

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA ESCOLAR

**"CONOCIMIENTOS Y ESTRATEGIAS DE DOCENTES DE BÁSICOS Y DIVERSIFICADO ANTE EL
ACOSO CIBERNÉTICO."**

TESIS DE GRADO

ILEANA EUGENIA VÁSQUEZ MONZÓN

CARNET 56916-96

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA ESCOLAR

**"CONOCIMIENTOS Y ESTRATEGIAS DE DOCENTES DE BÁSICOS Y DIVERSIFICADO ANTE EL
ACOSO CIBERNÉTICO."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
ILEANA EUGENIA VÁSQUEZ MONZÓN

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA ESCOLAR EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2017
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

MGTR. MARÍA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. CARMEN ILEANA DE LOURDES CACACHO CARRILLO

Guatemala, 17 de agosto de 2017

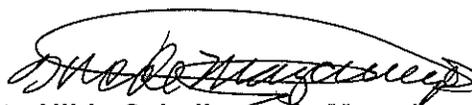
**Señores
Consejo de Facultad
Facultad de Humanidades**

Estimados Señores:

Por este medio me permito comunicarles que he acompañado el proceso y revisado el informe final de tesis **“Conocimientos y Estrategias de Docentes de Básicos y Diversificado ante el Acoso Cibernético”** elaborado por la estudiante **Ileana Eugenia Vásquez Monzón**, Carné: 56916-96 de la **Licenciatura en Psicología Escolar**.

Luego de revisarlo, considero que llena ampliamente los requisitos para estudios de esta naturaleza, por lo que lo que tengo el gusto y honor de presentarlo para la revisión correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo atentamente.



**Mgtr. Hilda Caballeros de Mazariegos
Asesora**



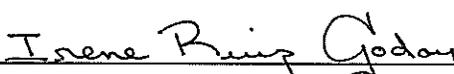
Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ILEANA EUGENIA VÁSQUEZ MONZÓN, Carnet 56916-96 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA ESCOLAR, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051366-2017 de fecha 21 de octubre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"CONOCIMIENTOS Y ESTRATEGIAS DE DOCENTES DE BÁSICOS Y DIVERSIFICADO ANTE EL ACOSO CIBERNÉTICO."

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA ESCOLAR en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 17 días del mes de octubre del año 2017.



**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODÓY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar**



Agradecimientos

A la Universidad Rafael Landívar: por la formación académica y desarrollo profesional y personal que ha propiciado en mí.

Magister Hilda Caballeros Alvarado de Mazariegos, por la confianza dada desde el primer día de trabajo en esta investigación.

A mi familia y amigos por su amor, alegría, energía y apoyo.

Dedicatoria

A la fuente inagotable de amor y sabiduría que de generación en generación nos ha llevado a cruzar ríos, montañas, mares y ciudades para buscar vivir en armonía y equilibrio.

A los que se han adelantado en el viaje de la vida, pero que su amor, entrega y sacrificio permanecen presentes haciéndome crecer.

A cada uno de ustedes que con su presencia y ejemplo me recuerdan la esencia de la que estamos hechos. Porque su caminar me ha enseñado de la vida y el amor; de la valentía y el coraje; para tejer redes de apoyo y sostén que nunca me han soltado.

A cada una de las personas que he tenido el privilegio de acompañar en un aula, por su apertura, confianza y cariño, por permitirme ser parte de su crecimiento y vivencias.

A la niña que fui, con incontables historias y experiencias que me llevaron y enseñaron a buscar en la profundidad de mí ser, muchas respuestas para convertirme en la persona que hoy soy.

ÍNDICE

I. Introducción	01
1. Acoso cibernético	13
1.1 Definición	13
1.2 Características del ciberacoso	15
1.3 Métodos y Tipos de ciberacoso	16
1.4 Actores del acoso cibernético	19
1.5 Consecuencias del ciberacoso	20
2. El Docente	22
2.1 El docente, su relación e influencia con los estudiantes	22
2.2 Papel del docente frente al acoso	24
3. Herramientas para el manejo del acoso cibernético	28
3.1 Disciplina Escolar	28
3.2 Prevención del acoso	29
3.3 Reglamento del MINEDUC sobre convivencia y disciplina en los centros educativos	32
II. Planteamiento del problema	38
2.1 Objetivos	38
2.2 Objetivos Generales	38
2.1.2 Objetivos Específicos	39
2.3 Variables	39
2.3.1 Variables de estudio	39
2.3.2 Variables Moderadoras	39
2.4 Definición de variables	39
2.4.1 Definición Conceptual	39
2.4.2 Definición Operacional	40

2.5 Alcances y límites	41
2.6 Aporte	41
III. Método	42
3.1 Sujetos	42
3.2 Instrumento	43
3.3 Procedimiento	44
3.4 Diseño de la investigación	44
3.5 Metodología Estadística	44
IV. Presentación y análisis de resultados	45
V. Discusión de resultados	52
VI. Conclusiones	60
VII. Recomendaciones	62
IV. Referencias	64
Anexo	69
Instrumento	70

RESUMEN

Este estudio pretendió determinar cuáles son los conocimientos y estrategias sobre acoso cibernético que poseen los docentes de básicos y diversificado con tres o más años de experiencia como docentes y que laboran en diversos centros educativos privados de Guatemala. Se utilizó un cuestionario elaborado por la investigadora que indaga sobre conocimientos y estrategias que los docentes poseen sobre acoso cibernético.

En cuanto a los conocimientos se estableció que los docentes desconocen las características del acoso cibernético, así como los métodos y tipos. Como dato de mayor relevancia es que un tercio de los docentes indica que los adultos y los docentes no deben involucrarse en estos casos de acoso cibernético.

Por otro lado, los docentes mencionaron acertadamente estrategias ante el acoso, sin embargo no son aplicados en el centro de estudios donde laboran. Otro hallazgo importante es que los docentes no tienen conocimientos certeros sobre el reglamento de convivencia del MINEDUC, como otra estrategia a utilizar ante el acoso. Al mismo tiempo se estableció la correlación entre años de experiencia como docente y conocimientos sobre el tema; es decir a mayor experiencia, mayor conocimiento sobre acoso cibernético.

Con base en los resultados más importantes, una de las principales conclusiones a las que se llegó en este estudio fue que los docentes tienen conocimientos poco consistentes sobre el acoso cibernético y que carecen de conocimiento sobre el reglamento del MINEDUC y como respaldarse para tener acciones sobre estos problemas.

Por lo mismo, se recomienda que los docentes reconozcan su liderazgo para orientar, guiar y modelar comportamientos adecuados tanto dentro del aula como fuera de ella, especialmente en el campo de las redes sociales. Asimismo, que tanto los dirigentes del Colegio como los supervisores del MINEDUC, informen sobre cómo actuar y que fortalezcan los procesos de atención, abordaje y seguimiento de los casos de acoso cibernético.

INTRODUCCIÓN

Actualmente los adolescentes están inmersos en el mundo de las redes sociales, por ello se dice que la realidad virtual es parte de su diario vivir. El ambiente escolar no es la excepción, ya que se ha visto invadido por el uso de diversos dispositivos electrónicos y puede ser el inicio para el acoso cibernético. La utilización de los mismos escapa a las normas de clase del docente, e incluso de la misma institución educativa. El acoso a través de redes es grave por sus consecuencias, pero también por la dificultad para prevenirlo, más aun cuando los adultos y docentes están lejanos a la realidad que experimentan los alumnos.

El docente, al compartir muchas horas del día con sus alumnos puede ser de gran ayuda para determinar si un estudiante está siendo agredido a través de las redes sociales. Sin embargo por la brecha generacional y muchas veces poco conocimiento de nuevas tecnologías prefiere mantenerse al margen de esta realidad. Al mismo tiempo las instituciones educativas parecieran no tener claro cómo detectar y actuar al momento de descubrir que alguno de sus alumnos es víctima de acoso. Es importante fortalecer a los docentes e instituciones educativas con los conocimientos necesarios, para actuar de forma inmediata y lograr tener no solo conocimientos, sino también estrategias que permitan ayudar al alumno víctima de acoso a través de las nuevas tecnologías, a superar esta situación.

Por lo que este estudio pretende conocer cuáles son los conocimientos y estrategias que posee el docente de básicos y diversificado ante el alumno víctima de acoso cibernético.

A continuación se presentan antecedentes nacionales relacionados con el tema de investigación:

Arriaga (2013), investigó con el objetivo de conocer las manifestaciones de ansiedad en adolescentes víctimas de bullying presencial y cibernético inscritos en un colegio privado. Los sujetos de estudio fueron adolescentes de ambos sexos que cursaban 1ero y 3ero básico en un colegio privado de la ciudad de Guatemala. Para identificar a las víctimas de bullying, se recurrió a la Coordinadora del Departamento de Psicología y Orientación,

quien seleccionó a los adolescentes y realizaron el Cuestionario de Relación entre Pares – The Peer Relations Questionnaire (PRQ Short Version, 1997). Este cuestionario fue desarrollado por los Doctores K. Rigby y P. Slee en 1994, con la finalidad de medir la incidencia de bullying en los colegios australianos. Como conclusión indicó que los adolescentes víctimas de bullying, tanto presencial como cibernético, presentan un nivel de ansiedad general por arriba del promedio. Asimismo, presentan manifestaciones de ansiedad fisiológica, motora y conductuales; entre ellas la sudoración de manos, aceleración de respiración y estar atentos frecuentemente a lo que sus compañeros hacen o dicen. Además, evitan decir o hacer cosas que ocasionen mayores conflictos entre ellos, que da como resultado sentirse excluidos y no tener una relación armoniosa con sus pares.

Así mismo Orozco (2,013) realizó en su investigación un análisis bibliográfico de inferencia inductiva y deductiva, a través de un estudio de casos, para explicar de forma detallada la responsabilidad educativa contemplada en las normas jurídicas aplicables a las autoridades educativas, al suscitarse casos de acoso escolar. Concluyó que las disposiciones legales establecidas en el ordenamiento jurídico guatemalteco en contra del abuso escolar, son aún insuficientes para castigar ejemplarmente a los victimarios y rehabilitar eficazmente a las víctimas. Explicó que la responsabilidad jurídica administrativa de parte de las autoridades de los planteles educativos públicos se refleja básicamente en la negligencia para atender a la víctima del abuso escolar y en la omisión de denunciar a los responsables del agravio. Agregó que la divulgación de los derechos y obligaciones de los estudiantes que realiza el Ministerio de Educación debe realizarse en forma integral a fin de abarcar a la totalidad de instituciones educativas públicas existentes a nivel nacional por medio de capacitaciones constantes al personal docente y estudiantado. El Estado de Guatemala está obligado a sancionar severamente a las autoridades que en su actuar denoten negligencia y responsabilidad jurídica administrativa en los casos de abuso escolar de los cuales tengan conocimiento.

Por su parte Sosa (2013), investigó sobre la participación de los padres de familia para prevenir el bullying. Su objetivo era contribuir con estrategias que motivaran la participación de los padres de familia como medida efectiva para prevenir el bullying entre

estudiantes de la Escuela Oficial Urbana Mixta No.- 1 de Playa Grande, Ixcán. En este estudio la investigadora elaboró guías de observación y entrevistas que aplicó a padres de familia, docentes y alumnos, buscaba información sobre la participación y asistencia de los padres de familia a las actividades requeridas por la escuela. Se realizó con 109 estudiantes, 50 padres de familia, 13 docentes, y 5 integrantes de la comisión de disciplina, de la Escuela Oficial Urbana Mixta No. 1, de Playa Grande Ixcán. Concluyó que la principal estrategia que se debe tomar en cuenta para prevenir el bullying entre estudiantes es la participación de los padres de familia en la formación integral del niño. Dichas estrategias deben ser creativas, dinámicas y sobre todo interesante para que los padres participen. Agrega que la sociedad en general necesita estrategias para la prevención del bullying, ya que los protagonistas deben estar conscientes de la realidad que se vive día con día en las aulas. Es de suma importancia que los padres de familia tomen y se apropien de su papel como tal, ya que el apoyo tanto moral, físico, intelectual y espiritual que el niño necesita para su desarrollo integral lo demandan y con justa razón de los padres de familia.

En este mismo sentido Agustín (2014) investigó con el objetivo principal de determinar la relación del liderazgo de los docentes con la disciplina en el aula. Los sujetos del estudio eran estudiantes de sexto grado primaria y docente de establecimientos públicos del nivel primario, del área urbana del municipio de Quetzaltenango. Para recopilar la información se aplicaron dos cuestionarios, uno dirigido a estudiantes y otro a maestros; además se utilizó la observación a través de una lista de cotejo que calificó diversas actividades que realiza el docente y características del mismo, donde se concluyó que a pesar de los esfuerzos del profesor por desarrollar un buen liderazgo y mantener la disciplina adecuada, necesita actualizarse en el uso de estrategias y herramientas que le permitan desenvolverse en el aula y beneficien a sus estudiantes. Así mismo se recomendó a los docentes que reconozcan la importancia de su liderazgo, de las habilidades para gobernar, organizar y dirigir una clase de manera integral y eficaz para dar la oportunidad a los alumnos de desarrollar aptitudes que faciliten el aprendizaje a través de la disciplina en el aula. La falta de liderazgo, evidencia conductas negativas que manifiestan los alumnos en las aulas, entre ellas: comportamientos contradictorios, malas costumbres y hábitos, falta de respeto, incumplimiento de tareas, falta de atención, rebeldía, desinterés, inquietud y distracción; al mismo tiempo el docente reacciona inadecuadamente al perder el control del grupo. A pesar

de que el profesor se esfuerza por desarrollar un buen liderazgo y mantener la disciplina adecuada, necesita actualizarse en el uso de estrategias y herramientas que le permitan desenvolverse de mejor manera en el aula y que beneficien a sus estudiantes.

Por su lado, Orozco (2015), investigó la función orientadora del director en la aplicación de disciplina en los colegios privados de Quetzaltenango, teniendo como objetivos determinar si el director conoce sus funciones, si las cumple y si aplica normas de disciplina en su centro escolar. La investigación se realizó con 30 directores y 90 docentes, aplicando dos cuestionarios para obtener la información deseada de cada grupo. El cuestionario para directores era una auto-evaluación de sus conocimientos y funciones, mientras que el cuestionario de docentes preguntaba sobre el actuar de los directores. La investigadora concluyó que se evidenció que los directores de los colegios privados de nivel medio del distrito No.090107 del departamento de Quetzaltenango, desconocen sus obligaciones contenidas en la Ley de Educación en la que describe que él director debe: planificar, organizar, orientar, coordinar, supervisar y evaluar todas las acciones administrativas del centro educativo en forma eficiente y principalmente la de orientador del centro educativo. Al mismo tiempo los directores no cumplen con su función como orientador dentro del centro educativo por expresión de desinterés y poca preparación académica. Otro dato importante es que los directores no aplican de manera correcta la disciplina escolar en su función como orientadores ya que delegan su función al docente el cual no tiene conocimiento de la misma. Por último concluye que la falta de orientación del director en la disciplina escolar afecta la conducta de los estudiantes y docentes repercutiendo en la sociedad.

A nivel internacional se presentó el papel que juega el docente en esta situación. Lago y Ruiz Roso (2000) lo expresan en el artículo “Autoridad y Control en el Aula: de la disciplina escolar a la disciplina judicial”, en la *Revista de Investigación e Innovación Educativa*. Escribieron sobre la importancia del rol del docente dentro de la convivencia respetuosa en el aula y fuera de ella. Afirmaron que en el mundo entero el grado de violencia y de caos en las escuelas se ha incrementado. Para los autores todo el que participa en el proceso educativo debe cuestionarse tal situación. En este fenómeno se deben estudiar las causas extrínsecas como la violencia general, falta de incentivos y visión

de futuro, confusión de valores, así como las intrínsecas al sistema escolar como la falta de adecuación curricular a los intereses de los jóvenes, diversificación cultural en el aula, jóvenes en conflicto, falta de preparación didáctica de los docentes. Analizaron que la carta de derechos y deberes de los estudiantes estaban transformando el proceso pedagógico y de aprendizaje en un proceso judicial, menoscabando la relación educativa y la confianza necesaria entre alumnado y profesorado, y restando autoridad y respeto al profesorado e impidiendo al alumnado hacerse dueño de su proceso educativo, sobre todo los que concernían a asumir los conflictos, aprender a afrontarlos y resolverlos.

Así mismo, Hernández y Solano (2007), escribieron el artículo “Ciberbullying un problema de Acoso Escolar”, para la revista Iberoamericana de Educación a Distancia, de España. En este artículo explicaron que el ciberbullying es la continuidad del acoso escolar. Expusieron que la velocidad con la que la tecnología avanza afecta los estilos de vida y que llega al centro de la identidad poniendo en duda principios y valores antes indiscutibles. La escuela no está exenta de este tipo de problema y con la introducción de nuevas tecnologías los roces y fricciones tienen otras formas de expresión. Algunos conflictos son solventados pero otros trascienden las fronteras del aula. Estas manifestaciones se convierten en comportamientos violentos hacia compañeros hasta convertirse en actos de violencia desmesurada y fuera de control, en donde ni maestros ni padres de familia logran el control total de la situación. Insultos, intimidaciones, bromas pesadas son el inicio de acoso escolar, apareciendo con él los roles de agresor, víctima y observador.

Señalaron que para cada rol existen consecuencias. Para el agresor creer que la violencia y ejercer poder y control es la solución a todo conflicto. Para la víctima el sentirse bajo estrés, creerse contrastornos psicológicos, experimentar problemas de aprendizaje, falta de interés y sobre todo el querer ausentarse de la escuela. Para los testigos sentirse inseguros, atemorizados, indefensos, impotentes, y en el caso de que denuncien este tipo de conductas, estarán bajo el ojo del agresor. Caso contrario apoyan al agresor.

