



**Universidad Internacional de La Rioja**

**Facultad de Educación**

**Trabajo fin de máster**

# Análisis del ciberbullying en el IES Al-Qázeres

**Presentado por:** Enrico Lucarelli  
**Línea de investigación:** 1.6.5 - Influencia educativa de los  
medios de comunicación  
**Director:** Javier Fondevila Gómez

**Ciudad:** Cáceres  
**Fecha:** Enero de 2015

**Análisis del ciberbullying en el IES Al-Qázeres**

**Enrico Lucarelli**

Trabajo Fin de Máster, 2014  
Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria  
Universidad Internacional de La Rioja

**Dirección:**

**Javier Fondevila Gómez**

**Universidad Internacional de La Rioja**

## **RESUMEN**

El Trabajo Fin de Máster que se presenta a continuación se centra en estudiar la problemática del ciberacoso a menores en las aulas de secundaria. Para ello se lleva a cabo un estudio de caso de un Instituto de Educación Secundaria de titularidad pública de Extremadura, el IES Al-Qázeres, en que se analizan aspectos básicos relacionados con el ciberbullying en una muestra de alumnado de 3º de ESO, utilizando como instrumento de trabajo un cuestionario modificado a partir del diseñado por Ortega, Calmaestra y Mora en 2007. Para completar el trabajo se ha desarrollado un marco teórico de referencia previo en que se analiza el estado actual de la cuestión, los conocimientos que hoy existen sobre el problema, las formas de control y prevención escolar y familiar que proponen los expertos, y los datos de prevalencia que se manejan. Para combinar las dos líneas de trabajo se ha optado por un enfoque metodológico mixto, combinando el análisis crítico de los datos cualitativos obtenidos mediante la revisión de documentación bibliográfica reciente con el análisis cuantitativo de los datos obtenidos tras aplicar el cuestionario al alumnado. Cabe destacar entre las conclusiones del estudio la realidad del problema, con alumnos que manifiestan ser objeto de burla y acoso incluso desde hace más de un año y con otros que reconocen su rol de acosadores, y la invisibilidad por el medio utilizado y por la pasividad habitual de las víctimas. También la necesidad de una mayor investigación en la materia dada la generalización del uso de las nuevas tecnologías como vía básica de comunicación.

**PALABRAS CLAVE:** Ciberbullying, Ciberacoso, Prevención escolar, Control Parental, Menores.

## **ABSTRACT**

The End of Master Project presented below focuses on studying the problem of cyberbullying to young adults in secondary classrooms. For this purpose a case study of a Secondary School is carried out. The School is called IES Al-Qázeres, in Extremadura, and is of public ownership. The basic aspects of cyberbullying are analyzed in a sample of 3<sup>rd</sup> ESO students, using as the working tool a modified questionnaire developed from the one designed by Ortega, Calmaestra and Mora in 2008. To complete the work a theoretical reference framework has been developed, where the current state of affairs is analyzed, knowledge that currently exist on the problem, forms of school and family control and prevention proposed by experts and data prevalence handled. To combine the two lines of work we opted for a mixed methodological approach, combining critical analysis of qualitative data obtained through the review of recent literature documentation with the quantitative analysis of extracted data after applying the questionnaire to students. It should be noted, among the study's conclusions, the reality of the problem, with students who show that they are being teased and harassed since more than a year, and with others who recognize their role as stalkers, and the invisibility because of the medium used and the usual passivity of the victims. It also should be noted the need of further research in this area, given the widespread use of new technologies as a basic means of communication.

**KEY WORDS:** Cyberbullying, School Prevention, Parental Control, Child.

# ÍNDICE

	<b>PÁGINA</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	05
1.1. Justificación	06
1.2. Objetivos	06
1.3. Metodología	07
1.4. Justificación de las fuentes bibliográficas utilizadas	09
<b>2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	11
2.1. Menores en red	12
2.1.1. El uso inadecuado de las TIC	13
2.1.2. Problemática intergeneracional	14
2.2. Tipos de acoso telemático a menores	16
2.2.1. Ciberbullying	18
2.2.2. Grooming	19
2.2.3. Otras formas de hostigamiento telemático	20
2.3. Prevención	22
2.3.1. Control parental	22
2.3.2. Prevención desde el entorno educativo	25
2.3.3. Responsabilidad social	26
<b>3. APORTACIONES DEL TRABAJO</b>	29
3.1. Diseño de investigación	29
3.2. Contextualización	34
3.3. Análisis de resultados	37
<b>4. DISCUSIÓN</b>	46
<b>5. PROPUESTA REALIZADA</b>	50
<b>6. CONCLUSIONES</b>	52
<b>7. LIMITACIONES ENCONTRADAS DURANTE LA REALIZACIÓN DEL TFM</b>	54
<b>8. LÍNEAS DE TRABAJO FUTURAS</b>	56
<b>9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	58
9.1. Referencias Bibliográficas utilizadas en el TFM	58
9.2. Referencias Bibliográficas recomendadas	61

**1****Introducción**

Con el título “*Análisis de ciberbullying el IES Al-Qázeres*” se pretende analizar la situación real de los adolescentes en su relación con las nuevas tecnologías y su uso como medio de acoso escolar, así como el papel de los adultos, en concreto padres y docentes, en la protección de los menores a su cargo en un contexto socioeducativo dominado por los medios digitales, en que lo virtual debe no sólo asumirse como propio de las nuevas generaciones sino necesario hoy en día para la socialización y la educación del siglo XXI.

Se pretende profundizar en este problema tanto a través del análisis del estado actual de la cuestión de acuerdo con las aportaciones más recientes de expertos en la materia, como mediante la observación real de su prevalencia en el aula, a través de un estudio de caso único (un centro educativo de titularidad pública de la Comunidad Autónoma de Extremadura) y utilizando como instrumento un cuestionario diseñado al efecto para el contexto en que se va a aplicar.

Respecto a la estructura, ha parecido oportuno dividir el trabajo en nueve capítulos. El primero, introductorio, justifica la oportunidad de la temática seleccionada, además de especificar los objetivos, la metodología utilizada y el porqué de la selección bibliográfica.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico de referencia a partir del que se llevará a cabo la investigación. A continuación se presentan las aportaciones específicas de este trabajo, esto es, se analizan los resultados obtenidos al estudiar la problemática del ciberbullying en el centro educativo elegido. Estos resultados se contrastarán con los obtenidos a través de otros estudios en el capítulo seis, dedicando los capítulos posteriores a realizar una propuesta de mejora, a presentar las conclusiones que se pueden desprender de la investigación, a detallar las limitaciones encontradas durante el desarrollo del trabajo y a proponer posibles líneas de investigación que están abiertas para seguir trabajando en un futuro. Se finaliza con las obligadas referencias bibliográficas utilizadas, recomendando otras fuentes consideradas interesantes para seguir profundizando en la materia.

## 1.1. Justificación

La realidad de la sociedad digital en que vivimos, la incapacidad para asumir todas las funciones de protección por parte de padres, madres, y docentes como consecuencia de la brecha digital existente entre generaciones (que dificulta la adaptación de los mayores a un mundo ya conquistado por los más pequeños), y las posibles consecuencias derivadas de un mal uso de la Red, son argumentos más que suficientes para considerar la oportunidad del análisis de la situación actual del acoso escolar a través de las nuevas tecnologías, así como de cuáles son las formas de prevención y control parental y escolar que los expertos consideran hoy más relevantes.

El haber elegido esta línea de investigación para este Trabajo Fin de Máster se debe fundamentalmente, además de a su relevancia dentro de los estudios que hemos venido realizando a lo largo del Máster, a mi interés por las nuevas tecnologías y mi formación específica en la materia, y a la importancia que considero que merece el fenómeno social de la comunicación virtual desde el punto de vista educativo, por los riesgos que cualquier modalidad de acoso telemático conlleva, y por el terrible impacto que en demasiadas ocasiones supone para los menores.

## 1.2. Objetivos

### **OBJETIVO GENERAL:**

Estudiar la problemática del ciberacoso a menores en las aulas de secundaria a través de un estudio de caso de un Instituto de Educación Secundaria de Extremadura, utilizando como instrumento de trabajo un cuestionario preparado al efecto.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- a) Describir el estado de la cuestión en que actualmente se encuentra el problema del ciberacoso a menores.
- b) Explicar los diferentes tipos de acoso que pueden sufrir los menores a través de la Red, haciendo hincapié especialmente en el fenómeno del cyberbullying.
- c) Analizar los factores preventivos y de actuación que deben tenerse en cuenta en el ámbito escolar y familiar para prevenir y frenar estas situaciones.

### 1.3. Metodología

Teniendo en cuenta los objetivos planteados, ha parecido conveniente combinar en el diseño metodológico el estudio descriptivo con el trabajo de campo.

Así, por una parte se va a realizar un análisis crítico de los datos cualitativos obtenidos mediante la revisión de documentación bibliográfica reciente sobre el fenómeno del Cyberbullying con objeto de describir el estado actual de la cuestión, definir los tipos de acoso o estudiar las posibles medidas de control y actuaciones preventivas.

Por otra parte, para el estudio de caso planteado como objetivo específico del trabajo, se ha optado por un análisis cuantitativo de los datos obtenidos tras aplicar un cuestionario sobre una muestra de alumnos de 3º de ESO del IES Al-Qázeres, el Instituto de Educación Secundaria de titularidad pública de la provincia de Cáceres seleccionado.

La multidisciplinariedad del objeto de estudio, que puede atenderse de modo transversal dentro de los contenidos de cualquier materia del currículo, ha contribuido a que se haya querido analizar el tema en parte desde una perspectiva global, para conocer la situación actual de un problema cada vez más prevalente en casi cualquier contexto educativo de nuestro país, y las formas de prevención, control o supervisión que los adultos tienen a su disposición y utilizan para proteger a los menores a su cargo.

Los instrumentos de trabajo utilizados para esa primera parte del estudio puramente descriptivo han sido los propios de un registro documental.

Al entender adecuado realizar un análisis de la realidad del problema en su contexto específico con un estudio de caso, y dadas las limitaciones de este trabajo, en tiempo, extensión y recursos, se ha observado la situación en una muestra limitada de población escolar, sin pretender ningún tipo de generalización.

Un Estudio de Caso es una forma de investigación definida por algunos autores como la natural en investigaciones centradas en analizar fenómenos sociales de modo unitario o particular, que utiliza numerosas fuentes de datos a partir de las que se realiza un razonamiento inductivo (Pérez, 1994).

Tiene por tanto carácter empírico, idóneo cuando se trata de un fenómeno que quiere comprenderse en su realidad contextual.

La unidad de estudio podría ser un individuo, pero también, como es el caso, un centro educativo. Se trata de conocer el fenómeno en cuestión en ese centro, sin pretensión de generalizar los datos y resultados a otros contextos.

Entre las ventajas de esta metodología de trabajo destacan su adecuación a estudios con recursos y tiempo limitados, su capacidad para profundizar en los problemas, su utilidad y la habitual implicación que conlleva. Como inconvenientes destacan sus dificultades metodológicas, los problemas de confidencialidad, el interés por el control posterior de esos datos, la errónea interpretación o generalización de los resultados, o la excesiva implicación del investigador, buena pero también problemática (Latorre et al, 1996).

Para que un Estudio de Caso gane calidad debe complementarse, algo que se lleva a cabo con el análisis documental previo (Stake, 1999).

**Tabla 1: Resumen de la metodología a seguir en cada objetivo**

<b>Objetivo</b>	<b>Metodología a utilizar</b>
Estudiar la problemática del ciberacoso a menores en las aulas de secundaria en un caso concreto: el de los alumnos del Instituto de Educación Secundaria Al-Qázeres de Extremadura	Estudio de caso Instrumento: Cuestionario
Describir el estado de la cuestión en que actualmente se encuentra el problema del ciberacoso a menores	Análisis descriptivo de datos cualitativos registrados tras la revisión de documentación bibliográfica
Explicar los diferentes tipos de acoso que pueden sufrir los menores a través de la Red, haciendo hincapié especialmente en el fenómeno del cyberbullying.	Análisis descriptivo de datos cualitativos registrados tras la revisión de documentación bibliográfica
Analizar los factores preventivos y de actuación que deben tenerse en cuenta en el ámbito escolar y familiar para prevenir y frenar estas situaciones.	Analizar los factores preventivos y de actuación que deben tenerse en cuenta en el ámbito escolar y familiar para prevenir y frenar estas situaciones



## 1.4. Justificación de las fuentes bibliográficas utilizadas

Debe puntualizarse en primer lugar que, una vez decidido el tema de trabajo por el interés, actualidad y curiosidad que conlleva, los primeros pasos en la búsqueda de información de cara al desarrollo del marco teórico de referencia fueron ciertamente desalentadores.

A pesar de la constante presión institucional para que la integración de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza sea un hecho, la habitual falta de recursos para llevarlo a cabo es aquí también una constante. El diagnóstico de la situación real, el estudio a fondo de la problemática del cyberbullying y de sus consecuencias, los programas preventivos, etc, son prácticamente inexistentes desde organismos educativos oficiales, más allá de las líneas básicas presentes en cualquier manual al uso, y sólo es posible obtener información relevante a partir de investigaciones puestas en marcha en grupos de trabajo del ámbito universitario o accediendo a las organizaciones que realmente se están ocupando del problema: asociaciones como PantallasAmigas, el INTECO, la Asociación Española de Madres y Padres Internautas (AEMPI), la ONG Protégeles o la Fundación Alia2 son la fuente principal de datos (INTECO, 2012; Quicios y Moreno, 2013; PantallasAmigas s.f.).

Así, la bibliografía sobre la materia se ha ido obteniendo a partir de los primeros documentos localizados en la web de PantallasAmigas. Debido a la diversidad de referencias encontradas en cuanto a grupos de edad y contenidos, y por la falta de fiabilidad o de actualización de algunos documentos, se ha optado por trabajar principalmente con artículos de investigación recientes y las fuentes que en ellos se habían consultado (PantallasAmigas s.f.).

También se ha considerado oportuno completar alguna información, especialmente en la caracterización de los peligros presentes en la Red, con datos y documentos facilitados por el Centro CRÍMINA, enfocado a tratar del problema desde el ámbito criminológico (Centro CRÍMINA, 2014).

Como para el trabajo de campo se ha optado por un estudio de caso, y al decidir que era más factible utilizar como instrumento un cuestionario, se han buscado entre los utilizados en distintos estudios exploratorios de investigadores, entre los utilizados por el Defensor del Pueblo en sus informes, etc, eligiendo por sus características de

fiabilidad y validez, pero especialmente por haberse aplicado recientemente en un estudio en toda Extremadura, el de Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán (León et al, 2011).

El uso de otras fuentes de información como el Instituto Nacional de Estadística (INE) parece por último obligado en casos en que los datos por el momento son escasos.

## 2

### Fundamentación teórica

Las nuevas tecnologías están presentes en nuestra vida cotidiana de forma indiscutible, y la necesidad de adaptarse a ellas a casi cualquier edad, si no se quiere vivir una progresiva exclusión social, es incuestionable en el siglo en que vivimos. Los nacidos en el siglo XXI se pueden considerar nativos digitales: dominan el mundo virtual sin necesidad de ayuda y su vida social está en gran medida determinada por su presencia en las redes sociales, el uso del móvil y la comunicación digital instantánea a través de aplicaciones como el *whatsapp*. Teclean a velocidades de vértigo e interactúan con mayor comodidad en un mundo de unos y ceros que en la vida real.

Incluso es posible considerar antinatural esta imposición de lo virtual, si se entiende que ya el rechazo es imposible y que ahora, antes de que los adultos consigan enseñar a vivir a los pequeños, éstos imponen su mundo sobre el que pretenden explicar los mayores, ya agotado. Padres, madres, docentes, y en general mayores con menores a su cargo parten de una situación de desventaja: la llamada *brecha digital* intergeneracional. Los que han nacido hace cinco décadas o más no disponen de la misma capacidad para acceder a la cultura informática, y por tanto no pueden controlar ni compartir lo que ocupa la mayor parte del tiempo de sus hijos, alumnos o nietos (Prensky, 2009).

