
Desarrollo de habilidades en los profesores de nivel medio superior para combatir el ciberbullying

Development of skills in high school teachers to combat cyberbullying

Juan García López¹; Alberto Escobedo Portillo²;
Luz Ernestina Fierro Murga²; Gloria Antonieta Martínez Caro²
¹Universidad de Guadalajara; Guadalajara, Jalisco, México;
²Universidad La Salle Chihuahua; Chihuahua, México

Resumen

Esta investigación se centró en el ciberbullying -"acoso cibernético"-, considerando el contexto educativo de nivel medio superior, en dos instituciones educativas, la una privada y la otra pública, situadas en comunidades similares en su comportamiento demográfico y social. El problema de investigación cuestiona sobre la preparación de los docentes y qué acciones son pertinentes para desarrollar sus habilidades, por lo que el objetivo general es proponer estrategias de desarrollo, para detectar y atender, oportunamente, el ciberbullying. El estudio, de naturaleza mixta, se condujo con carácter empírico y aplicado, privilegiando, por tanto, la investigación de campo, con apoyo bibliográfico y/o documental, con base en los métodos hermenéutico y análisis comparativo. Estudiar los microsistemas educativos y los actores sociales que en ellos conviven ayudó a detectar, en este caso, la magnitud de la problemática objeto de estudio, y la forma en que tanto educadores como educandos la resuelven; no obstante, es un mero reflejo de una realidad vivida que ofrece muchas más posibilidades y dimensiones de estudio. Entre los principales hallazgos destacan: a) la confirmación de la existencia del ciberacoso en ambas instituciones, con mayor prevalencia en la escuela pública; b) los casos que se detectan suelen crear dubitación en cuanto a la forma de enfrentarlos y solucionarlos; c) los alumnos no suelen denunciarlo; d) los sentimientos de los acosados se traducen en emociones que afectan su vida privada y social.

Palabras claves: ciberacoso, contexto socioeducativo, habilidades docentes, uso de tecnología.

Recibido: 3 de marzo de 2022 – revision aceptada: 1 de agosto de 2022

Correspondiente al autor: aescobedo@ulsachihuahua.edu.mx

Abstract

This research focused on cyberbullying -cyber bullying-, considering the high school educational context, in two educational institutions, one private and the other public, located in similar communities in their demographic and social behavior. The research problem questions the preparation of teachers and what actions are relevant to develop their skills, so the general objective is to propose development strategies to detect and address cyberbullying in a timely manner. The study, of a mixed nature, was conducted with an empirical and applied character, therefore favoring field research, with bibliographic and/or documentary support, based on hermeneutic methods and comparative analysis. Studying the educational microsystems and the social actors that coexist in them helped to detect, in this case, the magnitude of the problem under study, and the way in which both educators and students solve it; however, it is a mere reflection of a lived reality that offers many more possibilities and dimensions of study. Among the main findings, the following stand out: a) the confirmation of the existence of cyberbullying in both institutions, with a higher prevalence in public schools; b) the cases that are detected tend to create doubts as to how to deal with them and solve them; c) students do not usually report it; d) the feelings of the harassed are translated into emotions that affect their private, school and social life.

Keywords: water quality, Watershed, ICA –NSF Index, variability

Introducción

Derivado del creciente uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y las problemáticas sociales que aquejan a la juventud dentro y fuera del aula, el llamado *cyberbullying*, palabra anglosajona que refiere el término cibernético asociado con el bullying -persona que hostiga, maltrata o acosa a otra- (Pérez & Pérez, 2016), es un fenómeno por demás conocido; no obstante, de acuerdo con estudios realizados a principios de 2018, en varios países, uno de cada cinco padres afirma que sus hijos han sufrido cyberbullying y que las medidas de anti-bullying son insuficientes. En México, los padres de familia expresan que 73% del cyberbullying proviene de las redes sociales; 61% de los celulares y 40% de mensajería en línea (Los porcentajes suman más de 100%,

dado que la encuesta permitía elegir más de una opción) (Newall, 2018).

El ciberacoso alude al uso de las tecnologías de comunicación para hostigar, maltratar, amenazar, humillar, insultar u oprimir, a una persona o un grupo de personas, igualmente, por una o varias personas, ayudantes o reforzadores (López, Cabrera, Calmaestra, Mora-Merchán, & Ortega, 2014), mediante el uso de medios informáticos tales como redes sociales, chats, blogs, páginas web, correo electrónico, para lo cual se emplea cualquier recurso tecnológico de comunicación virtual. Se observa que el cyberbullying desarticula y obstaculiza los objetivos de la educación y, además del desempeño escolar, afecta negativamente la vida de los involucrados (Neyra, 2021). En virtud de que dicho fenómeno se ha reproducido en todos los

ámbitos y niveles sociales, no está exenta su presencia en los distintos ambientes y niveles educativos, en el caso de este estudio, interesa su manifestación entre estudiantes de nivel medio superior.

Idealmente, la escuela promueve el tránsito de un estudiante pasivo, a uno participativo, que desarrolle competencias en función de nuevos aprendizajes, lo que ha traído, a su vez, la necesidad de que los profesores modifiquen las técnicas de enseñanza que emplean, particularmente las que implican dispositivos tecnológicos (Hernández, Orrego, & Quiñones, 2018). Por tanto, si bien el acoso ha existido siempre, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación -TIC- lo han potenciado (Carrión, 2020), por lo que se pretende determinar qué tan preparados se encuentran los docentes para enfrentar dicha problemática y proponer estrategias que alienten la convivencia sana.