Los autores indican que el nuevo escenario de abuso es el internet. Definen el ciberbullying como el uso de la tecnología de la información y comunicación como correo electrónico, mensajes de teléfono, mensajería instantánea, para deliberadamente dañar a otro. Este tipo de abuso involucra más a jóvenes entre los 10 y 20 años de edad. Concluyeron que es

necesario la intervención de toda la comunidad educativa, padres de familia y orientadores para formar a las nuevas generaciones en el uso adecuado de la tecnología y redes.

En este mismo sentido, Buelga y Pons (2011), realizaron una investigación que tenía como objetivo analizar la prevalencia de agresores adolescentes o cyberbullies a través de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (Internet y teléfono móvil). Al mismo tiempo examinaron las diferencias de género y de curso según el tipo de agresiones tecnológicas realizadas por el adolescente. La muestra estuvo formada por 1390 adolescentes de edades comprendidas entre los 12 y 17 años. El instrumento utilizado fue la Escala de ciber-agresiones, elaborada por los mismos autores, que consta de 10 ítems que evalúan comportamientos que implican agresiones de hostigamiento, persecución, denigración y violación de la intimidad. La escala mide con un rango de respuesta de 1 a 5 (nunca, pocas veces: entre 1 y 2 veces, algunas veces: entre 3 y 5 veces, bastantes veces: entre 6 y 10 veces y muchas veces: más de 10 veces), las agresiones cometidas por el adolescente a través las nuevas tecnologías de la información y comunicación (teléfono móvil y Internet). Los resultados indicaron que una tercera parte de los adolescentes agredieron a sus iguales a través de las nuevas tecnologías durante el último año. En cuanto a la duración e intensidad del acoso cibernético, observaron que éste ocurre, mayoritariamente, durante menos de un mes y aproximadamente, una vez por semana. En la mayoría de las agresiones tecnológicas, los chicos y los alumnos del último curso de enseñanza secundaria obligatoria son más acosadores que sus compañeros. Concluyeron también que el aumento de este problema del cyberbullying requiere que las escuelas, las familias, los agentes comunitarios y las instituciones se impliquen en desarrollar acciones que prevengan, controlen y regulen las agresiones tecnológicas entre iguales (Walker, 2010). Indicaron que la investigación sobre este fenómeno es una prioridad en el ámbito social y educativo, por el uso generalizado de los medios tecnológicos de comunicación social por los adolescentes y su efecto sobre el acoso entre iguales. Ese esfuerzo debe ser prioritario para los educadores y los investigadores sociales y de la educación.

También López (2011) investigó sobre cuál es el uso que los profesores le dan a las tecnologías de información y comunicación que poseen, teniendo como objetivos conocer el grado de formación que tienen los profesores, conocer el grado de facilidad que tienen

para acceder a los recursos tecnológicos dentro de sus propios centros educativos y conocer la disponibilidad y el interés del profesor por formarse en el uso educativo de las tecnologías de la información y comunicación. Se elaboraron cuestionarios para la recolección de datos. La muestra estuvo conformada por 40 profesores de nivel de secundaria públicos y privados, hombres y mujeres de diversos estratos socioeconómicos. Concluyó que las condiciones de formación de los profesores en los nuevos medios tecnológicos se ve limitada por varios factores como el tiempo requerido para su formación, presupuesto, equipo de trabajo; unido a que el número de profesores en este ciclo son insuficientes, sobre todo preparados y motivados para asumir las complejas tareas y responsabilidades que les exige ese ciclo docente. Por estas mismas condiciones, un plan efectivo de formación debe descender a situaciones muy básicas considerando que los profesores no son grandes usuarios de internet. Agregó que la formación del profesor es crucial en estos tiempos para afrontar los inevitables problemas que atraviesa el país. Asimismo, se necesita un plan formativo continuo de los profesores que promueva la integridad del desenvolvimiento completo de los alumnos a nivel intelectual, social, técnica, estética, moral y espiritual.

Igualmente, Llanes-Castillo et al (2011), realizaron una investigación que tenía por objetivo describir y precisar diversas características del bullying cibernético, señalar algunos aspectos inherentes al bullying tradicional y revisar las diferencias entre ambos fenómenos. Utilizaron como método una búsqueda computarizada de información utilizando bases de datos electrónicas, es decir una revisión bibliográfica. Se tomaron los datos de los más relevantes a través de un vaciado de información para luego compararla. Como resultados, el estudio resaltó que cerca del 40% de los alumnos han tenido algún tipo de contacto con el ciberbullying y se estima que uno de cada cuatro estudiantes está involucrado en este problema. Indicó que el riesgo de ser cibervictimizado se duplica al tener un perfil en una red social electrónica. El 50% de las víctimas no comunica a nadie sobre la problemática o rara vez lo hacen, lo que implica un riesgo mayor de volver a ser ciberintimidado. Algunas de las consecuencias más graves generadas por el ciberbullying son depresión, ideación suicida y, en el peor de los casos, intentos suicidas u homicidas. Concluyó que la práctica del ciberbullying representa en los hogares y las escuelas una problemática de actualidad y de suma importancia que debe tratarse integralmente. Indicó que se debe dar prioridad a la

prevención e identificación de este problema. Recomendaron, no solo una legislación antibullying y anticiberbullying que se aplique en cada zona escolar a través de programas de prevención basados en investigación, incluir sanciones como suspensión escolar, sanciones criminales y la facilidad de otorgar una orden de protección a las víctimas, esto debe ser complementado con programas desarrollados por las escuelas, en los que se promueva la cultura de la paz y la educación cívica. Debe ser tratado de forma integral, dando preferencia a la prevención o a la identificación oportuna del fenómeno, con la participación de los padres de familia, las autoridades escolares y los propios alumnos.

Mientras que en el 2012, Avendaño realizó una investigación con el objetivo de describir el acoso cibernético en estudiantes de educación media superior mediante la construcción de un instrumento denominado “Cuestionario de Acoso Cibernético”. El cuestionario se aplicó a 300 estudiantes de diferentes escuelas del Distrito Federal. Concluyó que el teléfono celular es el medio más utilizado para realizar acoso cibernético, las víctimas oscilan en 16% siendo acosadas a través de llamadas silenciosas e insinuaciones sexuales; en el 5% de los agresores predominan las llamadas silenciosas o la exposición de fotos que ridiculizan a las víctimas. Describe que otra parte de este problema son los ciberespectadores que pueden variar entre un 27% a un 60%. También concluye que el soporte emocional para la víctima proviene de familiares y amigos. Sin embargo esta ayuda es pasiva y los consejos van desde comprar un chip de celular nuevo, crear una cuenta nueva, ignorar el hecho, o dejar de utilizar la computadora y medios electrónicos por un tiempo. Con estos datos afirmó que el acoso cibernético si existe y que es urgente empezar a trabajar sobre él, y proponer programas que prevengan e intervengan en el ciberacoso y en su reducción.

Así mismo, Oliveros et al (2012), realizaron una investigación que tenía por objetivo conocer las características del ciberbullying en escolares de colegios nacionales y privados de 2 distritos de Lima. El estudio fue transversal, con método de encuesta, en el que participaron estudiantes de primaria y secundaria de dos colegios privados y seis públicos. Se encontró ciberbullying en 27,7% de los alumnos encuestados: 21% en colegios nacionales y 41,2% en privados. El estudio concluyó que tener celular, computadora en el cuarto, acceso a internet fuera de casa y trabajo remunerado fueron factores de riesgo de

ciberbullying. Los agresores por celular y por internet eran mayormente de sexo masculino y del nivel secundario. Afirmaron que el ciberbullying debe ser considerado un problema de salud pública ya que su frecuencia es alta y es evidente desde el nivel primario. Explicaron también que el ciberbullying y el bullying son similares por sus elementos de desequilibrio, poder, reiteración e intencionalidad. Indicó que el ciberbullying puede ser consecuencia o continuación del bullying escolar. El estudio reiteró que los daños causados son mayores que el bullying, pues internet garantiza el anonimato del agresor, que perturba y destroza con crueldad la vida de sus pares.

También Avilés (2013), escribió el artículo titulado “Análisis Psicosocial del Ciberbullying: Claves para una educación Moral”, en la revista española Papeles del Psicólogo. En el mismo explicó que el ciberbullying, es el abuso mostrado a través de la tecnología. Indicó que los ataques cargados de juicios morales no aceptables van dirigidos a dañar la dignidad de la víctima. En los acosadores describió que no poseen referentes morales adecuados, ignoran la norma social y orienta su conducta hacia lo indeseado, agresión y abuso. Bajo esta premisa explicó la relación del grado de desarrollo moral y razonamiento moral con la agresión en las redes. Reiteró que las víctimas del ciberbullying están más expuestas en espacio y tiempo que las del acoso, ya que siempre se pueden localizar a través de correo electrónico o mensajes de voz, por lo tanto las estrategias de control, evitación y evasión son más limitadas que en el acoso presencial. Los agresores cibernéticos tienen más ocasiones para sus agresiones y son más elaboradas y dañinas. Explicó que para el docente es más difícil identificar los posibles acosos cibernéticos, ya que el acosador se puede comportar correctamente de manera presencial, unido a este aspecto, está la dificultad tecnológica para establecer responsabilidades y consecuencias a la hora de su participación en un caso de acoso cibernético. Por estas razones expuso que es necesaria crear grupos de apoyo entre los estudiantes, abordar el tema de las redes sociales en talleres de convivencia, crear acuerdos que promuevan un buen comportamiento en las redes entre alumnos, profesores y familia. Al mismo tiempo se debe contar con políticas claras a nivel institucional para accionar en caso de acoso, así como incluir en el currículo el trabajo en valores de convivencia respecto al ciberbullying y los de desarrollo moral.

Al mismo tiempo Avilés (2013), escribió el artículo titulado “Bullying y Cyberbullying: apuntes para la elaboración de un Proyecto Antibullying”, en la Revista Digital de la Asociación Convives, España. Explicó que el cyberbullying exige una forma diferente de intervención por parte de los adultos. El cyberbullying exige la intervención en el ámbito familiar en coordinación con los centros educativos para que las medidas sean efectivas en casos de acoso. Para el autor las intervenciones globales fueron determinantes en los proyectos antibullying. También mencionó como condiciones básicas para un proyecto antibullying: la participación de la comunidad educativa, acciones claras y funcionales dirigidas a erradicar el acoso, educación moral al alumno, políticas disciplinarias orientados hacia planteamientos de práctica restaurativa en las relaciones interpersonales y equilibrio en los planteamientos para la prevención de la convivencia escolar y acciones educativas en familia. Con respecto a las condiciones para planificar un proyecto antibullying mencionó: modificaciones en el proyecto educativo y planes de convivencia, establecimiento de organización y estructuras estables, evaluación constante del clima escolar, necesidad de formación específica a los docentes, visualización de las actuaciones contra el bullying. Concluyó que actuando de forma conjunta se obtendrán mejores resultados.

De igual forma, Cowie (2013), escribió el artículo “El impacto emocional y las consecuencias del Ciberacoso”, en la Revista Digital de la Asociación Convives, España. En el mismo mencionó que el cyberbullying es de gran impacto por su ilimitado alcance y también por el anonimato que puede tener el agresor, al mismo tiempo estas agresiones en línea alcanzan más allá del círculo social de la víctima. Explicó que para la víctima la vergüenza se agudiza, experimentan falta de aceptación que agranda la soledad y el aislamiento social. Estas consecuencias lo pueden llevar a una reducción significativa de su autoestima y a la depresión. También corren riesgo los acosadores ya que son más propensos que los no agresores a participar en conductas desadaptativas y antisociales, y según la autora corren mayor riesgo de desarrollar dependencia de alcohol y drogas. Sin embargo también corren el riesgo al igual que la víctima de sufrir depresión y de tener intenciones suicidas. Afirmó que 1 de cada 4 víctimas de ciberacoso se sienten inseguras y sufren problemas psicossomáticos como dolores de cabeza, dolor abdominal recurrente, insomnio y dificultad de relación con los iguales. También explicó que los acosadores se

sentían inseguros en la escuela y sin el apoyo de sus profesores, con una alta incidencia de dolores de cabeza. Presentaban trastornos de conducta, hiperactividad y comportamiento antisocial, pero los que habían sido víctima y victimario presentaban los índices más altos de depresión, inseguridad, abuso de sustancias y trastornos de conducta. La autora concluye que es necesario poner en marcha programas de sensibilización y conocimiento de este fenómeno para advertir a padres, adolescentes y maestros sobre este tipo de problema y actuar en conjunto, así como la enseñanza directa de la netiqueta que quiere decir normas de etiqueta en internet.

Por su parte, Gómez (2013), escribió el artículo titulado “Bullying: El poder de la violencia. Una perspectiva cualitativa sobre acosadores y víctimas en escuelas primarias de Colima”, en la Revista mexicana de investigación educativa. En el mismo analizó el fenómeno escolar denominado bullying en cinco escuelas primarias de municipios del estado de Colima, México. Recopiló información por medio de entrevistas con: docentes y autoridades educativas, alumnos, y padres de familia con hijos catalogados como alumnos problemáticos y que sufrían recurrentemente agresiones. La finalidad del estudio era entender el bullying desde la perspectiva de los protagonistas, el sentido que le otorgan a sus acciones, los argumentos en su forma de proceder, las estrategias que utilizan y el lugar que le atribuyen a la violencia y al acoso como formas de acción y de sobrevivencia institucional. Concluyó que existían pocos mecanismos institucionales disponibles para hacer frente a ese fenómeno, que las víctimas contaban con escasos recursos para atenderlo, y los acosadores se sentían empoderados en su papel, condiciones favorables para que el bullying se desarrolle como una práctica recurrente, difícil de identificar y solucionar.

De la misma forma Rodríguez (2013) escribió el artículo “Educar en Internet una propuesta para la construcción democrática de la red”, en la revista Internacional de Pensamiento Político, España. En él indicó que el internet es un espacio peligroso o una gran herramienta para niños y adolescentes, mencionó las propagandas racistas, la pornografía, el acoso o el chantaje sexual como grandes problemas de esta nueva herramienta. **A su vez,** **p**resentael internet como una herramienta para el desarrollo social y creativo de los usuarios. Pero expresó que una desventaja es que se carece de una reflexión profunda del tema y de sus potencialidades positivas y negativas. Reforzó esta idea al plantear la

educación en internet como parte del currículo educativo de primaria y secundaria. Planteó tres objetivos fundamentales: Primero, enseñar a niños y adolescentes la diversidad y posibilidades de la red. Segundo, mostrar los peligros de Internet; ciberacoso, privacidad y la aceptación de contratos abusivos de determinados servicios vinculados al uso de redes sociales. Tercero, reflexionar sobre la significación de Internet para la sociedad y su inserción en sus vidas. Según indicó el cumplimiento de estos tres objetivos habilitaría a niños adolescentes para un uso responsable, reflexivo y creativo de Internet. Escribió enfáticamente que se debe educar en conocimientos pero también en valores y en derechos humanos, ya que son la clave para alcanzar libertad y un acceso justo y participativo en la red.

Por su parte Morales-Reinoso y Serrano-Barquín (2014), realizaron una investigación con el objetivo de estudiar el papel que tienen los actores que intervienen en el ciberbullying; la ausencia del tiempo y el espacio, así como la dificultad para su reconocimiento por parte de las víctimas y victimarios. Realizaron un estudio cualitativo con la técnica de la narrativa con una muestra de 300 estudiantes de nivel medio superior de la Universidad Autónoma del Estado de México. Se utilizó como categoría de análisis las manifestaciones de acoso escolar cibernético de Willard (2006). Se buscó identificar el papel de los victimarios, víctimas y testigos, así como, su relación con el género. Los resultados indicaron que de los trescientos estudiantes, solamente 46 de ellos, no habían sufrido ningún tipo de acoso escolar frente a los 254 que han sido víctimas de alguna forma de acoso, el resto, habían sido víctimas de algún tipo de ciberbullying. Se encontró que la mayoría de los casos los hombres son los que más riesgo tienen de ser violentados, los hombres son también el grupo más vulnerable a sufrir y perpetuar ataques mientras que las mujeres presentan una conducta más pro-social, siendo pocas veces las víctimas e iniciadoras de alguna forma de acoso. Los autores reconocieron seis tipos de violencia: provocación incendiaria, hostigamiento, denigración, suplantación de identidad, violación a la intimidad y juego sucio, y la exclusión. Concluyeron que es un tema en el que hay mucho por aprender y pensar en programas preventivos y de intervención.

Sobre el rol del docente, Murillo (2015) en el artículo “Análisis existencial del rol del docente en el manejo de la Disciplina en el aula y en el Centro Educativo”, de la revista

electrónica Actualidades investigativas en educación, describió lo que él consideró algunas bases para analizar el rol del docente en el manejo de la disciplina el primero de ellos lo describe como tomar conciencia es decir, percatarse de la responsabilidad que tiene él en el mejoramiento de la convivencia en el aula y en el centro educativo. Un segundo punto es ejercer libre y responsablemente el manejo de la disciplina, es decir utilizar su libertad para llevar a cabo un plan de disciplina que le permita experimentar una convivencia más armónica y placentera. Es pasar de evadir a asumir, asumir que la disciplina no es algo ajeno a ellos, ya que como agente activo en el proceso de convivencia escolar, debe expresar su postura ante situaciones de disciplina. Un tercer punto explica que el docente debe retomar la curiosidad y la sensibilidad y con esto involucrar sus propias capacidades para relacionarse con sus alumnos a manera de conocer sus intereses, sus historias, sus gustos, temores y poder ayudar desde esta perspectiva. De esta manera el autor presentó al docente como un ser capaz de incidir en los procesos de mejoramiento de la convivencia escolar y ayudar a crecer a sus alumnos en el área cognitiva, conductual y ética. Concluyó que es necesario ayudar al docente en la elaboración de un plan de acción sistemático que le permita pasar a la acción de ejercer una disciplina que ayude a la convivencia armónica y placentera desde el aula para proyectarse en la comunidad educativa.