La desigual formación en este ámbito, en especial en el caso de los padres y madres, genera un cambio de roles: los hijos son los que deben enseñar a sus padres, e incluso los que les ignoran por su incapacidad para adaptarse a su mundo, para entenderlo; esto provoca una pérdida de autoridad paterna, porque la falta de formación impide discutir sobre cuestiones tecnológicas adecuadamente, por lo que el adulto, en lugar de razonar objetivamente la situación, pasa a ejercer directamente su autoridad, imponiéndola sin explicar por qué. Además, el desconocimiento de las nuevas tecnologías hace que en su mayoría tampoco sean realmente conscientes de los peligros existentes en la red, exigiéndoles simultáneamente la misma responsabilidad.

Las ventajas de las tecnologías son indiscutibles, incluso en la cotidianeidad del día a día de la gente: se trata de una forma de comunicación única, que rompe todas las barreras de distancia y tiempo con su inmediatez, promoviendo la interacción y acercando la información y el conocimiento; sin embargo esta inexistencia de fronteras, la exposición tan abierta y directa al mundo no están exentas de riesgos, y así estas oportunidades de comunicación y aprendizaje han impulsado en paralelo nuevas formas de intimidar, acosar o hacer daño a los demás, como es el caso del cyberbullying, poniéndolos en peligro. Como es habitual, la vulnerabilidad en los más jóvenes es mayor, y la intervención de los adultos es imprescindible dada la gravedad de los problemas y repercusiones que generan a medio y largo plazo (Xuñé, 2010).

## **2.1. Menores en red**

No parece que sea necesaria mucha más discusión sobre el potencial que el paradigma tecnológico tiene actualmente, pues las ventajas de las prácticas digitales en todos los ámbitos (social, sanitaria, cultural, educativa, económica, política, de investigación,...) desbordan toda previsión previa.

En este mundo de unos y ceros, los más jóvenes han pasado a ser los auténticos protagonistas con la transformación del espacio mediático: sus conocimientos y dominio práctico de pantallas y teclados son mucho más amplios que los de los adultos, y los han aprendido además por sí mismos. Aunque del mismo modo que sus padres se conectan a Internet desde casa y todos los días, existen importantes diferencias en su forma de usar las nuevas tecnologías y en para qué lo hacen: mientras los adultos persiguen algo en concreto, los menores se acercan de un modo mucho más natural, las teclas son ya parte de su identidad, de su realidad social y personal.

Atendiendo a los datos publicados por el Observatorio de Seguridad de la Información del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO 2008), los niños españoles se inician en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, en particular en Internet, entre los 10 y 11 años. Los servicios que más usaban en el momento en que se realizó el estudio eran el correo electrónico, la descarga de música y películas y la búsqueda de información para sus estudios, aunque el propio organismo ha publicado recientemente datos que apuntan a un cambio de tendencia que incluye sin duda las redes sociales (INTECO, 2008).

Los datos también señalan que los jóvenes se conectan generalmente a Internet desde su casa, y en segundo lugar lo hacen en casas de amigos o en el centro escolar. La mitad de ellos acceden a Internet todos los días, y por término medio pasan 14'5 horas conectados semanalmente, siendo mayor el tiempo que le dedican el fin de semana.

Respecto al teléfono móvil, aunque ya en 2009 los datos apuntaban a que ya desde pequeños el 65% de los niños disponían de uno propio, la cifra se disparaba hasta alrededor de un 90% entre los 15 y 16 años, habiéndose incrementado probablemente este porcentaje en los cuatro últimos años. También el informe del INTECO centraba el uso (según datos de su macroencuesta) en el envío de mensajes cortos y en la realización de llamadas, cuando hoy en día, con la llegada de las plataformas de mensajería instantánea como el Whatsapp y similares, el resto de servicios han quedado claramente en un segundo plano. Además, son sorprendentes las cifras de uso de videojuegos online, que utilizan un 30% de los niños, pero en especial porque casi la tercera parte juegan en modalidad de pago. Este uso se concentra en fin de semana, suelen ser casi siempre chicos, y es inferior al que hacen de Internet (INTECO, 2008; Miró y García, 2012).

Esta preferencia manifiesta por Internet respecto al teléfono móvil o a los videojuegos es probablemente otro dato que haya variado: los teléfonos multimedia, “inteligentes”, permiten que hoy el usuario disponga de un “todo en uno”, habiéndose convertido el móvil en el elemento imprescindible para ellos (aunque no menos para los adultos).

El mayor conocimiento del uso que los menores realizan de las TIC permite planificar más y mejor las acciones que puedan minimizar los riesgos que encierra el mundo virtual.

### **2.1.1. El uso inadecuado de las TIC**

El atractivo del ciberespacio es evidente, pero se trata de un mundo no exento de problemas. Algunas características de la nueva forma de vida virtual hacen que la delincuencia cibernética se haya convertido en una realidad cada vez más preocupante y diversa, particularmente si las víctimas de estas formas tan innovadoras de criminalidad son los más pequeños (Marqués, 2005).

Algunos condicionantes hacen más probable que el uso no cuidadoso y precavido de Internet genere riesgos: las relaciones que se establecen con gente a la que no se conoce de nada, de la que ni siquiera se tienen referencias visuales, y que pueden ser y pensar de forma muy diferente a como lo hacen los conocidos, hace más fácil el engaño a través de la red con fines muy diversos; el anonimato que permite la vida virtual es la clave tanto para la desinhibición como para la impostura. La despersonalización normaliza la mentira e incluso la violencia en la red. Pero además, la forma en que los contenidos gráficos y audiovisuales se comparten con increíble facilidad, hace que se pierdan en el mundo virtual sin que sea posible seguir su pista; esta falta de control, las dificultades para eliminar la información que ya se ha subido a la red, impide que su uso se limite a aquello para lo que se difundió (Hermosilla y Torres, 2012).

Las leyes hoy recogen ya las nuevas formas de delincuencia a través de las nuevas tecnologías; sin embargo, no es en absoluto sencillo detectarlas o intervenir a tiempo cuando se producen. Además, son muchos los contenidos y servicios que, sin ser ilegales, perjudican enormemente el desarrollo de los menores, que acceden a ellos con facilidad. La pederastia ha encontrado un campo abierto en la red para su práctica: no hay límites de tiempo ni de lugar, algo que hace aún más difícil su persecución policial y judicial.

### **2.1.2. Problemática intergeneracional**

Hoy se puede considerar la brecha digital como una zanja que separa a la parte de la población con la capacidad y las posibilidades para aprovechar las incontables ventajas que proporcionan las nuevas tecnologías, de los que no están en disposición de hacerlo. Se trata de una nueva forma de riqueza, la informativa, que como otras aleja a los que disponen de ella y a los que no, excluyendo a países, grupos sociales o familias, pero también a miembros de un mismo núcleo familiar.

Las dificultades sociales han sido tradicionalmente atribuidas en su mayoría a condicionantes socioeconómicos, personales y familiares; pero con la llegada de la era de los bits ha irrumpido con fuerza un nuevo factor de desigualdad y marginación mucho más dependiente de la edad que de la clase: la brecha digital. Aunque ésta ha sido conceptualizada de muy diversas formas y puede asociarse a numerosos factores, supone en cualquier caso una falta de acceso a la información, a esa sobreinformación que las nuevas tecnologías han llevado a casi todo el mundo,

provocando que quien no pueda recibirla se quede atrás, desenganchado (Quicios y Moreno, 2013).

Aunque el nivel cultural y las condiciones de vida evidentemente influyen, esto sucede no sólo en aquellos países o lugares más pequeños en que la propia falta de recursos impide disfrutar de los avances tecnológicos, sino que además de sufrirlo los grupos más desfavorecidos de la sociedad, también lo hacen los mayores respecto a los más jóvenes. La segregación que las nuevas tecnologías provocan se considera hoy un problema de urgencia mundial, tal y como se pone de manifiesto en la propia Declaración de los Objetivos del Milenio (ONU, 2013). Entre las múltiples acciones que se proponen, desde el ámbito educativo surge la de desarrollar una educación inclusiva, que permita el acceso a las TIC de toda la sociedad, que promueva esa función de inclusión que deben tener, debiendo intervenir si no se producen estas condiciones.

La brecha digital puede deberse así a una capacidad diferente de acceso a los medios o bien a las posibilidades de uso, pero también, dependiendo de las competencias de los usuarios, podría derivarse la distinta calidad de dicho uso. El gran reto social, a medida que avanzamos en esta Sociedad del Conocimiento, es ir cerrando esa brecha.

Lo que en este caso resulta importante es el alejamiento que las nuevas tecnologías están provocando entre generaciones: al tiempo que se convierten en una forma imprescindible de comunicación, generan un distanciamiento entre padres e hijos ante la imposibilidad de entenderse. Entre nativos y analfabetos digitales hay una diferencia demasiado amplia, y en cierto modo antinatural (Quicios y Moreno, 2013).

Las campañas de alfabetización digital de adultos, si bien son enormemente útiles en numerosos aspectos, como es evidente, no suponen una solución a este problema, al menos por el momento. El ritmo de aprendizaje de los mayores es considerablemente más lento que el de los más jóvenes, que no se quedan esperando, por lo que ni siquiera ese esfuerzo resulta lo suficientemente productivo: cuando el adulto logra empezar a manejar una aplicación, su hijo ya hace tiempo que la maneja, y posiblemente incluso ya ni la utilice, por haber sido superada por una aplicación más reciente.

Estas dificultades no suavizan en absoluto las exigencias de protección parental. La vulnerabilidad de los menores es indiscutible en cualquier contexto, y en el virtual no lo es menos. La experiencia y madurez de los mayores, el conocimiento de sus hijos y sus reacciones, la observación de sus relaciones, hábitos y cambios, deben proporcionar suficientes señales de alarma en caso de un problema. La obligación es la de estar atentos, controlar, prevenir y proteger.

## 2.2. Tipos de acoso telemático a menores

Existen múltiples formas de ciberataques, desde el spam a los virus, gusanos, troyanos, ataques de *phishing*, de *hackers*, robos de contraseñas, etc. Sin embargo, aunque estas amenazas cada vez más sofisticadas deben prevenirse siempre, en lo que se refiere a los menores son otros tipos de hostigamiento telemático los realmente preocupantes.

En un informe publicado por el Centro CRÍMINA (Centro de Investigación y Formación Criminológica de Elche) como consecuencia de un estudio sobre la incidencia de la cibercriminalidad en los menores de la provincia de Alicante, se ha puesto en evidencia que más de la mitad de los jóvenes han sufrido algún tipo de ciberacoso. Prácticamente 8 de cada 10 jóvenes encuestados han sido víctimas de un ciberataque económico, y más de la mitad lo han sido de ataques sociales, particularmente de ciberacoso (Centro CRÍMINA, 2014).

Tal y como se ha señalado previamente, las diferentes modalidades de acoso a través de la red tienen características distintivas comunes. Esto hace que la protección resulte más sencilla, pues al menos será posible intuir cómo van a ser molestados los menores y utilizar por tanto mecanismos para su protección. Entre esas características cabría destacar el hecho de que se trate de una violencia ejercida de modo unidireccional, que perjudique la imagen virtual de la víctima, que le genere daños psicológicos (tan importantes como los orgánicos y que probablemente somatizará) o que provoquen el sometimiento de la víctima al agresor.

Se pueden dar múltiples definiciones de *ciberacoso*; de acuerdo con Quicios y Moreno (2013) podría definirse como una acción agresiva e intencionada que, a través de las nuevas tecnologías, un usuario ejerce sobre otro que no puede o no sabe defenderse. Para que se produzca es imprescindible que no se trate de un hecho aislado sino continuado.



Ciertas características destacables, además de la posibilidad de que sea realizado por un acosador único, o bien dirigido por otro, o por un grupo de personas, son su origen basado en la desigualdad formativa en tecnologías, su objetivo de destruir la imagen digital de una víctima con una probable baja autoestima, su ubicuidad al llegar las TIC a todas partes, y la posibilidad de anonimato, y por tanto de impunidad.

Pueden además establecerse varias categorías de ciberacoso:

**Tabla 2:** Macro categorías de ciberacoso.

**Fuente:** Quicios (2013)

<b><i>Morfología de la agresión</i></b>	<b><i>Descripción del ciberacoso</i></b>
<b>Acorralamiento</b>	Persistente envío de mensajes ofensivos a través de los espacios de comunicación en red en los que participa la víctima.
<b>Ultraje</b>	Emisión de informaciones injuriosas, dañinas, agraviantes o revelación de secretos de la víctima, en los espacios de comunicación en red en los que participa la víctima.
<b>Desafío</b>	Calificaciones denigrantes o peyorativas hacia la víctima para dañarle, sin permitirle defenderse en la red.
<b>Descarte</b>	Eliminación de los perfiles y mensajes de la víctima de los espacios de comunicación en red en los que participa la víctima.
<b>Robo de imagen</b>	Asunción falsa de la personalidad de la víctima creándole conflicto con otros e-usuarios.

Las modalidades de ciberacoso pueden ser realmente variadas, pero en todos los casos es recomendable poner una denuncia como primera medida en los propios servicios de Internet; la mayoría disponen de sistemas de denuncia que permiten evitar posibles suplantaciones de personalidad, un uso inadecuado de las redes,... Por ejemplo, tanto Twitter como Facebook, Tuenti o LinkedIn disponen de ellos. Los proveedores de correo electrónico también cuentan con canales de este tipo para denunciar si se sospecha que un extraño ha entrado en el correo de otra persona

(por ejemplo, Hotmail y Gmail disponen de ello); esto no quita que deban igualmente cambiarse las contraseñas, por seguridad.

Sin embargo, en situaciones graves, lo más oportuno sin duda es tomar medidas más directas denunciando el caso ante las autoridades.

### **2.2.1. Ciberbullying**

Se habla de ciberbullying cuando se produce un hostigamiento entre compañeros de estudios a través de las nuevas tecnologías durante un largo período de tiempo. La definición aportada por el Instituto Nacional de las Tecnologías de la Comunicación (INTECO) describe además las formas en que se manifiesta, puntualizando las “...actuaciones de chantaje, vejaciones e insultos...”.

Con mayor hincapié en el requisito de que no se trate de un caso aislado sino prolongado en el tiempo, Smith et al. (2008) lo definen en términos de acciones agresivas, intencionales, ejercidas en grupo o individualmente, a través de medios digitales y de forma repetida, hacia una víctima que no es capaz de defenderse adecuadamente.

Las denominaciones utilizadas para este fenómeno son mucho más que numerosas; podemos encontrarlo en la red con nombres como cibermatonaje, matonaje online, ciberabuso, abuso virtual, e-bullying, etc. Sea como sea, se trata de la variante telemática del bullying y por ello tiene sus mismas características y capacidad de daño; sus consecuencias, por otra parte, son demasiadas veces muy graves. Para caracterizarlo conviene indicar que su origen está en la violencia psicológica ejercida entre compañeros de centro escolar. La forma en que se manifiesta no incluye violencia física al transmitirse a través de los medios digitales, y son propias de la opacidad de la red, a través de amenazas, intimidación y agresiones verbales (Blanchard y Muzás, 2007).

Las manifestaciones más habituales son en forma de amenazas, bromas pesadas, burlas, palabras de desprecio o desprestigio, ridiculizaciones, intimidaciones, insultos, extorsiones, humillaciones, abusos, aislamiento, etc.

La factibilidad del ciberbullying se debe a que es ejercido en grupo, es decir, a que no hay un único agresor, sino que el líder principal se acompaña de un numeroso grupo de cómplices. Es más, en general el líder es el que se mantiene menos activo, más opaco, diseñando la ejecución sin dar demasiado la cara. Cuanto mayores sean el

silencio y la pasividad de la víctima, y cuanto menos sepan sus padres, más intenso y virulento será el proceso de acoso.

El problema ha ido creciendo al ritmo de la tecnología: cuanto más presente está ésta en la vida de los menores, más lo está el ciberacoso escolar. La disparidad de datos entre países, ciudades u organismos permite en cualquier caso constatar que las víctimas son realmente numerosas; la capacidad para generar daños alcanza no sólo al niño acosado sino también al agresor, a las familias de ambos y al grupo de cómplices. Pero especialmente se ha encontrado en un número relevante de estudios que el ciberbullying está presente en muchos casos de suicidio en adolescentes (School Safety Net, s.f.).

