

CIBERACOSO: UNA PROBLEMÁTICA EMERGENTE EN EL CONTEXTO ESCOLAR. ESTUDIO MUESTRAL EN OCTAVOS BÁSICOS

CYBERBULLYING: AN EMERGING PROBLEM IN THE SCHOOL CONTEXT. SAMPLE STUDY IN EIGHTH GRADE

Gonzalo Ricardo Aguayo Cisternas¹

Carmen Claudia Acuña Zúñiga²

Ana María Arias Díaz³

Fernanda Belén Vega Jara⁴

Bárbara Belén Peña Herrera⁵

Cindy Alexandra Valdebenito Berrera⁶

Recibido: 2022-09-01 / **Revisado:** 2022-10-05 / **Aceptado:** 2022-11-05 / **Publicado:** 2023-01-01

Forma sugerida de citar: Aguayo-Cisternas, G., Acuña-Zúñiga, C., Arias-Díaz, A., Vega-Jara, F., Peña-Herrera, B. y Valdebenito-Berrera, C. (2023). Ciberacoso: una problemática emergente en el contexto escolar. Estudio muestral en octavos básicos. *Revista Científica Retos de la Ciencia*. 7(14). 111-122 <https://doi.org/10.53877/rc.7.14.2023010110>

RESUMEN

La presente investigación, de enfoque cuantitativo, tuvo como objetivo analizar la problemática del *ciberacoso* en estudiantes de octavo año básico de dos establecimientos educativos de la comuna de Los Ángeles de la provincia del Biobío, de los cuales uno se ubica en el sector urbano y otro en el rural, este último, específicamente, en el sector de Santa Fe. Para analizar esta problemática, se realizó una encuesta de la cual se obtuvo la perspectiva y familiarización de los y las estudiantes con el tema investigado. Por otro lado, se analizaron conceptos, características y los efectos de las distintas modalidades que puede adoptar esta nueva forma de agresión virtual. Los resultados obtenidos determinaron el efecto que provoca este fenómeno en los educandos, la influencia que tienen las redes sociales en los tipos de relaciones humanas y la identificación de los protocolos que proponen los

¹ Doctor en Filología Hispánica. Profesor de la Universidad de Concepción del departamento de Didáctica, Currículum y Evaluación. Director Magíster en Didáctica para el Trabajo Metodológico de Aula. Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. Chile. gonzalaguayo@udec.cl / <https://orcid.org/0000-0002-2990-5140>

² Doctora en Ciencias Sociales. Profesora de la Universidad de Concepción del departamento de Teoría, Política y Fundamentos de la Educación. Delegada Dirección de Equidad de Género y Diversidad. Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. Chile. carmenclaudiacu@udec.cl / <https://orcid.org/0000-0001-6659-3556>

³ Magíster por la Universidad de Concepción. Profesora del departamento de Teoría, Política y Fundamentos de la Educación. Encargada de asignaturas Orientación, Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. Chile. anamarias@udec.cl / <https://orcid.org/0000-0002-0481-9334>

⁴ Egresada de la carrera de Educación General Básica, Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. Chile. fvega2017@udec.cl / <https://orcid.org/0000-0002-1832-1887>

⁵ Egresada de la carrera de Educación General Básica, Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. Chile. bpena2017@udec.cl / <https://orcid.org/0000-0003-0524-9131>

⁶ Egresada de la carrera de Educación General Básica, Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. Chile. cvaldebenito2017@udec.cl / <https://orcid.org/0000-0002-1224-6599>

establecimientos para enfrentar esta situación. Asimismo, el porcentaje de *ciberacoso* detectado en el estudio varía respecto del que se observa a nivel nacional que indican las estadísticas. Finalmente, se advirtió que no existen diferencias significativas entre los resultados de los establecimientos en cuanto a *ciberacoso*, de acuerdo con sus características idiosincráticas, asunto que demuestra que este es un problema transversal.

Palabras clave: educación, ciberacoso, redes sociales, TIC, políticas preventivas.

ABSTRACT

This is a quantitative research whose purpose is to analyze the problem of cyberbullying in eighth grade students of two educational establishments in the commune of Los Angeles in the province of Biobío, one of which is located in the urban sector and the other in the rural sector, the latter, specifically, in the Santa Fe sector. In order to analyze this problem, a survey will be conducted to obtain the students' perspective and familiarization with the topic to be investigated. On the other hand, concepts, characteristics and effects of the different modalities that this new form of virtual aggression can adopt will be analyzed. In this way, the effect of this phenomenon on students will be determined, as well as the influence of social networks on the types of human relationships and the protocols proposed by the establishments to face this situation will be identified. Similarly, the percentage of cyberbullying detected in this study varies with respect to that observed nationwide, which is indicated by the statistics. Likewise, the possible existing differences between the establishments in the indicated subject, according to their idiosyncratic characteristics.

Keywords: education, cyberbullying, social networks, ICT, preventive policies.