En síntesis muchos han sido los estudios relacionados con el bullying y acoso cibernético como una forma de bullying, ya que es una realidad en la que las consecuencias son devastadoras para el desarrollo pleno de los adolescentes. Los estudios antes mencionados hacen alusión a la tarea del docente y autoridades educativas, así como a la comunidad educativa completa. Sin embargo también demuestran que las mismas autoridades de centros educativos y docentes se ven con pocas estrategias para detectarlo, disminuirlo y tratar a la víctima de manera eficiente. Los estudios reiteran el impacto negativo a nivel psicológico, social y emocional que tiene el ciberbullying. De igual forma concluyen que es de vital importancia el educar a los niños y adolescentes para lograr el uso responsable pero también creativo de esta gran herramienta de las redes sociales y el internet.

Reforzando estas ideas a continuación se presenta la recopilación teórica sobre ciberacoso.

1. Acoso cibernético

1.1 Definición:

Para Pörhöla y Kinney (2010) definen el ciberacoso como el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación para difundir información negativa, es decir difamar, coaccionar, amenazar, insultar o causar cualquier daño sobre otros. Mencionan como consecuencias problemas emocionales, psicológicos y físicos. Afirman que su daño potencial es enorme y los adolescentes han sido los mayormente atraídos a practicarlo y ser víctimas del mismo. Explican que con la llegada de la nueva tecnología las personas ingenian nuevas maneras de utilizarla para herir, hacer daño y perjudicar a otros. Argumentan que esta capacidad para dañar puede incrementarse o disminuir por algunos factores como el entorno psicológico, emocional y social. El proceso de ciberacoso, según los autores podría llevarse a cabo en un aislamiento social, donde los individuos están dispuestos a herir a los demás ya que el mismo aislamiento trastoca el sentido de la ética y la moralidad.

Para Kowalski, Limber y Agaston (2012) el acoso cibernético es un terrorismo social a través de las nuevas tecnologías, que incluye el uso de correos electrónicos, mensajes instantáneos, mensajes de texto e imágenes digitales enviadas a través de teléfonos móviles, páginas web, bitácoras web, salas de chat o coloquios en line, y además de tecnologías asociadas a la comunicación digital. Sin embargo, indican los autores que se le ha dedicado muy poca atención académica y legal. Estos aspectos con poca atención añaden un mayor riesgo en este tipo de acoso ya que la mayoría de los menores de edad tiene más probabilidades de ser elegidos como blanco para el acoso cibernético. También exponen que el acoso cibernético abarca una amplia variedad de tipos de conducta, pero su esencia es que incluye el acoso a través del uso de las nuevas tecnologías como internet y teléfonos móviles. Se dan casos difíciles de identificar y otros extremos que han llevado a la víctima al suicidio.

Tébar (2014) completa esta idea y describe el acosar como: perseguir, molestar, incomodar o importunar a alguien, y cita al profesor José María Avilés:

“de forma reiterada un sujeto recibe de otros a través de soportes móviles o virtuales agresiones (amenazas, insultos, ridiculizaciones, extorsiones, robos de contraseña, suplantaciones de identidad, vacío social...) con mensajes de texto o

voz, imágenes fijas o grabadas, etc., con la finalidad de socavar su autoestima y dignidad personal, y dañar su estatus social, provocándole victimización psicológica, estrés emocional y rechazo social”. (pág. 3)

El autor explica que en ambos conceptos se nombra el mal uso de las nuevas tecnologías de información, en donde se manifiesta la falta de criterio moral y las carencias en educación emocional de los acosadores, estas acciones dan como resultado daño psicológico a otra persona.

Para el autor algunas de las causas son el fácil acceso a las plataformas digitales y utilizarlas. Al mismo tiempo los niños y adolescentes se incorporan a su uso de forma natural e imprescindible por la vida cotidiana. Aunado a estos aspectos existe una amplia oferta de dispositivos, redes sociales, aplicaciones y juegos dirigidos a este público joven. Un factor de riesgo es que los jóvenes desconocen y no valoran el alto y rápido alcance que tiene la propagación de contenidos por las redes sociales, agregando la falta de seguridad e instrucción para utilizar de manera correcta las nuevas tecnologías de informática y comunicación.

Mientras que para Castro (2007), la violencia cambia de acuerdo a las características de la época, por lo tanto en estos años la nueva tecnología está involucrada en nuevas formas de abuso. Cita el ejemplo del niño canadiense que vio su vida transformada al ser subido a la red, un video donde él imitaba a un personaje de una película. Esta grabación ha tenido al menos 50 millones de vistas. Las burlas lo condujeron a ser internado en una institución psiquiátrica. El autor centra el acoso cibernético en la mensajería electrónica y mensajes instantáneos.

1.2 Características del ciberacoso:

Para el Consejo Nacional Para la Enseñanza e Investigación en la Psicología (2016) las características del acoso cibernético incluyen el dominio de las tecnologías de la información y comunicación. Otra característica es que el acoso es indirecto y no presencial, por lo tanto es un acto de violencia encubierto.

En este mismo sentido Kowalski et al. (2012) describen como características del ciberacoso que es una conducta agresiva, en donde existe un desequilibrio de poder entre la víctima y el agresor, y que la conducta se repite. Aclaran que el desequilibrio de poder es más evidente cuando el acosador es anónimo por lo tanto su cuota de poder y temor sobre la víctima es mayor. También es mayor el desequilibrio por el alcance de difusión con gran rapidez que tienen estos medios.

Los mismos autores mencionan cuatro diferencias entre el acoso tradicional y ciberacoso que se deben observar.

- Una de ellas es que en el acoso tradicional se puede identificar al agresor pero en el ciberacoso se puede gozar del anonimato.
- Una segunda característica es que el acoso cibernético puede darse durante las 24 horas del día, a diferencia del escolar que se necesita la presencia para llevarlo a cabo. Esta característica del cibernético lo hace ilimitado sin fronteras de espacio y tiempo.
- La tercera característica es que el acosado piensa que denunciar este problema solo lo dejaría sin privilegios como poder usar el celular o una computadora que son elementos claves para la vida social del adolescente, por lo mismo tiene miedo a denunciarlo.
- La cuarta característica hace alusión al papel del espectador, ya que el observador de la violencia electrónica tiene más probabilidades de tomar parte en el acoso cibernético ya que no necesita ni capacidad física y arrojo social que necesita el acoso tradicional para ser practicado.

1.3 Métodos y tipos de acoso cibernético

Tébar (2014) hace referencia al Protocolo de Actuación Escolar ante el ciberbullying elaborado por equipo multidisciplinar de investigación sobre Ciberbullying, donde clasifican tres tipos de acoso:

- Hostigamiento: cuando se envían imágenes o videos denigrantes sobre una persona, existe un seguimiento por medio de software espía, se envían virus informáticos, en juegos on-line se sienta siempre con los más débiles para ganar, humillar y burlarse de ellos.
- Exclusión: es cuando un grupo determinado niega el acceso o expulsa de foros a chats o redes a las víctimas.
- Manipulación: mala utilización de la información procedente de redes sociales y se difunden de modo no adecuado, también cuando se accede a la clave de otra persona para realizar acciones que pueden perjudicar al usuario.

Pero Kowalski et al. (2012), hacen una distinción entre tipo y método de acoso. El tipo de conducta o de interrelaciones que se transmite a través de una metodología. Algunas de las conductas pueden ser insultos acalorados, hostigamiento, denigración, suplantación, el desvelamiento y el sonsacamiento, la exclusión, el ostracismo y la ciberpersecución. A continuación la explicación de cada uno de ellos:

- Insultos electrónicos: es un intercambio breve y acalorado entre dos o más personas a través de las nuevas tecnologías de la comunicación. Una de sus características es que suele tener un contexto público, como salas de chat o foros de debate. Los observadores pueden en cualquier momento unirse al ataque o pueden percibirlo como un juego ya que no causa el mismo impacto intercambiar insultos, que solo presenciar este momento. Conducta: insultar o atacar públicamente en un momento en salas de chat o foros.
- Hostigamiento: son mensajes ofensivos reiterados enviados a la persona elegida como blanco. Tiene lugar a través de las vías de comunicación personales como, correo electrónico y también pueden ser difundidos en foros públicos, como una guerra de textos a una sola víctima. El hostigador envía cientos o miles de mensajes de texto al teléfono móvil de la persona elegida. Es más a largo plazo y dirigido solo a una víctima. Conducta: enviar mensajes ofensivos por largos plazos dirigidos solo a la víctima.
- Denigración: se refiere a la información despectiva y falsa, como fotos alteradas respecto de otra persona, que puede ser colocada en una página web o difundida vía

correo electrónico o mensajes instantáneos. Conducta: Crear material falso y despectivo sobre la víctima y difundirla.

- Suplantación: el acosador se hace pasar por la víctima, utilizando sus claves para poder cambiar su perfil personal, para incluir información maliciosa u ofensiva. Es posible también que utilice sus claves para enviar correos electrónicos hostigadores a otra persona. El hostigador puede también colgar una observación o un comentario ofensivo en alguna red social. Conducta: tomar la identidad de la víctima para ofender u hostigar a otras personas.
- Desvelamiento y sonsacamiento: El hostigador revela información a menudo comprometedor a otras personas a las que jamás se habría pensado en revelar. Sonsacamiento se refiere a manipular a alguien para que revele alguna información personal a cerca de ellos mismos y después difundir esa información a otras personas. Conducta: utilizar información para avergonzar a la víctima.
- Exclusión y ostracismo: no formar parte de un grupo, la exclusión online, puede tener lugar en cualquier entorno protegido por una clave de acceso, o por la eliminación de la víctima de las listas de contactos. Conducta: no incluir a la víctima, no hacerla partícipe, ignorar su participación e incluso eliminarla de grupos de chat. El ostracismo es cuando se considera que una persona no contesta de forma inmediata en el mundo de las redes y es considerado un verdadero desacierto. A partir de esto es excluido. Conducta: aislar a la víctima de sus redes sociales.
- Ciberpersecución: es el uso de las comunicaciones electrónicas para perseguir a otra de manera reiterada, hostigadora y amenazante. Conducta: envío de mensajes de forma insistente por largos períodos de tiempo.
- Paliza feliz: grabar una agresión física o verbal y subirla a las redes. Conducta: acosador agrede verbal o físicamente, un cómplice graba evento y observadores no actúan ante el hecho.

Kowalski, Limber y Agaston (2012) hacen una distinción entre acoso cibernético directo y acoso cibernético por delegación. El acoso cibernético directo es el envío de mensajes directos de otros niños adolescentes a la víctima; mientras el acoso cibernético por delegación es el usar a otras personas para ayudar a acosar cibernéticamente a la víctima, es decir tener cómplices. Sin saber estos últimos que están siendo utilizados

por el acosador cibernético. Otra forma de acoso cibernético por delegación es cuando se piratea la cuenta de la víctima y envía mensajes hostigadores e impertinentes a los amigos o familiares de la lista de contactos.

1.4 Características de los actores del acoso cibernético:

Tébar (2012) describe al agresor como un menor con una escala de valores mal construida y en el que predomina el abuso, egoísmo y falta de empatía. Explica que el agresor es una persona a la que le gusta desafiar a las reglas y a las figuras de autoridad. Describe su ambiente familiar como falto de normas y valores o excesivamente autoritarios, lo que desencadena la formación de un ser, como el autor lo indica, desequilibrado. Tiene una fuerte necesidad de dominar a los demás, sentirse superior, es un ser impulsivo, con baja tolerancia a la frustración y poca empatía, aunado a la falta de conocimiento del resultado de sus acciones. Unidas a estas características Kowalski et al. (2012) hacen énfasis en que el acosador tiene una personalidad dominante a quien le gusta reafirmarse a través de la fuerza y ejercicio del poder. Coinciden con Tébar en que son seres impulsivos y por lo mismo tienen dificultades para cumplir las normas. Agregan a esta descripción que a los agresores se les facilita excusarse verbalmente de las situaciones difíciles y se enganchan en agresiones proactivas y reactivas fácilmente.

Kowalski et al. (2012) indican que algunas de los motivos para realizar el acoso van desde el aburrimiento, ansia de poder, malicia, venganza, llamar la atención, parecer malos y por celos y envidia. Por otra parte también acosan porque es menos arriesgado que el acoso cara a cara y con menor probabilidad de ser acusado.

Mientras que la víctima es descrita por Pörhöla y Kinney (2010) en dos categorías:

- la víctima pasiva que es descrita como sensible, tímida, inquieta, insegura, con baja autoestima y una imagen comunicadora negativa.
- la víctima proactiva, es agresiva con los demás y al mismo tiempo puede también acosar a otros.

Tébar (2012) sin dividirlo en categorías, también indica que la víctima es una persona con baja autoestima, con problemas para defender sus derechos y con poca asertividad. Tiene dificultad en sus relaciones sociales, espoco popular. Puede ser un estudiante brillante, o aislado o nuevo en el centro escolar.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Nicaragua (2014) describe otro participante:

- Los espectadores son descritos por como aquellos que ven la agresión desde fuera y puede convertirse en alentador del hecho o en sujetos pasivos. En internet el espectador cobra otro protagonismo al tener la posibilidad de compartir la información, quien comparte participa, por lo tanto es cómplice del abuso. Así también describen el papel del reforzador de la agresión: es el que puede potenciar el alcance de la información que humilla al agredido y por ende cobra un gran protagonismo.

1.5 Consecuencias del ciberacoso:

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2014) para la prevención expone que todo tipo de discriminación lleva como principal consecuencia humillación para el agredido, pero al producirse en la red las consecuencias se potencian y expanden, específicamente las describen de esta forma:

- Para la víctima: la expansión y viralización del contenido logre que la difamación legue a más personas que las estipuladas y como consecuencia se extiende la humillación. La falta de olvido en la web hace que el acto discriminatorio perdure en el tiempo.
- Para el victimario: registro de su acción y asociación de lo hecho con su perfil tanto en el presente como en el futuro.
- Para todos los perfiles: el verse involucrado en un acoso y humillación.

Para Suckling y Temple (2006) las consecuencias no son solo para la víctima. Explican que la posibilidad de tener una autoestima baja y depresión a los 23 años es mayor cuando los adolescentes han estado expuestos al acoso entre los 13 y 16 años. Una quinta parte de

los acosados buscan faltar a la institución educativa para evitar episodios de acoso presencial. Un tercio presenta dificultad para concentrarse y otra quinta parte se siente físicamente enfermo. A largo plazo se tienen dificultades para entablar relaciones estrechas e íntimas basadas en la confianza. En contra posición el acosador tiene grandes probabilidades de entrar en conflicto con la ley. Los autores también mencionan las consecuencias para el centro educativo y confirman que si no actúa puede terminar incrustando patrones de violencia en la cultura del centro y perpetuándose a sí mismos. Si los enseñantes no emprenden acciones, se les puede considerar cómplices por contribuir al mantenimiento de un entorno de aprendizaje inseguro para sus estudiantes.

En síntesis se puede decir entonces que ciberacoso, es la utilización de las nuevas tecnologías de informática y comunicación para causar daño, hostigar, difamar, ridiculizar o amenazar a otra persona, utilizando diversidad de métodos y herramientas de redes sociales. Entre los tipos de acoso cibernético se pueden mencionar los insultos electrónicos, el hostigamiento, la denigración, suplantación, desvelamiento y exclusión, ciberpersecución y la paliza feliz. Las modalidades de acoso van desde el uso de mensajería instantánea, correo electrónico, mensajes de texto, el uso de las redes sociales, chats, blogs y páginas web. Los motivos para acosar son variados y se puede mencionar desde el aburrimiento hasta la dificultad para ser culpado debido al anonimato con el que se puede trabajar en las redes sociales. En el ciberacoso el agresor tiene poder sobre su víctima por varios motivos, uno de ellos es que el abuso no se limita a un horario y lugar, ya que la propagación de contenido en las redes es instantáneo, sin limitación de tiempo y espacio. El acosador puede presentar en la escuela una buena conducta lo que hace más difícil su identificación y a la víctima más vulnerable. También juega a su favor el temor de la víctima a denunciarlo ya que este último podría perder privilegios de utilizar celular y computadora como medidas preventivas, significando esto un aislamiento social. El victimario suele ser una persona que tiene dificultades para seguir las normas, poco empático, agresivo, que constantemente desafía a la autoridad y necesita ejercer poder para autoafirmarse. La víctima suele ser una persona reservada, sensible, con problemas de comunicación y asertividad, con pobre imagen de sí misma, o simplemente por ser nueva en un plantel educativo. Las consecuencias del acoso cibernético son devastadoras a nivel psicológico, emocional y

social, ya que el alcance del mismo es ilimitado, tanto así que algunas víctimas han recorrido al suicidio como forma de escape a esta situación tan dolorosa.