La familia muchas veces culpa o recurre al centro escolar porque entiende que es allí el único lugar en que es posible resolver el conflicto; pero aunque es en el contexto escolar en el que se origina el problema, no es allí donde se manifiesta. Para poner freno a este problema se requiere la implicación del centro, pero sin duda muy especialmente se necesita la de la familia, que tiene la obligación de proteger al menor. La familia tiene también que denunciar el caso, si la situación se considera lo suficientemente grave y no se ha encontrado otra solución, acudiendo a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para que pongan en marcha las diligencias de investigación necesarias para que el responsable pase a estar a disposición de la Justicia. En caso de que sea necesario denunciar, puede hacerse ante tres instancias diferentes: la Guardia Civil, la Policía o las Policías Autonómicas, pero también ante un Juzgado de Guardia o ante la Fiscalía de Menores (Miró, 2013).

### **2.2.2. Grooming**

El grooming es un tipo de acoso cibernético diferente al anterior, tanto por sus objetivos y estrategias, como por quiénes intervienen, por el lugar donde lo hacen y por sus efectos sobre la víctima (Quicios y Palacio, 2012).

El acosador es en este caso un adulto y la víctima otra vez es un menor. El objetivo último del agresor será consumir su abuso sexual en un escenario real, y para lograrlo utiliza amenazas y coacciones durante un tiempo. Los daños psicológicos pueden llegar a ser muy graves, con el peligro añadido de que se acompañan de riesgos físicos.

Su inicio se produce con el engaño del adulto, utilizando la irreflexión e inocencia del menor, y se mantiene debido a que progresivamente el agresor va coaccionando a la víctima. En general el perfil del atacante es el de un varón con una identidad digital falsa y habitualmente asexual. El hecho de que no se conozcan inicialmente y de que se cree una amistad telemática lo hace más peligroso al no prever que algo así pueda pasar cuando primero se han establecido unos lazos afectivos.

El adulto se ha preocupado previamente por fabricarse una identidad a medida, deseada por su víctima, y por establecer el primer contacto, para ir transformando posteriormente en amistad esa relación a base de coincidir en gustos y aficiones. Poco a poco irá averiguando más datos a base de juegos, y con ellos irá adquiriendo imágenes. A medida que aumenta la dependencia, estas imágenes serán de contenido más explícito y de carácter sexual, hasta que el acosador es capaz de iniciar su extorsión y por tanto el grooming (s.f.).

Ante el desconocimiento de los padres por el silencio de su hijo o hija, la coacción irá en aumento, pudiendo derivar incluso en otras modalidades de ciberacoso como el morphing o el sexting, descritos en el siguiente apartado.

En estos casos, los padres no deben dudar sobre la conveniencia de plantear una denuncia oficialmente; la gravedad de los hechos lo requiere: en el grooming se aprovecha una posición de superioridad del agresor, adulto, y que además oculta su identidad ante la víctima, un menor. Es más, si los padres, habiendo conocido los hechos, deciden no denunciar, pueden estar cometiendo un delito de omisión del deber de socorro, por corresponderles a ellos ejercer la guarda y tutela de sus hijos (Quicios y Palacio, 2012).

### **2.2.3. Otras formas de hostigamiento telemático**

Resulta importante prestar atención a otras modalidades de acoso a través de las nuevas tecnologías, como el sexting, el tothing, el morphing o el chaturbarsing, que describen comportamientos que han dejado de ser, con mucho, casos aislados.

Algunos se van renovando a medida que lo hace la tecnología que utilizan. Así, el *sexting*, que básicamente consiste en el envío de mensajes con contenido sexual a través del teléfono móvil, surgió inicialmente relacionado con los mensajes cortos (SMS) como medio de transmisión de la información; sin embargo actualmente estos mensajes están en desuso y se han sustituido prioritariamente por el whatsapp

u otras formas de mensajería instantánea. Cualquier dispositivo con capacidad para el tratamiento de la señal audiovisual sería una herramienta potencialmente útil para hacer sexting (incluidas las tabletas, los libros digitales, los portátiles,...).

Su inicio se produce de forma voluntaria, cuando se decide enviar contenidos audiovisuales de carácter erótico en que los protagonistas están identificados; pero lo que comienza siendo un envío privado acaba convirtiéndose en una difusión y publicación de las imágenes sin consentimiento. En numerosas ocasiones el sexting no es voluntario ni siquiera al principio, sino que forma parte de una extorsión llevada a cabo en lo que sería más bien un caso de grooming (Quicios y Palacio, 2012).

El *toothing*, consistente en el envío de ese mismo tipo de contenidos utilizados por el sexting pero con el objetivo de ligar con desconocidos, suele realizarse con móviles inteligentes o tabletas a través de una conexión bluetooth. Aunque aparentemente se pueden interpretar como estrategias diferentes para relacionarse online, el hecho de que la información pueda permanecer accesible en la red indefinidamente y que se acabe utilizando con fines distintos a aquellos con que se subió la información a Internet tiene consecuencias que los hacen peligrosos, al correr el riesgo de sufrir una extorsión online, además de dar publicidad a material privado y muy sensible para la intimidad de la víctima.

También los expertos consideran importante atender al *morphing* o *warping*, que ha pasado de ser una simple técnica de retoque fotográfico a convertirse en la elaboración de imágenes explícitas, sugerentes y vergonzantes de la víctima a partir de unas que ni lo eran ni tenían nada que ver. En este caso se usa la imagen irreal como medio para extorsionar al menor.

En el nuevo Código Penal los casos de grooming, sexting o morphing tienen cabida como casos de pornografía infantil incluso aunque se trate de montajes fotográficos, penándose con hasta un año de cárcel la difusión no autorizada de imágenes íntimas o grabaciones.

En todos los casos analizados en relación con el ciberacoso existe una desigualdad entre la víctima y el agresor, una libertad para la difusión de contenidos en la red casi absoluta, y una presencia en el mundo virtual de protagonistas con perfiles muy diferentes que acaban compartiendo los mismos espacios virtuales. La oportunidad para aprovechar la espontaneidad de los menores, el carácter perpetuo que pueden

adquirir los contenidos en circulación por Internet, las dificultades que tienen los padres para proteger a sus hijos adecuadamente y el escaso encaje penal de estas conductas son otras características que agravan el problema (Quicios y Palacio, 2012).

## **2.3. Prevención**

La prevención en la forma de utilizar las nuevas tecnologías de la información cuando los usuarios son menores se convierte un elemento fundamental en sus reglas de manejo. Reglas al mismo tiempo difíciles de fijar, pues si los adultos quieren prevenir riesgos deben primero conocer las peculiaridades del funcionamiento de la Red y las formas de uso; la dificultad añadida (a la ya evidente del control parental) es su condición de *inmigrantes digitales*.

En el estudio de la prevención de estas formas de acoso se señala constantemente, desde los organismos e investigadores dedicados a combatir el problema, la conveniencia de que padres y educadores lleven a cabo una labor conjunta, y que ésta se centre tanto en el ámbito de la conducta como en el de la tecnología (INTECO, 2012). Serán determinantes unos niveles adecuados de comunicación en las familias, cuyos miembros además deberían estar concienciados y preparados para mostrar sensibilidad ante estos temas. Los jóvenes necesitan valores éticos; también aprender a pensar en términos de las consecuencias que provocan sus acciones, así como a relacionarse con los demás de forma cooperativa.

Pero además la educación tecnológica es otro requisito para entender con claridad qué riesgos existen en Internet. La limitación en los horarios de conexión es asimismo imprescindible para reforzar su autodominio y evitar dependencias, especialmente cuando son más pequeños.

### **2.3.1. Control parental**

Las especiales y muchas veces difíciles circunstancias que rodean la relación padres-hijos con las tecnologías por el medio hacen que resulte más complejo el control y el ejercicio de autoridad por los progenitores. Tratar de poner límites o reglas de uso a los que son los nuevos e-ciudadanos (Quicios y Moreno, 2013), y hacerlo siendo iletrados tecnológicos, puede generar un serio distanciamiento familiar, pues las pocas vías para llevarlo a la práctica acaban resultando impositivas y autoritarias.

La inversión de papeles en la jerarquía formativa en relación con la tecnología conlleva un cambio de roles y una desautorización de los hijos hacia sus padres, al ser conscientes de que son mucho más competentes que sus progenitores. Si no es fácil, en especial en algunas edades, que hagan caso a recomendaciones, cuando estas se refieren a un mundo que desconocen y que sus hijos sí dominan, la complicación es mucho mayor.

Si la situación en sí es ya difícil, si desplegar mecanismos protectores frente a los peligros de Internet es complicado, resulta menos comprensible que incluso antes de intentarlo sean muchos los padres que no atienden a esos riesgos ni se preocupan por conocerlos. Aunque los mayores no son culpables de su falta de competencia tecnológica, sí son responsables de proteger a sus hijos tal y como la ley establece y exige, no sólo en el ámbito civil sino también en el penal. La falta de conocimiento no exime, y menos en estos casos, de dicha responsabilidad.

Sea de la forma que sea, los menores necesitan protección adulta e integral frente a las distintas formas de hostigamiento cibernético que pueden sufrir. Y los padres son los encargados de poner todos los medios para ofrecérsela.

La formación tecnológica podría verse como la primera medida necesaria para el control parental. Sin embargo, sin dejar de ser imprescindible actualmente para disfrutar de la sociedad del conocimiento y casi más importante que para conocer las aficiones de sus hijos, no daría solución al problema de la brecha digital intergeneracional, que seguirá abierta con gran probabilidad de por vida. Los padres aprenderán a un ritmo mucho más lento que sus hijos, que seguirán ampliando sus conocimientos tecnológicos e informáticos. Otra forma de control es la que se deduce de esas características compartidas por las distintas modalidades de ciberacoso previamente señaladas, que permiten hacerse una idea de cómo pueden ser hostigados los menores y tomar en función de ello las medidas de protección oportunas. Debe prevenirse a los jóvenes, particularmente si tienen una débil autoestima.

Pero sin duda el control del uso de los servicios telemáticos será una de las medidas clave: la legitimidad de los adultos para controlar lo que ellos han comprado, y que además mantienen, hace que, atendiendo a los datos proporcionados por el Observatorio de Seguridad de la Información del INTECO, alrededor de 7 de cada 10 padres establezcan normas de uso de Internet a sus hijos. Existe por tanto una implicación importante de los progenitores en el establecimiento de hábitos o pautas

de comportamiento para asegurar una navegación segura. Los propios menores reconocen que tienen normas en casa cuando usan Internet, pero que también las tienen respecto al teléfono móvil y a los videojuegos. Las medidas habituales se relacionan con los lugares de conexión, el tiempo que pueden dedicarles, la limitación de horarios o el gasto en caso del móvil.

El control se establece por tanto por una parte con advertencias y criterios referidos al uso seguro de Internet. En muchas ocasiones son recomendaciones sobre la interacción con desconocidos, destacando la sugerencia de no chatear con extraños. También son frecuentes las prohibiciones de ciertas conductas, como la de realizar pagos por Internet, jugar online a videojuegos, facilitar los datos personales o compartir claves de acceso.

La limitación del acceso puede realizarse con diferentes variantes: limitando el número de días de conexión a Internet y también la duración de cada sesión, o el horario de acceso, o incluso prohibiéndolo si no hay un adulto en casa, o controlando el acceso a ciertos contenidos (en especial si son violentos o sobre sexo); otra forma de control es el que se realiza incorporando diversas herramientas de seguridad del equipamiento: la instalación de antivirus, la eliminación de archivos temporales o de cookies, antispams, copias de seguridad de archivos importantes, cortafuegos o antiespías, contraseñas en equipos y documentos, o la encriptación de éstos, la vigilancia del historial de navegación, la implementación de limitaciones de acceso a contenidos y a servicios de Internet, la vigilancia de la actividad de chats y de mensajería instantánea (whatsapp,...), la limitación de acceso a ciertos tipos de ficheros, las actualizaciones del sistema operativo, sistemas anti-intrusos contra software malicioso, particiones del disco duro, copias de seguridad del disco de arranque, limitaciones en las conexiones, sea en tiempo o en salida de datos personales, o la instalación de un sistema operativo con control parental serán algunas de las más importantes (INTECO, 2012).

Las medidas de control respecto al teléfono móvil se centran en la limitación del gasto mensual, la prohibición de descargas de pago o de acceso a Internet, la de responder mensajes de desconocidos, o dar claves por el móvil, o difundir imágenes o vídeos privados, así como la prohibición de utilizar juegos en el móvil.

En cuanto a los videojuegos, las advertencias y limitaciones suelen ser incluso mayores que las del uso del móvil. Generalmente se dirigen a limitar los horarios en que los menores pueden jugar, y los días y tiempo durante el que pueden hacerlo.



Además de la prohibición de cierto tipo de juegos (sexistas, de rol, racistas, de pago, violentos, juegos online,...) otra forma de control es la supervisión de los que se compran o incluso que sean adquiridos únicamente por los padres.

Ante una situación de ciberacoso, la brecha digital generacional puede aumentar la angustia de los menores, que se sienten solos, incomprendidos y acorralados. Ven que sus padres no entienden el significado que para ellos tiene la imagen o la personalidad digital, y que no dan importancia a algo tan trascendental para su vida social. Les puede producir disgusto o preocupación comprobar que algo tan importante para ellos no es valorado apropiadamente en casa. La opción que habitualmente eligen muchos padres, que resuelven el problema apagando el ordenador, ya no funciona. El adulto no entiende que para estas generaciones la imagen digital es tan importante como la física, y las soluciones analógicas ya no sirven hoy para esto.

### **2.3.2. Prevención desde el entorno educativo**

En el entorno educativo se pueden llevar a cabo, y se está de hecho trabajando en esa línea, acciones educativas dirigidas a mentalizar al alumnado acerca de la importancia de tomar medidas de seguridad en la Red y de la obligación de respetarse entre iguales.

El centro escolar es el contexto básico para el desarrollo de una de las formas más peligrosas de ciberacoso, el ciberbullying, y por tanto es necesario mostrar una actitud firme y decidida para afrontar este problema. En primer lugar, debe disponerse de los protocolos adecuados de actuación, puesto que sin ellos un docente no puede adoptar ninguna medida, a diferencia de los progenitores. Debe reforzarse la autoconfianza y autoafirmación de los menores para que sepan cómo responder al abuso. El mismo centro debe organizarse para responder al problema: con sistemas de comunicación anónimos, grupos de trabajo, mecanismos adecuados y estructuras estables entre los alumnos. Las conferencias, charlas, tutorías, la inserción curricular con diferentes metodologías, y sin lugar a dudas una gestión adecuada de los casos que surjan harán el resto. En las aulas, debe enseñarse a adoptar códigos correctos de comunicación a través de Internet, a saber cómo evitar los riesgos, y especialmente a buscar ayuda, lo que contribuirá a prevenir problemas posteriores.

En la actualidad los centros educativos son competentes para desarrollar la corrección disciplinaria ante los diferentes casos de ciberacoso que afecten a la comunidad educativa, y el profesor representa una autoridad pública que goza de presunción de veracidad. Será en cualquier caso necesario un protocolo de prevención en el reglamento de régimen interno del centro para iniciar cualquier actuación (INTECO, 2012).

### **2.3.3. Responsabilidad social**

Los aspectos clave en la lucha contra el acoso a los menores en la red deben derivarse necesariamente de la acción conjunta entre las instituciones educativas, las Administraciones, las empresas involucradas de una u otra forma en la materia, los docentes y sin duda las familias. Entre todos deberán articular medidas para garantizar un uso seguro de las nuevas tecnologías por los menores, acompañándolas por una constante y necesaria acción formativa y sensibilizadora. Además de superar la brecha digital entre generaciones, debe extenderse la consciencia de que la realidad de Internet exige su uso acompañado de las herramientas de seguridad adecuadas.

Pero parece imprescindible acercarse a la responsabilidad del contexto cercano de una víctima de cyberbullying, mucho más específica. Buena parte de los problemas más graves de hostigamiento virtual se derivan, tal y como se ha indicado previamente, de casos de ciberacoso.