INTRODUCCIÓN

La entrada masiva de la tecnología en la vida de los seres humanos prácticamente en la totalidad de las actividades que realiza en la actualidad no excluye al ámbito educativo. La informática y las telecomunicaciones se han ido incorporando en el aula cada vez con mayor intensidad en las últimas décadas, lo que permite un acceso rápido a contenidos textuales y audiovisuales, que complementan la tarea docente. Las denominadas TIC tienen infinitas posibilidades y ventajas a través de recursos y plataformas que pueden facilitar la llegada al conocimiento y su posterior adquisición. Pero, por contrapartida, también da lugar y espacio para un uso inadecuado de estas por el acceso universal a la red. Los daños infringidos a través de textos, mensajes o signos maliciosos e injuriosos, que implican un tipo de acoso a través de publicación de fotos para provocar sorna y menoscabo -hacia pares, docentes o autoridades-, o incluso donde se promueven y publicitan acciones violentas, han ido en aumento en el mundo, de acuerdo con lo señalado por estudios de diversos autores como Aboujaoude et al (2015) o Cortés, (2020a) (2020b). Dicho fenómeno responde a la denominación de *ciberacoso*, definido por la UNICEF (2021) como la intimidación por medio de las tecnologías digitales. Esta acción puede ocurrir por medio de redes sociales, plataformas de mensajería, plataformas de juegos y/o teléfonos móviles, como lo demuestran estudios como los de Hernández y Solano (2007), Moral (2013), Cerezo et al (2016) y en Chile Menay-López y De la Fuente (2014). La pandemia del Covid-19, que comenzó el 2020, implicó una dependencia absoluta de la tecnología cuando el proceso educativo se volcó a la virtualidad. Dicha política adoptada por el Ministerio de Educación (2021), en consonancia con las medidas que se tomaron en todo el orbe, tuvo como objetivo el resguardo de la salud de la población educativa, focalizando el proceso de enseñanza aprendizaje mediante contenidos y objetivos priorizados transmitidos a través de plataformas en línea que simulaban reuniones colectivas, de manera de dar continuidad a los procesos lectivos en un año escolar normal. Pero no solo el sistema educativo se volcó a la virtualidad, sino todo tipo de relaciones sociales, lo cual, de una u otra forma, implicó consecuencias en este ámbito, muchas de ellas negativas y perniciosas.

El siguiente trabajo, que se enmarca en lo descrito anteriormente, abordará la problemática provocada por el fenómeno conocido como *ciberacoso* en el sistema educativo,

específicamente, en el segundo ciclo en algunos establecimientos escolares de la ciudad de Los Ángeles, región del Biobío, Chile.

En primer término, según un estudio reciente del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2021), cabe destacar los alarmantes datos que indican que el uso de internet en niños/as y jóvenes comienza a manifestarse a edades cada vez más tempranas, a causa de que estos segmentos sociales se hacen propietarios de aparatos tecnológicos a corta edad. Se determinó que, en hogares con niños y adolescentes menores de 17 años, el 67% tiene algún dispositivo propio, es decir, el 35% de niños menores de 7 años tienen objetos tecnológicos, destacándose en este caso el Tablet con un 22%. Asimismo, el 55% de niños entre 8 a 13 años son propietarios de teléfonos celulares con internet, mientras que en los adolescentes entre 14 a 17 años, esta cifra aumenta a un 89%.

Del mismo modo, esa misma entidad gubernamental publicó que el 8% de los padres tiene un hijo o hija menor de 18 años que ha experimentado *ciberacoso*, y el 31% de ellos declara conocer algún niño, niña o joven que lo ha sufrido (2021). Dicha problemática tiene mayoritariamente lugar en redes sociales a partir del uso del teléfono celular, siendo principalmente compañeros/as quienes lo ejercen. Desde el ámbito legal, las denuncias por *ciberacoso* han experimentado una importante alza del 64% desde el 2017 al 2018, es decir, de 104 denuncias en el periodo enero-julio de 2017 a 170 denuncias en el mismo semestre del año 2018, (Centro de estudios Ministerio de Educación, 2018). A partir de ese año, considerando la pandemia, el número ha ido en aumento.

Arias, Buendía y Fernández (2018), indican, según su estudio, que los victimarios en su mayoría son hombres: el 9% en colegios municipales, el 11,9% en colegios particulares subvencionados y el 9,6% en colegios particulares pagados. En contraste, las mujeres que reconocen haberlo realizado esta acción corresponde al 4,2% en colegios municipales; el 2,4% en colegios particulares subvencionados y el 2,6% en colegios particulares pagados. Según los autores, el engaño realizado a través de la red es de un 12,6% en colegios municipales; 8,2% en colegios particulares subvencionados y un 8,4% en colegios particulares privados. Al considerar el género de los estudiantes, se observa el denominado acoso sexual por medios digitales o grooming -fenómeno analizado por Hütt (2012), Molina del Peral y Vecina (2105) y Resett (2021)-, específicamente en hombres, destacando el 20,4% en colegios municipales; el 19,9% en colegios particulares subvencionados y el 16,9% en colegios particulares privados. Destaca que las mujeres realizan menos *ciberacoso* según administración escolar con 4,2% en colegio municipales; 2,4% en colegios particulares subvencionados y 2,6% en colegios particulares pagados.

La Superintendencia de Educación (2020) destaca que en dicho año ingresaron 279 denuncias de maltrato físico y psicológico entre estudiantes; 72 de ellas tuvieron relación con *ciberacoso*, lo que equivale a un 25,8%. A diferencia del año 2019, en que un 13,6% que corresponde a las denuncias de maltrato entre estudiantes 3.106 estaban relacionadas con este tema, es decir, si en 2019, se establece que 14 de cada 100 denuncias de maltrato entre estudiantes correspondían a este fenómeno; en 2020 este número aumentó a 26 de cada 100.

Se estima que el aumento del uso de internet en el país durante la pandemia ha sido de entre un 180 y un 200%, e incluye el teletrabajo, clases online y redes sociales. Según la Superintendencia de Educación, en el año 2020 las denuncias de maltrato entre estudiantes disminuyeron con respecto a 2019, las de *ciberacoso* aumentaron su proporción. Si en 2019 hubo 421 denuncias que representaban el 13,6% del total, en 2020 las 72 denuncias representaron un 25,8% de las relacionadas a maltrato físico y psicológico entre alumnos.⁷

Por su parte, el Ministerio Secretaría General de Gobierno (2021) dio a conocer la campaña denominada "Corta la Cadena", orientada a crear conciencia del *ciberacoso* en jóvenes de entre 15 a 29 años. En esta propuesta, que tiene datos frescos relativos al tema, se señala que un 49% de los participantes de una encuesta reconocen haber sido acosados virtualmente al menos una vez en los últimos tres meses. De ellos, un 88% declaró haber sido amenazado por internet o redes sociales al menos una vez dentro del mismo periodo de tiempo; además, un 18% declara haber cometido acoso los últimos tres meses una vez o en

más ocasiones. De ellos, el 73% de esa estadística corresponde a hombres. Por último, la Superintendencia de Educación (2021) advierte que, en Chile, durante el año 2020 se ingresaron 279 denuncias, de las cuales el 25,8% pertenecen a acoso en el ciberespacio. Debido a estos datos, y al panorama que revela, surgió la necesidad de observar este problema emergente en algunas comunidades educativas, que arrojaran datos respecto del estado de la ciberconvivencia.