2. El docente

2.1 El docente, su relación e influencia con los estudiantes.

Morales (2009) indica que el profesor y alumno tienen una relación en el aula. Más allá de lo académico el profesor debe asumir una función de educador ya que puede ayudar a sus alumnos a crecer y madurar. Los mismos objetivos del centro de estudios exponen la necesidad de ser un educador que toca el ámbito de las actitudes y los valores. Para el autor el aprender es un proceso cognitivo y emocional, por lo tanto se debe cuidar la relación con los alumnos. Esto porque existe el aprendizaje intencionado y el aprendizaje no intencionado, es decir la enseñanza no intencionada corresponde a la formación más informal en esta dimensión entra el trato con el alumno, con otros docentes y con padres de familia. De igual forma entran en esta categoría, los gestos de apertura y escucha o de indiferencia y distanciamiento.

Para Morales, el profesor que además es educador, trae a la conciencia los posibles efectos de las acciones descritas no pretendidos de su enseñanza, se hace consciente de los procesos y de las conductas que con frecuencia se escapan a su intención y que modulan actitudes y valores de los alumnos. Puede ser que esta área sea la más informal y sin embargo la más importante porque incide en actitudes y valores que van a condicionar conductas dentro del salón de clase y fuera de él, sin olvidar que puede ser también con efectos más duraderos.

El autor también explica que se debe recordar que el profesor se convierte en un modelo a seguir, un modelo de identificación. Un modelo de identificación debe transmitir cierto atractivo, un convencimiento que espontáneamente mueve al otro a sentir querer ser como él, en la vida profesional o personal. Y muchos aprendizajes importantes de la vida se aprenden a través de los modelos de identificación. Según el autor para lograr ser un modelo de identificación es necesario ser percibidos como buenos profesores, ser queridos por sus alumnos o al menos cordialmente aceptado o no rechazado emocionalmente por sus alumnos y sobre todo respetado y no temido. Por lo tanto, concluye que el docente debe ver

su profesión como una oportunidad para ayudar y servir a los demás. Creer en su responsabilidad ética y moral de hacerse consciente del impacto que el profesor tiene. Y aceptar la responsabilidad de verse a sí mismo como posible modelo de identificación para sus alumnos.

Suckling y Temple (2006) sostienen que los docentes tienen una significativa influencia sobre los alumnos y deben contribuir a su bienestar y aprendizaje, entra en juego aquí lo que son como personas, lo que enseñan y su forma de hacerlo. Los docentes muchas veces se convierten en el único canal eficaz para el cambio, es necesario que cuenten con las competencias y estrategias necesarias para maximizar las experiencias de aprendizaje en un ambiente seguro y sano. Para los autores los docentes deben implementar estrategias de prevención, empezando por estrategias de autocontrol, fundadas en el desarrollo de la conciencia social, desarrollar valía personal, generar sentimientos de confianza, optimismo y capacidad de recuperación.

Sobre este mismo punto Díaz Barriga y Hernández, (1,999) explican que uno de las áreas poco atendidas por el docente y el centro escolar son los contenidos actitudinales. Para los autores el aprendizaje de las actitudes puede ser un proceso largo y gradual. Sin embargo, indican que hay necesidad de formarlas ya que muchas de ellas se gestan en la institución escolar, sin ninguna intención explícita para hacerlo, y es el docente el que directa o indirectamente se enfrenta a esta problemática compleja y difícil. Los autores explican también que hay algunas actitudes que las escuelas y el docente debe intentar desarrollar y fortalecer, para esto el profesor puede ser un importante agente de cambio por su influencia y poder para promover actitudes positivas en sus alumnos. El profesor debe enviar un mensaje persuasivo intencional a través de sus prácticas en el aula sobre el respeto, trabajo en equipo y tolerancia. Los autores indican que el docente puede modelar la actitud para ejemplificarla y que se convierta en un recurso de sus alumnos y por último podría dar ejemplos sobre dilemas donde entra en conflicto lo cognitivo, lo afectivo y lo conductual para con sus alumnos dar soluciones y evidenciar conductas adecuadas. Mencionan como técnicas adecuadas para trabajar las actitudes: los role plays, los sociodramas, las discusiones, conferencias y el involucrar a los alumnos en la toma de decisiones. Aunado a estos aspectos indican que la evaluación de las actitudes es importante ya que señalan que

estas implican una carga afectiva ya sea positiva o negativa hacia objetos, personas, situaciones o instituciones sociales y es necesario llevarlas al plano consciente para poder modificarlas o potenciarlas.

2.2 Papel del docente frente al acoso

Para Kowalsky, Limber y Agstston (2010) el ciberacoso necesita de un compromiso a largo plazo entre todos los profesores que forman parte del centro para que puedan crear un clima sin acoso escolar y proponen un programa con seis pasos:

1. Evaluar el problema a través de un cuestionario anónimo sobre las conductas de acoso dentro del centro escolar. Así los profesores conocen el nivel de ciberacoso que hay entre el alumnado. El cuestionario debe contener preguntas sobre los medios del mismo, preguntará también si está teniendo lugar durante el horario de clase o después.
2. Formar a los docentes en ciberacoso: ayudarlos a enseñar ciberetiqueta. Todos deberían familiarizarse con el problema y estar preparados para reconocer y responder a todas aquellas preguntas que puedan afectar a los estudiantes y al medio escolar.
3. Hablar con el alumnado para que denuncie al centro los casos de ciberacoso que hay, que sepan que no están solos, que puedan llenar formas para denunciar.
4. Informar a los padres de todos los recursos que existen para apoyar a sus hijos, enviar información sobre el problema y referir a centros de ayuda. Al igual que informar sobre los problemas legales que los involucrados pueden afrontar.
5. Enseñar a los estudiantes una ciberetiqueta, a bloquear sin riesgos, y a vigilar su reputación. Estas clases deben ayudar a todos los estudiantes a reconocer que el perfil de cada uno que aparece en su red social puede tener un efecto negativo o positivo en su futuro. Los orientadores también tiene que comunicarle a los alumnos que los comentarios que ponen en la red son información pública y por lo tanto la puede ver todo el mundo.
6. Formar y sacar provecho de programas de mentores para los estudiantes, los cursos gratuitos, nombrar tutores a los estudiantes con mayor conocimiento para brindar mayor información sobre ciberacoso.

Palala (2015), indica que el docente debe crear en el aula un ambiente seguro, libre de todo tipo de violencia y explica su actuar de prevención en el aula de esta manera:

Normas y consecuencia	Desarrollar, publicar y discutir las reglas y consecuencias relacionadas con el acoso o cualquier otro tipo de violencia en el aula.
Trato	Tratar a los estudiantes con calidez y respeto. Demostrar un interés positivo en la participación de los estudiantes.
Figuras de autoridad	Establecer una figura de autoridad clara y visible para que la experiencia de los estudiantes dentro de los establecimientos educativos sea agradable y positiva.
Actuar	Adoptar medidas inmediatas cuando al observar cualquier manifestación de intimidación. Es preciso ser firme con las consecuencias cuando se rompen las reglas.
Escuchar	Escuchar a los padres y estudiantes que denuncian el acoso o cualquier otro tipo de violencia en el salón de clase. Es imprescindible resolver el problema de forma rápida y efectiva.
Notificar	Notificar a los padres de familia de todos los involucrados sobre cualquier incidente de intimidación y resolver el problema con prontitud según los acuerdos de la comisión de disciplina.
Referir	Referir a las víctimas, si es necesario, al centro de orientación escolar o al psicólogo. Los centros de salud municipales cuentan con este servicio, así como también la procuraduría general de la nación.
Plan de protección	Contar con un plan de seguridad para proteger a los estudiantes víctimas de intimidación o de cualquier otro tipo de violencia.
Jornadas de reflexión	Organizar reuniones en las cuales los estudiantes puedan hablar, discutir y reflexionar sobre el acoso, violencia y las relaciones entre sí.
Promoción	Informar a los padres de familia sobre los casos de violencia o intimidación, así como de los comportamientos antisociales que se observen en la clase. Fomentar el apoyo.

Palala (2015) Modelos pedagógico para la prevención de la violencia. (pag 15).

Luengo (2011), describe también fases para la prevención y actuación ante el ciberacoso:

- **Fase 1:** Detección y obtención de información preliminar. La información debe ser puesta en conocimiento del Equipo Directivo, que deberá analizar la información y las pruebas aportadas, determinar a todos los alumnos implicados y valorar la necesidad de una reunión con el alumno víctima del ciberacoso.

- **Fase 2:** Valoración del caso. A partir de este momento, el Equipo Directivo deberá planificar un proceso de investigación, que conlleve la parada inmediata de la situación de acoso, si las pruebas evidencian que se está produciendo. Para que la investigación pueda ser valorada como eficaz debe contemplar el abordaje de la información desde diferentes puntos de vista: del agresor, de la víctima, de la familia de la víctima, de los compañeros y de los profesores. De la misma manera, las valoraciones finales y el dictamen ser desarrollado mediante el análisis de las características de las acciones cometidas y de los dispositivos tecnológicos utilizados, de la difusión de las acciones, de la dificultad para detener el ciberacoso, del tiempo de exposición de la víctima al ciberacoso, de la edad y las condiciones psicológicas de víctima y agresor, y por último, del impacto sobre la víctima. En caso de que la valoración sea positiva, apuntando a que se está produciendo un ciberacoso, se debe de poner esta información en conocimiento del Servicio de Inspección Educativa, además de valorar si se debe de denunciar ante el Ministerio Fiscal o los cuerpos de seguridad. En caso de que no se identifique como una situación de ciberacoso, se podrá pasar a la fase 5.
- **Fase 3:** Plan de actuación. Si se demuestra que se está produciendo una situación de ciberacoso, la actuación de la escuela debe ir encaminada a ofrecer apoyo emocional, tanto a víctima como a agresor, a mediar entre ellos si es posible y a derivar los casos a servicios externos si es necesario. Respecto a las familias, debe orientarlas sobre qué los indicadores de comportamiento y establecer pautas de apoyo y atención.
- **Fase 4:** Evaluación y seguimiento del plan. Aspectos como los resultados finales que afecten al caso de cyberbullying identificado, el proceso de sensibilización del profesorado, las actuaciones en el centro escolar preventivas o las actuaciones de la Comisión de Convivencia del centro deben ser evaluados y tenidos en cuenta durante todo el proceso. El Plan de Convivencia, así como su memoria, resultarán claves.
- **Fase 5:** Información y sensibilización. La prevención se deberá establecer, como se indicaba anteriormente, un plan de sensibilización en la comunidad educativa, desarrollado desde el Equipo Directivo y la Comisión de Convivencia. En este caso,

el proceso y las experiencias adquiridas en él, deben ser integradas en el plan desarrollado, así como pautas preventivas para que no se vuelvan a producir.

Para Suckling y Temple (2006) el papel del profesor en un incidente de acoso debe ser buscar un lugar tranquilo para entrevistarse con los implicados. Escuchar a cada alumno sin juzgar, ni culpabilizar. Ya en la entrevista deberá mantener la empatía en todo momento, creando un clima positivo, disponiendo los asientos a manera que no favorezcan la confrontación. Parte importante de este proceso es dirigir a los alumnos hacia unos resultados positivos. Después de su intervención debe documentar el incidente y las soluciones ofrecidas. Así mismo deberá informar a los padres, otros docentes y dirección; y hacer un seguimiento y acompañamiento con los alumnos implicados.

Los autores indican que existen varias formas de afrontar un episodio de acoso, uno de ellos es llamado enfoque moralista donde se espera que los alumnos acaten los valores del centro de estudios y se apela a un sentimiento de moralidad del alumno agresor, sin embargo tiene sus desventajas como pasar por alto los motivos del agresor y puede intentar tomar más represalias más difíciles de diagnosticar. También explican el enfoque legalista, consiste en presentar un listado de consecuencias para o sanciones de distinta gravedad, este es un método rápido donde los alumnos pueden identificar en que fallan y cuál será su sanción y se varía la gravedad de la sanción con respecto a la falta. Por otra parte es solo una solución provisional, no hay un proceso de reconciliación, puede causar poco impacto en los acosadores persistentes y puede intentar vengarse de formas encubiertas. Explican el enfoque humanista donde se busca provocar un cambio de pensamiento y de conducta por parte del alumno agresor, para esto es necesario que el docente establezca un estilo de comunicación no amenazador e intentar con sinceridad comprender al acosador, el alumno puede llegar a modificar su conducta, esta modificación puede ser a largo plazo y existe la oportunidad de reparar la relación entre el acosador y el acosado. Sin embargo, para los autores, necesita mucho tiempo y se puede pensar que el centro educativo no tiene políticas claras de protección y un sistema de consecuencias para el alumno agresor. A estos enfoques se debe agregar el propio sistema de normas y sanciones de la institución educativa, agregando las normativas de las autoridades ministeriales que se explican en otro apartado de esta investigación.

3. Herramientas para manejo del acoso cibernético

3.1 Disciplina Escolar

Esport (2006) explica que la disciplina y autoridad en el aula implica establecer límites que detienen el mal comportamiento, así:

- El primer punto a tratar es el establecimiento de los límites que debe ser a diario y lleva implícito cierto grado de poder del docente, es necesaria la habilidad del maestro para establecer el límite y saber cuanto poder es correcto utilizar en cada situación.
- Un segundo punto es que el docente pueda recurrir a un sistema de respaldo profesional administrativo que incluye la ayuda de compañeros, padres y otros profesionales; en los casos más extremos incluso recurrir a el consejo escolar, la policía, las autoridades juveniles y el sistema judicial.
- El tercer punto a tomar en cuenta es mantener un sistema de motivación, entendiendo que debe ser un sistema individualizado con el objetivo de tratar al alumno difícil o desmotivado.
- El cuarto punto es que el aula posea una gestión y estructura, es decir establecer reglas, organizar objetos y mobiliario que ayuden a que los alumnos conserven el comportamiento deseado.

Sobre el mismo punto, Wolfgang(2007), en contraposición con Esport, indica que el modelo de disciplina debe desarrollarse a partir de una filosofía educativa personal, ya que una filosofía sirve como guía y ayuda a eliminar los problemas que surgen por tener que tomar decisiones sin la ventaja de unos principios firmes. Sin embargo el objetivo debe ser el mismo crear un ambiente de aula propicio para la convivencia sana.

El fin primordial de la disciplina para Gómez, Mir y Serrats (2004), es establecer un sistema de normas aplicadas en el sistema escolar, que son necesarias para dejar de lado sistemas de comportamientos inmaduros y para canalizar la energía de forma positiva, aplicadas a través de una autoridad firme que da seguridad a los estudiantes. Para los autores el estudiante sin disciplina se puede mostrar inseguro, indeciso y vacilante

porque no sabe lo que se espera de él. Agregan que aunque un alumno traspase un límite es importante hacerle saber que es querido, que es digno de confianza y que solo debe modificar su conducta para que el castigo no sea necesario. Los autores indican que la disciplina es la imposición de estándares externos y controles sobre el comportamiento individual. Explican también que pueden existir dos extremos por un lado el permisivismo que es la falta de aplicación de estándares y controles y el autoritarismo que es el control excesivo y arbitrario de controles. Los dos no ayudan a establecer un clima de convivencia adecuado en el aula.

Para Gómez et al. (2004) la disciplina tiene tres principios generales que deben generar actuaciones concretas por parte de los maestros:

- Relaciones basadas en el respeto mutuo, el profesor debe estimular y no presionar al alumno.
- Hace referencia a las consecuencias lógicas de una forma de actuar para que el alumno comprenda el funcionamiento de la realidad y no el poder del adulto.
- Cuando el maestro descubre la influencia que puede tener sobre sus alumnos, empieza a cambiar su actitud hacia ellos.

Adicionalmente los autores explican que el aplicar las consecuencias lógicas la actitud del docente debe ser calmado, amistoso y sin juicio moral. Exponen que el docente debe como parte de su plan de disciplina, valorar al alumno por lo que es, mostrarle confianza y ayudarlo a confiar en sí mismo, creer en sus capacidades y ganarse su confianza para facilitar su desarrollo humano, al igual que utiliza sus intereses para potenciar su ser.

3.2 Prevención del acoso

Suckling y Temple (2006), explican que para la prevención e intervención en el acoso es necesario que toda la comunidad educativa esté involucrada. El centro de estudios deberá revisar su proyecto educativo y en su currículo incluir las competencias interpersonales a desarrollar, estilos de enseñanza-aprendizaje propuestos. Incluir literatura, videos, dramatizaciones, debates, música, invitar oradores, un programa de competencias sociales, complementados con programas extracurriculares para alumnos seleccionados. Los autores indican que también se debe pensar en las estructuras del centro educativo que dan

soporte a una convivencia pacífica como: reuniones o asambleas de clase para tratar asuntos importantes, un sistema de colegas protectores, crear la mediación entre compañeros, un consejo de alumnos, crear el enlace casa-centro escolar, crear la coordinación del bienestar de los alumnos, normativas de control de alumnos y normativa anti acoso. Suckling y Temple concluyen que, parte de la prevención es dar a conocer las reglas de convivencia identificando con claridad consecuencias lógicas para cierto tipo de comportamiento, al igual que establecer posibles planes de trabajo de orientación para los estudiantes que así lo necesiten.

De la misma forma Palala (2015) hace énfasis en que la prevención siempre beneficiará mas a la comunidad educativa que la intervención, ya que esta última está ligada a situaciones ya dañadas. A esto agrega que la misión de un establecimiento educativo debe ser prevenir situaciones de riesgo a futuro para construir una sociedad de paz y convivencia que todos anhelan. De esta forma presenta una propuesta de prevención de situaciones violentas y de riesgo que exponen a cada persona de la comunidad educativa. Esta propuesta está basada en:

- Fundamentos pedagógicos: Tomando como lineamiento el Currículo Nacional Base para la construcción de la ciudadanía. Se concibe al estudiante como un actor activo para prevenir la violencia y junto a él, el docente, los padres de familia constituyen modelos de prevención de violencia, por lo tanto toda práctica educativa debe ser intencionada para el aprendizaje de una convivencia sana.
- Fundamentos psicológicos: con la certeza que las conductas agresivas se pueden desaprender y adquirir nuevos hábitos para promover una convivencia pacífica, favoreciendo la inclusión, y participación de todos los actores. Considera que para prevenir la violencia en los centros educativos, todos los actores de la comunidad educativa deben tomar un papel relevante en la toma de decisiones.
- Fundamentos sociológicos: para prevenir la violencia hace falta la convivencia. Menciona como valores en la convivencia la interdependencia, la cooperación, el reconocimiento de los derechos de los demás y la responsabilidad. Estas interacciones abarcan la convivencia familiar y escolar.