A pesar de que el foco de atención se lo llevan siempre los principales protagonistas, agresor y víctima, es incuestionable la necesidad de prestar atención a esos compañeros que, en corresponsabilidad con el acosador, no reaccionan ante situaciones así permaneciendo pasivos. El rol de espectador que habitualmente asumen sin problema los iguales a la víctima y al verdugo es un aspecto clave para que el proceso de acoso se desarrolle: sin él la situación estalla y por tanto se frena de uno u otro modo (Orte, 2008).

El profesorado, el equipo de Orientación, y los educadores sociales juegan en estos casos un papel fundamental, pues son los profesionales adecuados para perseguir esa corresponsabilidad, concienciando sobre la necesidad de implicación, para conseguir que los espectadores se mentalicen de que sólo involucrándose, asumiendo un papel más activo, pueden evitar una situación injusta que ellos nunca quisieran tener que sufrir.

El acoso escolar ha empezado a tenerse en cuenta en España demasiado tarde, hace poco más de diez años, a pesar de que este tipo de conductas violentas tiene sin duda un recorrido histórico mucho más largo. Todavía más tarde se ha empezado a dar importancia a su versión virtual. No hacer visibles los problemas, sacarles importancia para no crear conflictos abiertos y situaciones incómodas, ha ayudado a que se hayan seguido ocultando, aún suponiendo, como indica Orte (2008) de acuerdo con los resultados de un buen número de investigaciones, la forma más prevalente de violencia en los centros educativos.

Las diferentes formas de bullying suponen un “abuso de poder sistemático, repetido y deliberado” (Orte, 2008, p. 30) con consecuencias físicas, sociales y emocionales muy graves tanto a corto como a largo plazo, reconociéndose hoy en día su prevalencia, lo que permite avanzar en las prácticas que facilitan la lucha contra este fenómeno a todos los niveles y en todos los ámbitos. Sin embargo, entre todos los que pueden intervenir de forma directa o indirecta en una situación de acoso escolar, los espectadores serán los que pasen más desapercibidos a los ojos de los demás. Las razones que llevan a que compañeros de una víctima sean capaces de permanecer en silencio pueden ser varias: desde una falta de normas de apoyo, hasta el miedo a acabar convirtiéndose también en víctimas, o el dejarse llevar sin más pueden impedir la reacción que se esperaría realmente de ellos.

Es necesario conseguir que el grupo de iguales se implique, que se sientan corresponsables de la situación, inculcarles la necesidad de dar apoyo a la víctima y no al verdugo. Todas las formas de acoso escolar, para ser adecuadamente atendidas, exigen observar el contexto escolar que rodea a la víctima, los grupos a los que pertenece y la integración o aprobación de que goza; por tanto, es imprescindible dedicarles más que una simple mirada. El anonimato de la red, por otra parte, hace que estas conductas sean más habituales y más difíciles de detectar y corregir.

El enfoque contextual, que afronta el problema teniendo en todo momento en cuenta el entorno que rodea a la víctima, está recibiendo actualmente mucha atención, pues se entiende que tanto el contexto escolar, con sus políticas de fomento de las relaciones entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, como la influencia de los grupos de iguales, juegan un papel determinante. Los diferentes modelos no deben contemplarse como excluyentes y deberían compatibilizarse para contribuir al tratamiento del problema en función de cada caso particular. Disponer en los centros educativos de estrategias completas de

actuación y prevención es hoy tan necesario como poco habitual: es muy frecuente que dispongan de normas aisladas en que por una parte sancionen y por otra medien, pero la reparación y compensación por el daño causado no son muchas veces atendidas.

También es importante conocer las relaciones sociales entre el alumnado: aunque no todos los observadores son iguales (los hay que asisten al agresor, otros muchos observan neutrales, y pocos que ayudan a la víctima), lo habitual es que la reacción sea similar: la pasividad.

Algunos expertos (Orte, 2008; Tejedor y Pulido, 2012) han venido proponiendo en los últimos tiempos una serie de medidas de ayuda a la intervención, tanto desde el contexto escolar como en el ámbito comunitario. En la escuela, el profesorado tiene la obligación de implicarse activamente en estos problemas fomentando las habilidades de ayuda, las formas constructivas de actuación ante situaciones de acoso, la empatía y la propia expresión de ésta y de sus actuaciones cuando han reaccionado positivamente ante situaciones de este tipo.

El alumnado debe estar formado en estas respuestas de ayuda, y para ello existen numerosas técnicas grupales que les permiten aprender a mediar y resolver conflictos, a escuchar activamente, a que sean sus propios tutores, etc, pues esa ayuda es imprescindible para la detección temprana de conflictos, para que la víctima pueda tener a alguien en quien apoyarse lejos del único recurso al adulto, y para que el propio ayudante y su familia vean una implicación real en un problema de esta dimensión.

Por último, el círculo de la familia y la escuela debe ampliarse al contexto comunitario del acosado, entrando ahí en juego los educadores sociales, que con su formación y experiencia facilitan programas para afrontar el acoso escolar, pero que también resuelven otros problemas de índole social que amenazan el desarrollo personal y social del alumnado.

## 3

### Aportaciones del trabajo

En los apartados que se presentan a continuación se analiza el trabajo de campo desarrollado como objetivo principal de este Trabajo Fin de Máster. Así, en primer lugar se detalla cómo ha sido diseñada la investigación, especificando los datos de población, muestra, instrumentos de trabajo y variables estudiadas principalmente. A continuación se contextualiza el centro educativo en que se ha tratado de conocer la situación del alumnado y del centro respecto al ciberbullying, atendiendo a las variables socioeconómicas y culturales que pueden resultar de interés para el posterior examen de los resultados, que se describen en el último epígrafe del Capítulo.

#### 3.1. Diseño de investigación

Atendiendo a los objetivos de este trabajo, y de acuerdo con la metodología de investigación mixta que se ha planteado, el trabajo de campo se ha diseñado en forma de estudio de caso de carácter descriptivo transversal, basado en la aplicación de un cuestionario sobre una muestra de alumnos de secundaria de la población diana (la que acude al centro educativo seleccionado como caso de estudio).

Teniendo en cuenta las características de la investigación, y por razones de manejabilidad de la muestra, no se ha pretendido la generalización de los resultados, aunque ha tratado de seleccionarse con la mayor aleatoriedad posible dentro de las limitaciones existentes, pero fijando también de antemano el equilibrio entre alumnas y alumnos por considerarlo importante para el análisis. Por tanto, se han tenido en cuenta las siguientes premisas:

- Se ha elegido un centro escolar capaz de representar la realidad socioeconómica y cultural que con más frecuencia se presenta en la comunidad extremeña, con la diversidad y heterogeneidad suficiente del alumnado.

- Se ha centrado la atención en el nivel de enseñanza en que se considera que las nuevas tecnologías son más peligrosas, en particular el de mayor incidencia del ciberbullying.
- Se ha estimado oportuno que hubiese un equilibrio entre mujeres y hombres en la muestra, para poder hacer también esta comparación de los datos.

**El Estudio de Caso:** IES Al-Qázeres, un centro educativo de titularidad pública de la provincia de Cáceres, en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

**Población:** la población de sujetos objeto de estudio estará formada por el alumnado que recibe clases presenciales en el IES Al-Qázeres (1260 alumnos repartidos en distintas etapas: ESO, Bachillerato y Formación Profesional).

### **Muestra**

La muestra seleccionada está formada por 60 alumnos del Tercer Curso de Educación Secundaria Obligatoria (30 alumnos y 30 alumnas) del IES Al-Qázeres. El muestreo se ha realizado eligiendo al azar al alumnado entre todos los grupos del mismo nivel educativo, teniendo como premisa únicamente la proporcionalidad entre hombres y mujeres, con objeto de facilitar la comparación entre géneros. Los participantes también habrán confirmado previamente que desean participar en la actividad de forma voluntaria.

### **Instrumentos**

Por una parte se han utilizado los instrumentos propios de un registro documental para recoger los datos obtenidos mediante la observación, directa y no participante, de los sujetos, del centro educativo y de su contexto, así como los resultantes del análisis de la documentación interna del Instituto y de la información externa considerada necesaria.

Para el trabajo de campo, el instrumento base utilizado ha sido el “*Cuestionario Cyberbullying*” (Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán, 2007) modificado, sobre el que se han eliminado algunas preguntas menos significativas para este estudio (de modo que resultase más viable su aplicación), reformulando además algunas de sus preguntas.

Este cuestionario ha sido validado por sus autores y se ha utilizado en estudios con muestras amplias de estudiantes, incluso para valorar la prevalencia del ciberacoso

en la comunidad extremeña, por lo que resulta útil para discutir los resultados aquí obtenidos.

<b><i>CUESTIONARIO SOBRE CYBERBULLYING</i></b> <b><i>Elaborado a partir del Cuestionario Cyberbullying de Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán (Ortega, Calmaestra y Mora, 2007)</i></b>	
<b>1</b>	<b>¿Eres un chico o una chica?</b> <input type="checkbox"/> Chico <input type="checkbox"/> Chica
<b>2</b>	<b>¿Tienes móvil?</b> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<b>3</b>	<b>¿Tienes ordenador en casa, y en ese caso, dónde?</b> <input type="checkbox"/> No tengo <input type="checkbox"/> En mi cuarto <input type="checkbox"/> En el salón <input type="checkbox"/> En otro sitio
<b>4</b>	<b>¿Tienes Internet en casa?</b> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<b>5</b>	<b>¿Tienes acceso a Internet fuera de casa?</b> <input type="checkbox"/> Solo en el Instituto <input type="checkbox"/> Sí, en varios lugares <input type="checkbox"/> No
<b>6</b>	<b>¿Se ha producido algún fenómeno de Cyberbullying en el Instituto en estos meses de curso 2014-2015?</b> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<b>7</b>	<b>¿Cuántas veces te han acosado o se han metido contigo a través del móvil o de Internet en estos meses del curso 2014-2015?</b> <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Una o dos veces <input type="checkbox"/> Alrededor de una vez a la semana <input type="checkbox"/> Varias veces a la semana
<b>8</b>	<b>¿Has acosado o te has metido tú con alguien a través del móvil o de Internet en estos meses del curso 2014-2015?</b> <input type="checkbox"/> No, nunca <input type="checkbox"/> Una o dos veces <input type="checkbox"/> Alrededor de una vez a la semana <input type="checkbox"/> Varias veces a la semana
<b>9</b>	<b>¿En qué clase y curso está la persona o las personas que te acosan o se meten contigo a través del móvil o Internet?</b> <input type="checkbox"/> En ninguna <input type="checkbox"/> En mi clase <input type="checkbox"/> En otra clase de mi curso <input type="checkbox"/> En otros cursos <input type="checkbox"/> En otro centro <input type="checkbox"/> No sé quién me acosa
<b>10</b>	<b>¿Cuánto tiempo ha durado o dura el acoso que sufres o que se metan contigo a través del móvil o Internet?</b> <input type="checkbox"/> No se han metido conmigo por móvil o Internet <input type="checkbox"/> Más de un año <input type="checkbox"/> Más de seis meses <input type="checkbox"/> Dos o tres semanas <input type="checkbox"/> Una semana o menos
<b>11</b>	<b>¿Qué has hecho cuando alguien se ha metido contigo a través del móvil o Internet?</b> <input type="checkbox"/> Nada, no se han metido conmigo por

	<i>(Puedes marcar más de una opción en esta pregunta)</i>	móvil o Internet <input type="checkbox"/> Me he puesto a llorar <input type="checkbox"/> He apagado el móvil o el ordenador <input type="checkbox"/> He ignorado lo que estaba pasando <input type="checkbox"/> Le/les he dicho que parase/n por el mismo medio <input type="checkbox"/> Se lo he dicho a mis amigos <input type="checkbox"/> Se lo he dicho a mis padres <input type="checkbox"/> Se lo he dicho a mi tutor o profesor <input type="checkbox"/> He intentado hacerle/s lo mismo <input type="checkbox"/> No he hecho nada
<b>12</b>	<b>¿A través de qué medio se meten contigo por móvil o Internet?</b>	<input type="checkbox"/> No se han metido conmigo por móvil o Internet <input type="checkbox"/> Por Whatsapp <input type="checkbox"/> Por e-mail <input type="checkbox"/> A través de redes sociales <input type="checkbox"/> A través de SMS/MMS <input type="checkbox"/> A través de chat <input type="checkbox"/> De otra forma (escribe cómo):
<b>13</b>	<b>¿Crees que si se prohíben los móviles y el uso de Internet en los Institutos ayudaría a evitar que se metan con alguien o que le acosen?</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No, los utilizarían en secreto <input type="checkbox"/> No, lo harían al salir del Instituto

Respecto a la aplicación del instrumento, con carácter previo a la entrega del cuestionario se dio una breve charla informativa para explicar los objetivos de la encuesta y los conceptos de bullying y cyberbullying. Se informó del carácter anónimo de la encuesta y se pidió al alumnado participante que respondiese con la mayor sinceridad posible a las preguntas, dadas sus condiciones de anonimato y voluntariedad, para que el estudio pudiese resultar útil.

### **Variables**

Las variables estudiadas se pueden categorizar en dos grandes grupos: las de tipo sociodemográfico y las relacionadas con el cyberbullying (a través de Internet o del teléfono móvil).



**Variables sociodemográficas:**

- Sexo: variable nominal operacionalizada de modo dicotómico como chico o chica.
- Disponibilidad TIC-teléfono móvil: variable nominal operacionalizándose de forma dicotómica como sí o no.
- Disponibilidad TIC-ordenador: variable nominal politómica con 4 categorías: No tengo / En mi cuarto / En el salón / En otro sitio.
- Acceso a Internet: variable nominal dicotómica operacionalizada como sí o no en el hogar.
- Acceso a Internet fuera de casa: variable nominal politómica con 3 opciones de respuesta: Sólo en el Instituto / Sí, en varios lugares / No.

**Variables relacionadas con el ciberbullying (a través de Internet o del teléfono móvil):**

- Frecuencia de casos de ciberbullying en el centro durante el primer trimestre del curso 2014-15: variable cuantitativa discreta categorizada según 6 posibilidades: No / Sí, uno / Sí, dos / Sí, entre 3 y 5 / Sí, más de 5 / No lo sé.
- Frecuencia de acoso cibernético como víctima: variable cuantitativa discreta categorizada según cuatro categorías: Nunca / Una o dos veces / Alrededor de una vez a la semana / Varias veces a la semana.
- Frecuencia de acoso cibernético como agresor: variable cuantitativa discreta operacionalizada en 4 categorías: Nunca / Una o dos veces / Alrededor de una vez a la semana / Varias veces a la semana.
- Caracterización del agresor por su relación escolar con la víctima: variable nominal politómica con 6 categorías relacionadas con el centro-curso-aula en que está el agresor: En ninguna / En mi clase / En otra clase de mi curso / En otros cursos / En mi centro / No sé quién me acosa.
- Duración del acoso: variable cuantitativa discreta con 5 categorías: No se han metido conmigo por móvil o Internet / Más de un año / Más de 6 meses / Dos o tres semanas / Una semana o menos.
- Estrategias de afrontamiento: variable nominal politómica con 10 categorías de respuesta compatibles.
- Vía de acoso: variable nominal politómica con 7 categorías de respuesta.
- Valoración de la eficacia de acciones restrictivas: variable nominal politómica con 3 categorías de respuesta: Sí / No, los utilizarían en secreto / No, lo harían al salir del Instituto.

## 3.2. Contextualización

El centro educativo seleccionado para realizar este Estudio de Caso Único sobre la incidencia y características del ciberbullying en edad escolar es el IES de Al-Qázeres, un instituto que imparte docencia en la etapa de secundaria, respecto a la que se orienta este trabajo.

La elección de este centro se ha basado principalmente en motivos de accesibilidad, pero también se ha optado por él por sus características: es de titularidad pública, convive alumnado muy diverso y bastante representativo de la población en edad escolar extremeña y en general española.