Es importante que los docentes, si no las han adquirido, desarrollen habilidades que los acerquen a la identificación de la problemática de los estudiantes, en función de la edad, la madurez y sus distintos contextos, es decir, como consecuencia del entorno biopsicosocial y, por ende, escolar, ya que el ciberbullying puede incidir en la formación del carácter, desarrollo académico y socialización, pudiendo, incluso, provocar síntomas psicopatológicos que afectan la percepción, las creencias, las emociones y, por lo tanto, la conducta del estudiante y su personalidad -sea víctima, victimario, o ambas- (Rubio, Díaz, & Cerezo, 2019).

Con tan solo recorrer los pasillos de cualquier institución de educación, es posible observar, e incluso palpar, que las relaciones entre estudiantes son tan diversas, que no siempre es fácil discernir entre la

convivencia armónica y aquella que perturba la integridad emocional de las personas. En esta realidad multidimensional, confluyen virtudes y valores morales, pero, también, emociones negativas como: egoísmo, vacíos afectivos, inseguridades, entre otros (Albert, Ortega, & García, 2017). Por consecuencia, y dado el crecimiento del inadecuado empleo de las TIC, el impertinente empleo de las redes sociales virtuales contamina el ambiente estudiantil, a quienes lo padecen en lo personal, y a quienes lo comparten, ya sea pasiva o activamente (Sabater & López-Hernández, 2015).

El teléfono celular es uno de los principales dispositivos que estimula la conformación de redes de interacción virtual, ya que los adolescentes suelen prestar más atención a su teléfono que a las personas que se encuentran próximas a ellos, lo que deteriora su desempeño escolar, y empobrece su interés por otras actividades (Gutiérrez, García, & García, 2015). En 2016, La media nacional de usuarios de teléfono celular fue de 71.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2016), y en 2012, la red social *Facebook* tenía inscrita a 90% de los internautas mexicanos, de los cuales 90% accedía diariamente (Asociación Mexicana de Internet, 2014), lo cual evidencia la dependencia, tanto de jóvenes como de adultos.

Dada la multiplicidad de dimensiones que promueven las tecnologías de la información y de la comunicación -TIC- en las relaciones sociales, y la forma en que por consecuencia inciden en la cultura, importa evidenciar y constatar la forma en que dichas tecnologías son adoptadas y empleadas por adolescentes y jóvenes entre quienes tiende a prevalecer el uso inadecuado e impertinente de estas herramientas, ya que se emplean para acosar y dañar, incluso destruir psicológica y moralmente a compañeros, ex parejas,

maestros y a todo aquel que no se acepta por ser diferente ni querido, lo que acusa y enfatiza la promoción de antivalores, tales como intolerancia a la diversidad, rechazo al otro, violencia, irrespeto a la dignidad de esos otros al violentar y transgredir sus propios derechos humanos.

Así pues, este estudio evidencia los conflictos que, entre adolescentes y jóvenes, de nivel medio superior, se generan a partir del empleo impertinente de las TIC. E importa destacar esta problemática, porque si bien muchos hablan de ella, y se sabe que existe, no se responde en igual manera para educar y reeducar en su uso, al tiempo que incidir en una educación que destaque la importancia de una sana socialización. Saber y callar es tanto como volverse cómplice de situaciones que ya no sólo son materia familiar, informales, sino que obligan a los docentes, en los centros educativos, a pugnar por una educación en el uso de las TIC que va más allá de lo técnico, sino que implica, como afirma Fierro (2012) la ética, la moral y los valores, por lo que propone una visión tecnoética:

Es medular la conciencia ética y reflexiva con respecto a qué es, en la extensión del concepto, la tecnología, su impacto en las subculturas, en los valores; su relación con la política y cómo la política guía el grado de su integración. En la medida en que se obvia el enfoque social de la tecnología, se soslaya la responsabilidad en su generación, transferencia, [y] apropiación ... Educar en la tecnología, bajo un enfoque integrador social, implica involucrar aspectos psicológicos, antropológicos, sociológicos, filosóficos, legales, éticos y ecológicos, lo que conduciría a replantear la relación de los actores sociales con ella. Es un imperativo categórico... educar en la reflexión de la tecnología a la luz de la intersubjetividad, pues ello permitiría replantear la relación moral con la tecnología. (p. 318)

En cuanto al cyberbullying, Belsey (2019), menciona que el ciber-acoso implica el uso de tecnologías de información y de comunicación para el comportamiento deliberado, repetitivo y hostil de una persona o un grupo con la intención de dañar otros y que el acoso cibernético, como otras formas de acoso, se trata de relaciones humanas, de poder y control y que quienes intimidan a otros tratan de establecer poder y control sobre aquellos que perciben como "más débiles" que ellos; por lo que aquellos que intimidan quieren hacer que las víctimas sientan que hay algo mal con ellas, pero las víctimas deben saber que nada está mal con ellas. Son los "matones" quienes tienen los problemas reales.

Dicho acoso se ha estudiado desde la década de los 70, a partir de los trabajos pioneros del investigador noruego Olweus (1978); no obstante, el hostigamiento cibernético apenas comenzó a abordarse en 2002. Existen estudios en Europa, México y Brasil que indican que hasta 83% de los alumnos han lidiado en alguna forma -como actores o espectadores- con el acoso presencial (Cárdenas, 2014). Igualmente, en España, Canadá y Estados Unidos se ha encontrado que uno de cada cuatro estudiantes está involucrado en este problema como víctima, agresor, o las dos cosas (García, Joffre, Martínez, & Llanes, 2011).

