es importante notar que los resultados tanto de agresor como de víctima en *suplantación de la identidad* concuerdan como los más bajos e incluso no se presenta en estudiantes de décimo de

básica y primero de bachillerato, ni en mujeres según la perspectiva de agresor. Esto confirma que al tratarse de un grado más complejo en el manejo de las TIC, sea necesario un nivel de conocimiento más sofisticado por parte del agresor y que por ello sea más difícil ejecutarla.

- En todos los niveles escolares *hostigamiento* es la forma más usada para agredir cibernéticamente. En segundo de bachillerato la frecuencia de este tipo de abuso supera con más de dos puntos al de primero y casi triplica los de noveno y décimo de básica. Y es precisamente en los cursos superiores donde se encuentran niveles más altos de agresores.

- Los casos de agresores online por *exclusión* son más frecuentes en hombres donde alcanza el 12,29% y casi duplica al de mujeres que es el 6,90%. Estas cifras se contraponen a las obtenidas según las víctimas: en este caso serían más hombres los que aislan cibernéticamente que las mujeres, mientras que ellas se identifican más como blanco de este tipo de acoso.

- Los agresores online justifican sus comportamientos principalmente bajo el parámetro “por diversión” que supera el 20% de las respuestas, le sigue “por que se lo merecía” y “para vengarme” con más del 15% cada una. Respuestas como “porque nos tratamos así” o “sentía que era como una broma y que ella también lo sabía”, indican que los comportamientos de acoso son percibidos como “normales” por ser el trato habitual entre ellos. Además, confirmaron que si bien dentro del *contenido* de la comunicación se incluyen sobrenombres, malas palabras y otros términos que podrían parecer ofensivos, el tipo de relación puede establecerse de forma diferente dependiendo de la forma en la que víctima y agresor percibieron y entendieron el mensaje.

- Respecto a las TIC utilizadas para ejecutar el maltrato, se observa mayor frecuencia de uso de *Teléfono celular* para cometer *violación de la intimidad* y *ciberacecho*; vía *Facebook* lidera la lista *exclusión* con más de la mitad de los casos, y *Mensajería instantánea* es utilizada para difundir contenidos que afecten la reputación de la víctima. En la opción *otros* la mayoría especificó al BlackBerry Messenger y YouTube.

### c. Espectador

CLASIFICACIÓN DEL MALTRATO \ NIVEL ESCOLAR SEXO	GLOBAL	HOMBRES	MUJERES	NOVENO BÁSICA	DÉCIMO BÁSICA	PRIMERO BACH.	SEGUNDO BACH.
	<b>HOSTIGAMIENTO</b>	<b>52,26%</b>	56,60%	47,83%	44,83%	52,08%	52,54%
<b>DENIGRACIÓN</b>	<b>53,53%</b>	50,00%	57,14%	46,07%	53,79%	52,14%	62,73%
<b>SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD</b>	<b>42,25%</b>	40,59%	43,97%	45,56%	48,75%	37,82%	44,55%
<b>VIOLACIÓN DE LA INTIMIDAD</b>	<b>44,85%</b>	39,83%	50,00%	48,28%	42,76%	48,31%	48,18%
<b>EXCLUSIÓN</b>	<b>37,53%</b>	30,80%	44,40%	33,71%	35,86%	41,18%	39,09%
<b>CIBER ACECHO</b>	<b>30,00%</b>	28,57%	31,47%	26,97%	28,77%	31,93%	33,64%

Figura 32: Porcentaje de personas que conocen o han visto situaciones de cyberbullying

CLASIFICACIÓN DEL MALTRATO \ CANAL CIBERNÉTICO	n	FACEBOOK	MENSAJERÍA INSTANTÁNEA	TELEFONÍA CELULAR	OTROS
	<b>HOSTIGAMIENTO</b>	78	55,13%	16,67%	20,51%
<b>DENIGRACIÓN</b>	72	63,00%	17,00%	19,00%	1,00%
<b>SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD</b>	261	68,58%	16,86%	11,49%	3,07%
<b>VIOLACIÓN DE LA INTIMIDAD</b>	73	50,68%	24,66%	20,55%	4,11%
<b>EXCLUSIÓN</b>	240	61,25%	15,83%	19,17%	3,75%
<b>CIBER ACECHO</b>	218	41,74%	16,06%	40,37%	1,83%

Figura 33: Porcentaje de uso de canales cibernéticos por los que los espectadores conocen o han visto situaciones de maltrato

- El 26,27% (Figura 26) de encuestados se identifica con el perfil de espectador a través de medios virtuales. *Denigración* ocupa el primer lugar lo que concuerda con las características de este tipo de acoso: el fin del agresor no es atacar a la víctima directamente, sino dañar su reputación haciendo que la información difundida llegue a un mayor número de personas.

- Hostigamiento* y *denigración* se ubican en los primeros lugares tanto a nivel global como en décimo y primero de bachillerato, y en todas más de la mitad de los encuestados afirma conocer de conductas relacionadas con estas formas de maltrato. En relación a los otros tipos de acoso, en ninguno se evidencia porcentajes inferiores al 30%.

- Los estudiantes de sexo masculino indican que más de la mitad conoce casos en los que se han enviado contenidos ofensivos o insultantes contra alguien que cualquier otra forma relacionada con maltrato escolar cibernético. La mitad de ellos conoce de situaciones de divulgación de rumores, chismes o imágenes para afectar la reputación de alguien. Las mujeres están más al tanto de comportamientos denigrantes en contra de alguien y de situaciones en las que se difunden secretos e información confidencial. En promedio las mujeres conocen o han sido testigo de más situaciones de acoso virtual que los hombres.

- En noveno de básica las conductas que más se evidencian son las relacionadas con *violación de la intimidad*, lo que se entendería en esta etapa inicial de la adolescencia intermedia cuando aún no se ha consolidado la virtud de la fidelidad tanto como en años superiores.

- De acuerdo a la forma en la que los *espectadores* han actuado frente a situaciones de maltrato en línea el 7% corresponde a la categoría *asistente*; el 27% a *reforzador*; el 31% a *silencioso* y el 16% a *defensor*. El 3% ha optado por contarle a un adulto y el 10% a un amigo. Dentro de las respuestas de *otro*, los espectadores se identifican más con el rol de defensor.

- De las TIC por las que el espectador conoce que se producen ataques contra alguien, *Facebook* es el primer medio con el 68,58% para *suplantación de identidad*, seguido *denigración* con el 63%. *Ciberacecho* a través de *Teléfono celular* muestra un porcentaje superior al 40% y *violación de la intimidad* a través de *Mensajería instantánea* con el 24,66%. Es importante tomar en cuenta que dentro de las otras respuestas especificadas están las ya mencionadas por los agresores y víctimas como BlackBerry Messenger y YouTube, y nuevas como Twitter, Hi5, Hotmail, Tuenti, WhatsApp y Stardoll.