De acuerdo con lo anterior, y específicamente en relación con los contextos escolares, es necesario indicar que la Superintendencia de Educación establece en la circular N.º 482 que en Chile todos los establecimientos educativos tienen la obligación legal de diseñar e implementar estrategias y protocolos para prevenir, intervenir o identificar cualquier tipo de acoso, incluidos aquellos producidos por medios tecnológicos. Por ello, deben ser considerados en los reglamentos internos del establecimiento. Se trata, entonces, de la elaboración de un cuerpo normativo elaborado por los miembros de la comunidad institucional, de acuerdo con los valores expresados en el proyecto educativo que orienta a cada una de las organizaciones; todo ello también en relación con los contenidos mínimos que debe incorporar (Superintendencia de Educación, 2018). De acuerdo con ello, cada organización debe velar por incorporar en ese marco reglamentario un programa de acción en donde se deba trabajar en forma simultánea con la parte afectada como con la persona que ocasiona el acoso virtual, logrando una intervención efectiva.

Como argumentan Ortiz, Rostan, Serrat y Sidera (2019), dentro de las acciones más recurrentes por parte de los docentes para prevenir el *ciberacoso* son las que tienen por objetivo sensibilizar las consecuencias y daños de este tipo de acoso, alentar a los y las estudiantes a notificar estas situaciones, además de aplicar programas y protocolos adecuados para guiar a los docentes y a las familias. Este último asunto sigue siendo una materia pendiente que atender.

En Chile, existen programas institucionalizados que intervienen en diversos establecimientos educacionales mediante metodologías concretas y campañas comunicacionales, talleres y capacitaciones con expertos cuyo propósito es dar a conocer y prevenir el acoso escolar y, específicamente, el *ciberacoso*. El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad cuenta con un marco legal. La Ley N.º 20.536 en su Artículo 16b sobre Violencia Escolar precisa y condena:

Toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición. (Mineduc, 2011)

De acuerdo con lo anterior, es posible destacar la relevancia del estudio siguiente, pues en la educación del signo XXI, signada por la irrupción tecnológica en la vida humana descrita anteriormente, cobra cada vez más importancia el clima de aula y las relaciones interpersonales, sobre todo las que se establecen a partir de la tecnología. Allí, cada docente tiene responsabilidades e influencias sobre cada estudiante, sobre todo desde edades tempranas, relativas al uso y abuso de las plataformas tecnológicas y redes sociales, rol que debiese ser compartido con cada grupo familiar, asunto que no siempre se asume con la seriedad que este tipo de situaciones requiere. El aumento del *ciberacoso* remarca la urgencia en la prevención y la educación en este tema que cobra interés por la incidencia que este fenómeno tiene en el comportamiento humano, pues hay quienes son capaces de provocar acciones lesivas en la psiquis de quienes lo sufren, padecimiento que se amplifica por el radio de difusión que estos medios tecnológicos poseen. Se espera, además, que este estudio sea un aporte en las investigaciones sobre acoso escolar, a partir del instrumento diseñado y actualizado para entender esta problemática acuciante.

Así, el objeto de estudio desarrollado correspondió al *ciberacoso* en estudiantes de octavo básico de dos establecimientos de la provincia del Biobío.

Luego, a partir de ello, surgió la siguiente pregunta de investigación ¿El grado de acceso a internet y el uso de las redes sociales influyen en la problemática del *ciberacoso*, y si así fuere, la comunidad educativa tiene conocimiento sobre los protocolos impuestos por el establecimiento para estos casos?

De esta forma, el objetivo general que se propuso para el trabajo fue 'Analizar la problemática ocasionada por el *ciberacoso* en estudiantes de octavo año básico en dos establecimientos de la comuna de Los Ángeles'.

MÉTODOS Y MATERIALES

Para responder a los objetivos planteados en esta investigación, se trabajó con un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, de corte transversal (Hernández et al, 2014). La investigación se efectuó en el segundo semestre 2021 en dos establecimientos de la comuna de Los Ángeles, provincia de Biobío, región de Biobío, Chile. Se trata de un colegio de dependencia municipal y otro establecimiento de tipo particular subvencionado. La unidad de análisis corresponde a estudiantes de dos cursos de octavo año básico.

Para el levantamiento de los datos, se utilizó una adaptación de la encuesta por Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán (2007), que busca identificar en qué medida el *ciberacoso* afecta a los estudiantes en aspectos psicológica, social, físico y académicamente.

El instrumento fue dividido en cuatro dimensiones: En primer término, datos personales de los estudiantes; en segundo, uso de internet y herramientas tecnológicas; luego, familiarización de los estudiantes con el *ciberacoso*, y, finalmente, protocolos del establecimiento frente a la problemática de este tipo de violencia.

Participantes

El estudio contempló un muestreo no probabilístico. Fueron 53 estudiantes de octavo año básico que formaban parte de los establecimientos. Cabe señalar, que estas instituciones fueron centros de prácticas de las investigadoras que aplicaron el instrumento dentro del primer semestre del año 2021. En el establecimiento municipal, que pertenece al ámbito rural, las personas participantes fueron 10 estudiantes mujeres y 7 varones. En el establecimiento particular subvencionado, que está dentro del radio céntrico de la comuna de Los Ángeles, 21 mujeres y 15 varones.