Otra investigación sobre el tema realizada en Colombia, identificó diferentes clases de observadores, que adoptan un rol, de acuerdo con ciertas condiciones de los victimizados, con lo que reafirmaron que el fenómeno, infortunadamente, permea las relaciones entre pares, de manera que esta forma de violencia resulta socialmente aceptada como estrategia relacional, hecho que lo constituye en un problema social (Cuevas & Marmolejo, 2014; Cuesta, Muñoz, & Izquierdo, 2018).

Un estudio que informa la relación que existe entre el bullying y cierto tipo de psicopatologías en los niños que lo practican, o lo sufren, concluyó que los niños agresores tienden a presentar ansiedad, síntomas somáticos y oposicionismo, mientras que las víctimas sufrían de problemas de atención y conducta (Albores, Saucedo, Ruiz, & Roque, 2011). Por su parte, Gómez (2013) analizó narrativas tanto de víctimas como de agresores, y las creencias de ambos, reafirmando que las primeras -las víctimas- tienden a ser estigmatizadas, mientras que los victimarios refieren su necesidad de destacar, de ejercer poder y control sobre aquellos.

Identificado, entonces, que más allá de la proliferación del ciberacoso no existe en igual medida su debida detección y, por ende, sugerencias para contrarrestarlo, esta investigación planteó el siguiente problema eje de investigación: ¿Qué habilidades son pertinentes para que los docentes desarrollen habilidades para detectar y atender, oportunamente, el ciberbullying? Sustentando la hipótesis de que las estrategias pertinentes son: a) Conceptualización y socialización de la problemática que representa el ciberbullying; b) Capacitación en el manejo y atención de víctimas y victimarios del ciberbullying; c) Definir, por consenso, normatividad para la denuncia y respuesta al ciberbullying escolar y d) Capacitar para reconocer la necesidad de gestionar apoyo de terceros.

Dichas estrategias demandan fortalecer y/o en su caso, desarrollar habilidades docentes tales como: a) empatía para detectar casos de ciberbullying; b) comunicación dialógica; c) manejo de la entrevista profunda y formas de llevarla a cabo; d) manejo de conflictos y toma de decisiones; e) comprensión y análisis reflexivo y crítico; e) formas de actuar con victimario y víctima y f) principios

tanatológicos para enseñar a lidiar con las pérdidas y las frustraciones a los actores sociales involucrados.

Metodología

Es un estudio etnográfico, basado en acción-reflexión-participativa, de naturaleza mixta, dado que se estudia el fenómeno tanto cuantitativa como cualitativamente. La investigación es empírica-aplicada, tipo descriptivo; modo de campo y bibliográfico y/o documental, con base en los métodos hermenéutico y análisis comparativo. Como técnicas de investigación, se emplearon: encuesta; muestreo no probabilístico por criterio de expertos; entrevista abierta y profunda. Técnicas auxiliares: estadística descriptiva, Excel, SPSS y ATLAS.ti

En cuanto a los universos de estudio y la población meta, se consideraron dos instituciones, ambas de nivel medio superior, una de carácter público: Escuela Preparatoria Regional de San Juan de los Lagos (S JL) dependiente del Sistema de Educación Media Superior (SEMS) de la Universidad de Guadalajara, en su sede San Juan de los Lagos, municipio Altos de Jalisco; atiende a 1,980 estudiantes, distribuidos en tres turnos, los cuales provienen de las zonas urbana y rural. El municipio de San Juan de los Lagos -S JL- tiene 65,219 habitantes (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). La otra institución, de carácter privado, fundada en 2016, es la preparatoria La Salle -ILSC- ubicada en ciudad Cuauhtémoc, Chihuahua, por la Universidad La Salle Chihuahua, de quien depende. Tiene una población estudiantil de 78 alumnos quienes, al momento del estudio, cursaban segundo, cuarto y sexto semestre. Cuauhtémoc es el tercer municipio más poblado del Estado, con 168,482 (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015).

La muestra se conformó por 103 estudiantes y 6 docentes en SJL y por 70 estudiantes y 5 docentes del ITLSC, lo que representó, en total: 173 alumnos, entre las edades de 15 y 18 años; y 11 profesores. Tanto estudiantes como docentes, en primera instancia, fueron encuestados. La encuesta, basada en el diseño de Campoverde Quimi (Campoverde Quimi, 2015) se adecuó a los requerimientos y contextos, así, la encuesta dirigida a estudiantes comprendió 18 cuestionamientos; y la de los docentes, 14. Los datos obtenidos, a su vez, fueron la pauta, en el caso de los estudiantes, para seleccionar a los actores sociales que fueron entrevistados a *posteriori*.

Para la entrevista, se diseñó una guía general, pero se manejó de forma abierta y a profundidad, cuando fue pertinente; las

respuestas, grabadas, se analizaron con apoyo del programa ATLAS.TI En SJL se entrevistó a 11 alumnos y 5 docentes, mientras que en el ITLSC a 8 alumnos y 3 docentes.

Resultados

Los datos obtenidos por medio de las entrevistas se cruzaron con los derivados de las encuestas, estableciéndose seis categorías de clasificación: opiniones, sentimientos, reacciones, impacto, contexto y propuestas, que, a su vez, contaban con subcategorías (Figura 1). Mediante el Atlas.ti se crearon unidades hermenéuticas que ayudaron a dilucidar cómo confluyen los diversos discursos en torno a la problemática. Estos resultados son comentados y contrastados en conjunto con lo obtenido en las encuestas.

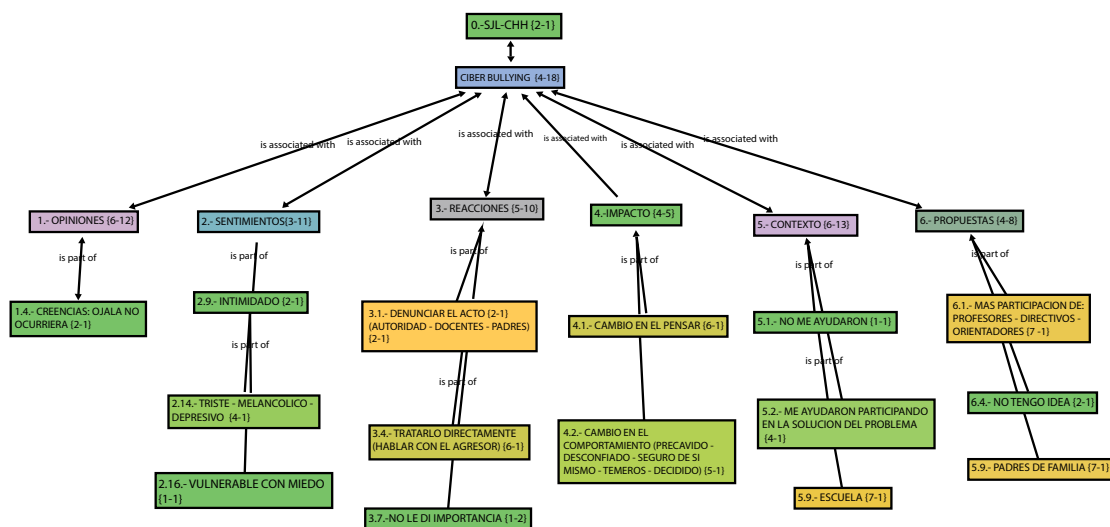


Figura 1. Red con categorías de clasificación y análisis, elaborada con Atlas.ti

De los Alumnos

De acuerdo con los resultados de las encuestas aplicadas, en Chihuahua, 91.4% de los alumnos muestreados cuenta con al menos un dispositivo tecnológico con acceso a internet, porcentaje que es superado en San

Juan de Los Lagos, con 99%; en cuanto a la frecuencia de uso, tanto en la preparatoria SJL, como en la ITLSC, la diferencia es mínima, dando un promedio de 98%. Por lo que respecta a las redes sociales más utilizadas, entre la valoración de siempre, a muchas

veces, predominó el uso de Whatsapp, Facebook, Youtube e Instagram (Tabla 1).

Tabla 1. Redes sociales más utilizadas

Red Social	San Juan de los Lagos	Chihuahua
Whatsapp	28.8%	22.18%
Facebook/Messenger	25.9%	19.01%
Youtube	19.1%	19.01%
Instagram	18.1%	17.96%
Snapchat	3.9%	10.21%
Twitter	2.3%	9.86%

Entre las causas predominantes del ciberacoso, detectadas a través de las entrevistas, en ambas instituciones se encontró que se asocia con: tipo de información compartida en las redes sociales, v.gr., fotografías y respuesta al acosador; así como búsqueda de poder y control, por parte de los agresores, sobre las víctimas. Las respuestas de los acosados varían, desde guardar silencio; responder a los acosadores; platicarlo con las amistades; en menor proporción refieren que lo llegaron a platicar con algún maestro o lo denunciaron con los directivos de las instituciones y, significativamente, son escasos quienes narran que lo platicaron con sus padres, principalmente con sus madres, pues, al menos en el caso ITLSC, se detectó que la mayoría de los actores sociales provienen de familias monoparentales. Allende las

distintas respuestas que dieron, el victimario no se sintió intimidado y exacerbó el acoso.

Al cuestionar si en sus redes sociales tienen personas que no son de su agrado, en ambas preparatorias, 60% lo confirma, y al cuestionar si conocen a todos o a la mayoría de sus contactos, 98% asegura que así es. Incluso, se detectó, que los acosados conocían a sus acosadores y solían tener relaciones con ellos. En cuanto a la forma de ciberacoso más común que aqueja a los estudiantes, la principal concentración está en los mensajes ofensivos a través del celular, con 34.8% en SJL, y 22.95% en Chihuahua, seguido, en menor proporción de hackeo, rumores o calumnias, fotos o videos, burlas o insinuaciones y propuestas indecorosas, entre otros, todo lo cual se ilustra en Tabla 2.

Tabla 2. Formas de acoso cibernético

Forma de acoso	San Juan De Los Lagos	Chihuahua
Mensajes ofensivos por celular o internet	34.8%	22.95%
Fotos o videos que te ridiculizan	7.1%	11.48%
Amenazas	3.6%	6.56%
Robo de clave y nombre de usuario (Hackeo)	10.7%	9.84%
Burlas (por apariencia, preferencia sexual, color de piel, etc.	8.9%	9.02%
Insinuaciones sexuales y/o propuestas indecorosas	8.9%	12.30%
Usurpación de la identidad	4.5%	2.46%
Rumores o calumnias a través de redes sociales	8.0%	12.30%
Chantajos por internet o celular	5.4%	4.92%
Publicaciones ofensivas	8.0%	2.46%

Mediante el diálogo con los estudiantes, víctimas de acoso, se confirmó que las formas de acoso predominantes en ambos grupos, se relacionaron con características físicas; diferencia de clase social; robo de identidad; extorsión y mensajes ofensivos; todo lo cual evidencia el manejo de lenguajes que aspiran a denigrar a la persona, a maltratar su autoestima, a hacerlo sentirse mal, a lastimar el autoconcepto, a provocar que sienta vergüenza de sí mismo y, por ende, a tener control y poder psicológico sobre el ofendido. Sin embargo, no escapa, que algunas de las personas acosadas respondieron convirtiéndose en lo que podríamos denominar la sombra de los acosadores, al imitar su actuación, y al convertirse, a su vez, en victimarios, ya sea con quienes los molestaban, o con otras personas, siendo este un mecanismo de defensa erróneo.

En cuanto a quiénes los molestan, en el ITLSC identifica a 19%, y en SJL, 27.1% es fastidiado por al menos un hombre y una mujer -separados por sexo- pero son los hombres los principales acosadores: 18% en el ITCLS y 25.7% en SJL; no obstante, también ocurre que 6% de las víctimas no identifican a su acosador, al tiempo que 68.6% en el ITCLS, y 82.5% en SJL, afirma que no se trata de sus compañeros de escuela.

La duración del acoso predomina entre ocasional y días, con una media de 47% en ambas preparatorias; en cuanto a los motivos, 24.7% en Chihuahua y 41.7% de los encuestados en SJL, desconoce por qué los molestaron. El sentimiento que más frecuentemente provocó el acoso es la inseguridad, en ambas poblaciones. Si bien en SJL son altos los sentimientos de angustia, seguido de miedo, lo que en EL ITLSC

refiere muy bajos porcentajes comparativamente. No deja de llamar la atención que algunos de los encuestados refieran que les pareció divertido. (Tabla 3).

Tabla 3. Sentimientos provocados por el ciberacoso

Sentimiento	San Juan De Los Lagos	Chihuahua
Miedo	14.9%	2.56%
Inseguridad	25.7%	14.10%
Angustia	23.0%	6.41%
Diversión	12.2%	8.97%

Mediante las entrevistas profundas, se confirmó lo que, a través de la encuesta, los actores sociales respondieron: prevalencia de sentimientos negativos que, en determinado momento, orillaron a la depresión, narrando la tristeza y la desesperación que la situación les causó, al tiempo que refirieron sentimientos tales como: intimidación, amenaza, tensión, vulnerabilidad, melancolía, estrés, menosprecio y exclusión. Varios de los alumnos, en el ITSC, ingresaron a esta escuela para alejarse de los acosadores.

A diferencia de lo que expresaron durante la entrevista con respecto a que los padres solían ser la última opción, por vergüenza, para compartirles el acoso, en la encuesta, con una media de 44% en las preparatorias, los padres y los amigos son las personas que frecuentemente se enteran de la situación de acoso de los estudiantes que lo sufren; en contraste con 30.5% en SJL, y 10.67% en el ITLSC que señala no haberlo compartido con alguien. El porcentaje de encuestados que no se atrevió a pedir ayuda u orientación es de 21% en ambas escuelas; 14.6% en SJL y 22.54% en el ITLSC pidió orientación;

21.4% en SJL y 8.45% en EL ITLSC refirió que solicitó ayuda. En ambas preparatorias, 36% señaló que fue útil la orientación, o ayuda, para superar su situación, y 16% indicó que no influyó.

En promedio, 48% de los estudiantes asegura que no hay ciberbullying en su institución, pero las preparatorias difieren en la valoración que alude a: en ocasiones y pocas veces, con 47.7% en SJL y 22.4% en el ITLSC. Al preguntar si han actuado con respecto al ciber-acoso, el predominio, en ambas instituciones, coincide en borrar el mensaje, sólo que existe una notoria diferencia en los porcentajes, pues mientras que en el ITLSC es 42.86%, en SJL asciende a 92.4%. No obstante, independientemente de que lo hayan borrado, no cabe duda de que el daño psicológico no se borró, pues en el ITLSC prácticamente todos los estudiantes refirieron haber sentido depresión, incluso algunos de ellos lloraron al recordar los hechos.

Con relación a los estudiantes que son creyentes en las dos escuelas, 28% considera que su vida espiritual siempre le ayudó a superar el acoso, y 20% que a veces;

al contrario, 14.6% en SJL y 8.6% en Chihuahua, señaló que nunca le ha sido de ayuda. Si bien fue mayor la muestra en SJL, es significativo que en el ITLSC sea superior la respuesta de las víctimas para quienes lo espiritual fue un importante paliativo, en lo cual incide el hecho de la formación que reciben, pues durante la entrevista algunos de los alumnos expresaron la importancia de comprender y de perdonar. Al pedirles las sugerencias para contrarrestar el ciberacoso, todos los entrevistados coincidieron en la necesidad de impartir pláticas y cursos, al igual que difundir información sobre esta problemática, y ofrecer asistencia profesional para atender a las víctimas.

De los Docentes

En lo que respecta a los docentes de ambas instituciones, se llevaron, en primera instancia, aplicación de encuestas a manera de exploración sobre el tema, para posteriormente realizar entrevistas profundas, las cuales permitieron ahondar en la temática y sus opiniones. Las características de la población encuestada y entrevistada es la siguiente: media de su edad es de 34 años y todos cuentan con un dispositivo con acceso a internet; el uso promedio de las redes sociales es de 89%. En cuanto al conocimiento sobre el ciberbullying, sí se presenta variación, pues mientras que en SJL, 100% lo conoce, sólo 14.3% sabe de técnicas para detectarlo, aunque únicamente 7.1% ha recibido capacitación; en el ITLSC, 72.7% sabe del tema, de los cuales, 45.5% refiere conocer las técnicas y 18.2% fue capacitado al respecto.

Los maestros que se han enterado del acoso a los alumnos, expresan, a través de entrevistas, analizadas en ATLAS.ti que las formas que predominan son las fotos y/o videos, mensajes ofensivos y robo de clave y/o usuario;

se detecta que en el ITLSC se presentan usurpación de identidad y calumnias, y en SJL burlas. En ambas instituciones, los encuestados también reportan que los estudiantes han hecho partícipes a amigos, profesores y familia, si bien difieren los porcentajes, ya que en el primero es más alto en SJL, y el segundo en el ITLSC.

En cuanto a la frecuencia del acoso detectado por los docentes, mientras que en el ITLSC los docentes expresan que no es algo común, en SJL refieren que es frecuente, lo que permite inferir que esta diferencia puede deberse a que en aquella sistemáticamente se capacita y se realimenta en los valores espirituales y morales de San Juan Bautista de La Salle, quien insistía en que los docentes deben educar con y en el amor, y en la comprensión, valores que se insiste en que deben replicarse en el ser y en el hacer del docente, pues enfatiza el humanismo; con esto no se quiere significar que en SJL -que incluso es un contexto social de corte más tradicional- no se tengan valores espirituales y morales, la diferencia es que en el ITLSC, por su esencia cristiana, la educación espiritual es explícita, incluso reciben una materia al respecto; en tanto que en una instancia pública, que es laica, esto tiende a formar parte del *curriculum* oculto.

A propósito de los efectos generados por el ciberbullying entre los estudiantes, los docentes en SJL reportan la depresión; en el ITLSC, la ansiedad. De las estrategias elegidas para contrarrestar el ciberbullying, los docentes opinan que debe darse capacitación, tanto a ellos como a los alumnos, así como pláticas sobre el tema, elecciones que se confirmaron en la entrevista. En ambas instituciones, los encuestados afirman haber platicado sobre el tema en sus clases, sólo que en SJL lo ha hecho 71.4%, a diferencia del 54.5% del ITLSC.

Al cuestionar a los docentes qué harían en caso de detectar acoso cibernético, en promedio, 46% de los encuestados expresa que daría aviso a los directivos; seguido de 29% que pediría ayuda a expertos -ambas acciones confirmadas a través de la entrevista- y 22% que aplicaría técnicas para contrarrestarlo. Importa destacar la forma en que influye en el ITLSC, el contexto social de inseguridad que prevalece en Cuauhtémoc -por no decir del resto del Estado- donde se ha detectado que si el acosador es hijo de alguien relacionado con poder y control económico resultado de poder y control obtenidos al margen de la ley, tanto los docentes como los alumnos temen denunciar el acoso, so pena de las indeseables consecuencias que ello pudiera acarrear, y en esto se manifiesta la inadecuada influencia familiar en los hijos, quienes, a su manera, imitan el poseer al otro, a través del dominio psicológico, de manera virtual.

Este tipo de situaciones, y otras de disfunción familiar, subrayan la necesidad de estudiar los otros rostros de los acosadores, es decir, los contextos familiar y social, y el psicológico, estudios en los que se deben hermanar la antropología, la sociología y la psicología, pues si las causas no se definen, se seguirá actuando reactivamente, y no de forma proactiva.

Durante la entrevista, se preguntó si las intervenciones de los docentes contribuyen a solucionar la problemática del acoso, y las respuestas externadas fueron: se ayudó a los alumnos a reflexionar sobre la situación; se apoyó para mejorar la autoestima del afectado; y se turnó el caso a un psicólogo; en algunos casos se afirma que hubo mejoría; no obstante, no en todos ellos existe seguimiento.

En cuanto a las habilidades docentes que expresaron requerir los docentes son:

- a) empatía, para interactuar con los sentimientos de víctima y victimario y reconocer sus motivaciones
- b) Comunicación dialógica, centrada en la habilidad de la escucha
- c) Uso de la entrevista profunda en aras de detectar intencionalidades, emociones, y formas de evitación y de reiteración de tales comportamientos.
- d) Profundizar en las distintas formas de manejar conflictos de esta naturaleza, y en la toma de decisiones que involucran este tipo de situaciones.
- e) Comprensión, análisis reflexivo y crítico para detectar y actuar ante este tipo de conflictos.
- f) Formas de responder tanto a víctima como a victimario y para involucrar a los padres.
- g) Manejo de principios tanatológicos para, a su vez, enseñar a los actores sociales implicados a enfrentar sus propias pérdidas psicológicas y con las frustraciones que suelen proyectarse en el victimario como desquite y vacuidad, en la víctima como un daño a su persona, todo lo cual se traduce en pérdida.

Discusión

El ciberacoso escolar es una problemática social cuya presencia está demandando y provocando lo mismo atención que investigación, pues afecta de forma negativa, a los estudiantes de cualquier institución y nivel académico, lo que confirma lo expresado por López, y otros (20124) en cuanto a que el uso de las tecnologías de comunicación se están empleando para hostigar, maltratar, amenazar, humillar, insultar u oprimir,

lo mismo a una persona que a un grupo valiéndose para ello de las redes sociales, chats, blogs, páginas web, correo electrónico, por lo que se confirma lo que expresa Neyra (2021), en cuanto a que el ciber-acoso lleva a desarticular y obstaculizar los propósitos de la educación, por ende, impacta lo mismo en el desempeño escolar que en la vida de los involucrados.

El estudio evidencia que el fenómeno, si bien se realizó en contextos escolares específicos, presenta patrones de respuesta, en los acosados, similares a los citados por otros estudios en el tema, esto es, tendencia a la depresión y sentimientos de impotencia y de abandono. Las instituciones analizadas coinciden en que ambas están situadas en comunidades que pueden considerarse medias, ambas son de nivel medio superior, pero difieren en cuanto al tipo de organización, una es pública, la otra privada; en tamaño, estructura y normatividad; sin embargo, los resultados evidencian el hecho de que es necesario establecer estrategias para contrarrestar la problemática multicitada. Dada la abundancia de medios virtuales a través de los cuales los jóvenes se comunican, como las redes sociales, aunado a la tendencia de portar algún dispositivo inteligente (celular, tableta, laptop), el ciberbullying se escapa de las medidas de contención habituales del acoso.

El “hacking”, los “memes”, la usurpación de identidad, las fotos y los mensajes, entre otros recursos informáticos, son manifestaciones de violencia verbal, visual y, por ende, psicológica, que requieren de habilidades docentes específicas para su identificación y consecuente prevención, reacción y evitación, tales como empatía, diálogo, entrevista profunda, invitar a la autocrítica y a la autorreflexión a los involucrados; detección y manejo de este tipo de situaciones; así como

involucrar el tema, de forma transversal, en las distintas materias.

Se considera que la formación en valores que ofrece el ITLSC influyó en que la tendencia del fenómeno sea mínima, ya que casi todos los casos de acoso detectados fueron en secundaria o en otras escuelas; en tanto que en SJL se presentaron en tercer grado. En ambas instituciones, los maestros reportaron incidentes que, en algunos casos, se reportaron a los directivos, y en otros se canalizaron a instancias externas, pero que, de igual forma, requieren del apoyo de un psicólogo o un trabajador social; las técnicas de recopilación de información registraron que las víctimas de acoso acuden tanto a su familia como a sus maestros, con la salvedad de que, en Chihuahua, debido a que contiene una población estudiantil mucho menor a SJL (menos de 5%), las autoridades son más cercanas a los jóvenes y, por tanto, representan otra fuente de apoyo. También fue evidente la formación espiritual y en valores que, de forma transversal y de manera sistemática, se presenta en el ILSC, pues no sólo es evidente el lenguaje, sino la manifestación de comprensión que se mostró en esta última institución, con respecto a SJL.

En la entrevista, los profesores comentaron que cuando se enteran de un caso de ciberbullying, turnan la situación a las autoridades de la institución, u otros docentes capacitados, y que han tratado el tema en su clase. Sin embargo, 53 % solicitó capacitación porque consideraron que el fenómeno va en aumento. Importa destacar que los docentes, durante la entrevista profunda, expresaron la necesidad de desarrollar y/o fortalecer habilidades docentes, tales como: la empatía, el diálogo, la entrevista profunda, la observación naturalista y, en su caso, controlada, el manejo de conflictos y la toma de decisiones, mediante fijación de políticas

escolares que definan sanciones y apoyo psicológico a los implicados.

Conclusiones

Con este estudio se determinó que, a pesar de que el contexto de las instituciones es distinto, el fenómeno del ciberacoso es similar en cuanto a los medios, la tipología y las respuestas que las víctimas tienden a dar, pues, como bien refiere Carrión (2020), el empleo de las TIC ha potenciado la presencia del acoso lo que obliga a replantear lo expresado por Hernández y otros (2018) en cuanto a que la escuela debe desarrollar, en alumnos, las competencias que respondan a los nuevos saberes, lo que obliga a que los docentes modifiquen sus técnicas de enseñanza, básicamente las que se refieren a los dispositivos tecnológicos, pues se hizo evidente, mediante este estudio, que tanto alumnos como maestros carecen de conocimiento para tratar con dicha problemática. La propuesta es, por lo tanto, impartir cursos de capacitación, tanto para estudiantes como docentes, que les permitan conocer y reconocer el uso adecuado de las TIC y cómo responder, y a quién acudir en caso de su presencia.

En el caso de los docentes, cursos y talleres prácticos que les permitan desarrollar habilidades tales como la empatía, la entrevista profunda, el diálogo tanto con los involucrados como con sus familiares, y la observación, tanto naturalista como la controlada, para detectar la presencia del ciberbullying, habilidades, igualmente para responder a los conflictos y la forma de ayudar a las víctimas y cómo tratar, si se identifican, a los victimarios, así como la forma de combatir el acoso cibernético.

Es pertinente, igualmente, impartir pláticas y conferencias para sensibilizar a todos los

actores involucrados, e incluso, de forma colectiva, lograr un consenso sobre los valores que deben predominar en el uso de las TIC, para lo que requieren fortalecer la habilidad de emplear técnicas como la de acción participativa, y, si es necesario, crear una normatividad que ayude a evitar tales comportamientos. Es importante, también, capacitar a los padres de familia; fortalecer a los tutores y orientadores, y lograr el compromiso de los directivos, de tal suerte que la comunidad, en su totalidad, dé vida y mantenga un clima escolar que se distinga por el respeto a la diversidad y por el uso pertinente y adecuado de las TIC, pues, como refiere Fierro (2012):

La tecnología ... influye en la totalidad de la vida, altera creencias, lenguajes, significados, emociones, valores, percepción e interpretación de la realidad, pues a través de su aprendizaje se reconfigura el mundo personal y social, por consecuencia, la propia cultura por lo que ... [en las escuelas] debe considerarse la enseñanza de la tecnología no sólo como una herramienta que 'facilita y simplifica su vida'... sino como un constructo social que transforma la forma de ser y de hacer de toda una sociedad, sean sus integrantes conscientes o no de tal fenómeno (pág. 313).

Entonces es momento de que en las escuelas se deje de comentar lo que sucede y se actúe para generar los cambios conducentes y pertinentes en los estudiantes.

Literatura citada

Albert, M., Ortega, I., & García, M. (2017). Educación en derechos humanos: formación ética-cívica de los educadores sociales como medio para prevenir el ciberbullying. *Revista Interuniversitaria*(30), 189-204. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/PSRI>

- Albores, L., Saucedo, M., Ruiz, S., & Roque. (2011). El acoso escolar (bullying) y su asociación con trastornos psiquiátricos en una muestra de escolares en México. *Salud Pública de México*, 53(3), 220-227. Recuperado de <https://saludpublica.mx/index.php/spm>
- Asociación Mexicana de Internet. (2014). *Asociación de marketing digital y social media*. Recuperado el 23 de febrero de 2010, de <https://irp-cdn.multiscreensite.com/81280eda/files/uploaded/Estudio%20de%20MarketingDigital%20y%20Social%20Media%202014.pdf>
- Besley, B. *Cyberbullying: An Emerging Threat To The "Always On" Generation*. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de <http://www.billbelsey.com/?p=1827>
- Campoverde Quimi, H. (2015). *Análisis del bullying escolar en las redes sociales Facebook y Twitter (Tesis de pregrado)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador
- Cárdenas, G. (2014). Ciberacoso. ¿Cómo ves?, 10-14. Recuperado el 4 de Mayo de 2016, de <http://www.comoves.unam.mx/numeros/articulo/197/ciberacoso>
- Carrión, E. (2020). El uso de las TIC en la inclusión educativa: el bullying, componentes y diferencia de género. *Revista de Educación Mediática*, 9(1), 126-148. Recuperado de <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/11605>
- Cuesta, J., Muñoz, M., & Izquierdo, T. (2018). Cyberbullying: análisis comparativo entre menores de España y Francia. *Revista de Humanidades*, 33, 173-188. Recuperado de <https://revistas.uned.es/index.php/rdh/index>
- Cuevas, M., & Marmolejo, M. (2014). Observadores en situaciones de victimización por intimidación escolar: caracterización y razones de su rol. *Psicología desde el Caribe*, 31(1), 103-132. Recuperado de <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/about>
- Fierro Murga, L. E. (2012). *Configuración de los significados y de los símbolos en torno a la tecnología compartida en un contexto educativo (Tesis doctoral)*. Chihuahua: Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
- García, G., Joffre, V., Martínez, G., & Llanes, A. (2011). Cyberbullying: forma virtual de intimidación escolar. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 40(1), 115-130. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379>
- Gómez Nashiki, A. (2013). Bullying: El poder de la violencia. Una perspectiva cualitativa sobre acosadores y víctimas en escuelas primarias de Colima. *Revista mexicana de investigación educativa*, 18(58), 839-870. Recuperado de <https://www.rmie.mx/>
- Gutiérrez, G., García, E., & García, J. (2015). Uso y abuso de internet en población infantil escolarizada. Entre textos, 7(19), 2-23. Recuperado de <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/entretextos>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, R., Orrego, R., & Quiñones, S. (2018). Nuevas formas de aprender: la formación docente frente al uso de las TIC. *Propósitos y representaciones*, 6(2), 671-701. Recuperado de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/index>
- Hoyos, O., L. M., & Valega, S. (2012). El maltrato entre iguales por abuso de poder en el contexto universitario: incidencia, manifestaciones y. *Universitas Psychologica*, 11(3), 1657-9267. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/index/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2015). Chihuahua. Recuperado el 1 de noviembre de 2019, de Territorio: http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/chih/territorio/div_municipal.aspx?tema=me&e=08
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2016). INEGI. Recuperado el 29 de diciembre de 2018, de Sala de prensa: <http://www.inegi.ofg.mx/saladeprensa/aproposito/2015/internet0.pdf>
- López, L., Cabrera, B., Calmaestra, J., Mora-Merchán, J., & Ortega, R. (2014). Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción. Plaza Puerto Rubio: Save the Children.
- Newall, M. (27 de junio de 2018). Knowledge of which types of online platforms are used to cyber bully children according to parents in Mexico as of April 2018 [Graph]. Recuperado el 16 de abril de 2019, de Statista/Ipsos: <https://www.ipsos.com/en/global-views-cyberbullying>
- Neyra, O. (2021). Ciberbullying: El acoso escolar en el ciberespacio e implicancias psicológicas. *Hamut'ay*, 8(1), 67-74. Recuperado de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT>
- Olweus D. (1978). *Aggression in the schools: Bullies and whipping boys*. Washington D.C., USA: Hemisphere (Wiley).
- Pérez, A. M., & Pérez, F. (2016). *Bullying, ciberbullying y acoso con elementos sexuales: Desde la prevención a la reparación del daño*. Madrid: DYKINSON.
- Rubio, F., Díaz, A., & Cerezo, F. (2019). Bullying y cyberbullying: la respuesta de las comunidades autónomas. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 22(1), 145-157. Recuperado de <https://revistas.um.es/reifop>
- Ruezga, S. (1995). *San Juan de los Lagos, una Ciudad Colonial*. San Juan de los Lagos: SEP.
- Sabater, C., & López-Hernández, L. (2015). Factores de riesgo en el ciberbullying. Frecuencia y exposición de los datos personales en internet. *Revista internacional de sociología de la educación*, 4(1), 1-25. Recuperado de <https://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia>
- UdeG - SEMS - Prep. Reg. San Juan de los Lagos. (27 de Abril de 2016). 3er. Informe Director - Manuel Granado Cuevas. San Juan de los Lagos, Jalisco, México.