Aunque el primer año de funcionamiento (el curso 1990/1991) se ubicó en las instalaciones del antiguo edificio de Correos de la ciudad de Cáceres de forma provisional, durante el curso siguiente ya se trasladó desde el centro de la ciudad a su ubicación definitiva en la periferia. Allí ocupa dos edificios a ambos lados de la Avenida de Cervantes, ubicada en la carretera de Miajadas y con la cueva de Maltravieso, la Sierra de la Mosca y el polígono de Charca Musia en sus proximidades. Las barriadas de esta zona son la de Llopis Iborra, la de El Espíritu Santo y la de Aldea Moret.



Vista del acceso principal al IES Al-Qázeres.

Estos barrios están formados principalmente por familias trabajadores del sector terciario y por personas de trabajos inestables y escasa cualificación. El nivel académico no supera con frecuencia los estudios primarios y el nivel socioeconómico es medio-bajo.

Una parte significativa de los alumnos de la ESO proceden de estas familias y tienen problemas asociados al contexto familiar y social en que viven; así, la motivación para el estudio es muchas veces escasa, las tasas de absentismo escolar son elevadas y trasladan una convivencia problemática a sus estudios o a su relación con sus compañeros. Obtener el título de Graduado en ESO es en muchos casos su máxima aspiración.

Una característica significativa del centro es que está administrativamente considerado como un Centro de Atención Educativa Preferente, con Programas de Educación Compensatoria, Programas de Refuerzo y Apoyo Educativo, Programas de Acompañamiento, e incluso Programas de Convivencia e Inteligencia Emocional. Por tanto la tarea de escolarización de alumnado con necesidades educativas especiales es importante. La presencia de miembros de minorías étnicas o culturales es sin embargo menor.

Si durante la primera década el alumnado era básicamente el caracterizado hasta ahora, a partir del año 2000 empezó a compensarse con el procedente de localidades cercanas como Valdesalor, Torreorgaz o Torrequemada, sensiblemente mejores académicamente: sus expectativas de éxito escolar son mayores, quieren cursar estudios de bachillerato, de FP e incluso estudios superiores, y las familias se implican y participan mucho más de la vida escolar.

Otro pequeño grupo de estudiantes son los procedentes del Centro de Tecnificación Deportiva (en la Ciudad Deportiva de Cáceres), con jóvenes que destacan en diversas modalidades deportivas, que proceden de todos los puntos de la Comunidad Autónoma de Extremadura y que tienen que compatibilizar intensos entrenamientos con la actividad escolar: algo que en su mayoría hacen ya que suelen estar muy motivados al exigírseles buenos resultados académicos para seguir en el programa.

También se nota cada vez más la presencia de alumnos procedentes de barrios cercanos como el de Moctezuma, Fratres o El Rodeo, y que se están inclinando por este centro educativo en detrimento de los que elegían hasta hace relativamente poco en el centro de la ciudad. Generalmente han cursado Primaria en los colegios

Moctezuma, Donoso Cortés o Cervantes, y sus familias son de clase media, con estudios medios o superiores y expectativas de éxito académico para sus hijos.

Por tanto, se observa que en la última década el cambio experimentado por el centro ha sido notable, especialmente respecto a su alumnado: se ha pasado de tener prácticamente en su totalidad a estudiantes procedentes del entorno físico más inmediato que lo elegían por proximidad, a completarlo con cada vez más alumnos interesados por la oferta educativa y los programas específicos que el IES Al-Qázeres desarrolla, mucho más motivados por sus estudios y con mayores posibilidades de éxito escolar.

De acuerdo con la evaluación diagnóstica, los resultados académicos, en el segundo curso de secundaria al menos, son inferiores a la media de Extremadura, aunque es realmente significativa la desigual distribución de las calificaciones obtenidas: mientras que el grupo bilingüe supera ampliamente la media de la comunidad, una diferencia similar sitúa a los demás grupos por debajo. Es evidente la clara heterogeneidad existente y las expectativas que las familias se plantean, pues la opción educativa inclina claramente la balanza desde pequeños, teniendo en cuenta a los docentes y a los contenidos impartidos por los mismos.

Todavía más diverso es el alumnado de Bachillerato y de los Ciclos formativos, al sumarse a la gente que ha estudiado en el centro alumnos procedentes de toda la provincia e incluso de Badajoz, especialmente para cursar el Bachillerato de Artes o determinados Ciclos de Formación Profesional. En estas etapas, de enseñanza no obligatoria, la actitud y expectativas son mejores, pero los resultados académicos siguen sin ser buenos aunque las causas sean otras: una deficiente orientación educativa, el alejamiento del entorno familiar, un bajo dominio de las competencias lingüísticas básicas, falta de motivación o el elevado absentismo escolar parecen ser las más probables.

En conclusión, la variada oferta educativa y la ubicación del centro escolar hacen que se caracterice por un alumnado muy heterogéneo que procede de familias y entornos enormemente diversos tanto en el ámbito social como económico y cultural. Todos ellos, habitualmente entre 1200 y 1300 alumnos, y más de 70 profesores, conviven cada año en este instituto cacereño.

### 3.3. Análisis de resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta a la muestra de estudiantes seleccionada. En primer lugar se analizarán las variables de carácter sociodemográfico, que pueden considerarse genéricas, para a continuación entrar en detalle en las que específicamente estudian la incidencia del ciberbullying en el centro educativo en función de las respuestas del alumnado, y que permiten la caracterización de agresores y víctimas.

#### VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

##### Sexo:

La muestra inicial de 60 sujetos fue seleccionada de modo que no hubiese un sesgo inicial por razones de sexo, siendo por tanto para ésta el 50% hombres y el 50% mujeres.

##### Disponibilidad TIC (teléfono móvil):

Ya casi no sorprende comprobar como la práctica totalidad del alumnado dispone de teléfono móvil en 3º de ESO, cuando la mayoría no han cumplido todavía 15 años: solamente dos chicas y un chico indicaron que no tenían móvil.

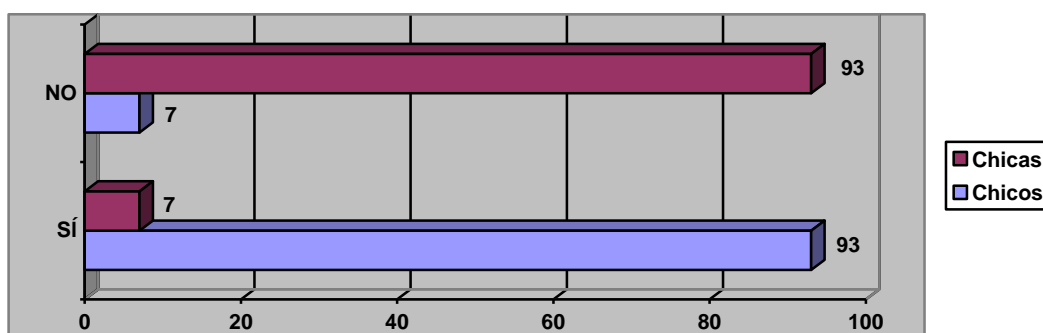


Figura 1: Porcentaje de chicas y chicos que tienen teléfono móvil.

##### Disponibilidad TIC (ordenador):

El 10% de chicos y de chicas no disponen de ordenador en casa; en cuanto a su ubicación, se reparte entre su habitación, el salón o zona común y otras estancias de la casa (que tal y como comentan suele ser una salita que comparten padres y hermanos, que no asocian con el salón \_probablemente esta pregunta debería

haberse planteado consultando si se encontraba en una habitación común para distintos miembros de la casa para no limitar salón a una zona de comedor o similar\_).

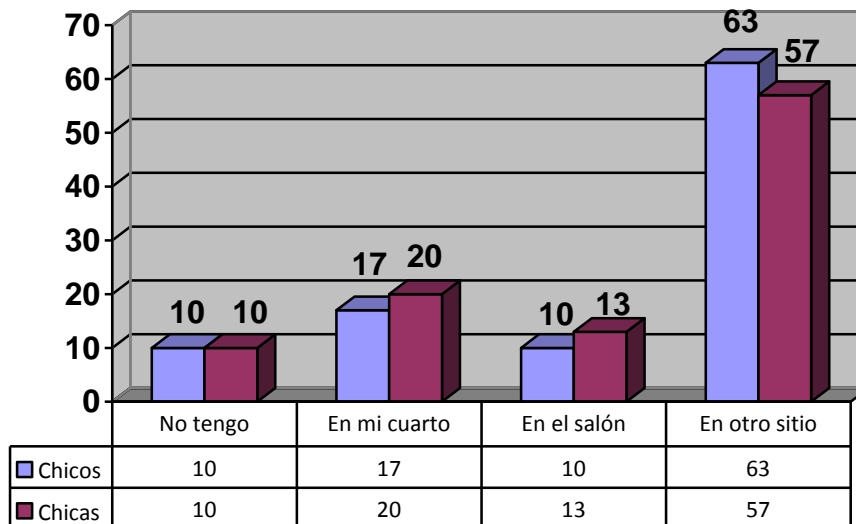


Figura 2: Porcentaje de alumnos que tienen ordenador en casa.

### Acceso a Internet en el hogar y fuera de casa:

Cinco chicas y cinco chicos no tienen acceso a la Red desde casa; sin embargo, todo el alumnado indica que tiene posibilidad de conectarse en algún lugar: en el centro educativo disponen de ordenadores con Internet (no sólo en aulas ordinarias para trabajar durante sus clases, sino también en zonas comunes como la Biblioteca \_aunque con contenidos restringidos\_) y fuera del centro no sólo cuentan con cibercafés sino que pueden ir a la Biblioteca Municipal y otros centros sociales públicos con acceso gratuito.

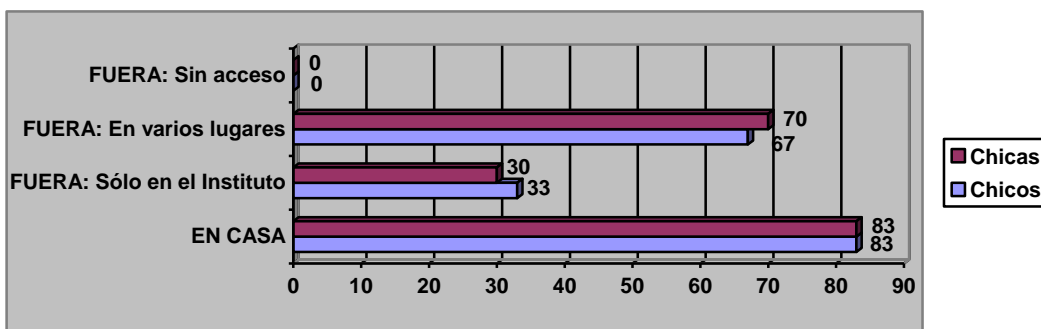


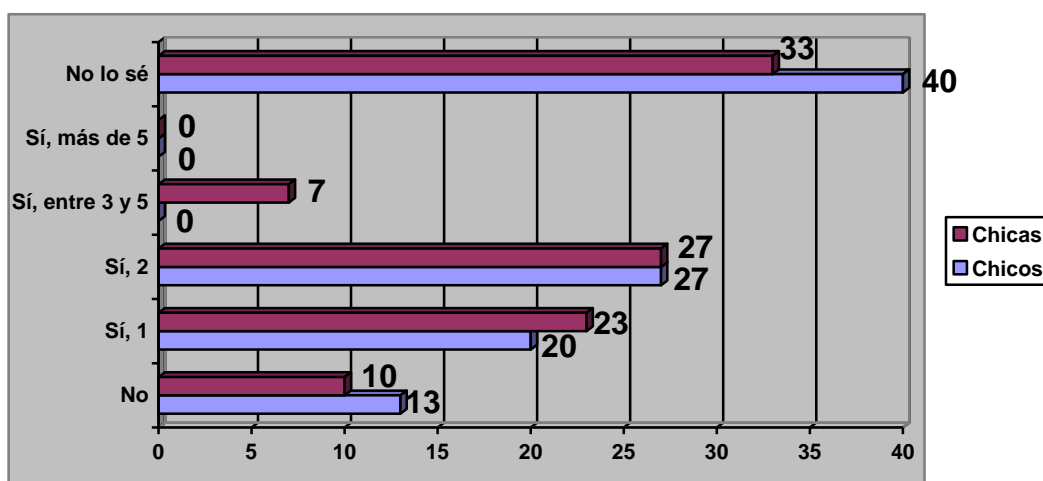
Figura 3: Porcentaje de alumnos que tienen acceso a Internet en casa y fuera.

## VARIABLES ESPECÍFICAS PARA ESTUDIAR LA INCIDENCIA DEL CIBERBULLYING:

### Frecuencia de casos de ciberbullying en el centro educativo durante el primer trimestre del curso 2014-15:

Aunque se ha tratado de recordar al alumnado la confidencialidad de la encuesta y la importancia de responder a estas preguntas con sinceridad, resulta difícil precisar en qué medida las respuestas que ofrecen se corresponden con la realidad: algunos entienden (por las consultas que realizan) que se trata de decir si se han enterado de casos de ciberacoso que hayan salido a la luz en el centro estos meses, y otros creen que deben indicar cualquier circunstancia en que consideren que unos alumnos se meten con otros por Internet, sin entrar a valorar si es algo puntual o no.

¿Se ha producido algún fenómeno de Cyberbullying en el Instituto en estos meses de curso 2014-2015?

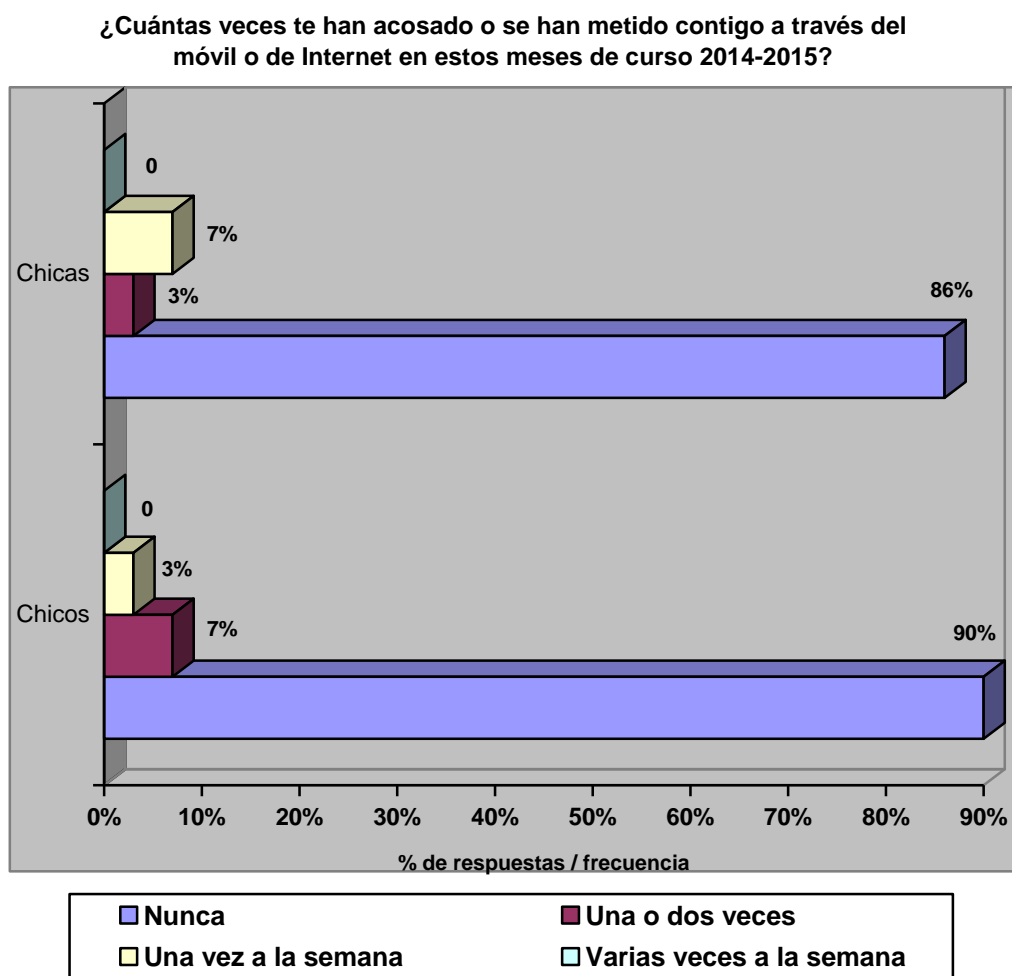


**Figura 4:** Número de casos de Cyberbullying en el centro educativo en los últimos meses.

Tal y como se deduce de la observación del gráfico, existe muy poca coincidencia en la estimación por el alumnado del número de casos de ciberacoso que se han producido en el Instituto, aún cuando el período a valorar era muy limitado (únicamente estos meses de curso). Es representativo el porcentaje de alumnado que desconoce esta circunstancia, y ninguna persona indica que haya habido más de cinco casos.