#### **4.4 Consideraciones finales**

La investigación reveló la presencia de cyberbullying en la muestra y si bien no se trata de valores alarmantes en la identificación de los perfiles de agresor y víctima, el número de espectadores es alto. Esto concuerda con la naturaleza de este fenómeno en el que la intimidación

no se limita únicamente a la frecuencia de contenidos hostiles publicados: pueda que se trate de una sola agresión con el objetivo de que sean cientos los que se enteren de ésta, aumentando cada vez más la humillación y vergüenza de la víctima (Edgington, 2011).

Es imperante la intervención temprana centrada en la prevención y resolución del problema en los casos en los que se detecte. Esto será posible únicamente con el apoyo de todos los sistemas de la comunidad educativa.

En el siguiente capítulo se presenta una guía para que el Psicólogo Educativo cuente con estrategias para la prevención y orientaciones para cuando el maltrato ya sea un hecho.

## CAPÍTULO V: GUÍA DE PREVENCIÓN DEL CYBERBULLYING

El Asesoramiento es una de las tareas más importantes que el Psicólogo Educativo debe cumplir. Su trabajo consiste en desarrollar programas de intervención que promuevan los procesos de crecimiento, aprendizaje y bienestar estudiantil a través de estrategias integrales que involucren a todos los sistemas de la comunidad educativa: estudiantes, padres e institución.

Caplan propone un modelo de intervención que hace énfasis en la prevención y, que si bien fue planteado para el abordaje de las enfermedades mentales, puede ser utilizado en otros campos de la salud, como la violencia. Este enfoque divide a la intervención en tres niveles: prevención primaria, secundaria y terciaria (Bleger, 1994; Zas, fecha de consulta: 18 de febrero de 2012).

La guía que se presenta a continuación ha sido diseñada en función de esta clasificación: *prevención primaria* que promueva relaciones funcionales entre estudiantes y contribuya a evitar conductas violentas entre pares; *prevención secundaria* a través de la implementación de medidas específicas, buscando romper la homeostasis y favoreciendo cambios para detener el maltrato en el sector de la población que ha sido identificada como participante de la triada y *prevención terciaria* que se enfoca en acciones para prevenir la reincidencia, en el caso de los agresores, la reproducción en el de las víctimas y ambas conductas en los espectadores.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el estudio de campo, se pudo detectar que los niveles de cyberbullying en la muestra son bajos y, por ello, es imperante que el Psicólogo Escolar desarrolle medidas de prevención, sobre todo a nivel primario.

A continuación se presentan planteamientos generales que deben adaptarse a las necesidades y políticas de cada institución y sus miembros. En el apartado *Anexos* se adjuntan ejemplos y actividades para la aplicación de estrategias.

## 5.1 Estrategias, herramientas y recursos para la intervención del cyberbullying

Al trabajar con problemáticas relacionadas a la violencia, es necesario tomar en cuenta dos factores: la exposición al riesgo y la vulnerabilidad. Por un lado, es difícil evitar que los estudiantes tengan algún tipo de contacto con episodios de violencia, pero sí es posible capacitarlos y desarrollar en ellos habilidades sociales y hábitos para prevenir su aparición o expansión, así como para manejar efectivamente conflictos manifiestos.

### 5.1.1 Prevención primaria

Este tipo de atención consiste en tomar medidas que contribuyan a evitar que el cyberbullying ocurra, disminuyendo la vulnerabilidad de los adolescentes a través de la capacitación en habilidades y estrategias que le permitan manejarse adecuadamente en la sociedad de una forma menos violenta. A continuación se detallan las acciones que podrían tomarse con cada uno de los miembros de la comunidad educativa:

<b>Comunidad educativa (incluye padres, alumnos e institución, sobre todo autoridades y docentes)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La misión, visión y valores propuestos por las instituciones educativas deben ser la base para las acciones de prevención, siendo el eje transversal que guíe programas interdisciplinarios cuyo objetivo sea desarrollar competencias sociales en los estudiantes y evitar conductas violentas.</li><li>• Se debe fomentar el desarrollo moral a través de explicaciones y consecuencias lógicas, no de castigos ya que éstos no solucionan el problema: los valores se enseñan por experiencia y no por instrucción.</li><li>• Impulsar actividades en las que se trabaje con padres, maestros y alumnos habilidades necesarias para establecer relaciones efectivas, en las que se satisfagan las necesidades de amor, comprensión, seguridad, reconocimiento, aceptación, competencia, autonomía y autocuidado. De manera complementaria es importante involucrarlos de forma activa en los programas de prevención que se realice en la institución (Anexo 6).</li></ul>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar programas de capacitación acerca del cyberbullying con estudiantes, padres, miembros de la institución educativa y comunidad en general. Se recomienda abordarlos a partir de la violencia como un aprendizaje, dar diferentes definiciones, clasificación, medios por los que se produce, alcances, casos y utilizar recursos audiovisuales que muestren que sus consecuencias no se limitan a lo virtual sino que tienen impacto en la vida real (Anexo 7) y (Anexo 8).</li> <li>• Revisar o elaborar políticas acerca del uso de las TIC, dentro y fuera de la escuela, incluyendo a representantes de todos los subsistemas bajo la premisa de <i>tolerancia cero</i> ante actos de violencia que se produzcan entre compañeros. No se trata de una lista de prohibiciones y penalidades, sino más bien una guía en la que se especifique las actividades que violentan la integridad y seguridad propia y ajena (Anexo 9).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Estudiantes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario fomentar interacciones simétricas para lograr un mejor clima de relaciones interpersonales. A continuación se presentan estrategias de cómo lograrlo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Análisis crítico</i> de contenidos y mensajes a los que tienen acceso promoviendo la detección y rechazo de información inadecuada en la Web (Anexo 10).</li> <li>- <i>Comunicación asertiva</i> como la capacidad de expresar lo que uno piensa o siente sin ser agresivo ni subordinar a los demás, escuchar las necesidades de los otros y las propias, saber llegar a acuerdos recíprocos: “yo gano, tú ganas” y saber cómo y cuándo decir no. Puede lograrse a través de foros y debates (Anexo 11).</li> <li>- <i>Trabajo cooperativo</i> como proceso de socialización para mejorar las relaciones grupales y el compromiso personal hacia los demás. El apoyo social que este tipo de actividades logra va a promover la empatía, la pérdida progresiva de egocentrismo y el desarrollo de confianza propia y grupal. Además, “uno de los resultados más claramente constatables a nivel personal es la mejora de la autoestima o juicio que cada persona tiene sobre su propio valor” (Alcudia, 2000, p.145), lo que es una protección para que el alumno no se convierta en víctima o agresor de cyberbullying (Anexo 12).</li> </ul> </li> </ul>