Así mismo Palala (2015) indica que el modelo debe responder a los principios de flexibilidad e innovación, contextualización, aprendizaje situacional, interdisciplinariedad, aprendizaje colaborativo, evaluación formativa, acompañamiento psicopedagógico y sinergia institucional. Este modelo que propone sigue estos pasos:

1. Organización gestión escolar: incluye la administración del establecimiento y del aula. Juega un papel fundamental el liderazgo del director y los docentes. Algunas acciones incluyen:
 - Normas para el ingreso de las personas
 - Creación de la comisión de disciplina
 - Dar seguimiento a las denuncias reportadas por la comunidad
 - Acompañar a los estudiantes con conductas agresivas
 - Establecer normas claras de convivencia
2. Diagnóstico:
 - Identificar las fuentes de vulnerabilidad escolar: espacios y tiempos. Por ejemplo recreos, aulas, entrada, salida, servicios sanitarios, etc.
3. Elaboración de un plan:
 - Contar con supervisión y controles de los diversos espacios.
 - Contar con un protocolo de normas en la institución.
 - Promover la participación estudiantil con gobiernos escolares
 - Contar con la participación de los padres de familia
4. Promoción:
 - Dar a conocer el plan de acción y las consecuencias en casos de violencia
5. Organización y gestión de espacios
 - Planificar la distribución de la supervisión de diversos espacios en la institución
6. Prevenir la violencia:
 - A través de actividades lúdicas y de teatro
 - Espacios propicios para la denuncia
7. Atender situaciones:

- Aplicar los pasos de resolución de problemas: escuchar, consensar, proponer, resolver, observar
8. Evaluar las acciones:
- Colocar buzón de sugerencias
 - Observación de las comisiones y alumnos

Todo esto para lograr la convivencia pacífica

El autor indica también que al mismo tiempo se debe de crear la comisión para la promoción de la convivencia pacífica (comisión de disciplina) entre sus funciones está la de promover el día escolar de la no violencia y la paz, el 30 de enero de cada año. Coordinar la implementación de un programa de valores, dar seguimiento a los casos de denuncias reportadas por la comunidad escolar, acompañar emocional y psicológicamente a los estudiantes con conductas agresivas. El establecimiento deberá contar con normas internas de convivencia que regulen el actuar de sus educandos, ya que los límites son necesarios para la sana participación dentro de cualquier espacio social. Las normas deben ser aplicadas a todos sin excepción.

3.3 Reglamento de convivencia y disciplina en los Centros Educativos Públicos

El reglamento de convivencia y disciplina en los Centros Educativos Públicos constituye una guía para todo establecimiento educativo ya sea público o privado, es por eso importante que el docente y directores de centros educativos conozcan y apeguen su actuar al mismo.

A continuación se presentan acuerdos sobre el tema de convivencia y disciplina. El Acuerdo Ministerial No. 381-2010 emite el Reglamento de Convivencia y Disciplina en los Centros Educativos Públicos (MINEDUC 2010), y la normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos (MINEDUC 2011) a través de sus capítulos y artículos explica cómo actuar de conformidad con la ley, a continuación se explican los artículos relativos a este estudio.

En el Título I Comunidad Educativa

Capítulo I: Disposiciones Generales:

- En el artículo 1 se explica que el objetivo del mismo es responsabilizar a la Comunidad Educativa para humanizar los procesos de educación, promoviendo la relación armoniosa y pacífica entre sus miembros, esto implica proveer un ambiente seguro para el proceso de enseñanza-aprendizaje y promover la formación de ciudadanos útiles a la sociedad.
- En el artículo 2 habla sobre la Comunidad Educativa, integrada por educandos, padres de familia, educadores, directores de los centros educativos y las organizaciones que persiguen fines educativos ya que todos deben ayudar en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante recalcar que el objetivo de este Acuerdo es promover y proporcionar un ambiente armonioso y pacífico, entendiéndose libre de violencia, acoso o cualquier otra problemática que afecte el desarrollo de los educandos.

En el capítulo II:

- Artículo 9: se hace referencia a los derechos y obligaciones de los docentes en relación a la disciplina y responsabilidad de la promoción de una relación armoniosa y pacífica, específicamente en el inciso
 - b.: Respetar y fomentar el respeto para con su comunidad en torno con los valores éticos y morales de esta última y el
 - j.: Promover en el educando el conocimiento de la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención Universal de los Derechos del Niño.

Título II Seguridad en los Centros Educativos Públicos.

En el Capítulo I habla sobre la Seguridad en le Comunidad Educativa. Explica en el Artículo 15. Uso de objetos de Valor. Este artículo prohíbe a los estudiantes, personal docente y administrativo de los Centros Educativos Públicos, portar objetos de valor que puedan propiciar la acción de un delito. Especifica que el uso de celular es eminentemente

para casos de emergencia y que deberá guardar el estudiante de modo que no esté visible. Exige que los padres de familia entreguen al Director del Centro Educativo, una carta firmada por medio de la cual autorizan a sus hijos a portar este tipo de aparatos. De esta forma el MINEDUC norma el uso de aparatos electrónicos.

En el Título IV Régimen Disciplinario, Capítulo I Comisión de Disciplina es uno de los recursos a utilizar por centros educativos para establecer con claridad consecuencias a faltas leves, graves y gravísimas. Se complementa con:

- Artículo 26. Comisión de Disciplina. Este explica que la comisión de Disciplina del centro educativo se debe integrar por el director y tres docentes del mismo, quien coordina y desarrolla sus actividades a través de un procedimiento que garantice el derecho de defensa, emitiendo resoluciones apegadas a derecho, respetando la integridad de los estudiantes, garantizando de igual manera la oportunidad de ser escuchado previamente a sufrir una sanción, involucrando la participación de los padres de familia o encargados e inclusive de identidades como Derechos Humanos o juzgados de menores. Dicha comisión se encuentra sujeta a las políticas y disposiciones que emanen de la Dirección Departamental de Educación respectiva. Cuando se trate de un hecho que pueda ser constitutivo de delito, se deberá denunciar inmediatamente a la Policía Nacional Civil o al Ministerio Público para la aplicación de lo que en derecho corresponde.
- Artículo 27. Supervisión Educativa. Indica que le corresponde al Supervisor (a) Educativo (a) del centro educativo respectivo, revisar lo actuado por la Comisión de Disciplina, así como resolver los casos en que exista manifiesta inconformidad en la aplicación de una sanción. Si existe alguna inconformidad se puede recurrir al Artículo 28. Procedimiento por la inconformidad. En caso de inconformidad impuesta por la Comisión de Disciplina, el interesado puede pedir la revisión del caso, dentro del tercer día de notificado. La Comisión de Disciplina remitirá el expediente completo a la Supervisión Educativa correspondiente, quien puede revocar, confirmar o modificar la resolución emitida por la Comisión de Disciplina. Supervisor (a) Educativo (a), tomará como referencia para analizar el caso: a). Antecedentes y reincidencias en faltas de disciplinarias por parte del alumno o

alumna infractor (a) b. Nuevos elementos que permitan el esclarecimiento del hecho. Por consiguiente, los centros educativos deberán mantener un archivo de los expedientes disciplinarios.

- Artículo 29. Solvencia Disciplinaria. Explica que le corresponde a la Comisión de Disciplina del establecimiento, extender al final del ciclo escolar o al momento de realizarse un traslado, la constancia o solvencia disciplinaria de cada alumno o alumna. En dicha constancia se indicará el número de veces, que fue sancionado el (la) estudiante y tomar las precauciones correspondientes. El contenido de dicha constancia no será impedimento para la inscripción del estudiante en el ciclo lectivo correspondiente.

El capítulo II se refiere a las faltas y sanciones: el Acuerdo Ministerial No. 381-2010 clasifica las faltas en: leve, grave y gravísima. Los artículos e incisos relativos a este tema son:

Artículo 31 faltas leves:

- d). Utilizar lenguaje soez.
- e). Utilizar objetos personales inapropiados dentro del establecimiento.
- n). Utilizar celulares y otros equipos electrónicos durante el desarrollo de una clase.

Artículo 32 faltas graves:

- d). Portar material impreso o digital que incite a la violencia o que contenga pornografía.
- f). Reincidir en tres faltas leves en un bimestre.

Artículo 33 faltas gravísimas:

- b). Participar en hechos delictivos dentro y fuera del establecimiento.
- c). Insultar, calumniar, difamar, amenazar o agredir a las autoridades del centro educativo, catedráticos, personal técnico administrativo, de servicio, compañeros y compañeras de estudio, directamente o a través de medios de comunicación social escritos o electrónicos .

Y se explica que la comisión de la falta será notificada a la Comisión de Disciplina para su investigación y resolución, respetando el debido proceso.

El artículo 34 explica las sanciones y la forma de proceder para aplicarlas:

- Elaboración del acta de apercibimiento con citación a los padres de familia, tutor(a), encargado (a).
- Amonestación verbal con registro escrito.
- Amonestación por escrito.
- Reposición de material, mobiliario, aparatos o equipo que dañe o destruya.
- Suspensión parcial de clases, de uno a cinco días hábiles, sin derecho a presentar actividades valorativas en la nota o sustentar las pruebas durante el tiempo que dure la suspensión.

En el artículo 35 se explica el procedimiento para la aplicación de una sanción:

- Elaboración del acta correspondiente que deje constancia de la falta.
- Audiencia por dos días a los padres o encargados juntamente con el (la) estudiante.
- La Comisión de Disciplina resolverá en dos días.

El acuerdo también explica que cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga conocimiento de una falta por parte de un (a) estudiante, deberá avisar inmediatamente a la Comisión de Disciplina. Ésta es responsable de llevar a cabo debidamente las notificaciones para la observancia del incumplimiento de los plazos y evaluar el hecho que pueda ser constitutivo de una sanción para encuadrarlo dentro de la tipología de las faltas descritas en el decreto. Por último el artículo 36 expresa que los casos no previstos serán resueltos por la Dirección Departamental de Educación correspondiente.

En síntesis, la teoría indica que el docente tiene en sus manos la oportunidad, pero también la responsabilidad de crear en el aula un ambiente sano, propicio, de convivencia de paz y armonía. Siendo él, un agente activo que puede modelar actitudes y acciones positivas de respeto, aceptación y tolerancia hacia los demás. Para prevenir el acoso en cualquiera de sus manifestaciones debe empezar por establecer reglas de convivencia claras en su salón de clases, que deberán reforzarse por las mismas dadas por la institución educativa. Para

que una comunidad educativa pueda prevenir y no solo reaccionar ante el acoso, debe proveer las instancias necesarias y la organización interna que ayude a normar la convivencia. Cada institución deberá contar con una comisión de disciplina, la intervención y cercanía de los padres de familia, el compromiso de cada docente y miembro de la comunidad educativa, así como la participación de los alumnos en la toma de decisiones. Un gran elemento a tomar en cuenta es la normativa del Ministerio de Educación que provee de reglas y consecuencias claras para contrarrestar esta problemática actual. Es necesario que como comunidad se actúe y se tengan protocolos claros para promover en todo momento una convivencia pacífica.

II PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad los jóvenes están inmersos en el mundo digital. En esta realidad no existen barreras de tiempo o espacio, por lo tanto invade áreas que antes eran privadas. No lejos de esta realidad virtual se esconde un problema con el uso indiscriminado y sin reglas de las nuevas tecnologías de la información, derivando algunas veces en irrespeto y abuso hacia otras personas. Este es el caso del acoso cibernético, que por sus altos alcances y rápida difusión causa graves consecuencias al crecimiento y desarrollo de los jóvenes y adolescentes que son víctimas del mismo. El ámbito educativo no escapa a esta realidad ya que incluso en las aulas y períodos de clase los celulares y otros dispositivos están presentes sin que el docente pueda normar su correcta utilización. Así el maestro tiene una gran labor en esta era digital, desde modelar comportamientos y establecer límites, hasta servir como rol de cómo utilizar las redes para el beneficio del aprendizaje. Su intervención en la prevención y en un hecho de acoso cibernético puede ser de gran ayuda para el estudiante. Sin embargo por la barrera generacional, poca formación en este campo y algunas veces poca interés para actuar, el acoso pasa desapercibido o los docentes no saben cómo actuar ante el mismo. Por lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los conocimientos y estrategias sobre acoso cibernético que poseen docentes de básicos y diversificado con tres o más años de experiencia en la docencia que laboran en diversos centros educativos privados?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General:

Determinar cuáles son los conocimientos y estrategias sobre acoso cibernético que poseen los docentes de básicos y diversificado con tres o más años de experiencia en la docencia que laboran en diversos centros educativos privados.

2.1.2 Objetivos Específicos:

2.1.2.1 Nombrar y describir cuales son los conocimientos y las estrategias que el docente de básicos conoce y aplica ante el acoso cibernético

2.1.2.2 Establecer si existe relación significativa entre los conocimientos sobre acoso cibernético que posee el docente y sus años laborando como docente

2.1.2.3. Establecer si existe relación entre los conocimientos sobre acoso y la edad del docente.

2.3 Variables

2.3.1 Variables de estudio:

Conocimientos y estrategias sobre acoso cibernético.

2.3.2 Variables Moderadoras:

Tiempo de trabajo en la docencia y edad

2.3 Definición de variables

2.3.1 Definición Conceptual:

Acoso cibernético: Uso de las nuevas tecnologías de la comunicación para difundir información negativa, es decir difamar, coaccionar, amenazar, insultar o causar cualquier daño sobre otros. (Pörhöla y Kinney 2010)

Conocimientos: Noción, saber o noticia elemental de algo. (RAE.es, 2017)

Estrategias: Es un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. (RAE.es, 2017)

Edad: Tiempo que ha vivido una persona. (RAE.es, 2017)

Tiempode trabajo: Período determinado durante el que se realiza una acción.(RAE.es, 2017)

2.3.2 Definición Operacional

- **Conocimiento sobre acoso cibernético:**

Para esta investigación el conocimiento sobre acoso cibernético se establecerá a partir de los siguientes indicadores

- Reconoce el concepto de acoso cibernético.
- Indica cuales son los tipos y métodos de acoso cibernético.
- Identificar las características de acoso cibernético.

- **Estrategias:**

Para esta investigación las estrategias se establecerán a partir de los siguientes indicadores

- Describe su actuar como modelo de rol de prevención de acoso cibernético.
- Muestra acuerdo o desacuerdo en las formas de actuación ante posibles casos de acoso cibernético.
- Indica y reconoce el procedimiento del centro escolar donde labora ante el acoso cibernético.
- Reconoce los lineamientos del MINEDUC para una convivencia pacífica.

- **Tiempo de trabajo en la docencia:** Para esta investigación es el número de años laborando como profesor indicado por los docentes.

- **Edad:** Para esta investigación es el número de años que ha vivido el docente.

2.4 Alcances y límites

Este estudio pretendió determinar cuáles son los conocimientos y estrategias sobre acoso cibernético que poseen los docentes de básicos y diversificado con tres o más años de experiencia que laboran en diversos centros educativos privados de Guatemala. En cuanto a conocimientos el estudio evidencia que el docente reconoce el concepto, características y tipos de acoso cibernético. Con respecto a las estrategias, igualmente evidencia que el docente reconoce las estrategias adecuadas para utilizar ante el acoso cibernético y si las pone en práctica. También indaga el uso que el docente de básicos y diversificado da al reglamento del MINEDUC, para poder sancionar desde faltas leves a faltas gravísimas. Esto ayudará al docente, centro educativo y departamento de orientación del mismo a tener línea de acciones específicas para tratar el acoso cibernético.

Entre los límites solo se determinaron los conocimientos y estrategias de un grupo de docentes, sin abarcar otras áreas del tema. Por otra parte los resultados únicamente pueden generalizarse para centros educativos privados y no así de centros de estudio público de la ciudad de Guatemala.

2.5 Aportes

Esta investigación tiene como primer aporte, su marco teórico debido a que contiene referencias sobre el tema en mención, más actualizada a la realidad presente. Al mismo tiempo, contribuye con resultados analizados estadística y descriptivamente sobre los conocimientos y estrategias que tienen los docentes para afrontar esta situación problemática y creciente del acoso cibernético. Con base en ellos, se demuestra el actuar de los docentes, por lo que será de gran ayuda para los Psicólogos Educativos y otros profesionales, ya que el estudio será una referencia para implementar programas que permitan un ambiente libre de acoso tanto en el aula como fuera de ella.

III METODO

3.1 Sujetos:

Los sujetos de la investigación correspondieron a una muestra conformada por 36 docentes de Básicos y Diversificado, con tres o más años de experiencia en la docencia, que laboran en diversos centros educativos privados. Participaron en el estudio únicamente los docentes que cumplían con las características anteriores y que estaban presentes el día de la aplicación del instrumento.