### Posibles víctimas:

Con relación a aquellos que consideran haber sido víctimas de acoso cibernético, ya sea a través del móvil o bien de Internet, el número de alumnas y alumnos que se han sentido acosados es similar, aunque ligeramente superior el de chicas (2 de las 30 sufren acoso una vez a la semana aproximadamente, y 1 lo hace con mayor frecuencia). El 86% de ellas y el 90% de ellos indican que nunca han sido víctimas de burlas, de mensajes ofensivos, rumores, etc, con las nuevas tecnologías de por medio.



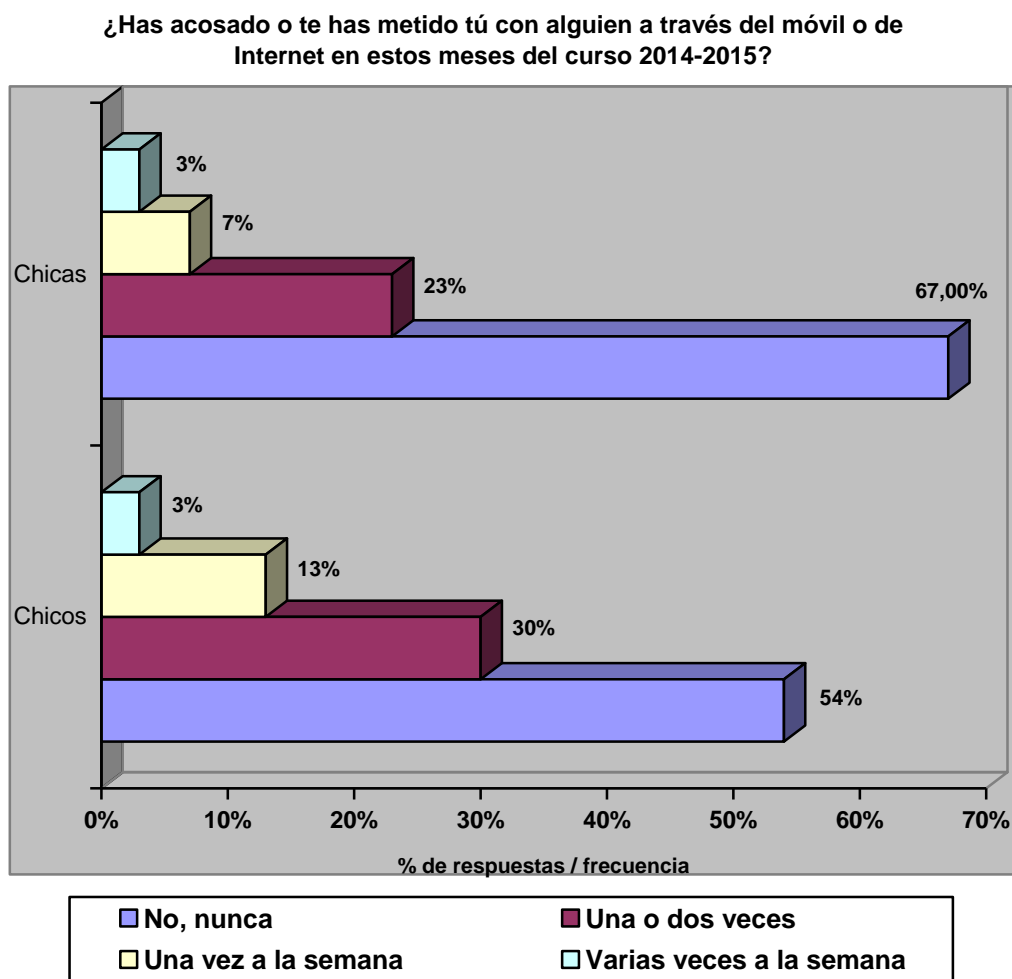
**Figura 5:** Porcentaje en condición de víctimas de ciberacoso en los últimos meses.

### Posibles agresores:

Los alumnos varones que dicen haberse metido con alguien a través del móvil o de Internet estos meses son más que las chicas: durante la aplicación del cuestionario no se les ha caracterizado como víctimas o agresores, aunque sí se ha insistido en que respondan en cada caso sólo si la forma de meterse con los demás no es la



habitual entre jóvenes y no es algo recíproco. Catorce chicos y diez chicas en alguna ocasión durante estos meses han acosado a algún compañero utilizando Internet o el teléfono móvil, aunque se limitan a ocho los que del total lo han hecho con frecuencia al menos semanal.



**Figura 6:** Porcentaje en condición de víctimas de ciberacoso en los últimos meses.

### **Caracterización del agresor por su relación escolar con la víctima:**

La práctica totalidad de los casos se dan entre compañeros de curso, y lo más frecuente es que vayan en la misma clase. Al ser muchos los que no refieren haberse sentido acosados nunca, la opción “En ninguna” es por coherencia la elegida por la mayoría.

¿En qué clase y curso está la persona o las personas que te acosan o se meten contigo a través del móvil o de Internet?

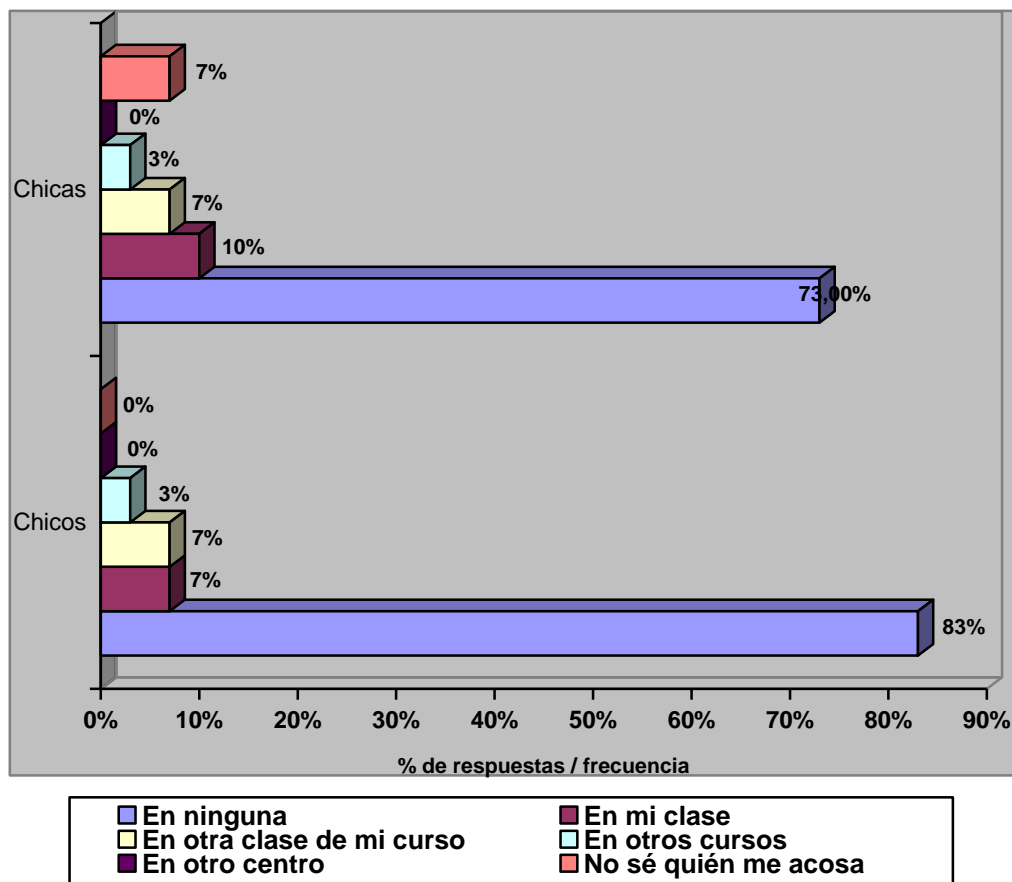


Figura 7: Caracterización de víctima y agresor en función de su relación.

**Duración del acoso:**

Dos alumnos y dos alumnas indican que han sufrido acoso durante más de seis meses, y esto a pesar de que solo un chico había confirmado sentirse acosado (y no más de una vez a la semana): en total, son un 12% y un 16% los y las que con mayor o menor frecuencia consideran ahora que han sido víctimas de una agresión cibernética. Es probable que a medida que vayan avanzando en el cuestionario les resulte más fácil reconocer la situación.

¿Cuánto tiempo ha durado o dura el acoso que sufres o que se metan contigo a través del móvil o de Internet?

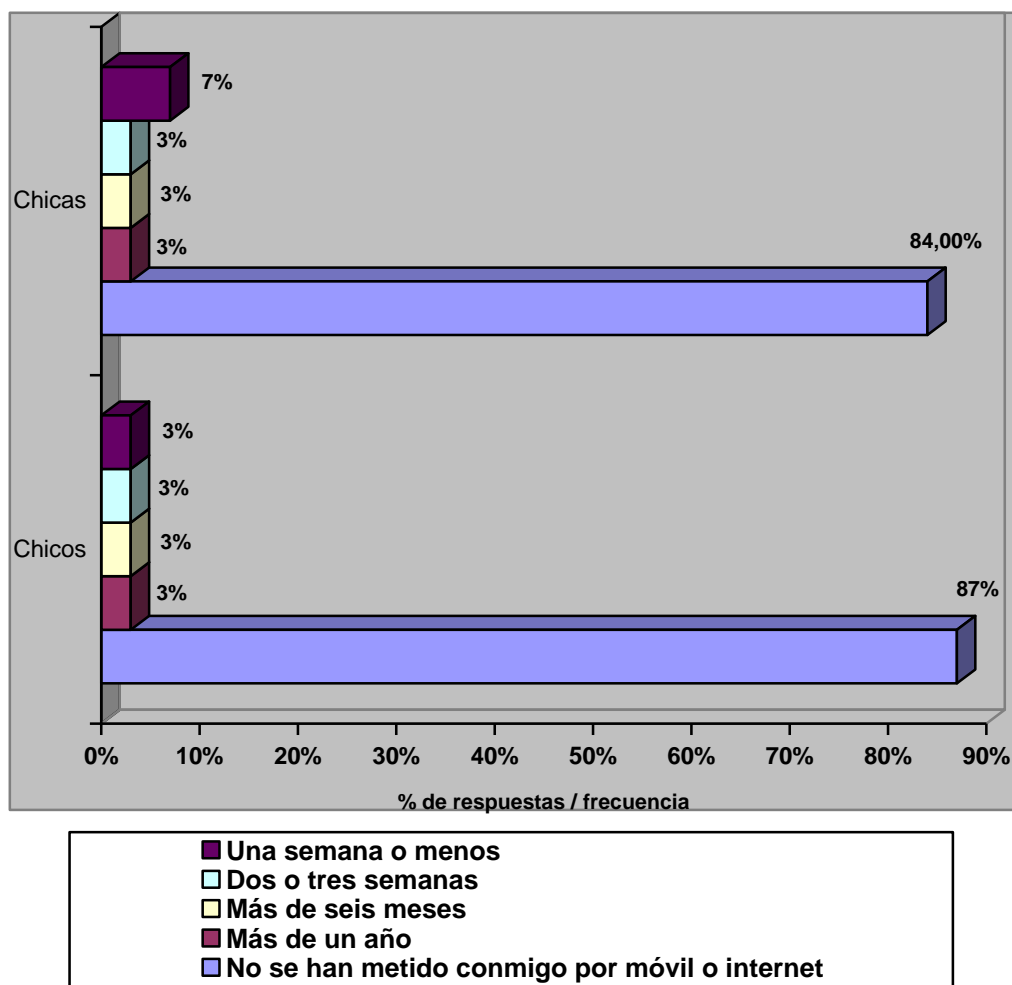


Figura 8: Duración del acoso.

### Estrategias de afrontamiento:

Los que confirman haberse sentido acosados reaccionan frecuentemente con pasividad, y sólo una persona se lo ha trasladado a sus padres y profesores. Ninguno indica haber ignorado la situación, lo que da una idea de la importancia que le dan, aunque tampoco reconocen haber llorado, lo hayan hecho o no.

¿Qué has hecho cuando alguien se ha metido contigo a través del móvil o Internet?

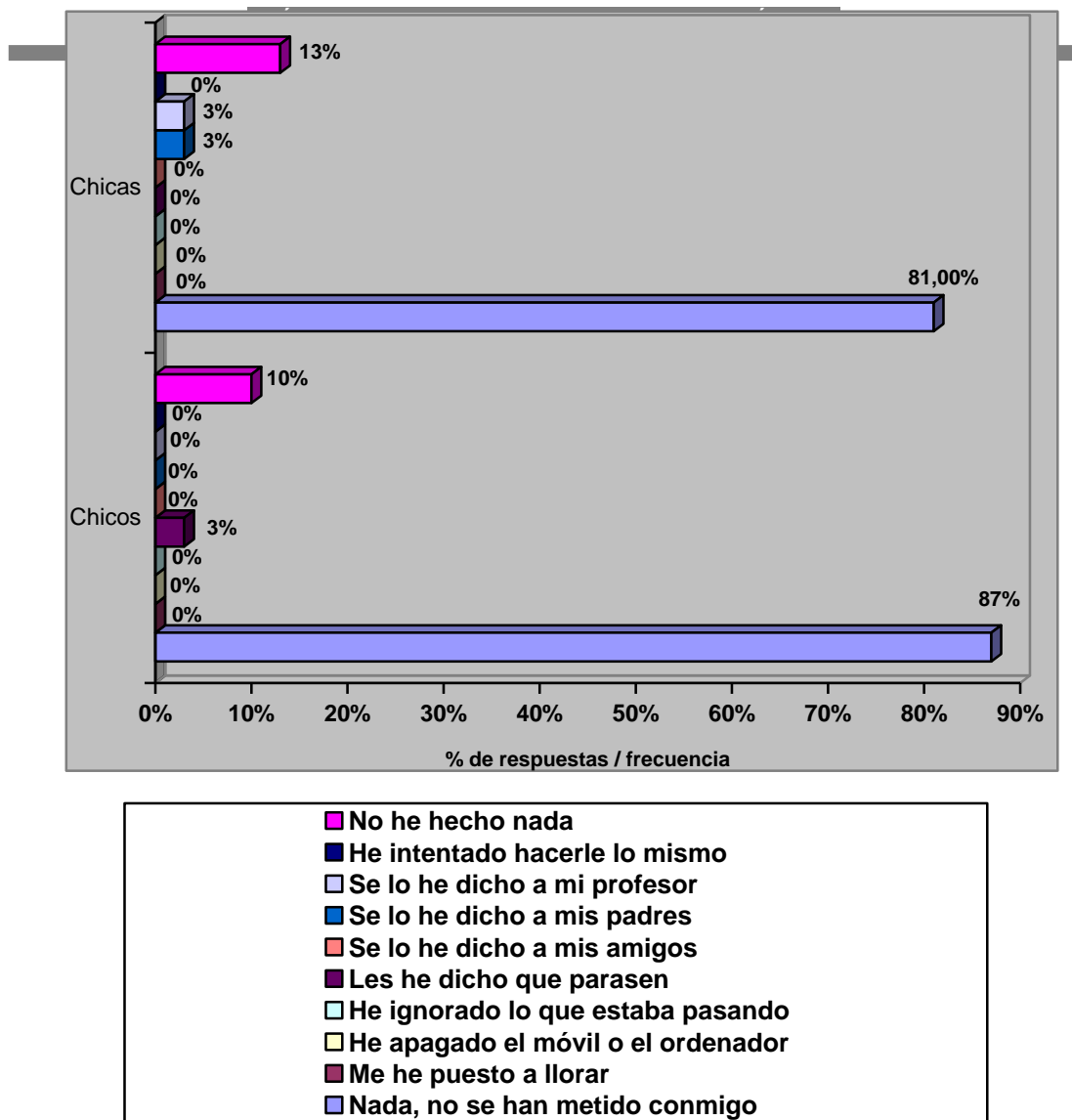


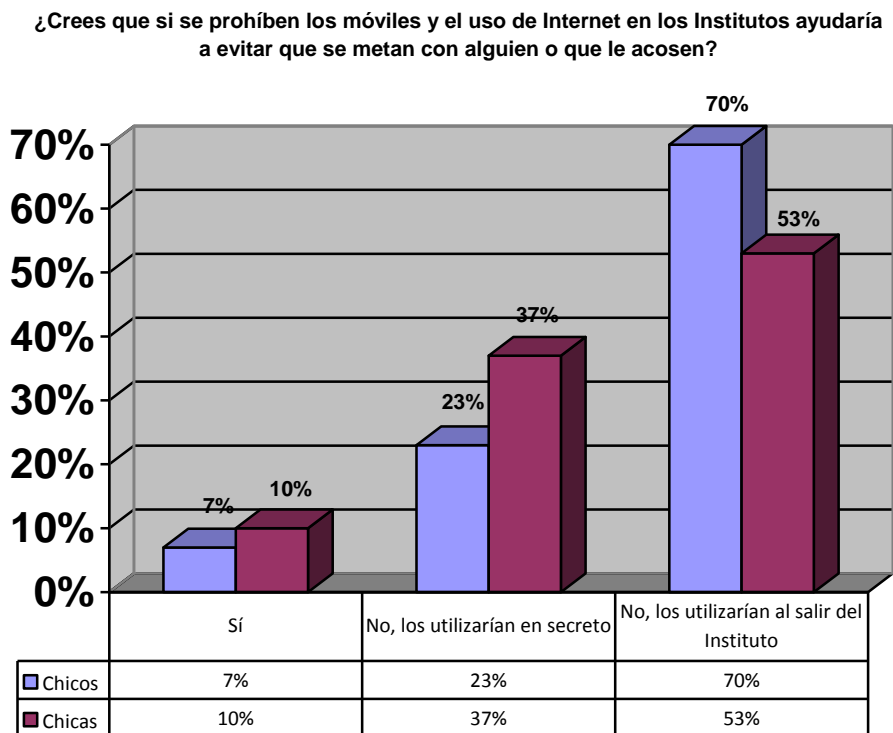
Figura 9: Estrategias de afrontamiento.

**Medio de acoso:**

La vía de acoso más frecuente es a través de las redes sociales, seguida del Whatsapp y de llamadas telefónicas (indicadas explícitamente por ellos en la última opción disponible). Los chicos que han confirmado sentirse acosados han elegido en un 10% las redes sociales, en un 6% la mensajería instantánea y en un 3% las llamadas telefónicas. Ellas han contestado de forma similar con porcentajes ligeramente superiores: 13%, 9% y 3%. Vuelve a llamar la atención que a medida que se ha ido profundizando en las características del acoso, sean más los sujetos que refieren haberlo sufrido en algún momento y de alguna forma, que aquellos que lo admitieron al principio en respuesta a la pregunta directa.

### Valoración de la eficacia de posibles acciones restrictivas:

Es sorprendente que independientemente del sexo y de haber sufrido o no ciberacoso, no se supere el 10% en ningún caso el número de alumnos que consideran que el establecimiento de medidas restrictivas podría resultar efectivo.



**Figura 10:** Eficacia de acciones restrictivas.

## 4

### Discusión

El acceso a las nuevas tecnologías por los jóvenes es evidente, tal y como se pone de manifiesto una vez más en los resultados de nuestra encuesta: casi independientemente de la situación socioeconómica de las familias, los adolescentes tienen acceso a Internet, ya sea a través del teléfono móvil o bien de un ordenador, e incluso de ambas formas. Aunque la muestra de estudiantes del IES Al-Qázeres no es suficiente como para poder pensar en ningún tipo de generalización, existe una gran coincidencia con los datos apuntados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), que ya en 2012 indicaba que el 96'2% de los jóvenes de 16 años tenían acceso y utilizaban Internet ([www.ine.es](http://www.ine.es)).

El INTECO ya en 2009 había encontrado que al menos nueve de cada diez menores de 15 años disponían de móvil. También en sus macroencuestas los datos apuntan a que la mayor parte se conectan a Internet generalmente desde su casa, pero también en el centro educativo o en casas de amigos, que lo hacen todos los días en su mayoría y que por término medio le dedican unas 15 horas semanales. El caso estudiado aquí parece seguir fielmente esta línea, con un 90% de los encuestados que disponen de ordenador en su hogar, un porcentaje algo menor con disponibilidad de Internet, pero que en todo caso tienen acceso a la Red, y no sólo en el centro educativo.

En el estudio realizado por León del Barco et al (2012) con una muestra significativa de estudiantes de toda la Comunidad Autónoma de Extremadura, utilizando el cuestionario original de Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán (2008), este primer bloque de caracterización sociodemográfica ha proporcionado resultados similares, poniendo en evidencia que este centro educativo es claramente heterogéneo y acoge a personas de ambientes y condiciones muy diversos. Para toda Extremadura, los datos indicaban que un 90'4% de los alumnos del segundo ciclo de Secundaria tenían ordenador, prácticamente idéntico al porcentaje aquí obtenido, y el 70% disponían de acceso a Internet. Aunque en nuestra encuesta se excluyeron las preguntas sobre la participación y conexión diaria a redes sociales como Facebook o

Tuenti, se estima que la respuesta hubiese podido acercarse al 70 y 28% apuntados por la macroencuesta.

Respecto a ser agresor o víctima de conductas de acoso cibernético, la variable sexo ha tenido cierta influencia, coincidiendo con León del Barco et al (2012): son más los agresores varones, y son más las víctimas mujeres. González-Arévalo (2011) encontró una diferencia todavía mayor. También los porcentajes se acercan a los de toda la Comunidad extremeña, con entre un 5 y un 10% de sujetos que agreden o sufren agresiones con frecuencia suficiente como para poder pensar que puede tratarse de un caso de acoso. En cualquier caso resulta llamativo comprobar como, aunque la prevalencia del problema es realmente escasa de acuerdo con lo que trasladan en la encuesta, son más de un 30% los chicos y chicas que reconocen algún tipo de agresión significativa a un compañero, aunque haya sido esporádica. También parece que les cuesta más trabajo reconocerse como víctimas.

Aún sin existir unanimidad, parece que todo apunta a que la victimización es mayor en mujeres (Buelga et al, 2010; Estévez et al, 2010).

El mayor número de agresores que de víctimas también se puede deber a que habitualmente son varios los que se apoyan para acosar, aún habiendo un líder casi siempre, mientras que la víctima es una sola, incluso más aislada cuando sus compañeros intuyen el acoso por temor a que a ellos les suceda lo mismo. El porcentaje medio de víctimas según el Defensor del Pueblo en España estaba hace ocho años en el 10'8%, y el de agresores en el 15'8% (Defensor del Pueblo, 2006); el Injuve en 2010 ponía de manifiesto que el 26'6% de los adolescentes españoles practicaba o padecía ciberbullying (INTECO, 2012). El centro CRÍMINA hace un año publicaba datos mucho más alarmantes, estimando que 8 de cada 10 jóvenes había sufrido algún tipo de ciberataque en un momento de su vida (aunque no necesariamente acoso cibernético por compañeros). Los datos referidos por León del Barco para Extremadura reducen las estimaciones a un 6'4% de agresores y un 6% de víctimas, pero Buelga, Cava y Musitu (2010) han encontrado que un 25% de estudiantes de secundaria se han sentido acosados a través del móvil, y un 30% por Internet.

La incidencia es significativamente diferente entre unos estudios y otros, y también entre países. Algunos expertos lo atribuyen, comparando las distintas Comunidades Autónomas en el ámbito nacional, al distinto equipamiento en nuevas tecnologías que tienen de acuerdo con el INE: así, la menor incidencia de casos en Extremadura

respecto a la Comunidad Valenciana se debería en parte a que la primera se sitúa en el umbral en uso de Internet mientras que la segunda supera con mucho la media nacional.

Como característica propia de las diversas formas de bullying, el acoso que refieren aquellos que se han sentido víctimas lo reciben de agresores que están en su mismo centro educativo y curso, y además casi siempre comparten la misma clase. Según el Observatorio de Seguridad de la Información, esto varía ligeramente a medida que se hacen mayores, pues en el segundo ciclo de la ESO empiezan a contactar con jóvenes de más centros o contextos. Los casos de acoso cibernético por adultos no se han considerado en este estudio por no ser objeto específico de esta investigación. Tampoco pueden contabilizarse aquellos en que no existe una continuidad.

Aunque la relación entre los principales protagonistas del ciberacoso es más diversa al aumentar la edad, tanto el Defensor del Pueblo como el INTECO señalan que los malos tratos entre iguales son más habituales en la adolescencia temprana, y que cuanto más jóvenes son, más habitual resulta la utilización del teléfono móvil como medio para la realización de dicho ciberacoso. Como explicación de este último aspecto, la más plausible parece derivarse del hecho de que en el primer ciclo de la ESO se tenga menos acceso a la Red y menos libertad dentro y fuera del hogar para conectarse a Internet que a medida que se van haciendo mayores, mientras que la disponibilidad de un teléfono móvil se mantiene similar.

La reacción habitual de las víctimas es la pasividad, confirmando lo ya previsto en el marco teórico desarrollado previamente. En pocas ocasiones se recurre a padres o profesores para resolver la situación, y curiosamente no consideran que en ellos y en las medidas que adopten esté la solución, tal y como se deduce del mínimo porcentaje que apuestan restringir móviles o Internet para evitar el problema. Una posible explicación a esta respuesta esté quizás en que piensen más en cómo les afectaría a ellos no disponer de móvil en el centro que en si sería una solución o no a la problemática que se les plantea.

Si se comparan los datos con los obtenidos para toda la Comunidad Autónoma de Extremadura, si bien en el macroestudio de León del Barco et al (2012) el ciberbullying se producía principalmente a través del Messenger y de llamadas telefónicas, en el IES Al-Qázeres sucede a través de las redes sociales y del Whatsapp. Esta diferencia puede explicarse teniendo simplemente en cuenta que el



cambio de tendencias en el uso de los medios digitales se produce a un ritmo exponencial que hace casi imposible la integración de datos de años distintos.

De acuerdo con Del Río et al (2010), el hecho de ser usuario de redes sociales incrementa considerablemente las posibilidades de acosar a través de Internet, y también el riesgo de ser acosado.

También, a la hora de comparar resultados hay que tener en cuenta, aún destacando que no ha habido intención en este trabajo de hacer los datos generalizables pues sería imposible dadas las condiciones en que debía realizarse, que los instrumentos aplicados hacen muy difícil equiparar respuestas. Ese ha sido uno de los motivos por los que se ha decidido utilizar el cuestionario de Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán (2008), modificando y eliminando solamente algunas preguntas, pues el estudio publicado por León del Barco y sus colaboradores para toda Extremadura era bastante reciente y útil para nuestro caso.

En concreto, además de adaptar ligeramente la redacción de algunas cuestiones, se ha optado por no diferenciar entre acoso a través del teléfono móvil o a través de Internet vía ordenador, pues no era el objeto de este trabajo y las preguntas eran exactamente las mismas distinguiendo únicamente el medio. Tampoco se ha profundizado en el tipo de aplicación utilizado para el acoso, por cuestiones de espacio y porque hoy en día algunas de las que figuraban en el cuestionario original están ya obsoletas. Y finalmente no se ha atendido a lo relativo a los sentimientos de la víctima o el verdugo por considerar que el análisis de estas preguntas está dirigido más bien a psicólogos y las limitaciones de espacio y tiempo obligaban a descartar las preguntas menos centradas en los objetivos marcados (Ortega, Calmaestra y Mora, 2008; León del Barco et al, 2012).

El fenómeno del Cyberbullying es uno de tantos riesgos que llegan de la mano de la generalización de las nuevas tecnologías, pero durante la adolescencia se convierte en uno de los más preocupantes, por su incidencia y por estar convirtiéndose en el sustituto natural del acoso entre compañeros: el silencio con que se produce lo hace todavía más peligroso.

## 5

### **Propuesta realizada**

Teniendo en cuenta el desconocimiento que todavía existe sobre los peligros de las nuevas tecnologías para los menores y sobre la realidad del acoso entre iguales a través del móvil y del ordenador, y dada la poca consistencia de los datos que por ahora manejan las instituciones sobre la prevalencia del ciberacoso en nuestro país, parece oportuno plantear una propuesta de trabajo capaz de atender aspectos imposibles de abarcar en este estudio dadas las limitaciones de partida.

Así, al haber observado que resulta prioritario conocer la prevalencia del fenómeno en las aulas de primaria y secundaria, así como establecer perfiles de personalidad que puedan favorecer que algunos jóvenes puedan acabar siendo víctimas o agresores, podría resultar conveniente llevar a cabo un macroestudio en todos los centros educativos de nuestro país, apoyado por las instituciones educativas, que aplicase a muestras significativas de población escolar un cuestionario de autoinforme completo, voluntario y anónimo. El instrumento podría ser la versión completa del cuestionario de Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán (2008), que incluye aspectos fundamentales aquí no valorados como la influencia del género, de la edad o del tipo de redes sociales utilizadas en la aparición del ciberbullying.

Si un estudio de este tipo, aún dirigido por un grupo de investigación, se promueve institucionalmente, su capacidad de generalización permitiría obtener una radiografía mucho más fiel de la situación en que se encuentran los jóvenes en sus aulas y ofrecería más oportunidades para diseñar formas de control y prevención.

Además, puede resultar especialmente útil el uso de entrevistas en profundidad al alumnado que permitan deducir de sus experiencias qué está fallando, cómo mejorar la comunicación entre jóvenes y padres o profesores, o cómo transformar los centros en espacios de convivencia con un clima escolar positivo.

Un trabajo de campo de estas dimensiones exigiría una coordinación a nivel nacional, para la que podría solicitarse la colaboración de organizaciones que actualmente son punteras en investigación en estos temas, y que colaboran con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, como el INTECO (Instituto Nacional de

Tecnologías de la Comunicación), el EMICI (Equipo Multidisciplinar de Investigación del ciberbullying), la asociación Protégeles o la iniciativa Pantallas Amigas.

Un estudio experimental combinando el autoinforme y las entrevistas en muestras lo suficientemente amplias como para ser generalizables a cualquier contexto de nuestro país sería la opción ideal para conseguir un diagnóstico fiable de la situación actual del problema.

## 6

### Conclusiones

Del desarrollo teórico presentado sobre el estado actual del conocimiento sobre el Cyberbullying, y teniendo en cuenta los resultados del trabajo de campo llevado a cabo con el estudio del caso del IES Al-Qázeres, es posible extraer las siguientes conclusiones:

- El uso de las nuevas tecnologías es prácticamente universal entre los jóvenes, y en ellas encuentran enormes oportunidades no exentas de riesgos que los adultos deben tratar de minimizar.
- La prevención y protección contra los diversos peligros de Internet es una obligación de los padres, y sólo en la medida en que sean capaces de transmitir, con el imprescindible apoyo del profesorado, la necesidad de un uso responsable de las TIC a los menores a su cargo, empezará a ser parte de las responsabilidades asumidas por ellos.
- Toda la Comunidad Educativa está llamada a implicarse en la formación de los adolescentes en el uso de Internet, si se entiende que la integración de las nuevas tecnologías en el aula es mucho más que el manejo de recursos informáticos, y que los centros educativos representan un contexto único de actuación.
- La brecha digital aleja a padres e hijos no sólo por el distinto modo en que unos y otros se comunican, sino por las situaciones que se generan y que llevan a una pérdida de autoridad parental problemática.
- La importancia que los menores conceden a su imagen virtual les hace asumir más riesgos para sentirse integrados y apoyados por sus iguales, y también más vulnerables a ser atacados en Red y a lo que esto signifique para ellos.
- Los datos de prevalencia del ciberacoso indican que se trata de un riesgo real, presente en la vida de los jóvenes, que obliga a implicarse a toda la comunidad educativa.
- El estudio de caso presentado ha encontrado diferencias, coincidiendo con la mayor parte de la literatura específica sobre la materia, respecto al género en

casos de ciberacoso, siendo mayor la victimización femenina y la presencia de acosadores varones.