Procedimiento

Previo a la aplicación de la encuesta, el instrumento fue validado ante un Comité de expertos de la Universidad de Concepción, pues, tal y como se señaló con anterioridad, se trata de una adaptación al instrumento elaborado por Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán (2007). Posteriormente, se contactó a los directores de los establecimientos educativos con el fin de solicitar autorización para su correspondiente aplicación. Luego de obtener el permiso por parte de los equipos directivos de cada uno de los centros escolares participantes en el estudio, se informó a los docentes responsables de cada uno de los cursos en los distintos establecimientos. Por consiguiente, se proporcionó una carta de consentimiento informado para los padres y/o apoderados del alumnado que realizaron la encuesta. Este consentimiento fue realizado mediante formulario Google. La encuesta fue aplicada mediante un instrumento online el cual estuvo disponible durante la segunda y tercera semana del mes de noviembre del año 2021 para ser respondida por los estudiantes de los diferentes establecimientos partícipes de la investigación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados

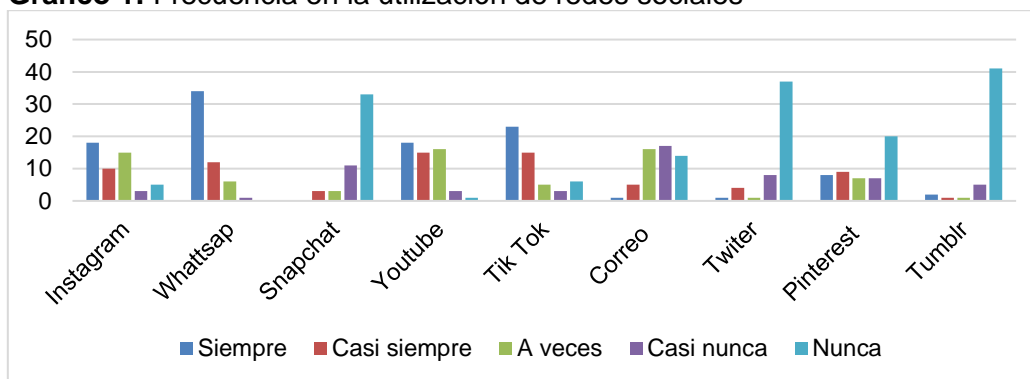
El primer ámbito que se consultó en la encuesta fue el nivel de acceso y uso de redes sociales. Se incluyen aspectos como el nivel de accesibilidad, la frecuencia de uso de herramientas

tecnológicas, la accesibilidad a internet, la utilización y frecuencia de uso de redes sociales por parte de los estudiantes. En este aspecto, el 96,3% del total de los/las estudiantes manifiesta poseer teléfono móvil.

Con respecto al acceso a internet dentro o fuera del hogar, es mayor el porcentaje de estudiantes que posee internet en su hogar (98%) que fuera de su casa (75%). La mayoría (94%) de los encuestados posee un computador, que por lo general está ubicado en un lugar privado como la pieza/dormitorio (45%) y solo un 4% lo ubica en un lugar más social de la casa, el living.

Respecto al uso de las redes sociales, el 92% de los/las estudiantes afirma usarlas de manera asidua. Con mayor frecuencia, tal y como se señala en el Gráfico 1, las plataformas elegidas son WhatsApp y Tik Tok, luego Instagram y Youtube; por otro lado, las menos usadas son Twitter y Facebook, asunto que se explica por el rango etario de quienes fueron consultados, cuyo promedio es de 13,6 años.

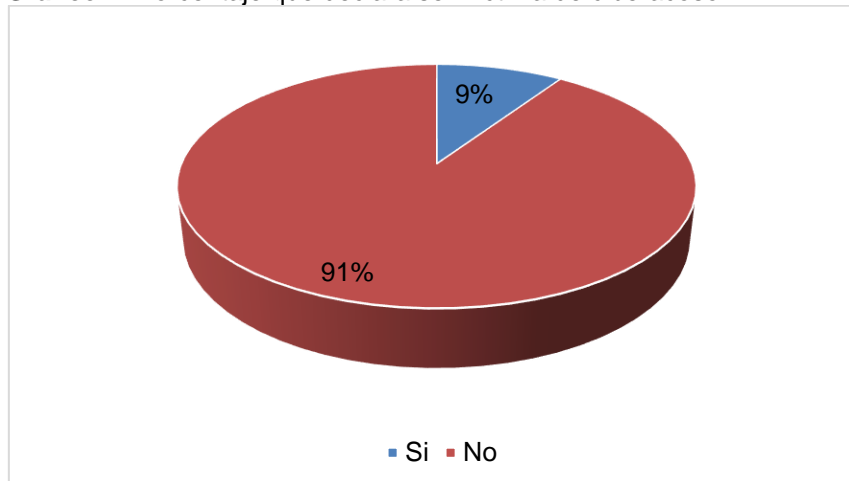
Gráfico 1: Frecuencia en la utilización de redes sociales



En relación con la supervisión de adultos sobre el uso de redes sociales, los estudiantes encuestados manifiestan que solo ocasionalmente un adulto responsable monitorea su uso de redes sociales (47%), y un 32% afirma que nadie ejerce dicha acción.

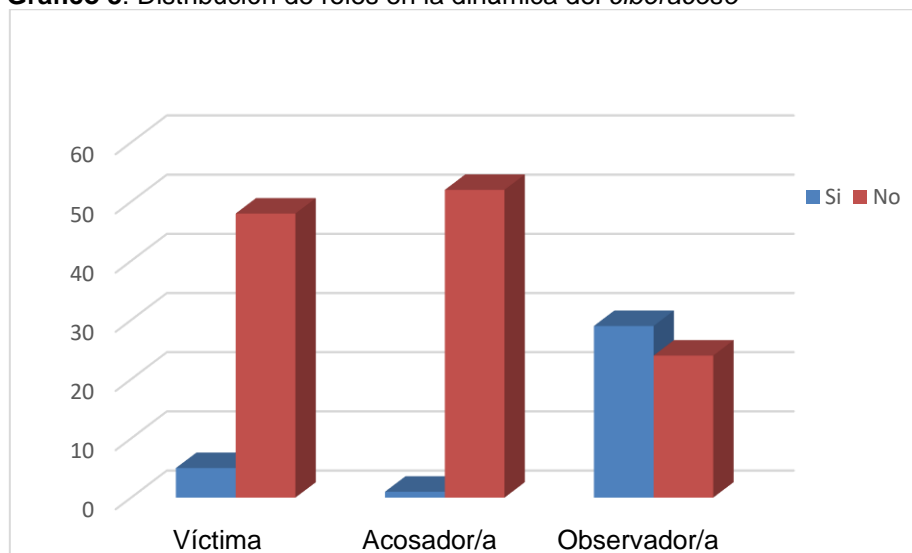
El segundo apartado de la encuesta hace referencia a los conflictos en el ciberespacio, como por ejemplo el rol que cumplen los estudiantes dentro de la problemática de *ciberacoso*, el sentimiento que provoca este flagelo y la red social utilizada para realizarlo. Entre los resultados, según el rol (víctima – agresor - observador), tal y como lo indica el Gráfico 2, la mayoría de los estudiantes manifiesta no haber sido víctima de *ciberacoso* (91%); en tanto, el 9% que manifiesta haber sido víctima es mayoritariamente mujeres, provocándoles principalmente tristeza. Manifiestan que la red social más utilizada para causar el acoso cibernético es Instagram, WhatsApp y Tik Tok.