Profesorado	Número de Docentes	Porcentaje
Profesorado en Enseñanza Media en Pedagogía e Innovación Educativa	14	39 %
Profesorado en Enseñanza en Inglés.	9	25 %
Profesorado en Enseñanza Media en Matemática y Física	6	17 %
Profesorado en Enseñanza Media en Pedagogía	7	19 %

Género	Número de docentes	Porcentaje
Masculino	11	31 %
Femenino	25	69 %

Experiencia docente	Número de docentes	Porcentaje
16 o más años	12	33 %
11-15 años	2	5 %
6-10 años	1	3 %
3-5 años	21	59 %

Rangos de edad	Número de docentes	Porcentaje
21-30	18	50 %
31-40	4	11 %
41-50	8	22 %
51-60	4	11 %
61-70	2	6 %

3.2 Instrumento:

Para obtener información acerca de los conocimientos y estrategias sobre acoso cibernético que los docentes poseen, se utilizó un cuestionario elaborado por la investigadora. El instrumento consta de 13 preguntas, de los cuales los ítems 3, 4, y 5 miden los conocimientos sobre el acoso cibernético; el ítems 6 su experiencia personal, el ítem 8 la prevención del mismo desde su actuar en el aula y centro educativo, y del ítem 9 en adelante, exploró las estrategias que los docentes y comunidad educativa ponen en marcha, tanto para la prevención como actuación en caso de acoso cibernético. A continuación se explica cómo se elaboró el cuestionario partiendo de las variables de estudio.

Variables	Indicador
Conocimiento sobre acoso cibernético:	<ul style="list-style-type: none">• Ítems 1 y 2 recolectan datos sobre el docente• Reconoce el concepto de acoso cibernético. Ítem 3• Indica cuales son los tipos y métodos de acoso cibernético. Ítem 4• Distingue las características del acoso cibernético. Ítem 5• Describe su experiencia con el reconocimiento del acoso. Ítem 6, 8 y 9
Estrategias que utiliza ante el acoso cibernético:	<ul style="list-style-type: none">• Describe el actuar del docente como modelo de rol de prevención de acoso cibernético. Ítem 7• Muestra acuerdo o desacuerdo en las formas de actuación ante posibles casos de acoso cibernético. Ítem 10• Indica y reconoce el procedimiento del centro escolar donde labora ante el acoso cibernético. Ítem 11• Reconoce los lineamientos del MINEDUC para una convivencia pacífica. Ítem 12• Describe su capacidad para afrontar el acoso cibernético. Ítem 13

3.3 Procedimiento:

- Se validó el instrumento a través de un juicio de expertos, en el tema y en la elaboración del instrumento.
- Se realizó una prueba piloto, con seis docentes de básico y diversificado, pertenecientes a un centro de estudios privado.
- Se solicitó a las autoridades de la universidad la autorización para aplicar el instrumento a los docentes que estudian el profesorado en la misma, pero que imparten clases a estudiantes de básicos y diversificado en otros centros educativos.
- Se aplicó el instrumento a los docentes que se encontraban presentes, en las horas y días que se acordó con la coordinación de cursos.
- Se procedió a la calificación e interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento.
- Se analizó y discutieron los resultados.
- Se establecieron las conclusiones y recomendaciones pertinentes.
- Se elaboró el informe final.

3.4 Diseño de la investigación:

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que mide de manera independiente los conceptos o variables e intenta relacionar las variables medidas, para decir como es o como se manifiesta el fenómeno estudiado. Este estudio también plantea la correlación de dos variables por lo tanto fue utilizado este modelo para indicar la relación entre dos variables: el conocimiento y los años de experiencia docente. (Hernández, Fernández y Baptista 1998)

3.5 Metodología Estadística:

Para el análisis estadístico de los resultados, y obtener la correlación entre las variables, se utilizó el programa “StatisticalPackageforthe Social Sciencies” (SPSS) con el apoyo del Dr. Pedro Morales, S.J.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados descriptivos, los cuales han sido agrupados en varias tablas. La primera, expone el resultado numérico de los conocimientos de los docentes sobre acoso cibernético medido de 0 a 100 puntos. La segunda tabla detalla las preguntas sobre conocimiento. La tabla tres muestra los conocimientos sobre las características del acoso cibernético. La tabla cuatro muestra la correlación entre experiencia docente, edad y conocimientos. La tabla 5 detalla los resultados sobre la variable: estrategias a utilizar ante el acoso cibernético. Tabla 6, describe la actuación del docente y centro educativo ante al acoso cibernético. La tabla siete muestra el contraste entre las estrategias que los docentes y centros educativos aplican ante el acoso cibernético. Por último la tabla 8 presenta el manejo de la normativa del MINEDUC por parte de los docentes.

1. Resultados sobre la variable “Conocimiento de los docentes sobre acoso cibernético”

Tabla No. 1

Rangos de puntuación sobre conocimiento	Número de docentes en el rango	Porcentaje
1-10	0	0
11-20	1	3
21-30	1	3
31-40	0	0
41-50	5	14
51-60	8	22
61-70	17	47
71-80	3	8
81-90	1	3
91-100	0	0

De acuerdo a los resultados se puede observar que el menor puntaje está en el rango de 11-20 puntos, esta puntuación indica que el docente no puede reconocer el concepto de acoso cibernético, no identifica sus características, ni reconoce los métodos y tipos de acoso. El mayor en el rango de 81 a 90 puntos sobre 100; esta puntuación indica que el docente puede reconocer el concepto de acoso cibernético, sus características, así como los tipos de acosos con mucha claridad. Siendo la media de 59.80, con una desviación estándar de 3.51. La mayor concentración se encuentra en el rango de 61 a 70 puntos, con 17 de los docentes encuestados, lo cual significa que los docentes reconocen su concepto.

Tabla No. 2

Se detalla a continuación las preguntas sobre conocimiento.

Pregunta sobre definición de acoso cibernético	Número de docentes que lo considera verdadero	Número de docentes que lo considera falso
Difundir información negativa, difamar, coaccionar, amenazar, insultar o causar cualquier daño sobre otros utilizando nuevas tecnologías de la comunicación	30	6
Uso de correos electrónicos, mensajes instantáneos, mensajes de texto e imágenes digitales enviadas a través de teléfonos móviles, páginas web, salas de chat o coloquios on line.	28	8
Recibir agresiones de otros a través de soportes móviles o virtuales	25	11
Robo de contraseñas, suplantación de identidad en las nuevas tecnologías de la comunicación	29	7
Bromas entre adolescentes utilizando redes sociales, donde los adultos no deben intervenir	20	16
Uso de imágenes fijas o grabadas para dañar autoestima y dignidad personal	32	4

En la tabla 2 se evidencia la cantidad de docentes que conocen sobre el acoso cibernético, con la certeza de diferenciarlo de otros tipos de comportamiento.

Es importante señalar que a pesar de que los docentes indicaron que la mayoría tenía conocimiento sobre el acoso cibernético, en la tabla 2, 20 docentes indicaron que no deben actuar ante el mismo.

Tabla No. 3

Características sobre acoso cibernético.

Frases sobre las características del acoso cibernético	Número de docentes que lo considera verdadero	Número de docentes que lo considera falso
Violencia indirecta y no presencial	30	6
Alcance de difusión con gran rapidez	27	9
Ilimitado sin fronteras de espacio y tiempo	26	10
Docentes no deben intervenir	12	24
No tiene consecuencias legales	11	25
Se puede identificar al agresor	23	13
Denunciar no soluciona nada	8	28

La gran mayoría de los docentes reconocen que el acoso cibernético es una violencia no presencial, con difusión rápida, sin fronteras de tiempo y espacio, que se puede identificar al agresor y que si tiene consecuencias legales. Sin embargo un tercio de los docentes indican que no deben intervenir en esta situación, que no se puede identificar al agresor y consideran que hacer una denuncia no soluciona nada.

Tabla No. 4

	<i>Género</i>	<i>Edad</i>	<i>Experiencia</i>	<i>Profesorado</i>	<i>conocimiento</i>
Género	1				
Edad	-0,254	1			
Experiencia	-0,141	0,937 (p = .000)	1		
conocimiento	0,088	0,311 (p= .06)	0,351 (p = .03)	0,311	1

N = 36

Las correlaciones estadísticamente significativas están puestas en negrita (las probabilidades están calculadas en este programa de Internet <http://vassarstats.net/>). Una correlación igual o mayor de .30 se puede considerar apreciable, ciertamente no pequeña.

En la tabla 4 de correlación de variables, se evidencia la correlación de conocimientos con experiencia (a mayor experiencia, más conocimientos.). Igualmente existe una correlación significativa entre conocimientos y experiencia. Esto significa que a más años de experiencia docente, más conocimientos sobre el tema posee.

2. Resultados sobre la variable “Estrategias que utiliza ante el acoso cibernético”

Tabla No. 5

Esta tabla describe el actuar del docente como modelo de rol para la prevención del acoso cibernético y actuación ante el mismo. Se presenta la pregunta y el porcentaje de docentes que contesta en los diferentes rangos de actuación.

Pregunta	Siempre	Con frecuencia	Algunas veces	Nunca
1. Desarrolla, publica y discute las reglas y consecuencias relacionadas con el acoso o cualquier otro tipo de violencia en el aula.	11	15	10	0
2. Trata a los estudiantes con calidez y respeto. Demuestra un interés positivo en la participación de los estudiantes.	25	9	2	0
3. Establece una figura de autoridad clara y visible que ayuda a la convivencia pacífica, positiva y agradable.	20	13	3	0
4. Adopta medidas inmediatas al observar manifestaciones de intimidación. Es firme con las consecuencias cuando se rompen las reglas	14	17	4	1
5. Escucha a los padres que denuncian acoso o algún tipo de violencia en el salón de clase. Resuelve el problema de forma rápida y efectiva.	18	11	3	4
6. Notifica a los padres de familia de los involucrados sobre incidentes de intimidación.	16	8	9	3
7. Resuelve el problema con prontitud según los acuerdos de la comisión de disciplina.	18	10	5	3
8. Refiere a las víctimas si es necesario, al centro de orientación escolar o al psicólogo.	16	7	7	6
9. Cuenta con un plan de seguridad para proteger a los estudiantes víctimas de intimidación o de cualquier otro tipo de violencia.	10	11	9	6
10. Organiza reuniones en las cuales los estudiantes puedan hablar, discutir y reflexionar sobre el acoso, violencia y las relaciones entre sí.	10	8	9	9
11. Enseña a defenderse sin ser agresivo o manipulador. (Expone con claridad sus puntos de vista, sin abusar de su autoridad)	11	14	7	4
12. Utiliza es su materia diversidad de recursos tecnológicos, (grupos en redes, plataforma virtual, comunidad virtual, foros en red) donde enseña comportamiento adecuado en la redes.	5	10	16	5

N=36

Los resultados demuestran que los docentes describen su actuación mayoritariamente en el rango de siempre y frecuentemente. El inciso dos que se refiere a: “Trata a los estudiantes con calidez y respeto. Demuestra un interés positivo en la participación de los estudiantes”, presenta el mayor número en “siempre”. Seguido por el inciso tres: establece una figura de autoridad clara y visible que ayuda a la convivencia pacífica, positiva y agradable”. Sin embargo, en el inciso: “Cuenta con un plan de seguridad para proteger a los estudiantes víctimas de intimidación o de cualquier otro tipo de violencia, adopta medidas inmediatas al observar manifestaciones de intimidación y enseña a defenderse sin ser agresivo o manipulador”, la suma de los resultados de frecuentemente y algunas veces supera a la respuesta siempre. Y en el último inciso: “Utiliza es su materia diversidad de recursos tecnológicos, (grupos en redes, plataforma virtual, comunidad virtual, foros en red) donde enseña comportamiento adecuado en la redes”, muestra una diferencia significativa ya que el mayor número de respuestas se agrupa en frecuentemente y algunas veces.

Tabla No. 6

Esta tabla describe la actuación del docente y centro educativo ante al acoso cibernético. En las primeras dos columnas el docente describe lo que considera hacer en casos de acoso, sumando estas dos columnas el total de encuestados. En las siguientes columnas el docente describe el actuar del centro de estudios donde labora y suman nuevamente el total de encuestados. El docente y su centro de estudios:

	El docente debe	Si	No	Total	Aplica en su centro de estudio	No aplica en su centro de estudio	Total
1.	Apelar al sentimiento de moralidad del alumno para que no agreda más.	24	12	36	11	28	36
2.	Aplicar sanciones de distinta gravedad a los agresores.	25	11	36	12	24	36
3.	Establecer una comunicación real para comprender al acosador.	25	11	36	12	24	36
4.	Ayudar a restablecer la relación entre el acosador y acosado.	24	12	36	10	26	36
5.	Contactar con los padres de familia de los implicados.	25	11	36	13	23	36
6.	Denunciar a las autoridades casos de acoso si el centro educativo no lo hace.	29	7	36	8	28	36
7.	Tener entrevistas entre el acosador y acosado para mediar entre ellos.	28	8	36	10	26	36

N=36

En las primeras dos casillas del cuadro se puede observar en los ítems 1, 2, 3, 4, 6, y 7, que los docentes consideran que deben de actuar bajo esos preceptos. Sin embargo, en las dos últimas casillas se evidencia el contraste con la aplicación de dichas normas en los centros educativos, donde laboran. Es decir reconocen cómo deben actuar, pero indican no hacerlo en su centro educativo, ya que los docentes consideran que ninguna de estas se aplica de forma mayoritaria en los centros educativos donde laboran.

Tabla No. 7

En la tabla 7, en las primeras dos columnas, se presenta la visión del docente y su percepción sobre la aplicación de la estrategia en el centro de estudios donde labora. En las dos columnas siguientes, el docente expresa si se aplica la estrategia o no en el Centro de estudios.

	El docente debe	Si	No	Aplica en su centro de estudios	No aplica en su centro de estudios
1.	Mostrar la legalidad y las acciones perjudiciales del mal comportamiento en entornos virtuales.	26	10	6	30
2.	Dar ingreso o no a un alumno por su solvencia disciplinaria. (carta de buena conducta)	21	15	9	27
3.	Crear la comisión de disciplina en el centro escolar.	28	8	10	26
4.	Establecer códigos de conductas de estudiantes, docentes y autoridades.	29	7	13	23
5.	Documentar y denunciar ante la ley casos de acoso.	26	10	3	33
6.	Establecer las competencias sociales a desarrollar en los alumnos.	25	11	6	30
7.	Dar a conocer de forma clara las acciones en contra del acoso, formar y capacitar a docentes y comunidad educativa en el tema.	27	9	5	31
8.	Conocer las leyes de protección a la niñez y adolescencia.	29	7	9	27
9.	Establecer contacto con los padres de familia de alumnos implicados en acoso y notificar consecuencias.	28	8	10	26
10.	Suspender parcialmente de clase, de uno a cinco días hábiles, sin derecho a presentar actividades valorativas en la nota o sustentar pruebas durante el tiempo que dure la suspensión.	31	5	6	30

N=36

Los resultados demuestran que según la percepción del docente, los centros educativos no aplican estas pautas de actuación con su alumnado. Sin embargo ellos reconocen lo que se debe hacer dentro de la comunidad educativa. Como lo muestra la tabla, el inciso con menor número de docentes que lo aplica corresponde a: “Documentar y denunciar ante la ley casos de acoso.” Seguido, por los incisos: “Mostrar la legalidad y las acciones perjudiciales del mal comportamiento en entornos virtuales.”; “Dar a conocer de forma clara la acciones en contra del acoso, formar y capacitar a docentes y comunidad educativa en el tema”; y: “Suspender parcialmente de clase, de uno a cinco días hábiles, sin derecho a presentar actividades valorativas en la nota o sustentar pruebas durante el tiempo que dure la suspensión.” Y, aunque con un porcentaje muy bajo, lo que más realizan los colegios es: “Establecer contacto con los padres de familia de alumnos implicados en acoso y notificar consecuencias”, “Crear la comisión de disciplina en el centro escolar” y “Establecer códigos de conductas de estudiantes, docentes y autoridades”.

Tabla No. 8

Esta tabla presenta aspectos vinculados al Reglamento del Ministerio de Educación.

Faltas tipificadas por el Ministerio de Educación	Identifica correctamente	No la identifica
Utiliza lenguaje soez. Utiliza objetos personales inapropiados dentro del establecimiento.	14	22
Participa en hechos delictivos dentro y fuera del establecimiento.	24	12
Utiliza celulares y otros equipos electrónicos durante el desarrollo de la clase.	19	17
Reincide en tres faltas leves en un bimestre.	20	16
Insultar, calumniar, difamar, amenazar o agredir a las autoridades del centro educativo, catedráticos, personal técnico administrativo, de servicio, compañeros y compañeras de estudio, directamente o a través de medios de comunicación social escritos o electrónicos.	23	13
Portar material impreso o digital que incita a la violencia o que contenga pornografía.	9	27

N=36

Únicamente dos faltas fueron identificadas, por la mayoría de los docentes correctamente: “Participar en hechos delictivos dentro y fuera del colegio”, e “Insultar, calumniar, difamar, amenazar o agredir a las autoridades del centro educativo, catedráticos, personal técnico administrativo, de servicio, compañeros y compañeras de estudio, directamente o a través de medios de comunicación social escritos o electrónicos”.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación tuvo como objetivo, determinar cuáles son los conocimientos y estrategias sobre acoso cibernético que poseen los docentes de básicos y diversificado. Igualmente buscó medir la correlación entre los años de experiencia docente y el conocimiento sobre el tema. Los sujetos de la investigación respondían a estas condiciones: contar con tres o más años de experiencia docente, estar laborando en un centro educativo y estar presentes el día de la aplicación. La muestra fue conformada por 36 docentes, entre los 23 y 70 años, con experiencia docente entre los 3 a 26 años.