- Los menores acosados suelen mantener una actitud pasiva y no comunican el problema ni a sus padres ni a sus profesores.
- La prohibición en los centros educativos de los móviles y de Internet no se ve por los adolescentes como una solución al problema.
- Aunque la incidencia de Cyberbullying no parece elevada en el caso de estudio presentado, las contradicciones encontradas entre el porcentaje de estudiantes que refieren casos de acoso (ya sea como víctimas o como acosadores) al principio y al final del cuestionario hace pensar que, o bien no se atreven a confirmar su papel de víctimas o verdugos, o no tienen claro si lo que sufren o provocan puede considerarse acoso o no.
- Es necesario crear una cultura de prevención frente a los riesgos derivados del uso del móvil y de Internet.

Es indiscutible que al ritmo al que avanza la tecnología es necesaria más investigación, dada la emergencia de nuevas pautas de actuación, la importancia de la mediación parental y el obligado compromiso de toda la Comunidad Educativa.

A través del estudio realizado se ha tratado de responder a los objetivos inicialmente planteados con la amplitud y el rigor que las limitaciones del proyecto han permitido: el trabajo de campo no ha pretendido en ningún momento ofrecer resultados generalizables, así se planteó, como un estudio de caso único, y en esas condiciones se ha realizado. Sin embargo se considera que ha permitido observar una realidad particular en un contexto específico que quizás da una impresión más realista que los informes estadísticos genéricos. En cuanto a los objetivos específicos, si bien tanto la problemática del ciberacoso a menores en general como sus tipos y factores preventivos exigen para un análisis a fondo muchas más páginas de desarrollo, se considera que han sido objeto de una caracterización seria que ha permitido conocer cuál es actualmente el estado de la cuestión en este tema, y concluir que es necesaria mucha más investigación y atención por parte de las instituciones y la sociedad en general.

## 7

## **Limitaciones encontradas durante la realización del Trabajo Fin de Máster**

Aunque en cada una de las etapas de desarrollo del TFM he encontrado un tipo u otro de dificultades, desde conseguir estructurar el trabajo en un tema tan multidisciplinar como este hasta decidir el diseño de un trabajo de campo factible y al mismo tiempo interesante, debo destacar sin duda que las principales limitaciones encontradas se han derivado de la distancia física que en plena elaboración del mismo me han obligado a finalizarlo desde las Antípodas de nuestro país.

Si bien el contacto con el centro educativo ha resultado sencillo y su colaboración y facilidades han sido absolutas, el hecho de que la entrega y recepción de los cuestionarios se haya tenido que realizar a distancia ha multiplicado los tiempos en lo que resultarían en principio trámites sencillos. La adaptación de horarios de profesores y alumnos ha sido también complicada, pues aunque han puesto todo y más de su parte, la necesidad de dos sesiones previas para explicar la actividad, recoger las autorizaciones, etc, con todo el alumnado de 3º de ESO es muy difícil de organizar sin interrumpir demasiado el funcionamiento normal del centro y el desarrollo de las clases.

Además, analizar un fenómeno de este tipo no resulta sencillo, pues las respuestas aisladas pueden no parecer en algún caso lo suficientemente significativas como para saber en qué sentido valorarlas. Tampoco ha sido fácil conseguir que el alumnado se tomase en serio las preguntas, aún habiendo establecido como requisito previo su voluntariedad para realizarlo. De hecho, inicialmente la muestra seleccionada fue de 80 sujetos, pero dado que diez alumnos chicos no completaron los apartados o sus respuestas no podían tenerse en cuenta, hubo que descartar también a diez chicas para igualar las muestras, aún cuando sólo dos de los cuestionarios de ellas estaban incompletos. Esto se realizó eliminando esas dos encuestas incompletas y otras ocho al azar.

La limitación de recursos, las dificultades de conexión y comunicación a distancia, la diferencia horaria y la extensión del trabajo para el poco tiempo disponible son en resumen los problemas que han dificultado más el desarrollo de mi trabajo.

La diversidad de datos existentes, la ausencia de un número suficiente de estudios actuales con que contrastar resultados, y los sesgos que tanto las muestras limitadas como los propios alumnos introducen en las respuestas deberían añadirse también a la lista.

## 8

### Líneas de trabajo futuras

Las consecuencias del ciberbullying en la vida de los menores y la previsión de una mayor incidencia del fenómeno en el futuro con el uso generalizado de las nuevas tecnologías exigen seguir trabajando en este campo desde diferentes contextos. Parece aconsejable tener en cuenta las siguientes propuestas:

- Poner en marcha iniciativas de carácter global que con la implicación de diferentes instituciones promuevan la investigación centrada en el ciberacoso, ofreciendo datos fiables sobre su prevalencia y características específicas.

Para ello es necesario en primer lugar partir de datos fiables sobre la realidad del fenómeno en las aulas de nuestro país. Conseguir esta información depende de la implicación de investigadores, instituciones y comunidad educativa, pues dada la complejidad del problema harían falta muestras amplias para hacer posible la generalización.

- Adoptar medidas formativas y de concienciación del alumnado desde el ámbito escolar para que hagan un uso saludable y seguro de la Red.

Actualmente existen asociaciones y profesionales especializados en la materia que han elaborado materiales a disposición de los centros escolares. También las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y en especial la Guardia Civil, ponen a disposición de los colegios e institutos la solicitud de charlas informativas sobre el uso seguro de la Red. Estas posibilidades, unidas a la formación del profesorado de modo que sea capaz de trasladar a sus alumnos aspectos críticos sobre el ciberacoso que deban tener en cuenta, permitirían que los menores pudiesen ser conscientes de lo que significa ser víctima de ciberbullying, del daño que se provoca siendo agresor, y de cómo actuar cuando se sufre o se observa que se produce este tipo de acoso.



- Investigar pautas emergentes de actuación.

Expertos nacionales e internacionales están poniendo en marcha iniciativas para tratar de hacer frente al acoso telemático entre iguales. Parece más que necesario conocer en qué están trabajando hoy los especialistas pues la vertiginosa evolución de las nuevas tecnologías y de sus formas de uso provoca cambios igualmente rápidos en las formas de acoso que hasta para ellos es difícil seguir: utilizar pautas de actuación con el correo electrónico o los SMS resulta obsoleto si los menores se mueven en redes sociales y con mensajería instantánea.

- Analizar las condiciones en que actualmente se produce la mediación parental para disponer de datos empíricos suficientes con los que poder diseñar propuestas de mejora.

La falta de datos fiables sobre el comportamiento de los padres en los hogares españoles respecto al uso de las nuevas tecnologías por sus hijos, al tiempo que les permiten estar conectados, al control que realizan sobre las páginas que visitan, a la gente con la que se comunican, etc, hace más difícil saber si los menores están recibiendo protección en sus casas y si se está controlando de algún modo lo que hacen. La brecha digital y el distanciamiento habitual entre adolescentes y padres contribuyen a perpetuar situaciones de acoso. Si se quieren proponer medidas dirigidas a las familias, debe disponerse de datos reales sobre cómo se está actuando hoy para analizar lo que falla y tratar de mejorarlo.

Precisamente proporcionar pautas de actuación a los padres, responsables de las conductas y de la protección de los menores de edad a su cargo, es una de las tareas pendientes más importantes.

## 9

## Referencias Bibliográficas

### 9.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS UTILIZADAS EN EL TFM

- Blanchard, M., Muzás, M. (2007). *Propuestas metodológicas para profesores reflexivos. Cómo trabajar con la diversidad en el aula*. Madrid: Narcea.
- Buelga, S., Cava, M.J. y Musitu, G. (2010). *Ciberbullying: victimización entre adolescentes a través del teléfono móvil y de Internet*. *Psicothema*, 22: 784-789.
- Centro CRÍMINA (2014). *Ciber APP: Aprender, Prevenir y Proteger*. Disponible en: <http://comunicacion.umh.es/2014/04/15/el-506-de-los-jovenes-de-la-provincia-ha-sufrido-ciberacoso-segun-un-estudio-del-centro-crimina-de-la-umh> [Consultado el 12/12/2014].
- Ciberbullying (s.f.). *Ciberacoso escolar entre menores*. Recuperado el 15 de diciembre de 2014 de <http://www.ciberbullying.com>
- Defensor del Pueblo (2006). *Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria (1999-2006)*. Madrid: Publicaciones del Defensor del Pueblo.
- Del Río, J., Sádaba, C. y Bringué, X. (2010). *Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al ciberbullying*. *Revista de Estudios de la Juventud*, 88: 115-129.
- Estévez, A., Villardón, L., Calvete, E., Padilla, P. y Orue, I. (2010). *Adolescentes víctimas de ciberbullying: prevalencia y características*. *Revista de Psicología Clínica y de la Salud*, 18: 73-89.
- Grooming (s.f.). *Qué es el GROOMING*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2014 de <http://www.internet-grooming.net>

- Hermosilla, J.M. y Torres, L. (2012). Herramientas de intervención socioeducativa para la prevención de adicciones a las tecnologías de la información y comunicación. *Innovagogia* 2012.
- INTECO (2008). Estudio sobre hábitos seguros en el uso de las TIC por niños y adolescentes y e-confianza de sus padres. Disponible en: [http://www.inteco.es/guias\\_estudios/Estudios/Estudio\\_ninos](http://www.inteco.es/guias_estudios/Estudios/Estudio_ninos) [Consultado el 21/12/2014].
- INTECO (2009). Guía legal sobre ciberbullying y grooming. Observatorio de la Seguridad de la información de INTECO 2009. Disponible en: [http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/manuales\\_es/guiaManual\\_groming\\_ciberbullying](http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/manuales_es/guiaManual_groming_ciberbullying). [Consultado el 17/12/2014].
- INTECO (2012). Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y educadores. Disponible en: <http://www.injuve.es/sites/default/files/2013/46/publicaciones/Gu%C3%A Da%20de%20actuaci%C3%B3n%20contra%20el%20ciberacoso.pdf> [Consultado el 18/12/2014].
- Latorre, A., Rincón, D. y Arnal, J. (1996). Bases metodológicas de la investigación educativa. Barcelona: Hurtado.
- León, B., Felipe, E., Gómez, T. y López, V. (2011). Acoso escolar en la Comunidad de Extremadura vs. Informe español del Defensor del Pueblo (2006). *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 9 (2): 565-586.
- León, B., Felipe, E., Fajardo, F. y Gómez, T. (2012). Cyberbullying in a Sample of Secondary Students: Modulating Variables and Social Networks. *Education & Psychology*, 10 (2): 771-788.
- Marqués, P. (2005). Los riesgos de Internet. Consejos para su uso seguro. Habilidades necesarias para utilizar Internet. Barcelona: UAB.
- Miró, F. y García, N. (2012). “Encuesta Nacional de victimización en el ciberespacio”, presentada en la conferencia *La victimización en el ciberespacio*, impartida en el IX Congreso Español de Criminología, Girona, 2012.

- Miró, F. (2013). Derecho penal, cyberbullying y otras formas de acoso (no sexual) en el ciberespacio (en prensa).
- Miró, F. (2013). La victimización por cibercriminalidad social. Un estudio a partir de la teoría de las actividades cotidianas en el ciberespacio. *Revista Española de Investigación Criminológica*, 5-11. Elche.
- Organización de Naciones Unidas (2013). *Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Disponible en: <http://mdgs.un.org/unsd/mdg/Resources/Static/Products/Progress2013/Spanish2013.pdf> [Consultado el 12/12/2014]
- Orte, C. (2008). La corresponsabilidad educativa y social en el acoso e intimidación escolar. El rol del educador social. *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, 15, 29-43.
- Ortega, R., Calmaestra, J. y Mora, J. (2007). *Cuestionario Cyberbullying*. Universidad de Córdoba, instrumento no publicado.
- Ortega, R., Calmaestra, J. y Mora, J. (2008). Cyberbullying. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8 (2): 183-192.
- PantallasAmigas (s.f.). *Pantallas amigas*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2014 de <http://www.pantallasamigas.net>
- Pérez, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I. Métodos*. Madrid: La Muralla.
- Prensky, M. (2009). H. Sapiens Digital: From Digital Immigrants and Digital Natives to Digital Wisdom. *Innovate*, 5(3). Disponible en: <http://stevekolb.files.wordpress.com/2010/01/digital-wisdom.pdf> [Consultado el 7/12/2015]
- Quicios, M.P. y Moreno, R. (2013). Dificultad social por uso inadecuado de TIC. En M.P. Quicios (coord.), *Infancia, adolescencia y juventud en dificultad social*. Madrid, McGraw-Hill.
- Stake, R.E. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.

Tejedor, S., Pulido, C. (2012). Retos y riesgos del uso de Internet por parte de los menores. ¿Cómo empoderarlos? *Rev Cient Educ*, 39, pp. 65-72.

Xuñé, X. (2010). ¿Cómo educar la generación de los nativos digitales?. *Revista Comunicación y Pedagogía*, 244, 33.

## 9.2. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS RECOMENDADAS

Álvarez, D., Rodríguez, C., González, P., Núñez, J.C. y Álvarez, I. (2010). La formación de los futuros docentes frente a la violencia escolar. *Revista de Psicodidáctica*, 15(1): 35-56.

Benítez, J.L. y Justicia, F. (2006). El maltrato entre iguales: descripción del fenómeno. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 9 (4): 151-170.

Buelga, S., Cava, M.J. y Musitu, G. (2010). Cyberbullying: victimización entre adolescentes a través del teléfono móvil y de Internet. *Psicothema*, 22: 784-789.

Conhen, L., Felson, M. Social change and crime rate trends: A routine activity approach". *ASR*, vol. 44, núm. 4, 1979.

Feldman, J.R. (2008). Autoestima. ¿Cómo desarrollarla?. Madrid: Narcea.

Felson, M. (1995). "Those who discourage crime", en J.E. Eck & D. Weisburd (Eds.), *Crime prevention studies: Vol. 4. Crime and Place*, Criminal Justice Press, Monsey, NY.

García-Maldonado, G., Joffre-Velázquez, V.M., Martínez-Salazar, G.J., Llanes-Castillo, A. (2011). Cyberbullying: forma virtual de intimidación escolar. *Rev. Colomb. Psiquiat.*, vol. 40, Num. 1.

Marta, C. (2007). La educación para el consumo de pantallas, como praxis holística. *Revista Latina de Comunicación Social*, 62.

Miró, F. (2011). La oportunidad criminal en el ciberespacio. Aplicación y desarrollo de la teoría de las actividades cotidianas para la prevención del cibercrimen. *RECPC*, 13-07. Disponible en: <http://criminet.ugr.es/recpc>.

- Miró, F. (2012). El cibercrimen. Fenomenología y criminología de la delincuencia en el ciberespacio. Madrid: Marcial Pons.
- Miró, F. (2013). Derecho penal, cyberbullying y otras formas de acoso (no sexual) en el ciberespacio (en prensa).
- Miró, F. (2013). La victimización por cibercriminalidad social. Un estudio a partir de la teoría de las actividades cotidianas en el ciberespacio. *Revista Española de Investigación Criminológica*, 5-11. Elche.
- Orte, C. (2008). La corresponsabilidad educativa y social en el acoso e intimidación escolar. El rol del educador social. *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, 15, 29-43.
- Rodríguez, I., Cecilia, L., Ávila, J.C. (2014). Estrategias de seguridad parental en el uso de Internet. I Conferencia Científica Internacional UCIENCIA. La Habana: Universidad de Ciencias Informáticas.
- Tejedor, S., Pulido, C. (2012). Retos y riesgos del uso de Internet por parte de los menores. ¿Cómo empoderarlos? *Rev Cient Educ*, 39, pp. 65-72.