- *Mediación de conflictos* y promoción de la *convivencia democrática* a través de la formación de alumnos mediadores que, utilizando el diálogo, faciliten la búsqueda de soluciones ante el surgimiento de diferencias entre pares. Dentro de las competencias a desarrollar están ser neutral, imparcial, buen oyente, considerado, armonioso, generar alternativas, no órdenes ni consejos, y equilibrar el poder (Díaz, p.22). Este proceso debe ser establecido a tiempo, ya que permitirá la prevención de posteriores actos violentos que surjan de conflictos leves (Anexo 13).
- Capacitar a los alumnos acerca del uso debido e indebido de las tecnologías. Esto debe incluir: proteger su imagen ya que vale la pena hacerlo y estas herramientas no son espacios personales como un diario, que nada de lo que se dice o se hace en línea es privado, cuando un mensaje es enviado puede ser inmediatamente reenviado a cualquiera en solo segundos, que lo que se publica en Internet se queda ahí para siempre, incluyendo fotos y videos que no pueden ser borrados, las redes sociales son vistas por empleadores, amigos y universidades para evaluar a potenciales contactos, mantener diferentes contraseñas para cada cuenta, renovarlas con frecuencia y no entregarlas a nadie, no publicar contenidos que otros podrían pensar que es maltrato y establecer parámetros de privacidad y seguridad que los servicios tecnológicos ofrecen (Fernández, 2008).
- Trabajar con los estudiantes el empoderamiento del derecho y responsabilidad de denunciar casos de maltrato escolar cibernético a través de estrategias para desarrollar empatía, solidaridad, respeto, ya que si no lo hacen o presentan conductas reforzadoras estarían convirtiéndose en cómplices de acoso.
- Reflexionar con los adolescentes acerca de la diferencia de privado y personal, así como también los peligros a los que se exponen al proporcionar datos personales como nombre verdadero, dirección y número de teléfono celular en espacios virtuales que podrían ser vistos por extraños o utilizados en su contra (Anexo 14).
- Realizar con el grupo de pares actividades para identificar la rapidez con la que corren los rumores en línea y el daño que se puede ocasionar a otros al hacer ciertas publicaciones (Anexo 15).

	<p>- Promover tareas para que los adolescentes analicen ¿cómo se relacionan en internet, protegen su identidad, construyen sus amistades cibernéticas? ¿cuántas personas podrían ver sus publicaciones y cuáles serían los riesgos? (Anexo 16).</p>
<b>Padres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar a los padres acerca del uso, funcionamiento, ventajas y desventajas de las TIC y además diseñar una cartelera virtual en la que se les notifique acerca de los programas de prevención implementados en la institución. Es necesario que las TIC se conviertan en un tema de diálogo directo y habitual en la familia, para ello es necesario que los padres se familiaricen con el lenguaje cibernético y así puedan saber a qué se refieren cuando hablan de estas herramientas. Esto además permitirá acortar la brecha generacional que los dispositivos tecnológicos pueden crear entre padres e hijos.</li> <li>• Establecer normas claras y límites del uso y las consecuencias del mal uso de cualquier tecnología explicando el por qué. Se puede elaborar un Contrato de uso en el que se especifiquen las conductas que se esperan del adolescente. Es necesario hablar de éste incluso antes de que tengan su primer celular o una cuenta en una red social y se debe poner una copia del contrato junto a todos los computadores de la casa.</li> </ul>
<b>Institución educativa (sobretudo autoridades y docentes)</b>	<p>Si en las políticas establecidas, se permite la utilización de TIC dentro de las instalaciones, es responsabilidad de la institución asegurar que no interfiera en los derechos del alumno al recibir educación, velar por su seguridad y por el uso adecuado de las tecnologías. Para ello se pueden instalar programas de seguridad en los laboratorios y centros de cómputo para monitorear y restringir los contenidos a los que se puede acceder. Es requisito que todo estudiante que vaya a hacer uso de éstas firme un documento que garantice que ha leído, entendido y aceptado las políticas</p>

### 5.1.2 Prevención secundaria

“Se destina a personas que se encuentran en grupos donde existe el riesgo de convertirse en agresores o víctimas de la violencia.” (Secretaría de Seguridad Pública, p.14), es decir, se dirige a quienes podrían ser vulnerables a formar parte de la triada cyberbullying, siendo necesario identificarlas a través de técnicas e instrumentos como la encuesta diseñada en esta disertación, a más de otros como registros de eventos, guías de observación, entrevistas y la revisión de antecedentes personales, familiares, sociales y escolares que podrían alertar posibles situaciones de maltrato, con miras a evitar que se perpetúe y agrave (Del Barrio y Carrasco, 2009).

A continuación se describen algunas sugerencias y posibles indicadores conductuales para hacerlo:

<b>Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Observar conductas que no son consistentes con la forma con la que usualmente el adolescente se comporta, así como estar alertas a sentimientos de malestar que podría manifestar al utilizar dispositivos electrónicos o después de hacerlo, ya que podría ser señal de acoso cibernético.</li><li>• Poner en funcionamiento un sistema de denuncias en el que el que se defina al psicólogo como el responsable de manejar situaciones de cyberbullying. Se puede crear un sistema de protección para el denunciante, así como implementar el programa de Edgington (Edgington, 2011, p. 165): <i>Ignorar</i> no responder a las amenazas y hacer copia de los mensajes; <i>Bloquear</i> el número de celular o la cuenta y <i>Reportar</i> a un adulto todo acto de violencia aunque termine siendo falso. También se considera muy útil la creación de grupos “anti-bully” en la escuela. Es obligación de la Institución (autoridades, personal docente, padres y especialistas externos) garantizar la protección de la identidad y la seguridad de los estudiantes involucrados mientras la investigación del incidente continúa.</li></ul>
------------------	--