Con respecto a lo determinado en esta investigación, los conocimientos sobre el acoso cibernético que tiene los maestros, únicamente cuatro docentes lograron identificar la mayoría de los enunciados sobre el concepto, características, métodos y tipos de acoso. Es de vital importancia destacar que, 6 de los docentes encuestados, no lograron lo anteriormente descrito. Por lo tanto, 20 de ellos se encuentran en el promedio indicando que reconocen algunas características sobre acoso, algunos enunciados de lo que implica, sin claridad en los métodos y tipos. En ellos se evidencia el poco o parcial conocimiento que tienen los docentes para saber discernir y por ende, tomar decisiones para abordar este problema como para tomar medidas preventivas y remediales. Tal como lo señalan Lago y Ruiz Roso (2000), cuando afirman que ante esta situación es necesario replantear la formación de los docentes en las problemáticas actuales, proporcionando información que puedan transformar en una herramienta más de trabajo, que los ayude a solventar de manera acertada las dificultades que viven sus alumnos. Asimismo, se puede observar poca solidez de conocimientos y una postura no contundente ante el tema, al mismo tiempo que indican una falta de preparación didáctica del docente que debilita la relación educativa y la confianza necesaria entre estudiantes y docentes, lo que trae como consecuencia, ausencia de autoridad y respeto. Por lo tanto, los estudiantes no tendrán más oportunidades para cometer faltas de respeto a otros sin que estas tengan las consecuencias respectivas.

A esta dificultad se le une que 20 de los docentes indicaron que el acoso cibernético son bromas entre adolescentes utilizando redes sociales donde los adultos no deben intervenir. Asimismo, la mayoría de docentes están de acuerdo con que se debe denunciar los actos de acoso, informar y ayudar a los padres de familia, establecer códigos de conducta y una

comisión de disciplina, aplicar sanciones de distinta gravedad, así como establecer competencias sociales que deben desarrollarse en los estudiantes, sin embargo y de manera contraria, también la mayoría de docentes señalaron que estas medidas no se aplica en los centros educativos a pesar que clasifican el acoso cibernético como un daño de estatus social, psicológico, estrés emocional, rechazo social; difundiendo información negativa, para difamar, coaccionar, amenazar, insultar o causar cualquier daño sobre otros utilizando nuevas tecnologías de la comunicación.

Estos resultados prueban que hay conciencia de este problema, pero nadie hace algo o no quiere comprometerse. Así como señalan Suckling y Tempel (2006) sobre el papel del profesor en un incidente de acosos, debe ser el buscar un lugar tranquilo, escuchar a los alumnos, mantener la empatía y dirigirlos a resultados positivos. Pero si el docente, como visto en los resultados, no identifica el acoso o piensa que no debe intervenir, quedará la oportunidad de solventar sin ser utilizada. A este enfoque se debe agregar el propio sistema de normas y sanciones de la institución educativa, sin excluir las propias del Ministerio de Educación.

Con respecto a las acciones para prevenir el acoso cibernético, en el estudio se puede observar que tratar a los alumnos con respeto y calidez, y establecer una figura de autoridad clara y visible, son de las estrategias importantes y necesarias para prevenir el acoso cibernético. Sin embargo, la mayoría de los docentes no lo aplica siempre en el aula. Únicamente algunos de ellos desarrollan, publican y discuten las reglas y consecuencias relacionadas con el acoso o cualquier otro tipo de violencia en el aula. Similar cantidad indica que cuenta con un plan de seguridad para proteger a los estudiantes víctimas de intimidación o de cualquier otro tipo de violencia y organiza reuniones en las cuales los estudiantes puedan hablar, discutir y reflexionar sobre el acoso, violencia y las relaciones entre sí. Sin normas y lineamientos claros de conducta el alumno no tendrá un marco de actuación donde se pueda evidenciar con facilidad las consecuencias de un proceder irrespetuoso. Al mismo tiempo sin la discusión de este tema y las situaciones del aula los jóvenes tendrán pocas oportunidades para descubrir las soluciones al mismo y su liderazgo para ayudar a prevenir el clima de violencia en el aula.

Así como lo dice Agustín (2004) que el docente tiene en sus manos la responsabilidad de crear un ambiente propicio y sano dentro del aula, donde los estudiantes se sientan seguros y respetados. Por lo tanto, el docente necesita más que la buena intención de establecer normas y un buen liderazgo como lo evidencia la investigación, necesita un plan de formación que le permita hacer frente al acoso, mantener la disciplina y actualizarse para saber actuar ante los desafíos de su realidad; tomar su liderazgo en el aula para crear con reglas claras un ambiente propicio para el aprendizaje y la sana convivencia.

Por otro lado, cabe destacar que únicamente 5 de los 36 docentes del estudio, indicaron que siempre utiliza en su materia diversidad de recursos tecnológicos, (grupos en redes, plataforma virtual, comunidad virtual, foros en red), donde enseña comportamiento adecuado en la redes; es decir 31 de los docentes no ayuda a sus alumnos a manejarse correctamente en el uso de las nuevas tecnologías de la información. Por lo tanto se puede decir que la formación de los profesores en el uso de los medios tecnológicos es limitada y no pueden asumir la responsabilidad que implica su uso correcto y monitoreo de las mismas con sus alumnos, que coincide con la visión de López (2011).

En cuanto a escuchar a los padres que denuncian acoso o algún tipo de violencia en el salón de clase, resolver el problema de forma rápida y efectiva y, al mismo tiempo, notificar a los padres de familia de los involucrados sobre incidentes de intimidación, la mitad de los docentes afirma actuar de acuerdo a estos enunciados. Lo que es positivo ya que se debe involucrar a los padres de familia en la resolución de estos casos, así como lo indica Hernández y Solano (2007). Sin embargo pareciera existir una contradicción en el proceder de los docentes ya que el 50% afirmaron que resuelven problemas de violencia o acoso con prontitud según los acuerdos de la comisión de disciplina, proceder interno. Sin embargo, 26 de ellos indicaron que no funciona la comisión de disciplina en el centro de estudios donde labora. Estos resultados evidencian un proceder no estructurado o desorganizado, y solamente muestran la falta de un abordaje adecuado de este problema social, y por ende, la falta de resolución apropiada. Por lo mismo, es necesario el trabajo en conjunto de autoridades, docentes y padres de familia que se comprometan en el desarrollo de políticas

institucionales que puedan velar por sus miembros, siendo una de ellas la creación de un comité de disciplina y la creación de un programa remedial.

En cuanto a las estrategias de prevención y actuación ante el acoso cibernético, los docentes las identifican y están de acuerdo en su aplicación, pero al cuestionar si contaban con un plan de seguridad para proteger a los estudiantes víctimas de intimidación o cualquier otro tipo de violencia, más del 50% contestaron que no siempre. Se debe recordar que la prevención siempre beneficiará más a la comunidad que la intervención, ya que la última está ligada a situaciones ya dañadas. También es de vital importancia recordar que la misión de un establecimiento educativo debe ser prevenir situaciones de riesgo para construir una sociedad de paz y convivencia que todos anhelan, para así lograr aprendizajes de una convivencia armoniosa, ideas en la que Suckling y Temple (2006) al igual que Palala (2015) hacen énfasis.

Generalmente se asume que el centro de estudios debe revisar su proyecto educativo y en su currículo incluir las competencias interpersonales y sociales a desarrollar. Sin embargo la mayoría de docentes indican que en el centro educativo donde laboran, no se establecen las competencias sociales que se desean desarrollar en los alumnos. Unido a esta situación consideran que en el centro de estudios donde laboran, no son aplicadas las medidas de prevención y tampoco las de actuación ante el mismo, sin olvidar que ellos reciben poca orientación al respecto. Se observa gran discrepancia entre lo que el docente indica que debe hacerse ante situaciones de acoso y cómo percibe su actuación y la del centro educativo ante el mismo. Se puede decir que ante el acoso el docente sabe que tiene que apelar a un sentimiento, aplicar sanciones de distinta gravedad, establecer comunicación con padres de familia, y denunciar a las autoridades casos de acoso si el centro educativo no lo hace. La mayoría de los docentes indican que estas medidas se deben aplicar pero también afirman que estos puntos no se aplican en el centro de estudios donde labora. Este resultado hace pensar que los docentes en general tienen el conocimiento y la experiencia en sí sobre el acoso cibernético, pero que no se procede como se piensa por posibles obstáculos que puedan existir en el ambiente escolar y laboral, como por ejemplo la falta de conocimiento y de acciones del Director, que los hace temer y evadir responsabilidad. Si se une esta situación a la nombrada anteriormente donde los docentes indican que el acoso son

bromas entre adolescentes donde no se debe intervenir, se puede concluir que el problema de acoso seguirá creciendo y los alumnos tendrán más oportunidades de cometer estas faltas por la ausencia de autoridad y consecuencias ante el mismo, así como lo explican Suckling y Temple (2006). Igualmente Orozco (2013) quien afirma que los directores desconocen sus obligaciones contenidas en la ley de educación, y que por lo mismo, los directores no aplican de manera correcta la disciplina escolar y su función de orientador del centro educativo, delegando esta función en los docentes y afectando por ende, la conducta de los alumnos y del personal educativo.

Con base en los resultados obtenidos y las inferencias hechas anteriormente, se percibe a los docentes sin mayor acompañamiento del centro educativo, padres de familia y comunidad en general, lo que hace más difícil su papel ante el ciberbullying. Así como lo recomienda Hernández y Solano (2007) que afirman que es necesario la intervención de la comunidad educativa, tanto padres, orientadores, docentes, autoridades para formar a las nuevas generaciones en el uso adecuado de la tecnología y redes.

A partir de los datos recopilados se puede observar que no existe una acción en conjunto con docentes y autoridades para tratar este tema, convirtiéndose así en una dificultad más para el docente ya que no cuenta con la estructura necesaria para contrarrestar el problema de acoso. El aumento de este problema requiere que las escuelas, las familias, agentes comunitarios y las instituciones se impliquen en desarrollar acciones que prevengan, controlen y regulen las agresiones tecnológicas entre iguales (Buelga y Pons (2011).

Así mismo, de acuerdo a la percepción del docente, la actuación de sí mismo como el de la comunidad educativa en la que labora, no se observa una planificación, organización, coordinación y supervisión hacia esta problemática, desconociendo leyes de educación con las que el centro educativo debe cumplir, observación que coincide con las conclusiones de Orozco (2015).

Se ha evidenciado en los resultados, un bajo o casi nulo porcentaje de instituciones educativas que cuentan con programas de prevención y sanciones claras, por lo tanto no ayudan a promover la cultura de paz y educación cívica. Los centros educativos no aplican sanciones de distinta gravedad a los agresores y tampoco realizan mediaciones entre

acosador y acosado. Los docentes indican con su respuesta que únicamente 36% de los centros educativos contactan con los padres de familia de los implicados para dar seguimiento a la problemática.

Otro punto ausente es la creación de grupos de apoyo, para abordar los temas de las redes sociales en talleres de convivencia, crear acuerdos para promover un buen comportamiento en las redes entre alumnos, profesores y familia. Así como contar con políticas claras a nivel institucional para accionar en caso de acoso, punto que se ha demostrado no sucede en los centros educativos, según la percepción del docente. El acoso debe tratarse integralmente con sanciones como suspensión escolar, facilidad de otorgar una orden de protección, complementada por programas desarrollados por las escuelas. Sin embargo sin estos planes los estudiantes corren mayor riesgo de sufrir acoso, sin tener a quien acudir o presentar una queja formal para sentirse protegidos y acompañados. Llanes-Castillo et al (2011) y Sosa (2013) plantean que la principal estrategia que se debe tomar en cuenta para prevenir el bullying entre estudiantes, es la participación de los padres de familia en la formación integral del niño, al igual que la comunidad educativa completa.

El cuerpo docente así como la comunidad educativa debe enseñar las normas de etiqueta en internet, aspecto que tampoco está cubierto por los docentes encuestados. Ya que la cantidad de respuestas para esta interrogante demostraron que la mayoría de los docentes no enseñaban reglas de etiqueta en el uso de las redes. Una de las mayores dificultades encontradas, son los pocos mecanismos institucionales disponibles para hacer frente a este fenómeno, empoderando así al acosador y dejando sin salidas a su víctima, idea que Gómez (2013) marca como un punto de atención para el docente y la comunidad educativa.

Asimismo la disciplina y autoridad deben establecerse más allá de los límites físicos del aula, con la ayuda de compañeros, padres y profesionales, trabajando de forma individualizada. De igual manera al establecer un sistema de normas, se dejan de lado comportamientos inmaduros y se canaliza la energía de forma positiva, aplicadas a través de una autoridad firme que da seguridad a los estudiantes, logrando así relaciones basadas en el respeto y en el reconocimiento de las consecuencias lógicas de una forma de actuar para que el alumno comprenda el funcionamiento de la realidad y no el poder del adulto, es

decir, aplicar en su vida cotidiana las normas más allá de los límites físicos del aula, y de esta forma haciéndolas propias (Gómez, Mir, y Serrats, 2004).

Una estrategia más contra el acoso cibernético es el reglamento de convivencia y disciplina de los Centros Educativos Públicos ya que es una guía para docentes y directores de estas instituciones y es por eso importante que lo conozcan y apeguen su actuar al mismo. Es vital recalcar que el objetivo de este acuerdo ministerial es promover y proporcionar un ambiente armonioso y pacífico, entendiéndose libre de violencia, acoso o cualquier otra problemática que afecte el desarrollo de los educandos. Sin embargo la investigación evidenció que los docentes no lograron reconocer en su totalidad las faltas que tipifica el MINEDUC(2011)en su reglamento de Convivencia Pacífica, y con estos resultados se puede inferir que al no conocerla ni reconocer su función, su aplicación es baja o nula.

Otro de los aspectos que Guatemala cuenta es con un reglamento de convivencia que el MINEDUC (2011) ha publicado y puesto al servicio de la comunidad educativa. Entre las normativas se encuentra que cada centro educativo debe contar con una comisión de disciplina a la cual recurrir, quien deberá resolver y orientar sobre el tipo de consecuencias para los estudiantes que protagonicen acciones violentas o que pongan en riesgo la convivencia pacífica del centro de estudios. Sin embargo, según los docentes encuestados, los centros donde laboran no cuentan con dicha estructura, lo cual dificulta documentar, dar seguimiento y solución a casos de acoso. Al mismo tiempo, sin la documentación requerida en cada caso, las sanciones podrían ser no avaladas por la supervisión ministerial y dejar sin validez las consecuencias para los acosadores.

En el campo de la prevención, los docentes expresaron que en los centros educativos donde laboran no cuentan con pautas claras de comportamiento de autoridades, docentes y estudiantes, por lo tanto la prevención quedará a cargo del docente, no como miembro de la comunidad, sino como actor individual y directo en su aula, asumiendo toda responsabilidad y consecuencias de su abordaje.

Sin la intervención de todos los actores de la comunidad educativa autoridades, padres, maestros, estudiantes, será muy difícil el crear un ambiente armonioso y libre de cualquier tipo de acoso. La divulgación de los derechos y obligaciones de los estudiantes que realiza

el Ministerio de Educación debe realizarse en forma integral a fin de abarcar a la totalidad de instituciones educativas públicas y privadas existentes a nivel nacional por medio de capacitaciones constantes al personal docente y estudiantado. El Estado de Guatemala está obligado a sancionar severamente a las autoridades que en su actuar denoten negligencia y responsabilidad jurídica administrativa en los casos de abuso escolar de los cuales tengan conocimiento. Planteamiento que defiende también Orozco (2013). Por lo tanto la tarea del docente no puede limitarse al entorno físico de la clase, su misión y compromiso debe continuar para lograr la convivencia armoniosa y pacífica que Guatemala tanto necesita, con el respaldo de las autoridades, trabajando en equipo.

VI. CONCLUSIONES

1. Según los resultados se puede concluir que los conocimientos de los docentes sobre el acoso cibernético son poco sólidos dado que la media es de 59.80 y el mayor porcentaje se encuentra en el rango de 61 a 70 puntos, que representa el 47% de los docentes encuestados. Esto significa que los docentes no poseen conocimientos sólidos y claros sobre el tema, aunado a una tercera parte de los encuestados, que indica que ante el acoso cibernético el docente no debe actuar.
2. Existe un contraste y una contradicción entre lo que los docentes señalan que deben realizar ante el acoso y lo que indican que los centros educativos aplican. Es decir, indican que conocen las conductas de acoso y las medidas que deben aplicar, pero los centros educativos no aplican estas diversas medidas disciplinarias en casos de acoso, no dan a conocer la legalidad y las acciones perjudiciales del mal comportamiento en entornos virtuales; y tampoco establecen de forma clara las acciones en contra del acoso. Por lo tanto no se actúa como una comunidad y en unidad ante este problema.
3. Se logró establecer la correlación entre conocimientos con experiencia ya que a mayor experiencia, más conocimientos sobre el acoso cibernético. Mientras que con la variable edad, la correlación no es significativa. Por lo tanto se puede decir que los docentes con experiencia pueden enfrentar de mejor manera esta problemática.
4. Se puede concluir que los docentes indican tratar a sus alumnos con calidez y respeto, que sí establecen una figura de autoridad clara, pero no cuentan con un plan de seguridad para proteger a los estudiantes víctimas de intimidaciones o cualquier otro tipo de violencia.
5. Los resultados indican que los docentes aunque utilizan en su materia diversidad de recursos tecnológicos, no enseñan cual es el comportamiento adecuado en las redes; perdiendo de esta forma una oportunidad para educar a sus alumnos en el uso de las TIC y ser un modelo a seguir.
6. Los resultados demuestran que, los docentes no tienen conocimientos sobre el reglamento de convivencia elaborado por el MINEDUC, ya que únicamente lograron

tipificar de forma correcta dos incisos, sin lograr determinar, cuales son faltas leves, graves y gravísimas. Por lo tanto no lo pueden aplicar en su aula, ni en su centro de estudios.