Gráfico 2. Porcentaje que declara ser víctima de ciberacoso



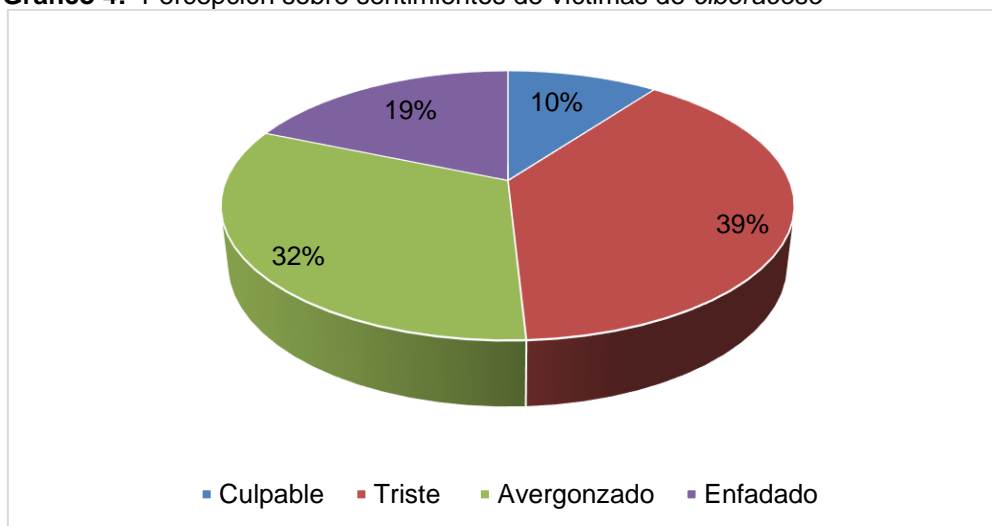
Los estudiantes que reconocen haber estado en el rol de observadores del *ciberacoso* corresponden al 55% de la muestra (29 estudiantes), frente a un 45% (24 estudiantes) que declara no haberlo hecho. Los datos anteriores contrastan en comparación a los que sí han declarado haber realizado esta acción, que corresponde a un 2%, pues solo un estudiante reconoce cumplir el rol de agresor, según los datos que arroja el Gráfico 3.

Gráfico 3: Distribución de roles en la dinámica del *ciberacoso*



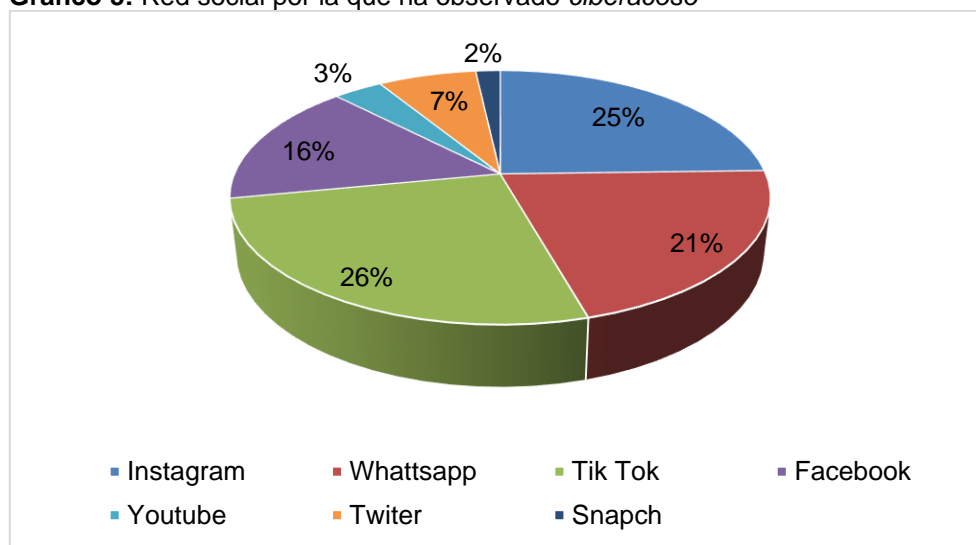
Asimismo, el Gráfico 4 arroja que ese porcentaje mayoritario de estudiantes observadores de *ciberacoso* considera que las emociones que causa el agresor a la víctima son tristeza, vergüenza y culpabilidad.

Gráfico 4: Percepción sobre sentimientos de víctimas de *ciberacoso*



En otro aspecto, en el Gráfico 5 se observa que los estudiantes reconocen que las principales redes sociales empleadas para realizar *ciberacoso* son Tik Tok, YouTube, Pinterest, Snapchat, WhatsApp, e Instagram. Por otro lado, el 54,7% de los estudiantes encuestados manifiestan que en algún momento de su vida han observado *ciberacoso* a través de Tik Tok.

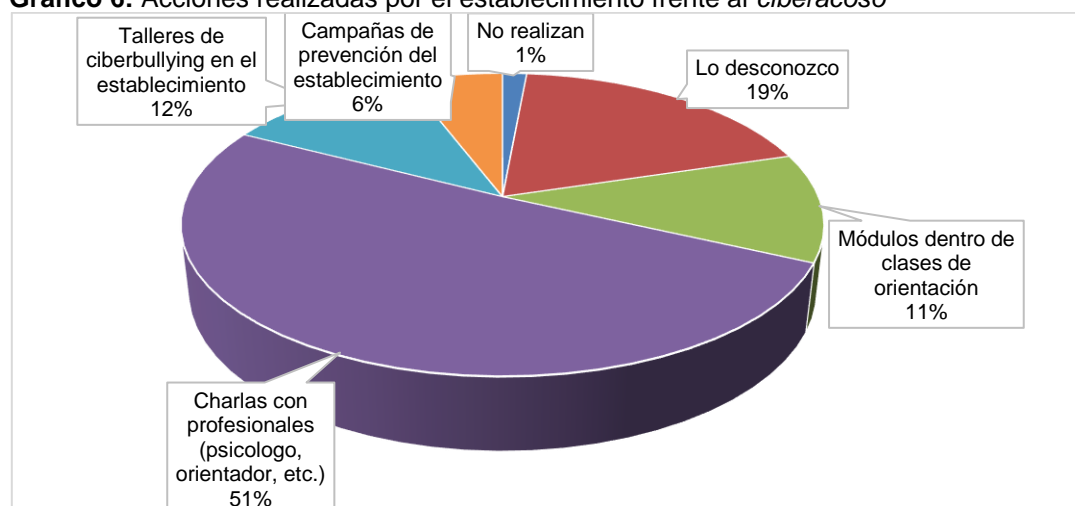
Gráfico 5: Red social por la que ha observado *ciberacoso*



El tercer apartado del instrumento se relaciona con el grado de conocimiento por parte de los estudiantes de los protocolos implementados por los centros educativos y las acciones que realizan esas instituciones para enfrentar este tipo de agresión.

Los estudiantes que indican que tienen conocimiento de la existencia de protocolos para casos de *ciberacoso* en sus respectivos establecimientos corresponden a un 72% de la muestra; mientras que, en contraste, un 28% dice no conocer estos protocolos. Por otro lado, el Gráfico 6, respecto de las acciones implementadas por el establecimiento para la prevención del *ciberacoso*, los estudiantes identifican a las charlas con profesionales expertos en la materia, con un porcentaje que es del 51%, talleres de *ciberacoso* –un 12%–, módulos implementados dentro de clases de Orientación con un 11%, campañas de prevención con un 6%. Finalmente, existe un porcentaje de un 1% de la muestra que indica que en su organización educativa no se realizan actividades de esta índole. Por último, un porcentaje no mejor de un 19 % señala que desconoce algún tipo de acción en este ámbito.

Gráfico 6: Acciones realizadas por el establecimiento frente al *ciberacoso*



DISCUSIÓN

El presente estudio muestra, en primer término, un bajo porcentaje de estudiantes que declara haber sido víctima de *ciberacoso* (9%) y un alto de quienes no lo han sido (91%), en contraste con las cifras de otro estudio que señala que hubo un 47% de jóvenes de entre jóvenes entre

15 a 19 años afirma haber sido víctima de violencia digital y un 64% consigna haber sido testigo de esta práctica (Centro de Estudios en Bienestar y Convivencia Social, 2020). Se considera que estos resultados, que sorprenden por lo bajo de lo que se declara respecto de quienes han sufrido este tipo de agresión, develan una disonancia con los resultados del país, que señalan un sostenido y significativo aumento que ha tenido este fenómeno en el último tiempo. Esta alza se explica a partir del efecto de la pandemia, que llevó a la virtualidad a toda la comunidad educativa y complejizó las relaciones sociales que se llevaron a cabo por esa vía, de acuerdo con los datos estadísticos presentados en la introducción del presente estudio. Cabe señalar, del mismo modo, que no hubo diferencias entre los dos establecimientos en lo relativo a la variable de contexto sociocultural de ruralidad de uno de ellos y urbano del otro.

Por otro lado, los bajos resultados arrojados en esta investigación acerca del porcentaje de estudiantes que han sufrido este acto se contraponen con los datos relacionados con la distribución de los roles del *ciberacoso*, ya que el 98% de los estudiantes de la muestra indica haber sido observadores. Lo anterior demuestra que existen más casos de este tipo de agresión que los revelados inicialmente. Además, este comportamiento como observador permite en toda esta dinámica la persistencia en la conducta de intimidación de victimario a víctima, según estudios como los de Frisén, Jonsson & Persson (2007) o Rodríguez De Behrends et al (2018). Puede interpretarse esta información obtenida que el número de víctimas es mayor, y que, tal y como acontece en otros fenómenos de esta índole -acoso o violencia intrafamiliar, acoso laboral, violencia sexual, entre otras-, existe la denominada cultura del silencio por sentimiento de culpa de quien es víctima; por tanto, no se revela al mundo exterior ni se hace la denuncia correspondiente de esta situación.

En el caso de las emociones, en consonancia con el anterior punto, quienes han observado el *ciberacoso* declaran, según su percepción, lo que las víctimas pueden sentir, de acuerdo con la frecuencia de las respuestas que incluían varias opciones. Así, las señaladas son tristeza (39%), vergüenza (32%), enfado (19%) y culpa (10%). En tanto, el estudio del Centro de Estudios en Bienestar y Convivencia Social (2020) indica que quienes lo han sufrido sienten indefensión (18%), enfado (17%), culpa (16%) y tristeza (11%). Es posible advertir, de acuerdo con estas dos estadísticas, que las emociones percibidas, tanto por quienes observan o por quienes son víctimas de esta agresión, son equivalentes y similares tanto a nivel de la muestra del estudio realizado como a nivel nacional o internacional (Sontag et al, 2011; Schenk et al, 2013 y Brewe & Kerslake, 2015). Dichas emociones, evidentemente, conllevan repercusiones negativas, muchas veces lacerantes, para la salud psíquica de quienes son víctimas, tal y como lo mencionan las investigaciones realizadas por García-Maldonado et al (2012) o Lugones (2017).

Sobre el uso de redes sociales, quienes han observado el *ciberacoso* indican que las más utilizadas son Tik Tok, Instagram, por un lado, y WhatsApp y Facebook, por otro. Respecto de ello, es posible colegir que esto está en consonancia con las redes que utilizan los estudiantes en la actualidad, de acuerdo con su rango etario. Los jóvenes, cuyo promedio ronda los 13 años, usan mayoritariamente las primeras; sobre la veintena y treintena, las segundas. Además, resulta preocupante el monitoreo que los adultos que están a su cargo realizan en este ámbito. La estadística revela que el porcentaje es relativamente bajo (47%), pues solo lo hacen de forma ocasional o sencillamente no lo hacen (32%), dejando al libre albedrío la responsabilidad del uso de estas plataformas a estudiantes que aún no tienen un criterio formado para ello. De esta manera, estos últimos tienen libre acceso a contenidos inadecuados o perniciosos que pueden desembocar en conductas dañinas. Sin duda, esta información que se desprende del presente estudio es una de las materias pendientes que deben ser atendidas por las comunidades educativas.

Finalmente, respecto del conocimiento de las acciones que tienen los establecimientos para prevenir y afrontar este tipo de conflicto, los estudiantes de la muestra, en más de un 80 % indican que en su unidad educativa existen protocolos y estrategias preventivas que permiten actuar. Esas dos acciones, la prevención y la acción, son prioritarias en el ámbito del *ciberacoso*, tal y como lo señalan Luengo (2014) o Zych (2015). Por otro lado, hay un 20% que desconoce este tipo de iniciativas o que señala que no existen acciones

en este sentido. Esto demuestra que, en general, gran parte del estudiantado sabe que en sus establecimientos existe preocupación por este tipo de violencia, pero este otro porcentaje no menor no las considera relevantes. En suma, es necesario seguir reforzando las políticas en torno a este tema acuciante en las instituciones de educación del país por todo el efecto que tiene en el ámbito de la convivencia escolar (Castro, 2013). Asimismo, el rol del docente también resulta crucial -como señala Alegría-Rivas (2016) o Briceños (2020)- para prevenir, identificar riesgos y, en caso de la existencia de este tipo de acoso, comunicarlo a las instancias respectivas para que actúen en consecuencia, de modo de evitar que escalen hacia acciones más graves, que incluso pueden alcanzar el suicidio (Fundación Katy Summer, 2021).

CONCLUSIONES

El acoso cibernético se refiere al maltrato que estudiantes infringen a otras/os por medio de artefactos tecnológicos y redes sociales. En relación con las emociones producidas por el *ciberacoso*, quienes son víctimas experimentan preocupación de lo que piensan sus pares frente a dicha situación. Se suma a ello, un profundo sentimiento de indefensión al sufrir ese flagelo. Por su parte, quien afirma ser ciberacosador declara sentirse triste y avergonzado por estar consciente del daño causado. Del mismo modo, algunos estudiantes que no han realizado *ciberacoso* perciben que la emoción que experimenta el victimario es de tristeza, vergüenza o culpabilidad.

Se percibe, de acuerdo con el estudio realizado, que los estudiantes, en general, están conscientes de los efectos negativos que conlleva el *ciberacoso*. Esto representa un asunto relevante, considerando que es un grupo etario sensible, de acuerdo con su etapa de desarrollo, cuyas características distinguibles son los cambios de tipo biológicos, psicológicos y sociales. Cabe señalar que la edad promedio del grupo indicada, 13 años, requiere especial atención, pues dicha edad se considera un factor de riesgo frente a esta preocupante realidad que es el foco de la investigación.

El estudio aborda aspectos que son prioritarios en la etapa de formación estudiantil, de ahí la necesidad de contar con los medios que puedan apoyar la labor docente para prevenir el *ciberacoso*, pues, en un porcentaje temporal relevante, el uso de la tecnología y las redes sociales escapan del espacio propio de la acción educativa. El estudiantado no necesariamente está preparado para usarlas con responsabilidad. Además, poner el punto de vista en estas temáticas vuelve situar en perspectiva las múltiples dimensiones que tiene la labor docente, entre ellas la preocupación por las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes como entre estudiantes y sus pares. También, debe recalcar la responsabilidad de la familia en este punto, como parte fundamental de la triada, si se suma a la escuela y a cada estudiante, asunto que claramente está al debe, según los datos recogidos. De esta forma, y sobre todo si se considera que la atención a la diversidad es uno de los elementos centrales en la educación actual, se hace necesario poner el énfasis en que esta no siempre se aborda con la suficiente dedicación ni premura, a pesar de los avances que ha tenido a nivel de conciencia y políticas instauradas en las últimas décadas. De tal forma, se espera que este estudio sea un aporte en esta materia, pensando en las diferentes personalidades y realidades que convergen en el aula en nuestro país, tensionadas por las consecuencias que el encierro de la pandemia provocó en la psicología social y personal, que incrementó los problemas de convivencia escolar en las comunidades educativas. El *ciberacoso* es un problema, y mientras más investigaciones existan para comprenderlo en su origen y causas, luego, habrá mejores instrumentos y conciencia para evitar que este se incremente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aboujaoude, E., Savage, M. W., Starcevic, V., & Salame, W. O. (2015). Cyberbullying: review of an old problem gone viral. *J. Adolesc. Health* 57, 10–18. Extraído desde <https://n9.cl/d72yd>

- Alegría-Rivas, L. M. E. (2016). Violencia escolar: las prácticas docentes y el abandono escolar. *Ra Ximhai*, 12 (3), 397-413. Disponible en: <https://cutt.ly/1yIMgc9>
- Arias, M.; Buendía, L., & Fernández, F. (2018). Grooming, Cyberbullying y Sexting en estudiantes en Chile según sexo y tipo de administración escolar. *Revista chilena de pediatría*, 89(3), 352-360. <https://n9.cl/crir0a>
- Cerezo, F., Arnaiz, P., Giménez, A. M., Maquilón, J. J. (2016). Conductas de ciberadicción y experiencias de cyberbullying entre adolescentes. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 32(3), 761–769. <https://n9.cl/9uxed>
- Brewer, G., & Kerslake, J. (2015). Cyberbullying, self-esteem, empathy and loneliness. *Computers in Human Behavior*, 48, 255-260. <https://n9.cl/78d6s>
- Briceños T. (2020) El rol del docente en situaciones de bullying: una revisión documental.
- Castro, A. (2013). Formar para la ciberconvivencia Internet y prevención del cyberbullying. *Revista Integra Educativa*, 6(2), 49-70. <https://n9.cl/3zdr>
- Centro de Estudios en Bienestar y Convivencia Social (2020). *Antecedentes para establecer posibles relaciones entre ciberacoso y tendencias depresivas, patrones de uso de redes sociales y perfil sociodemográfico*. Santiago: Facultad de Psicología Universidad del Desarrollo. <https://n9.cl/xms2z>
- Centro de Estudios Mineduc. (2018). Ciberacoso: una revisión internacional y nacional de estudios y programas. *Evidencias*, N°43. <https://n9.cl/wb8ae>
- Cortés, A. (2020a) Violencia en niños, niñas y adolescentes. *Revista Cubana de Medicina General Integral* [acceso: 15/03/2020];34(4). <https://n9.cl/mc9rr>
- Cortés, A. (2020b). Acoso escolar, ciberacoso y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 36(3). <https://n9.cl/2wffl>
- Frisén, A., Jonsson, A., & Persson, C. (2007). Adolescents' perception of bullying: who is the victim? who is the bully? what can be done to stop bullying? *Adolescence*, 42(168).
- Fundación Katy Summer (2019). *Katy Summer fundación*. <https://fsummer.org/>
- García Maldonado, G.; Martínez-Salazar, G.; Saldivar-González, A.; Sánchez-Nuncio, R.; Martínez-Perales, M y Barrientos-Gómez, M. (2012). Factores de riesgo y consecuencias del cyberbullying en un grupo de adolescentes. Asociación con el bullying tradicional. *Bol Med Hosp Infant Mex.*;69(6), 463-474. <https://n9.cl/bzans>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, M., y Solano, I. (2007). Cyberbullying, un problema de acoso escolar. *RIED. Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, 10(1), 17–36. <https://n9.cl/kkos9>
- Hütt, Harold (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91 (2), 121-128. [Fecha de Consulta 28 de noviembre de 2021]. ISSN: 1021-1209. <https://n9.cl/lrjrc>
- Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. *Guía legal sobre Cyberbullying y Grooming. Área jurídica de la seguridad y las TIC*. <https://n9.cl/s64e>
- Mineduc. (2011). Ley N° 20.536 Sobre violencia escolar. Diario Oficial de la República de Chile, 08 de septiembre de 2011. <https://n9.cl/ca8on>
- Luengo, J. (2014): *Guía de Cyberbullying: prevenir y actuar*. Madrid. Colegio de Psicólogos de Madrid.
- Lugones, M. (2017). Bullying: aspectos históricos, culturales y sus consecuencias para la salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(1). <https://n9.cl/y83l>
- Menay-López, L., y De la Fuente-Mella, H. (2014). Plataformas comunicacionales del cyberbullying: Una aplicación empírica en dos colegios de la quinta región, Chile. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 40(2), 117-133. <https://n9.cl/c3bew>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2021). Documento Técnico Bullying y Cyberbullying. *Hablemos de Todo 2020-2021*. pp 12. <https://n9.cl/ht528>
- Ministerio de Educación (2011). *Orientaciones para elaboración y revisión de reglamentos de convivencia escolar*. <https://n9.cl/s73v9>
- Ministerio de Educación (2020). *Educación en Pandemia*. <https://n9.cl/dvei4>
- Ministerio Secretaría General de Gobierno de (2021). *Chile apoya a tu comuna*. <https://n9.cl/6sfwo>

- Molina Del Peral, J.A., Vecina, P. (2015). *Bullying, cyberbullying y sexting ¿Cómo actuar ante una situación de acoso?* Madrid: Pirámide.
- Moral, F. (2013). *Analizando comportamientos, riesgos en el uso de las redes sociales*. TELOS.
- Ortega, R.; Calmaestra, J. y Mora-Merchán, A. (2007): *Cuestionario Cyberbullying*. Universidad de Córdoba.
- Ortiz R, Rostan C, Serrat E, Sidera F. (2019). *Maestros y Maestras ante situaciones de acoso y ciberacoso escolar*. <https://n9.cl/spqsq>
- Resett, S. (2021). Grooming online, sexting y problemas emocionales en adolescentes argentinos. *Ciencias Psicológicas*, 15(1). <https://n9.cl/j7tv3>
- Rodríguez De Behrends; Irazusta, C y Tiscornia, M. (2018). El rol de los espectadores en el bullying: una perspectiva desde el grupo-aula. *X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. <https://n9.cl/o62jm>
- Schenk, A. M., Fremouw, W. J., & Keelan, C. M. (2013). Characteristics of college cyberbullies. *Computers in Human Behavior*, 29(6), 2320-2327. 10.1016/j.chb.2013.05.013
- Sontag, L., Clemans, K., Graber, J. y Lyndon, S. (2011) Traditional and cyber aggressors and victims: A comparison of psychosocial characteristics. *Journal Youth Adolescence*, 40, 392–404.
- Superintendencia de Educación. (2018). *Reglamento Interno, herramienta para una gestión de calidad*. <https://n9.cl/wrv2s>
- Superintendencia de Educación. (2021). *Proporción de denuncias de ciberacoso recibidas por la Superintendencia de Educación aumentó en 2020*. <https://n9.cl/n4k73>
- UNICEF. (2021). *Ciber acoso qué es y cómo detenerlo*. <https://n9.cl/0ohzw>
- Zych, I., Ortega-Ruiz, R., & Del Rey, R. (2015). Scientific research on bullying and cyberbullying: Where have we been and where are we going. *Aggression and Violent Behavior*, 24, 188-198. <https://n9.cl/3vald>