<b>Posible víctima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aislamiento social incluso de sus mejores amigos, comportamiento extremadamente emocional e irritante, explosiones inesperadas de ira, pérdida repentina de interés de sus actividades favoritas, menos participación en eventos sociales, envío de mensajes o uso de Internet hasta altas horas de la noche, pérdida de sueño, se muestra muy posesivo con el teléfono celular o computador y mantiene muy en secreto con quién conversa por celular o Internet (Anexo 17).</li> </ul>
<b>Posible agresor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espera hasta altas horas de la noche para acceder al Internet, apagan rápidamente sus dispositivos cuando un adulto o padre se acerca, está obsesionado con juegos y programas de televisión violentos, tiende a no preocuparse por sus tareas escolares, sus calificaciones son inferiores a las que debería y se burla de otros (Anexo 18).</li> </ul>
<b>Posible espectador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uno de los pilares para la detección de conductas de maltrato son los <i>espectadores</i>: al ser adolescentes en constante cuestionamiento acerca de temas relacionados con la justicia y los derechos, pueden ser parte de las soluciones si se les da responsabilidad, si saben que sus acciones son necesarias y de mucho apoyo, si sienten empatía hacia el dolor, si reciben retroalimentación de su trabajo y si se les propone tareas específicas para lograrlo (Anexo 19).</li> </ul>

### 5.1.3 Prevención terciaria

Este nivel se centra en quienes han sido agresores o víctimas de violencia, enfocándose en acciones específicas que se dirigen a detener el maltrato, prevenir la reincidencia y restablecer las relaciones entre ellos: el agresor debe enmendar sus actos directamente con la víctima, darse cuenta de los efectos que sus actos tienen en otros y trabajar en modificar esta conducta en el futuro; la víctima tiene la oportunidad de expresar sus sentimientos y pensamientos, así como aprender destrezas que le permitan evitar victimizaciones posteriores. El trabajo del psicólogo escolar consiste en facilitar estos procesos y hacer un seguimiento de los avances en la resolución de la problemática.

<p><b>Medidas que se deben tomar respecto a la utilización de las TIC</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las víctimas y espectadores deben utilizar la opción “denunciar” o “reportar abuso” de una foto o un contenido inadecuado que los esté perjudicando a otra persona y pedir que sea eliminado.</li> <li>• Recomendar a quienes han sido víctima acoso virtual que guarden e impriman los mensajes o contenidos maltratantes, cerrar la conexión y acudir donde un adulto. Esto serviría de prueba para demostrar lo que está sucediendo.</li> <li>• No retirar los dispositivos tecnológicos a la víctima asegurándose de que bloquee a quien le ha maltratado. Si decide alejarse, es necesario buscar otras alternativas en las que el estudiante pueda involucrarse con sus compañeros y que así no se afecten sus relaciones sociales.</li> <li>• La víctima o espectador deben hacer una copia de los mensajes o publicaciones de acoso, y reportarlos a la página de la red social y a otras autoridades pertinentes.</li> <li>• Eliminar los contenidos inapropiados, discutir la protección de imagen y recordar el contrato. En caso de detectar situaciones de suplantación de identidad, desactivar los servicios inmediatamente.</li> <li>• Al agresor se le debe inmediatamente restringir el acceso a las tecnologías como una barrera por su uso inapropiado. El tiempo depende de los padres pero se les recomienda que sea por lo menos uno o dos meses y si necesita usar Internet para tareas, debe ser bajo la completa supervisión de un adulto, eliminando todas las posibilidades de acceso a redes sociales y programas de mensajería instantánea.</li> </ul>
<p><b>Estrategias de asesoramiento para el agresor</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay que discernir si la agresión viene de parte de coaliciones o de sujetos particulares, pues es necesario distinguir quién instiga el acoso de quienes lo secundan para trabajar de forma diferencial con cada uno. Para promover la entropía en este sistema se puede incluir a los miembros en otros grupos de estudio o deportes.</li> <li>• Cuando se ha identificado quién es el agresor se debe investigar las razones profundas que lo llevaron a actuar de forma violenta, y a partir de eso determinar las medidas a tomar.</li> </ul>

- Es de vital importancia hacer que el agresor se responsabilice de sus actos, para lo que se debe hacer cumplir el contrato de uso de las TIC, ya que ninguna conducta violenta será tolerada por ninguna razón y es necesario determinar las consecuencias de estos actos que deben ser mayores a la gratificación que recibe cuando los ejecuta.
- El castigo físico no es una solución ya que le enseña qué no hacer en lugar de cómo comportarse adecuadamente y da resultados a corto plazo. Este tipo de refuerzo puede generar más ira, resentimiento y venganza hacia la víctima y denunciante, cuando en realidad lo que se debe desarrollar son estrategias de conducta cooperativa y solidaria, altruismo, pertenencia, universalidad e identificación con modelos positivos.
- Modificar actitudes a través de procedimientos cognitivos y sugestivos o emocionales para que el agresor tome conciencia de su error y de las consecuencias negativas que puede acarrear. Esto puede lograrse a través de capacitación más específica respecto a las formas de agresión, consecuencias y peligros, y desarrollo de empatía hacia la víctima.
- Favorecer tácticas conciliadoras que no es lo mismo que la mediación de conflictos ya que en el cyberbullying no hay equilibrio de poder lo que pondría en desventaja a la víctima y por ello que se deba buscar estrategias que promuevan relaciones simétricas que en un inicio deben ser supervisadas por un adulto y valoradas por la víctima para que no reviertan en agresiones sutiles. El agresor debe disculparse de forma directa con la víctima de forma oral y/o escrita y si fuera necesario con padres y autoridades (Anexo 20).
- Dar al agresor una oportunidad para que mejore, identificando sus características positivas y fortalezas más que sus conductas problemáticas, de modo que se le pueda reforzar por comportarse socialmente bien lo que dará resultados a largo plazo. Para destacar la funcionalidad social se lo puede enrolar en alguna actividad extracurricular o de voluntariado.
- Si las agresiones continúan, las acciones disciplinarias deberán ser más severas con el fin de que se detengan.

<p style="text-align: center;"><b>Estrategias de asesoramiento para la víctima</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una relación de confianza para que el adolescente pueda aceptar su situación sin culpabilizarse y evitando la negación y huida del problema. Es importante identificar personas de confianza a quienes pueda acudir durante el proceso.</li> <li>• Trabajar en equipo con los directivos de la institución y los distintos departamentos de la comunidad para adoptar medidas de protección que deben ser pactadas con la víctima en diferentes espacios y así evitar que se produzcan maltratos también dentro de la escuela.</li> <li>• Identificar las partes que componen la problemática, por ejemplo las posibles causas, características personales, familiares y/o sociales que pudieron llevarlo a ser blanco de maltrato. En base a sus fortalezas y debilidades, enseñarle a integrar la información que recibe y procesarla de tal manera que sus respuestas sean seguras y asertivas, en lugar de pasivas o agresivas, entender el rol que cumple para ser blanco de acoso, construir autoestima, desarrollar habilidades sociales, toma de decisiones, etc. (por ejemplo, se puede evaluar los patrones de comunicación e identificar dónde la relación agresor-víctima se vuelve complementaria). Estas capacidades pueden ser trabajadas en grupos de apoyo de modo que puedan practicarse y recibir retroalimentación (Anexo 21).</li> <li>• Hay que empoderar a la víctima de su responsabilidad para detener los maltratos de los que es blanco, encarando al agresor, sin que esto implique tomar represalias, sino exigiéndole que el acoso se detenga y advirtiéndole que si continúa se tomarán medidas más severas como comunicar a un adulto o a una figura de autoridad.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Estrategias de asesoramiento para padres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El rol del psicólogo escolar es facilitar el proceso de reacción inicial de los padres e involucrarlos en el trabajo de la institución para resolver el problema resaltando la importancia de su cooperación y apoyo para la búsqueda de soluciones y evitar que se siga presentando. El trabajo con los padres comienza con el intento de calmar sentimientos de ira, tristeza, preocupación o impotencia que puedan tener ante la situación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se debe recomendar que abran espacios de escucha, expresando empatía, preocupación por la situación del hijo sea cual fuere el rol que cumple sin olvidar las buenas cualidades que tiene y mantenerlos informados de las medidas que se están tomando. En caso de que los padres de la víctima y del agresor se reúnan, es el psicólogo el que debe mediar entre ellos, pues ambas partes necesitan apoyo y asesoramiento para guiar a sus hijos.</li> <li>• Por lo general, los padres de hijos agresores no conocen sus conductas por lo que deben ser reportados de lo que sucede. Para informarles, es necesario contar con evidencia suficiente que sustente los argumentos para identificar al hijo como agresor online ya que suelen mostrarse defensivos y no creer lo que está sucediendo.</li> <li>• Hay que dejar en claro que el contrato debe ser respetado, velando para que no se produzca venganza hacia la víctima ni que se involucre a otros pares para hacerlo.</li> <li>• Si los padres no saben que su hijo es víctima de cyberbullying, se recomienda contactarlos cuando se haya evaluado la situación y desarrollado un plan de acción para enfrentarlo: se debe especificar el rol que cada miembro de la comunidad educativa tiene incluyéndolos a ellos, asegurando que no tengan intenciones de tomar represalias contra el agresor.</li> <li>• Si los padres de la víctima son quienes han informado acerca de la situación, el plan de acción debe ser elaborado en conjunto. En ambos casos es importante que los padres no culpen a los hijos de lo que les sucede, sino que por el contrario abran espacios de escucha y apoyo hacia ellos.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Trabajo desde la institución</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar redes de apoyo que proporcionen cuidado, bienestar y sostén a los involucrados en la dinámica del cyberbullying en base al establecimiento de límites y sanciones disciplinarias que puede imponer de acuerdo al código de convivencia y a las políticas que se establecieron para el uso de las TIC.</li> <li>• Determinar si el centro educativo tiene nexos con las conductas de maltrato, por ejemplo si el material fue publicado o visto a través de dispositivos de la escuela o dentro de los límites geográficos de la misma, si algunos de los contenidos</li> </ul>

	<p>fueron obtenidos en sus instalaciones como por ejemplo fotos que después se modificaron y si se han presentado situaciones de bullying tradicional involucrando a las mismas personas y las medidas que se han tomado al respecto para solucionarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitar al docente en estrategias para detectar tipos de maltrato y cómo manejarlos en el aula, darles responsabilidades que fomenten sentimientos de seguridad y utilidad social en ambas partes, no etiquetar a los involucrados ni juzgar sus conductas por los hechos acontecidos, sino más bien reforzar sus fortalezas, mostrándose como una persona de confianza dispuesta a atenderlo de forma personalizada.</li><li>• La comunicación interdisciplinaria es indispensable para lograr una intervención efectiva, en la que todos los miembros que estén en contacto con los participantes estén al tanto de la evolución y avances de los procesos de intervención. Es tarea del psicólogo elaborar un informe que reúna toda la información de las partes para dar constancia de lo sucedido como fechas de las reuniones, propuestas, acuerdos convenidos, resultados obtenidos y seguimiento para prevenir futuras victimizaciones.</li></ul>
--	--

Es muy importante que en este nivel de prevención se valore la necesidad de remitir a apoyo terapéutico tanto a la víctima como al agresor: en el primer caso si se determina que el daño emocional no puede ser manejado únicamente en el espacio de asesoramiento, y en el segundo con miras a evitar que estas conductas se repitan y protegiendo así a posibles futuras víctimas. En ambos, puede recomendarse a los padres recibir apoyo terapéutico familiar sistémico ya que cambios efectivos en los patrones de relación en este sistema podrían reproducirse en otros contextos como la escuela.

## **5.2 Consideraciones finales**

El centro educativo debe enfocar su atención en el crecimiento personal y bienestar de sus estudiantes, no solo en el aspecto académico sino también en el desarrollo personal y social, pues esto es de vital importancia en esta etapa para la constitución de la identidad del adolescente.

Al ser la violencia una problemática social, se la debe abordar desde la escuela y el psicólogo educativo es quien debería liderar estos procesos. A través de la elaboración de políticas para intervenirla, se debe trabajar a nivel primario mediante la prevención y tratar de que el problema no emerja, así como a nivel secundario, es decir en caso de que se haya iniciado, buscando que desaparezca lo antes posible.

La intervención debe ser trabajada de forma sistemática y coordinada para obtener resultados efectivos y por ello que deban involucrarse todos quienes conforman la comunidad educativa.

## CONCLUSIONES

La aproximación teórica y los resultados obtenidos de la investigación realizada han permitido llegar a las siguientes conclusiones:

- Todo ser humano funciona dentro de varios sistemas en los que cumple roles y establece relaciones con otros. Por ello es que todas sus conductas afectan a la totalidad y viceversa. En el cyberbullying se puede identificar que la forma en la que actúan los participantes establece patrones de conducta y de reacción en los demás. Los resultados de esta investigación evidenciarían que algunos comportamientos contribuyen a que se mantenga la homeostasis del sistema: es así que la razón más frecuente por la que acosan los agresores es diversión, que junto al refuerzo de un sector de los espectadores y a la indiferencia de otro, y a las barreras que las víctimas han intentado establecer sin resultados exitosos, han favorecido para que se perpetúe este estado de funcionamiento.

- El estudio de la familia como sistema social permite entender el funcionamiento de otros como el maltrato escolar cibernético. De acuerdo a su estructura y características, también está formado por subsistemas que cumplen roles, tienen una jerarquía, están sometidos a reglas y diferencias de poder, formando alineaciones y triángulos entre los miembros; así como también se relaciona con otros por lo que se vuelve imprescindible intervenir con todos los sistemas con los que interactúa para prevenir y detener conductas violentas.

- Los cambios físicos, cognitivos y psicosociales que atraviesan los adolescentes, la información y expectativas que provienen de los sistemas con los que se relacionan, las experiencias pasadas y los deseos y proyecciones futuras, los lleva a probar diferentes roles y situaciones que aporten a la consolidación de su identidad. Esto los sitúa en una posición de vulnerabilidad que, sin una guía adecuada, puede devenir en que se involucren, por ejemplo, en conductas violentas. Dificultades para integrarse a un grupo, no saber cómo defenderse y baja autoestima por características personales de apariencia o debilidad, son respuestas que las

víctimas dieron en la encuesta acerca de las razones por las que creen que forman parte del sistema cyberbullying y que darían cuenta de la situación de riesgo en la que estos adolescentes se encuentran.

- Se debe diferenciar cyberbullying de conflictos entre pares. Para ello es necesario reconocer que este tipo de maltrato es violencia, es decir, actos repetitivos producto del aprendizaje, que se definen por diferencias de poder entre los protagonistas y por la intencionalidad de hacer daño. En la investigación, los agresores justificaron sus conductas de acoso con razones como “es mi trabajo bullear gente”, “para que se vayan arrepintiendo poco a poco, prefiero decir en la cara sin ser más hipócrita” y “porque se lo merecía”, siendo éstas claras evidencias de que se trata de conductas deliberadas y premeditadas, y no de situaciones ocasionales o conductas impulsivas de reacción ante una situación específica.

- En el cyberbullying se observan patrones de comunicación que permiten evidenciar la forma en la que se establecen las relaciones entre pares y que conllevan a situaciones de maltrato cibernético. Se trata de una dinámica de interacción complementaria, en la que la ausencia del aspecto analógico puede generar confusión en los participantes al no poder determinar la intención del contenido recibido y podría dar una idea equivocada de que lo virtual no es necesariamente real. Además, al no estar cara a cara, se anula la posibilidad de que el agresor sienta empatía por la víctima provocando que las agresiones continúen. Es así que en la encuesta, algunos agresores expresaron que para ellos se trataba de una broma y que pensaban que la víctima también lo entendía así, y que su trato cotidiano en muchas ocasiones incluye lenguaje ofensivo.

- Los resultados de la investigación respecto a víctima y agresor no son alarmantes puesto que no se encontraron porcentajes elevados de personas que se identifican con estos perfiles. Fue interesante observar que en ambos casos se trata de cifras similares, cuando se esperaba que haya un mayor número de personas que se reconozcan como víctimas a que los agresores se declaren como tales.

- Al comparar el porcentaje de personas que se identifican como espectadores respecto a los otros participantes, se observa un mayor número de conocedores que de quienes son blancos o ejecutores de violencia cibernética. Esto se relaciona con la naturaleza de este tipo de maltrato: uno de los objetivos del bully puede ser que su agresión sea conocida por una audiencia más amplia a través de medios cibernéticos que facilitan la difusión y reproducción de información, más no necesariamente cometer actos de acoso de forma frecuente.

- La forma en la que se diseñó la encuesta permite no únicamente determinar las formas, canales y perfiles de los participantes del cyberbullying, sino que también puede ser utilizada para identificar el nivel de prevención que debería ser abordado en las instituciones. En base a los resultados obtenidos en esta disertación, pudo evidenciarse que en los tres establecimientos educativos podrían implementarse programas que atiendan sobretodo en prevención primaria para evitar que los estudiantes se relacionen de forma violenta en la sociedad en la que conviven. Pese a que no se evidencia un número alto de víctimas y agresores, se recomienda identificar a los participantes para así atenderlos y evitar que estas conductas se reproduzcan y agraven.

- Si bien los valores analizados en el estudio de campo son los que por frecuencia corresponden a maltrato escolar cibernético (dos o tres veces por semana, todos los días y sí), el número de respuestas bajo el indicador “una o dos veces en total” podrían estar alertando posibles futuros casos de cyberbullying.

- Las TIC se convierten en un aliado perfecto para ejecutar maltrato, puesto que la facilidad con la que se difunde información y la posibilidad de anonimato que estas herramientas ofrecen, hacen de este tipo de acoso más atractivo.

- En las experiencias durante la aplicación de las encuestas, fue interesante observar cómo, para muchos adolescentes, los canales virtuales les permite comunicarse con sus propios códigos e incluso tener un espacio privado y personal a pesar de encontrarse en grupo. Los estudiantes llevan dispositivos tecnológicos de tercera generación a las instituciones y los utilizan tanto dentro como fuera del aula. Si bien no se puede impedir el uso de las TIC, se debe establecer políticas

que lo regulen de modo que no interfiera en los procesos de desarrollo personal, académico y social.

- Así mismo, durante esta experiencia se pudo constatar que el trato entre adolescentes incluye expresiones con connotación ofensiva, hostil y/o desagradable, y se ha vuelto tan común que se vuelve complejo para ellos discernir entre violencia e interacciones habituales.

- Sería interesante que futuras investigaciones en nuestro medio se dirijan al estudio de causas y consecuencias, y profundicen las formas en las que se utilizan las herramientas tecnológicas para provocar daño, sobre todo en la red social Facebook que es la más utilizada y que a diario aumenta su número de aplicaciones.

- Consideramos que tener contacto permanente con las TIC ha facilitado el desarrollo de esta disertación, pues a partir de experiencias personales hubo una mejor comprensión del tema e hizo de este trabajo un espacio de desarrollo y aprendizaje personal y académico.

## REFERENCIAS

- Alcudia, Rosa y otros. (2000). *Atención a la diversidad*. Barcelona: Laboratorio Educativo
- Almeida, Inés. (2010). *Consejería Escolar, Profesional y Vocacional [Apuntes]*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Psicología
- American Academy of Child and Adolescent Psychiatry. (2008). *El Cerebro del Adolescente: Comportamiento, Solución de Problemas y Toma de Decisiones*. Recuperado de [http://www.aacap.org/cs/root/facts\\_for\\_families/informacion\\_para\\_la\\_familia/el\\_cerebro\\_del\\_adolescente\\_comportamiento\\_solucin\\_de\\_problemas\\_y\\_toma\\_de\\_decisiones\\_no\\_95](http://www.aacap.org/cs/root/facts_for_families/informacion_para_la_familia/el_cerebro_del_adolescente_comportamiento_solucin_de_problemas_y_toma_de_decisiones_no_95).
- Asociación Civil Chicos.net. (2010). *Programa "Por un uso seguro y responsable de las TIC"* (2da. ed.). Buenos Aires: Chicos.net Asociación
- Auberni, Salvador. (2007). *Convivir en Paz: la metodología apreciativa*. Bilbao: Desclée de Brouwer
- Bauman, Sheri. (2011) *Cyberbullying. What counselors need to know*. Estados Unidos: American Counseling Association
- Belsey, Bill. *Cyberbullying*. Recuperado de: [www.cyberbullying.org](http://www.cyberbullying.org).
- Benbenaste, Narciso, Fernández, Omar y Beramendi, Maité. *Aporte desde la psicología a la resignificación del concepto de poder en Max Weber*. Recuperado de [https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:BPt1i7bJvEJ:www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/216/n6\\_v5pp47\\_71.pdf+.+Aporte+desde+la+psicolog%C3%ADa+a+la+resignificaci%C3%B3n+del+concepto+de+poder+en+Max+Weber&hl=es&gl=ec&pid=bl&srcid=ADGEEESiKAvS24D2CsZw57C9CwmhSi79OyoC4HNRt1Em93x1DG-nXtvhKkSGYqR4w\\_Tjo5-r7j8lqfjkxWDsB4ousf2AN\\_EnIpkGHqGllhw0vdZRv20zHDjtypxAg1S6yRxj7pqtkiV&sig=AHIEtbQfzPaYHK3WZP9CZZBLaJb-jVsBxw](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:BPt1i7bJvEJ:www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/216/n6_v5pp47_71.pdf+.+Aporte+desde+la+psicolog%C3%ADa+a+la+resignificaci%C3%B3n+del+concepto+de+poder+en+Max+Weber&hl=es&gl=ec&pid=bl&srcid=ADGEEESiKAvS24D2CsZw57C9CwmhSi79OyoC4HNRt1Em93x1DG-nXtvhKkSGYqR4w_Tjo5-r7j8lqfjkxWDsB4ousf2AN_EnIpkGHqGllhw0vdZRv20zHDjtypxAg1S6yRxj7pqtkiV&sig=AHIEtbQfzPaYHK3WZP9CZZBLaJb-jVsBxw)
- Bertalanffy, Ludwig. (1968). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica
- Blanchard, Mercedes y Muzás, Estíbaliz. (2007). *Acoso escolar. Desarrollo, prevención y herramientas de trabajo*. Madrid: Narcea
- Bleger, José. (1994). *Psicohigiene y psicología institucional*. Buenos Aires: Ediciones Paidós.
- Coleman, John y Hendry, Leo. (2003). *Psicología de la adolescencia* (4ta. ed.). Madrid: Morata

- Consejo Nacional de Telecomunicaciones. (2011). *Infraestructura del sector de telefonía móvil*. Recuperado de: [http://www.conatel.gob.ec/site\\_conatel/index.php?option=com\\_content&view=article&id=671&Itemid=328](http://www.conatel.gob.ec/site_conatel/index.php?option=com_content&view=article&id=671&Itemid=328)
- Craig, Grace y Baucum, Don. (2009). *Desarrollo Psicológico* (9na. ed.). México: Pearson Educación
- Del Barrio, Victoria y Carrasco, Miguel Ángel. (2009). *Detección y prevención de problemas psicológicos emocionales en el ámbito escolar*. (4ta edición). Formación continuada a distancia. Recuperado de: <http://www.apega.org/attachments/article/472/Deteccion-Prevencion%20problemas%20emocionales%20escuela-FOCAD.pdf>
- Díaz, Verónica. (2010). En *Encuentro Internacional Psicología 2010*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Psicología
- Echeburúa, Enrique y otros. (2009). *Adicción a las nuevas tecnologías en adolescentes y jóvenes*. Madrid: Pirámide
- Edgington, Shawn Marie. (2011). *The parent's guide to texting, Facebook and social media. Understanding the benefits and dangers of parenting in a digital world*. Dallas: Brown Books Publishing Group
- Erikson, Erik. (1985). *El ciclo vital completado*. Buenos Aires: Paidós
- Erikson, Erik. (1968). *Identidad, juventud y crisis*. Buenos Aires: Paidós
- Facebook. *Estadísticas*. Recuperado de <http://www.facebook.com/#!/press/info.php?statistics>
- Facebook Statistics by country*. (s.f.) Recuperado de <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/>
- Feldman, Robert. (2008). *Desarrollo en la infancia*. México: Pearson Education
- Fernández, Federico y Fernández, Mariana (2004). *Tecnologías de la información y las comunicaciones. Teléfono celular*. Escuela Normal Tomás Godoy Cruz. Argentina. Recuperado de [http://tecnologia.mendoza.edu.ar/trabajos\\_profesores/gfernandez/investigacion\\_celular.pdf](http://tecnologia.mendoza.edu.ar/trabajos_profesores/gfernandez/investigacion_celular.pdf)
- Fernández, Isabel. (2003). *Escuela sin violencia. Resolución de conflictos* (3ra. ed.). México: Alfaomega

- Fernández, Jorge. (2008). *Cyberbullying. Guía rápida para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías*. Editorial Ararteko. Recuperado de: [http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1\\_1218\\_3.pdf](http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1218_3.pdf)
- Fincher, David (Director). (2010). *Red social*. [Película]. Estados Unidos: Sony Pictures
- Fundación Telefónica y Ministerio de Telecomunicaciones-Ecuador. *La generación interactiva. Niños y adolescentes frente a las pantallas*. Recuperado de <http://lageneracioninteractiva.mintel.gob.ec>
- Garaigordobil, Maite y Oñederra, José Antonio. (2010). *La violencia entre iguales. Revisión teórica y estrategias de intervención*. Madrid: Pirámide
- Greenfield, Susan, ed. (2007). *El poder del cerebro. Cómo funciona y qué puede hacer la mente humana*. Barcelona: Crítica
- Haley, Jay. (2003). *Terapia no convencional. Las técnicas psiquiátricas de Milton H. Erickson*. Buenos Aires: Amorrortu
- Hinduja, Sameer y Patchin, Justin. (2009). *Bullying beyond the schoolyard: preventing and responding to cyberbullying*. Estados Unidos: Corwin Press
- Hoffman, Lynn. (2002). *Fundamentos de la terapia familiar. Un marco conceptual para el cambio de sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica
- Huertas, David. (2007). *Violencia. La gran amenaza*. Madrid: Alianza Editorial
- Junta de Andalucía. *Educación para proteger. Guía de formación TIC para padres y madres de adolescentes*. [Versión digital PDF]. Sevilla: Crecer en Red
- LeFrançois, Guy. (2001). *El ciclo de la vida* (6ta. ed.). México: International Thomson Editores
- Leva, Ana María y Fraire, Marcela. (2005). *Violencia en la escuela. Prevención para crecer en valores*. Argentina: Landeira Ediciones
- Llerena, Christian. (2003). *Análisis de la evolución de los sistemas de telefonía móvil y su impacto en el Ecuador*. (Disertación de Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito
- Lorenz, Konrad. (1973). *Sobre la agresión: el pretendido mal*. Madrid: Siglo XXI
- Macías-Valadez, Guido. (2000). *Ser adolescente*. México: Trillas
- Mendizábal, José Arturo y Anzures, Beatriz. (1999). *La familia y el adolescente*. Recuperado de [www.medigraphic.com/pdfs/h-gral/hg-1999/hg993g.pdf](http://www.medigraphic.com/pdfs/h-gral/hg-1999/hg993g.pdf)

- Menoyo, Pedro. *Etimología de ADOLESCENTE*. Recuperado de [etimologias.dechile.net/?adolescente](http://etimologias.dechile.net/?adolescente)
- Merlyn, Marie-France. (2007). *Escuelas y enfoques de la Psicología II* [Apuntes]. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Psicología
- Minuchin, Salvador y Fishman, Charles. (1983). *Técnicas de terapia familiar*. Barcelona: Paidós
- Mitchell, Alanna. *Bullied by the click of a mouse*. Tomado de: The Globe and Mail Saturday. Recuperado de: [www.cyberbullying.org](http://www.cyberbullying.org)
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Informe Mundial sobre la violencia y la salud. Resumen*. Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud
- Ortega, Rosario, coord. (2010). *Agresividad injustificada, bullying y violencia escolar*. Madrid: Alianza Editorial
- Ortega, Rosario, Calmaestra, Juan y Mora, Joaquín. *Cyberbullying*. Universidad de Córdoba y Universidad de Sevilla. Recuperado de: <http://www.ijpsy.com/volumen8/num2/194/cyberbullying-ES.pdf>
- Papalia, Diane, Wendkos, Sally y Duskin-Feldman, Ruth. (2010). *Desarrollo humano* (11era. ed.). México: Ed. McGraw-Hill
- Papalia, Diane, Wendkos, Sally y Duskin-Feldman, Ruth. (2009). *Psicología del desarrollo. De la infancia a la adolescencia* (11era. ed.). México: McGraw-Hill
- Pittman, Frank. (1998). *Momentos decisivos. Tratamientos de familias en situaciones de crisis*. Barcelona: Paidós
- Preister, Steven. *La teoría de sistema como marco de referencia para el estudio de la familia*. Recuperado de [www.es.scribd.com/doc/20453404/StevenPreister-TGS](http://www.es.scribd.com/doc/20453404/StevenPreister-TGS)
- Rhon, Ximena y Valarezo, Leonela. (1997). *La Comunicación doble vincular en la familia y su incidencia en la génesis de la esquizofrenia desde la perspectiva de la Terapia Familiar Sistémica*. (Disertación de Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito
- Rogers, Vanessa. (2010). *Cyberbullying. Activities to help children and teens to stay safe in a texting, twittering, social networking world*. Philadelphia: Thompson-Shore
- Rodríguez, María Augusta. (2010). *Comunicación y nuevas tecnologías. Efectos del uso del internet en la empresa Businessmind S.A.* (Disertación de Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.

- Sánchez, Carlos. (2009). *La Mensajería Instantánea*. Universidad ICESI. Recuperado de: [http://www.icesi.edu.co/blogs\\_estudiantes/emicasanchez/2009/08/09/la-mensajeria-instantanea/](http://www.icesi.edu.co/blogs_estudiantes/emicasanchez/2009/08/09/la-mensajeria-instantanea/)
- Santrock, John. (2006). *Psicología del desarrollo. El ciclo vital* (10ma. ed.). Madrid: McGraw-Hill
- Santrock, John. (2004). *Psicología del desarrollo en la adolescencia*. Madrid: McGraw-Hill
- Semenov, Alexey. (2005). *Las tecnologías en la información y la comunicación en la enseñanza*. Montevideo: Trilce-UNESCO
- Soto, Joan Ramón. *Terapia Sistémica Breve*. Recuperado de [www.terapiabreve.net/terapia-sistemica.htm](http://www.terapiabreve.net/terapia-sistemica.htm)
- Sullivan, Keith. Cleary, Mark. Sullivan, Ginny. (2005). *Bullying en la enseñanza secundaria. El acoso escolar: cómo se presenta y cómo enfrentarlo*. Barcelona: CEAC Educación Secundaria
- Tapia, Diego. (2001). *Terapia Familiar Sistémica*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana
- Tapscott, Don. (2009). *La era digital. Cómo la generación Net está transformando al mundo*. México: McGraw-Hill
- Tierno, Bernabé. (1995). *Adolescentes. Las 100 preguntas clave* (7ma. ed.). Madrid: Ediciones Temas de Hoy
- Trianes, María y Gallardo, José. (2004). *Psicología de la educación y del desarrollo en contextos escolares*. Madrid: Pirámide
- Trianes, María; Muñoz, Ángela y Jiménez Manuel. (2007). *Las Relaciones Sociales en la Infancia y en la Adolescencia y sus Problemas*. Madrid: Pirámide
- Users & Demography for the Ecuador*. (s.f.). Recuperado de [www.socialbakers.com](http://www.socialbakers.com).
- Vargas, Elke. (2009). *Psicología de la Familia [Apuntes]*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador: Psicología
- Vergara, Juan Carlos. (2003). *Introducción a la teoría de sistemas*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teodesisjuan.htm>
- Villanueva, Eduardo. (2005). *Comunicación interpersonal en la era digital*. Bogotá: Norma
- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J. y Jackson D.D. (1997). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas* (11era. ed.). Barcelona: Herder

Willard, Nancy. (2006). *Cyberbullying and cyberthreats. Responding to the challenge of online social cruelty, threats and distress*. Estados Unidos: Center for Safe and Responsible Internet Use

Woolfolk, Anita. (2010). *Psicología educativa* (11era. ed.). México: Pearson Educación.

Zas, Bárbara. *La prevención en salud. Algunos referentes conceptuales*. La Habana: Centro de Investigaciones Psicológicas y sociológicas. Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/colaboradores/barbara/prevencion/index.shtml>

Zazo, Susana. *Estilos de respuesta*. Madrid. Recuperado de: [http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/susana/Estilos\\_Respuesta.html](http://www.psicoterapeutas.com/paginaspersonales/susana/Estilos_Respuesta.html)