7. Ante los resultados antes expuestos se puede concluir que la autoridades, comunidad educativa, docentes, padres de familia y estudiantes, no actúan en conjunto para afrontar el acoso cibernético, dejando sin oportunidad de ayuda a los que son víctimas del mismo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que las instituciones educativas promuevan la implementación de talleres de formación y capacitación para la comunidad educativa y no solamente los docentes, ya que únicamente al actuar en conjunto se logrará minimizar los casos y efectos de cualquier tipo de acoso.
2. Los docentes en conjunto con las autoridades del centro escolar deben crear, promover y publicar normas de convivencia en las redes basadas en el respeto que faciliten la detección de todo comportamiento fuera del mismo. Al igual que revisar sus planes de estudio para incorporar y dar seguimiento a las competencias sociales que desean desarrollar en sus estudiantes.
3. Se sugiere que los docentes ayuden a la promoción de la revisión de la misión y visión de los centros educativos para formar ciudadanos comprometidos con una convivencia armónica y pacífica donde la base de toda relación sea el respeto, al igual que comunicar a las autoridades la importancia de la formación de la comisión de disciplina del lugar donde labora, y los centros educativos se comprometan con las mismas.
4. De igual manera se recomienda que los docentes se informen sobre los reglamentos ministeriales existentes para orientar su actuar y de esta manera tipificar todo tipo de acto poco respetuoso o acoso que suceda en su aula, sintiéndose respaldados por la ley.
5. Se invita a que los docentes creen sus redes de apoyo entre colegas con más experiencia y conocimientos, padres de familia y estudiantes para identificar de manera pronta cualquier tipo de acoso, teniendo un plan de protección a la persona víctima del mismo. Al igual que organizar pláticas, cine fórums, puestas en común sobre el tema en mención.
6. Que el docente reconozca y empodere de su liderazgo para orientar, guiar y modelar comportamientos adecuados tanto dentro del aula como fuera de ella, especialmente en el campo de las redes sociales.

7. Se sugiere realizar otros estudios e investigaciones sobre el acoso cibernético en otros ámbitos educativos, ya que es necesaria la intervención en todo campo educativo ante esta realidad.

IV. REFERENCIAS

- Agustín, G. (2014) Liderazgo docente y disciplina en el aula. (Tesis de Grado) Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/09/Agustin-Gady.pdf>
- Arizmendy, A. (2010). Legislación Básica Educativa Leyes educativas. 10ma edición Centro de Impresiones Gráficas. Guatemala.
- Arriaga, M. (2013). Manifestaciones de ansiedad en adolescentes víctimas de bullying cibernético, inscritos en un colegio privado de Guatemala. (Tesis de Grado) Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/42/Arriaga-Maria.pdf>
- Avendaño, S. (2012). Estudio descriptivo del acoso cibernético “ciberbullying” en adolescentes de educación media superior mediante la construcción de un cuestionario. (Tesis de Grado) Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2013/abril/302208342/302208342.pdf>
- Avilés, J. (2013). Análisis psicosocial del ciberbullying: Claves para una educación moral. *Papeles del Psicólogo*, Enero-Sin mes, 65-73. Disponible en: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=77825706007>
- Avilés, J. (2013) Bullying y Ciberbullying: Apuntes para la elaboración de un Proyecto Antibullying. Revista Convives #3 Abril, Madrid. ISSN 22547436. <http://www.observatorioperu.com/2015/Junio/Ciberconvivencia%20Varios.pdf#page=16>
- Buelga, Pons. (2011). Agresiones entre adolescentes a través del Teléfono Móvil y de Internet. *Revista PsychosocialIntervention Vol. 21, No. 1, 2012 - pp. 91-101*. Recuperado de http://ac.els-cdn.com/S1132055912700674/1-s2.0-S1132055912700674-main.pdf?_tid=9539fb34-f6f4-11e6-833b-00000aacb361&acdnat=1487544281_cf65fa87e76ac6c80240b793a1fbb053
- Castro, A. (2007). Violencia silenciosa en la Escuela (2da edición). Argentina: Bonum. Disponible en: https://books.google.com.gt/books?id=uGBflzplhHQC&pg=PA87&dq=ciber+acoso&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ciber%20acoso&f=false
- Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología. (2016). Enseñanza e Investigación en Psicología. México: Editorial: El Manual Moderno. https://books.google.com.gt/books?id=N_peCwAAQBAJ&pg=PT190&dq=acoso+cibernético&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=acoso%20cibern%C3%A9tico&f=false

- Cowie, H. (2013) El Impacto emocional y las consecuencias del ciberacoso. Revista Convives #3 Abril, Madrid. ISSN 22547436.
<http://www.observatorioperu.com/2015/Junio/Ciberconvivencia%20Varios.pdf#page=16>
- Díaz Barriga, F., Hernández, G. (1999). Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. McGrawHill. México.
- Esport, M. (2006). La Autoridad del Profesor. Ediciones CEAC Madrid. ISBN: 84-7197-809-5.
- Gómez, A. (2013). Bullying: the Power of Violence.A Qualitative Perspective of Perpetrators and Victims in Elementary Scholls in Colima. *Revista mexicana de investigación educativa*, 18(58), 839-870. Recuperado en 14 de febrero de 2017, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662013000300008&lng=es&tlng=en.
- Gómez, M., Mir, V., García, M., Serrats. (2004). Propuestas de Intervención en el aula. Ediciones NARCEA. España. Disponible en: <https://books.google.com/books?isbn:8427709234>
- Hernández, Ma., Solano, I. (2007). CIBERBULLYING, UN PROBLEMA DE ACOSO ESCOLAR. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*,. 17-36. Disponible en: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=331427206002>
- Hernández, H., Fernández, Carlos., Baptista, P. (1998) Metodología de la Investigación. McGraw Hill. Mexico.
- Kowalski, R., Limber, S., Agatston, P. (2010). CyberBullying el acoso escolar en la era digital. Trad. Francisco Campollo Ruiz. España: Desclée De Brower.
- Lago, A., Ruiz, R. (2000). Autoridad y Control en el Aula: de la disciplina escolar a la disciplina judicial. *Revista de Investigación e Innovación Educativa.Tarbiya, Revista de Investigación e Innovación Educativa* ISSN: 1132-6239 Disponible en: <https://revistas.uam.es/tarbiya/article/view/7127/7492>
- Llanes-Castillo, A., Martínez-Salazar, G., García-Maldonado, G., Joffre-Velázquez, V. M. (2011). Cyberbullying: forma virtual de intimidación escolar. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, Marzo, 115-130. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80619286008>

- López, D. (2011) La Formación del profesorado en el uso de las tecnologías de información y comunicación en el aula. (Tesis Doctoral) Pamplona, España. Recuperado de: <http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/21390/1/TESIS%20%Dina.pdf>
- Luengo, J.A. (2011). Cyberbullying: guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso. Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid: Madrid. Disponible en: http://aulabetania.com/wpcontent/uploads/2014/02/Gu%C3%ADa-Ciberbullying-Defensor-del-menor_-Madrid20111.pdf
- MINEDUC Guatemala (2011). Normativa de convivencia pacífica y disciplina para una cultura de paz en los centros educativos. Guatemala.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2014). Informe Ejecutivo Institucional. PDDH. Procuraduría para la defensa de los derechos humanos. Disponible en: <http://www.asamblea.gob.ni/Destacar/PDDH-2014.pdf>
- Morales-Reinoso, T., Serrano-Barquín, C. (2014). Manifestaciones del Cyberbullying por Género entre los estudiantes de Bachillerato. Revista Ra Ximhai Vol. 10.,núm 2, julio-diciembre, pp235-261. Universidad Autónoma Indígena de México. México. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46132726010>
- Morales, P. (2009). Ser Profesor, una mirada al alumno. IGER Talleres Gráficos. Guatemala.
- Murillo, O. (2015). ANÁLISIS EXISTENCIAL DEL ROL DOCENTE EN EL MANEJO DE LA DISCIPLINA EN EL AULA Y EL CENTRO EDUCATIVO. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", Enero-Abril, 1-21. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44733027030>
- Oliveros, M., Amemiya, I., Condorimay, Y., Oliveros, R., Barrientos, A., Rivas, B. (2012). Cyberbullying Nueva Tecnología Electrónica al servicio del acoso escolar en alumnos de dos distritos de Lima, Perú. Revista Anales de la Facultad de Medicina, vol. 73, núm. 1. Pp13-18. Disponible en: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=37923266003>
- Orozco (2013) Responsabilidad educativa contemplada en las normas jurídicas aplicables a las autoridades educativas. (Tesis de Grado) Guatemala. Recuperada de <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2014/12/fallos38217.pdf>

- Orozco, R. (2015) Función orientadora del director en la aplicación de disciplina en los colegios privados de Quetzaltenango. (Tesis de Grado) Guatemala. Recuperada de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Orozco-Ruth.pdf>
- Palala, A. (2015) Modelo pedagógico para la prevención de la violencia y convivencia pacífica a nivel del aula y centro educativo. Guatemala: Serviprensa S.A. Disponible en red: <http://www.mineduc.gob.gt/Digeduca>. Impreso en Guatemala por editorial Serviprensa S.A. divulgacion_digeduca@mineduc.gob.gt
- Pira, A. (2014) Rol del docente en el fortalecimiento de la cultura de paz. (Tesis de Grado) Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/0509/Pira-Astrid.pdf>
- Pörhölan, M., Kinney, T. (2010). El Acoso, contexto, consecuencias y control (1era edición). España: PUBLIDISA. Disponible en: https://books.google.com.gt/books?id=E0NkvDcYYVwC&pg=PA89&dq=ciber+acoso&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ciber%20acoso&f=false
- Real Academia Española, 2017. Felipe IV, 4 – 28014 Madrid. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=GxPofZ8>
- Rodríguez, R. (2013). Educar en Internet, una propuesta para la construcción democrática de la red. Revista Internacional de Pensamiento Político - I Época - Vol. 8 - 2013 - [161-176] - ISSN 1885-589X. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/8240/Educar_en_Internet.pdf?sequence=2
- Sosa, E. (2013) Participación de los padres de familia para prevenir el bullying. (Tesis de Grado) Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29_0075.pdf
- Sucling A., Temple C. (2006) Herramientas contra el acoso escolar: un enfoque integral. España: Morata. Disponible en: https://books.google.com.gt/books?id=2zoXc02eMkYC&pg=PA27&dq=el+docente+frente+al+acoso&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=el%20docente%20frente%20al%20acoso&f=false
- Tébar, M. (2014). Educar en las Nuevas Tecnologías. Prevención del Ciberacoso. España: Marpadal. Disponible en: <https://books.google.com.gt/books?id=9IJVBQAAQBAJ&pg=PA3&dq=ciber+acoso+en+adolescent&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiM94CNtdTSAhUJ5WMKHX2qB8MQ6AEIQTAG#v=onepage&q=ciber%20acoso%20en%20adolescentes&f=false>
<https://books.google.com.gt/books?id=9IJVBQAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Wolfgang, Ch. (2007). Soluciones a los problemas de disciplina y autoridad. Ediciones CEAC. España.

Anexos

1. Marque con una X el tiempo de experiencia docente que usted posee y escriba el número de años laborados como docente.

3-5 años _____ 6-10 años _____ 11-15 años _____ 16 o más _____

Marque con un X su género: M _____ F _____

2. Escriba el nombre del profesorado que estudia actualmente: _____

3. Indique si los siguientes enunciados con relación al acoso cibernético son falsos (f) o verdaderos (v).

_____ Difundir información negativa, difamar, coaccionar, amenazar, insultar o causar cualquier daño sobre otros utilizando nuevas tecnologías de la comunicación.

_____ Uso de correos electrónicos, mensajes instantáneos, mensajes de texto e imágenes digitales enviadas a través de teléfonos móviles, páginas web, bitácoras web, salas de chat o coloquios en line.

_____ Recibir agresiones de otros a través de soportes móviles o virtuales.

_____ Robo de contraseñas, suplantaciones de identidad en las nuevas tecnologías de la comunicación.

_____ Bromas entre adolescentes utilizando redes sociales, donde los adultos no deben intervenir.

_____ Uso de imágenes fijas o grabadas para dañar autoestima y dignidad personal.

4. Marque con una T los tipos de acoso cibernético y con una M los métodos de acoso de cibernético.

_____ Denigración _____ Hostigamiento _____ Insultos electrónicos _____ Exclusión

_____ Suplantación _____ Desvelamiento _____ Mensajes de texto _____ Ostracismo

_____ Sonsacamiento _____ Ciberpersecución _____ Paliza feliz _____ Manipulación

5. Clasifique con una V (verdadero) o con una F (falso) las siguientes frases sobre el acoso cibernético.

_____ Violencia Indirecta y no presencial _____ No tiene consecuencias legales

_____ Alcance de difusión con gran rapidez _____ Se puede identificar al agresor

_____ Ilimitado sin fronteras de espacio y tiempo _____ Denunciar no soluciona nada

_____ Docentes no deben intervenir

6. ¿Durante algún momento de su vida ha sufrido algún tipo de acoso?

_____ No _____ Si ¿De qué tipo? _____

7. Lea los siguientes enunciados, marque la casilla que indica la frecuencia con la que usted como docente actúa de esta manera.

Enunciado	Siempre	Con frecuencia	Algunas veces	No me corresponde
Desarrolla, publica y discute las reglas y consecuencias relacionadas con el acoso o cualquier otro tipo de violencia en el aula.				
Trata a los estudiantes con calidez y respeto. Demuestra un interés positivo en la participación de los estudiantes.				
Establece una figura de autoridad clara y visible que ayuda a la convivencia pacífica, positiva y agradable.				
Adopta medidas inmediatas al observar manifestaciones de intimidación. Es firme con las consecuencias cuando se rompen las reglas.				
Escucha a los padres y estudiantes que denuncian acoso o algún tipo de violencia en el salón de clase. Resuelve el problema de forma rápida y efectiva.				
Notifica a los padres de familia de los involucrados sobre incidentes de intimidación.				
Resuelve el problema con prontitud según los acuerdos de la comisión de disciplina.				
Refiere a las víctimas, si es necesario, al centro de orientación escolar o al psicólogo.				
Cuenta con un plan de seguridad para proteger a los estudiantes víctimas de intimidación o de cualquier otro tipo de violencia.				
Organiza reuniones en las cuales los estudiantes puedan hablar, discutir y reflexionar sobre el acoso, violencia y las relaciones entre sí.				
Enseña a defenderse sin ser agresivo o manipulador. (Expone con claridad sus puntos de vista, sin abusar de su autoridad)				
Utiliza en su materia diversidad de recursos tecnológicos (grupos en redes, plataforma virtual, comunidad virtual, foros en red, etc) donde enseña comportamiento adecuado en las redes.				

8. ¿Ha identificado casos de acoso cibernético? _____ si _____ no

9. Si su respuesta anterior es afirmativa: ¿Cuántos casos de acoso cibernético ha identificado? Marque con una X su respuesta

1-3 _____ 4-6 _____ 6-10 _____ Más de 10 _____

10. Según su criterio, marque con una X la casilla correspondiente para cada enunciado, coloque un cheque si el enunciado se aplica en centro de estudios donde usted labora.

El docente debe:	Si	No	Aplica en su centro de estudios
Apelar al sentimiento de moralidad del alumno para que no agreda más.			
Aplicar sanciones de distinta gravedad a los agresores.			
Establecer una comunicación real para comprender al acosador.			
Ayudar a restablecer la relación del acosador y acosado.			
Contactar con los padres de familia de los implicados.			
Denunciar a las autoridades casos de acoso si el centro educativo no lo hace.			
Tener entrevistas con acosador y acosado para mediar entre ellos.			
El centro de estudios debe	Si	No	
Mostrar la legalidad y las acciones perjudiciales del mal comportamiento en entornos virtuales.			
Dar ingreso o no a un alumno por su solvencia disciplinaria (carta de buena conducta)			
Crear la comisión de disciplina en el centro escolar			
Establecer códigos de conducta de estudiantes, docentes y autoridades.			
Documentar y denunciar ante la ley casos de acoso.			
Establecer las competencias sociales a desarrollar en los alumnos.			
Dar a conocer de forma clara las acciones contra el acoso, formar y capacitar a docentes y comunidad educativa en el tema.			
Conocer las leyes de protección a la niñez y adolescencia.			
Establecer contacto con los padres de familia de alumnos implicados en acoso y notificar consecuencias.			
Suspender parcialmente de clases, de uno a cinco días hábiles, sin derecho a presentar actividades valorativas en la nota o sustentar las pruebas durante el tiempo que dure la suspensión.			

11. Clasifique las siguientes faltas que tipifica el Ministerio de educación. Escriba 1 si la falta es leve, 2 si es grave y 3 si es gravísima.

___ Utilizar lenguaje soez. Utilizar objetos personales inapropiados dentro del establecimiento.

___ Participar en hechos delictivos dentro y fuera del establecimiento.

___ Utilizar celulares y otros equipos electrónicos durante el desarrollo de una clase.

___ Reincidir en tres faltas leves en un bimestre.

___ Insultar, calumniar, difamar, amenazar o agredir a las autoridades del centro educativo, catedráticos, personal técnico administrativo, de servicio, compañeros y compañeras de estudio, directamente o a través de medios de comunicación social escritos o electrónicos .

___ Portar material impreso o digital que incite a la violencia o que contenga pornografía.

12. Según su criterio y experiencia: ¿Se considera usted capacitado para afrontar casos de acoso cibernético?

No _____ SI _____ Exponga una razón para justificar su respuesta:
