



<Artículo>

Aproximación al acoso cibernético en instituciones educativas venezolanas

Marianela Reinoza-Dugarte, María-Gisela Escobar-Domínguez, María-Leonor Alonso-de-González

Fecha de presentación: 29/03/2014

Fecha de publicación: 08/07/2014

//Resumen

A medida que ocurre la proliferación de las tecnologías de la información y la comunicación [TIC] ha ido aumentando el acoso cibernético en la sociedad en general y particularmente entre los adolescentes en ambientes escolares. Ante esta realidad son muchos los cuestionamientos que surgen frente a un fenómeno tan cotidiano pero de gran complejidad psicológica, educativa, social y cultural. El siguiente artículo tiene como finalidad dar a conocer el problema del acoso cibernético mediante una revisión conceptual de sus características y modalidades, centrándose en el contexto venezolano y latinoamericano. Finalmente, se destacan los avances en la toma de conciencia del problema a nivel mundial y la necesaria exploración sobre el tema para establecer programas de prevención en las instituciones educativas.

//Palabras clave

Acoso cibernético, TIC, instituciones educativas, Venezuela, prevención.

//Referencia recomendada

Reinoza-Dugarte, M., Escobar-Domínguez, M. G. y Alonso-de-González, M. L. (2014). Aproximación al acoso cibernético en instituciones educativas venezolanas. [En línea] *REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 7 (2), 1-13. Accesible en: <http://www.ub.edu/ice/reire.htm>

//Datos de las autoras

Marianela Reinoza-Dugarte. Universidad de Los Andes, Venezuela. mreinoza@ula.ve

María-Gisela Escobar-Domínguez. Universidad de Los Andes, Venezuela. mariagi@ula.ve

María-Leonor Alonso-de-González. Universidad de Los Andes, Venezuela. leonoralonso1@gmail.com

1. Introducción

La sociedad venezolana en la actualidad vive un proceso de transformación y cambios sociales que requieren una inmediata atención, siendo la violencia, en distintas modalidades, uno de los fenómenos más relevantes presente en diferentes estratos de la población. Desde hace varios años se ha observado en las instituciones educativas un incremento de las actitudes y conductas violentas, de forma muy particular en las relaciones sociales durante las edades infantiles y adolescentes.

En nuestro país, como en muchos otros de este mundo globalizado, el problema del acoso escolar no se limita a la interacción presencial, sino que de forma progresiva viene incorporando las herramientas virtuales, tal es el caso de la Internet y la telefonía celular. Por tanto, y a pesar de las escasas referencias científicas sobre el acoso cibernético en Venezuela, es tiempo de realizar una revisión conceptual de este problema que podrá servir de base para conocer la situación actual en instituciones educativas venezolanas, específicamente en la ciudad de Mérida.

Tal como señalan Misle y Pereira (2011), la realidad es que la tecnología, y de forma muy particular el uso de la Internet, han estimulado comportamientos violentos, "porque se naturaliza la agresión como forma de recreación" (p. 30).

Es por ello por lo que las nuevas investigaciones sobre violencia escolar han incorporado el concepto de "*cyberbullying*", conocido en lengua castellana como "acoso digital" y "acoso virtual" según Del Río, Sádaba y Bringue, (2010); o "ciberacoso" según Avilés Martínez (2010) y García et al. (2010). No obstante, se ha optado por la denominación "acoso cibernético", llamado así por Trujano Ruiz, Dorantes Segura y Tovilla Quesada (2009), como una modalidad específica de violencia escolar.

El acoso cibernético ocurre a través de diferentes medios virtuales como son los foros, los chats, los correos electrónicos, las redes sociales, entre otros; aunque también contempla el envío de vídeos, mensajes de texto y mensajes de voz, en definitiva, todo aquello que sea enviado por medio de las TIC.

2. ¿Qué se entiende por amenaza y acoso entre escolares?

Antes de analizar algunos avances de las investigaciones respecto al acoso cibernético, es necesario delimitar lo que se entiende por acoso. Según Olweus (2006), un estudiante puede hostigar a otro, como también puede ocurrir por parte de un grupo hacia un estudiante en particular. En ambos casos se produce daño a la víctima, sin embargo, se ha detectado que cuando ocurre por parte de un grupo los daños morales en la víctima son mayores. Así pues, un estudiante se convierte en víctima cuando es expuesto en repetidas ocasiones y durante un tiempo a acciones violentas por parte de un compañero o de un grupo de la clase. Dichas acciones se producen de manera intencionada, ocasionando así daño, hiriendo o generando incomodidad a la otra persona, lo cual se puede conocer también como conducta agresiva.



Marianela Reinoza, M. Gisela Escobar, M. Leonor Alonso. *Aproximación al acoso cibernético...*

Una acción violenta puede ser de palabra, por contacto físico o incluso sin que implique los dos casos anteriores. De palabra ocurre cuando se realizan amenazas, burlas, halar el cabello y/o colocar apodos. La acción violenta física implica golpear, empujar, dar un puntapié, pellizcar o no dar el paso a un compañero de la institución. Asimismo, las acciones violentas que no implican ni la palabra ni el contacto físico, son las muecas, los gestos obscenos y la exclusión de un compañero, de un grupo.

En consecuencia, todas las acciones violentas antes mencionadas deben ocurrir de forma repetida durante un tiempo, para ser consideradas acoso. Con esto se excluyen las situaciones violentas ocasionales y no graves. Se ha de tener presente que la palabra acoso o *bullying* no se debe usar cuando dos estudiantes de edad y fuerza -física o psicológica- iguales discuten o pelean. Por esta razón, para poder usar el término de acoso, debe existir un desequilibrio de fuerzas.

Existen dos tipos de acoso, directo e indirecto, el primero ocurre cuando se agrede a la víctima por medio de la palabra y/o del contacto físico. Mientras, en el caso de excluir con intención y/o aislamiento social sería de forma indirecta, la cual para Olweus (2006) es menos evidente.

3. Origen del acoso cibernético

Según Mora-Merchan, Ortega, Calmaestra y Smith (2010), la primera vez que se refirió el tema en un estudio científico, fue por parte de Finkelhor, Mitchell y Wolak en el año 2000, en un informe para la Nation's Youth. Estos autores analizaron los riesgos de la Internet para los jóvenes, entre los que se encontraban amenazas y conductas violentas realizadas por medio de la red. A causa de los sitios web como Youtube o MySpace, las situaciones de acoso cibernético han proliferado más rápido. Son miles de personas quienes observan los vídeos de este tipo de contenido, además, de forma repetitiva, porque se pueden ver cuántas veces se desee. En las situaciones más extremas han finalizado con el suicidio por parte de la víctima. Existen casos emblemáticos de suicidios por acoso a través de la red, tal y como fue el de la estudiante canadiense de 15 años, Amanda Todd, en octubre del 2012.

Asimismo, estos autores mencionan que el impacto más significativo del acoso cibernético es el *happy slapping*, en donde una persona o grupo golpea a otro mientras se le graba, para luego subirlo a la red y difundirlo, en los sitios antes mencionados. Dicha situación, se puede considerar como una de las modalidades de acoso cibernético más amenazadora, porque implica una planificación previa por parte de los agresores y la elección de la víctima.

Por otra parte, según Del Río Pérez, Bringue Sala, Sádaba Chalezquer y González González (2009) se trata de un acoso verbal y escrito solapado, porque los agresores atacan a las víctimas por medio de dos modalidades, la computadora y el teléfono celular. En efecto, por ambos medios se puede enviar mensajes para hostigar, tal es el caso de los escritos vía correo electrónico y la mensajería instantánea. Paralelamente, también se puede subir comentarios obscenos a un blog, insultos en las salas de chats, inventar rumores, hasta el punto de crear páginas web para incentivar y promover comentarios degradantes y/o agresivos, difundir vídeos y fotos comprometedoras de las víctimas, entre otros.



4. ¿Por qué se prefiere el acoso cibernético al acoso cara a cara?

Las diferencias entre el acoso cara a cara y el acoso cibernético conciernen al gran número de personas que pueden ver un mensaje, una foto y/o vídeo por medio del empleo de las TIC, con el fin de causar daño (amplitud de la potencial audiencia). En efecto, el acoso cibernético no requiere un enfrentamiento cara a cara, sino que ocurre en el total anonimato, por lo cual quien produce daño lo hace con total impunidad; además, puede generarse en cualquier momento o lugar, gracias a la conexión tecnológica y el contenido es imperecedero desde que se sube a la red, porque puede permanecer almacenado sin perderse. Por otro lado, la fuerza física y/o el tamaño del acosador no son relevantes, ya que no necesita de ella para actuar. Asimismo, el acosador cibernético es considerado como acosador no marginal, mientras que en el caso del acoso tradicional el agresor suele tener dificultad para relacionarse con los demás, pero en el acoso cibernético, un estudiante puede mostrar una buena conducta en el salón de clases con sus profesores y estar haciendo daño a alguno de sus compañeros por medio de las TIC, a través de un mensaje de texto, correo electrónico, mensajería instantánea, mensaje en redes sociales, entre otras, con un total anonimato, de forma tal que nadie lo ve cara a cara.

Se debe enfatizar que esta manera de acosar es muy invasiva, ya que el acosado o víctima puede ser hostigado en la tranquilidad del hogar, mientras se encuentra en las instituciones educativas y en cualquier ocasión que reciba mensajes de texto, correos electrónicos, vídeos, entre otras formas.

De tal manera, en la práctica del acoso cibernético han ido apareciendo diferentes modalidades sin consecuencias para quien acosa y graves secuelas para la víctima. Entre las modalidades reportadas hasta ahora están:

1. *Flaming*: Envío de mensajes vulgares o que muestran enfado sobre una persona a un grupo *online* o a esa persona vía email o SMS.
2. *Acoso online*: Envío repetido de mensajes ofensivos vía *email* o SMS a una persona.
3. *Cyberstalking*: *Acoso online* que incluye amenazas de daño o intimidación excesiva.
4. Denigración: Envíos perjudiciales, falsas y crueles afirmaciones sobre una persona a otras o comentarios en lugares online.
5. Suplantación de la persona: Hacerse pasar por la víctima y enviar o colgar archivos de texto, vídeo o imagen que hagan quedar mal al agredido.
6. *Outing*: Enviar o colgar material sobre una persona que contenga información sensible, privada o embarazosa, incluidas respuestas de mensajes privados o imágenes.
7. Exclusión: Cruel expulsión de alguien de un grupo *online*. (Del Río et al., 2010: 118-119).



5. Sobre el acoso cibernético en Latinoamérica y Venezuela

En relación con la realidad de Latinoamérica, en una investigación realizada por García et al. (2010) se concluye que el dominio del acoso cibernético ocurre con mayor frecuencia a través de la Internet en contraste con el celular; siendo las víctimas más frecuentes las mujeres, tanto por Internet como por celular. Por otro lado, no se observaron diferencias en el género de los agresores ni diferencias por el grado escolar entre las víctimas y agresores. Al mismo tiempo, en el estudio se comprobó que tanto las víctimas como los agresores se perciben a sí mismos como estudiantes regulares. El acoso cibernético por medio del uso de la Internet en los estudiantes de los últimos niveles de secundaria, se realiza a través de correos electrónicos y salas de chat. Destaca que no se observa que el Facebook y las páginas web se utilicen en el nivel de secundaria. La preocupación de las víctimas es mayor por el empleo de la Internet a diferencia del celular: esto debido a que por Internet la audiencia aumenta, porque hay más personas que pueden ver las burlas hacia las víctimas y se resalta de esta manera una de las características de la adolescencia, la "audiencia imaginaria".

Por su parte, Oliveros et al. (2012) analizaron la incidencia del acoso cibernético en estudiantes desde 5° de primaria a 5° de secundaria, tanto en colegios privados como públicos de la ciudad de Lima, Perú, en donde encontraron el 27,7 % de acoso cibernético en las instituciones educativas. Predomina el uso de la Internet con respecto al celular. Un aspecto que cabe destacar en esta investigación, al igual que en el caso anterior de García et al. (2010), es el uso de la Internet en espacios públicos. Estos son preferidos porque no cuentan con supervisión y se pueden reunir varias personas en un mismo espacio sin ser detectados por los adultos. Se determinó que los jóvenes que deben laborar para poder obtener medios económicos y ayudar a sus familias están más expuestos a ser víctimas de acoso cibernético, porque sus compañeros emplean el acoso cibernético para burlarse de ellos. Los investigadores finalizan diciendo que el acoso cibernético es muy alto, por ello, debe ser considerado un problema de salud pública.

Otra investigación realizada en esta parte del continente es la de Trujano Ruiz et al. (2009), quienes plantean los efectos del uso de la Internet y cómo se relaciona la misma con la violencia en México, desde el hecho de discriminar, pasando por el terrorismo, los secuestros, el suicidio, los fraudes económicos, entre otros; todas acciones realizadas contra la dignidad humana de forma virtual. Para los investigadores, urge la necesidad de atender y disminuir la violencia generada por medio de la Internet. Por ello, proponen crear un marco ético para el usuario de la Internet, además de una atención desde el punto de vista psicológico a todas aquellas nuevas manifestaciones violentas, de maltrato y enfermedades por medio de la red, como la adicción a la misma.

La búsqueda de evidencias, para el presente artículo, siempre tuvo como norte encontrar un estudio realizado en Venezuela. No obstante, solo se encontró la investigación presentada por Del Río et al. (2009), en la cual se observa que en Venezuela, con una muestra de 838 jóvenes entre las edades de 10 a 18 años, el 17,5% afirmaron usar el celular para ofender a alguien. En tal sentido, al ítem "Me han perjudicado a través del teléfono móvil" contestaron afirmativamente el 7,0%; al ítem "He utilizado Messenger para perjudicar a alguien" el 3,9%; y al ítem "Alguien me ha perjudicado a través del Messenger", el 4,8% afirmó su contenido. En ese

estudio comparativo con otros países latinoamericanos, se concluyó que el mayor porcentaje de acoso cibernético a través del celular, por medio de textos, colocando fotos y subiendo vídeos se da en los países de Venezuela y México.

Lamentablemente, hasta ahora en Venezuela no existen estadísticas sobre el problema de acoso cibernético. No obstante, con el presente artículo se inicia una investigación que pretende conocer la prevalencia del fenómeno, ya que hasta el momento no se cuentan con antecedentes científicos previos en el país, excepto el anteriormente citado.

Atendiendo a esas consideraciones, en Venezuela y específicamente en el estado de Mérida, donde se concentra la investigación en curso, se ha indagado sobre estadísticas que hagan referencia al uso de la Internet y del teléfono móvil por los jóvenes, las cuales servirán de orientación. En el portal de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones [CONATEL] de Venezuela para el año 2013 se hace referencia a algunas cifras en relación con los aspectos antes mencionados. A continuación, solo se toman en cuenta las tres primeras entidades de mayor uso de Internet, así como también se incluye el estado de Mérida que es el lugar de interés para el presente trabajo de investigación.

Es necesario resaltar que el total de usuarios de Internet para finales del año 2012 fue de doce millones 12.555.010, entre los cuales, el primer lugar lo ocupa Miranda con 2.853.375, segundo Distrito Capital 1.986.897, tercero el estado Zulia 1.169.179 y Mérida con 286.884 usuarios de Internet en el décimo segundo lugar (CONATEL, 2013a). En relación con el número de usuarios de Internet por cada 100 habitantes, en primer lugar se encuentra Miranda con el 92,71%, segundo Distrito Capital 92,52%, tercero Nueva Esparta 61,67% y Mérida con el 31,07% en el décimo segundo lugar de toda Venezuela (CONATEL, 2013b).

Con respecto a la telefonía móvil en Venezuela se observa un gran incremento de usuarios en los últimos años. En el año 2000 el número de suscriptores era de 5.447.172 personas, mientras que para diciembre de 2012 fue de 31.732.781, de los cuales se encontraban activos 30.518.423 (CONATEL, 2013c). Estas cifras evidencian un elevado uso de las TIC en el país, tomando en cuenta que la población venezolana para noviembre de 2011, según el Instituto Nacional de Estadísticas [INE] (Agosto, 2012), era de 28.946.101 personas, lo cual significaría un promedio de más de un celular por persona. Igualmente, en relación con esas estadísticas poblacionales, se puede estimar que alrededor del 34,62% de la población del estado de Mérida accede a Internet.

Partiendo de este punto de vista, se puede inferir que los jóvenes venezolanos conforman gran parte de los usuarios tanto de la Internet como de la telefonía móvil, siendo estos medios los que actuarán en gran parte como plataformas del acoso cibernético, debido a su gran alcance y crecimiento dentro del grupo de las TIC. Al respecto hay que resaltar que la mayor incidencia en el uso de las TIC no tiene por qué comportar un mayor índice de acoso cibernético. Esto está por probarse, al menos en Venezuela. No obstante, se puede avanzar el supuesto de que el acoso cibernético forma parte ya de la cultura digital.

6. La cultura del acoso cibernético en las instituciones educativas merideñas

El acoso cibernético, aun siendo una conducta global, debe ser enfocado contextualmente, es decir, determinando las condiciones locales, sociales y culturales en las cuales se genera; en tal sentido, es necesario comprender el ámbito educativo de la ciudad de Mérida y los escenarios en los que se producen estas conductas. Considerando la relevancia y el interés en el tema, se tuvo la oportunidad de realizar entrevistas en las instituciones educativas merideñas. A continuación se relatan brevemente tres casos de acoso cibernético que permiten mostrar las modalidades empleadas en este contexto.

El primer caso, se obtuvo en una institución privada. Se trata de una estudiante de 1er. año, quien facilitó su celular a una compañera para que enviará un mensaje de texto a su madre, pero en realidad envió una nota de suicidio a todos los contactos de la joven propietaria del celular. Esta situación ocasionó grave malestar en la joven, al punto de no querer volver a la institución. Las madres de ambas jóvenes (perpetradora y víctima) se reunieron con la directora de la institución para tratar de resolver la situación, sin embargo, la madre de la joven que envió el mensaje manifestó que eso era un juego de niños. Este caso permite evidenciar la ambigüedad que algunos padres y madres manifiestan en relación con el tema del acoso cibernético, así como la intensidad de los comportamientos asociados a este hecho.

El segundo caso lo protagonizan tres jóvenes féminas cursantes del 2º año de educación media general. Ellas manifestaron que un compañero las había filmado mientras se cambiaban para el ensayo de una obra de teatro. Las jóvenes expresaron que hasta ese día ningún profesor había hecho nada al respecto.

Cabe destacar que los jóvenes hoy en día en la mayoría de los casos realizan estas filmaciones con el fin de subirlas a la web para exponer a alguien a la burla ante los demás. En la Internet existen portales que en ocasiones solo conocen quienes estudian en las instituciones de educación media general y cuyo fin es ridiculizar, burlarse o generar calumnias entre el grupo de pares.

Asimismo, puede reseñarse el caso de una institución pública, en donde una joven de 3er. año es acosada por otra compañera de 4º año. La víctima manifiesta sentirse mal ante los mensajes de amenaza que recibe. Se debe destacar que la joven es agredida tanto dentro como fuera de la institución, ya que mientras se encuentra en clase algunos compañeros se burlan y la ridiculizan. Aunado a la situación, apenas termina su jornada escolar empiezan los mensajes de textos molestándola y amenazándola. La joven acudió a la psicopedagoga de la institución pero esta hizo caso omiso y no actuó para mediar en la situación. Atendiendo a estas consideraciones, se ha de mencionar que este último caso implica tanto acoso escolar tradicional como acoso cibernético, lo cual puede ser frecuente. Los casos expuestos anteriormente permiten mostrar que la ciudad de Mérida en Venezuela no está exenta de circunstancias de acoso cibernético, las cuales también pueden ir asociadas a acoso escolar, como en el último caso.



Además, durante las conversaciones algunas de las víctimas manifestaron que existen portales en donde se suben vídeos de las peleas realizadas dentro de las instituciones educativas, igualmente, sitios web en donde se indica la hora y lugar del encuentro para realizar una golpiza a un compañero. De manera que ya no solo se trata de una situación de violencia entre víctima y agresor, sino de la complicidad del espectador que también interviene en la relación, la cual es determinante en la intensidad y frecuencia de la acción.

Por otro lado, es relevante señalar que las situaciones de acoso cibernético en los casos señalados son desestimadas por padres, madres y personal docente. Se puede observar que los adultos significativos, aun conociendo la gravedad de las situaciones, las ignoran o incluso las justifican. Esto indica que existe poco conocimiento de las implicaciones psicológicas y sociales que conllevan estos actos y, por otro lado, el desconocimiento de pautas y directrices que permitan hacer frente a estos casos, no solo de forma individual sino grupal.

7. Conciencia del problema a nivel mundial

Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF] (2012), los jóvenes escolarizados son quienes logran tener acceso a Internet y los del sexo masculino los de mayor empleo de esta herramienta a diferencia de las féminas, tanto de países en vías de desarrollo como de los ya desarrollados. También se resalta la diferencia del empleo de la Internet entre la población urbana y rural, en donde la primera se destaca por el gran uso de la red.

Específicamente los jóvenes de 15 a 24 años tienden por lo general a usar más Internet que los niños de 10 a 14 años. Muy semejante es lo que ocurre con el uso de los teléfonos celulares para conectarse a Internet; se calcula que para el 2015 existirán 788 millones de usuarios de telefonía con respecto a los 14 millones que existían en el 2010. Por tanto, se debe pensar cuántos adolescentes tendrán acceso a estas tecnologías en el futuro y lo más relevante, qué uso le darán y cuáles serán los efectos psicosociales relacionados. Es de esperar que Venezuela se ajuste a estos patrones de uso en la Internet.

Igualmente, en el informe de UNICEF se señala que el uso de redes sociales por parte de los adolescentes se ha incrementado a raíz del avance tecnológico, con la finalidad de brindar un mayor acceso a la comunicación.

En el ciberespacio actualmente se hallan páginas web de distinta índole y contenido que se especializan en la promoción de conductas inadecuadas, como por ejemplo la asistencia para el suicidio, indicaciones para ocultar los trastornos alimenticios, golpizas en grupos, insultos y difamaciones, con el fin de que la otra persona, en este caso la víctima, sea ofendida en su dignidad sin motivo. Es así como Internet se ha convertido en el lugar preferido para el acoso gracias a su anonimato. La red cobija diferentes personalidades y cada una puede actuar a su conveniencia incluso hasta el punto de ir en contra de derechos humanos como son la vida, la dignidad, el respeto, la seguridad, entre otros, de forma muy particular hacia los infantes y adolescentes, quienes conforman los grupos más vulnerables.

Marianela Reinoza, M. Gisela Escobar, M. Leonor Alonso. *Aproximación al acoso cibernético...*

Al mismo tiempo, llama la atención que Internet puede y esté contribuyendo a suicidios masivos, tal como señalan los gobiernos de Japón, Italia e Inglaterra, según Trujano et al. (2009). A esta práctica se la conoce como ciber-suicidio, debido a que la información que corre por la red indica cómo llevarlo a cabo. Entre los casos reales que circulan en la Internet, existe el de un joven que creó su blog para indicar los pasos de cómo suicidarse. Tenía muchos seguidores, quienes se multiplicaron el día que lo llevó a cabo, lo cual se atribuye a sus relatos diarios.

En efecto, la influencia negativa de Internet no queda solo en estos casos de agresión y autoagresión, también se fomentan los grupos de bulimia y anorexia, hasta tal punto que enseñan cómo ocultar la situación a madres, padres y docentes; asimismo, hay páginas web que invitan a formar parte de estos grupos. Sobre el asunto, en algunas oportunidades, los agresores del acoso cibernético pueden usar esas páginas y enviarlas a sus víctimas para hacer daño. Lo anterior ofrece una idea sobre cómo se propagan estos tipos de publicaciones en la red.

Por otro lado, en las situaciones de acoso cibernético, la Internet brinda la oportunidad de usar un lenguaje más fuerte, permite inventar y difundir calumnias de la víctima, ya que el agresor cuenta con los medios virtuales para hacer que dicha calumnia parezca real porque tiene la alternativa de adjuntar archivos y crear vídeos fingiendo ser la víctima.

El desarrollo de las TIC ha creado también una cibercultura o cultura digital que no necesariamente brinda la oportunidad a los usuarios para la comunicación respetuosa; al contrario, estas tecnologías mal usadas permiten ir en contra del respeto y vulnerar las identidades de las personas hasta el punto de ocasionar ansiedad en las víctimas. Es así como se puede afirmar que existe una díada entre la violencia y la Internet, la cual puede presentarse en la red de diferentes formas: física, psicológica, sexual, económica y social.

Se debe enfatizar que esta manera de acosar es muy invasiva, ya que el acosado o víctima puede ser hostigado en la tranquilidad del hogar, mientras se encuentra en las instituciones educativas y en cualquier ocasión que reciba mensajes de texto, correos electrónicos, vídeos, entre otras formas.

No obstante, se ha de tener presente que la Internet no es un recurso meramente perjudicial, de hecho es una herramienta importante para formar comunidades virtuales con fines proactivos como por ejemplo la difusión de información, la comunicación con otros países, el establecimiento de acuerdos internacionales, las clases a distancias, las producciones colaborativas, entre otros aspectos. De esta manera, las redes sociales se han tornado imprescindibles para la organización y consolidación de movimientos sociales en distintos países.

Igualmente, es necesario destacar que padres y madres en su gran mayoría permiten y brindan la oportunidad de usar la Internet con el fin de que sus hijos mejoren o salgan bien en sus estudios. Sin embargo, no se les brinda una orientación y supervisión adecuada, de ahí la relevancia de la formación del ciudadano digital, quien tendrá la capacidad de discernir y seleccionar los diferentes tipos de contenidos de información que se le pueden presentar a través de la red y saber los posibles riesgos que se originan si visita alguna página web en particular.

Siguiendo esta recomendación, es necesario estimular el carácter del ciudadano digital de tal forma que la persona logre desechar la información de contenidos impropios y no use la

tecnología en contra de otra persona para agredir o molestar. En consecuencia, se debe promover la necesidad de fomentar desde la niñez la manera de solucionar o generar estrategias para asumir los riesgos al navegar en la Internet, ya sea desde una computadora, celular o tableta.

8. Características de los programas de prevención del acoso cibernético

Para que un programa de prevención del acoso cibernético produzca y promueva la formación de ciudadanos digitales en las instituciones educativas, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Requiere la participación fundamental de toda la comunidad educativa, el problema no es solo de un pequeño grupo, sino de toda la comunidad escolar, por tanto, cualquier programa debe tener un respaldo institucional. No se puede perder el norte, el objetivo único es erradicar el acoso cibernético, por ello el centro educativo debe ser la plataforma para una educación moral de los estudiantes que permita trabajar en la reconstrucción de las relaciones personales, todo con el fin de buscar una mejor convivencia escolar mediante la práctica de la prosocialidad, la empatía y el buen trato.

Por otro lado, es indispensable elaborar adaptaciones a los proyectos educativos que incluyan medidas específicas en contra del acoso cibernético, como son los códigos de buenas prácticas, las medidas preventivas en los equipos, el tiempo de uso, entre otros. Asimismo, será indispensable evaluar cada cierto tiempo los proyectos para poder valorar la salud de los grupos de convivencia. Se debe instruir a la comunidad educativa sobre el acoso cibernético, como en las escuelas para padres, jornadas y consejos docentes. Asimismo, cabe resaltar los contenidos preventivos (seguridad de perfiles, buenas prácticas sociales, asesoramiento, análisis de casos, romper el silencio) a los estudiantes dentro del currículo, estos también pueden explicar el tema a los estudiantes de los primeros grados e incentivar los temas de convivencia. Así como también, se les ha de considerar sus puntos de vista.

Es imperioso elaborar protocolos de actuación inmediata, para así poder abordar las situaciones de acoso y evitar la improvisación; tener presente medidas eficaces de restricción o penalización del uso de las TIC, porque quien acosa debe tener pérdida de privilegios tecnológicos. No es una responsabilidad solo de los estudiantes, los docentes también deben formarse, incluso reflexionar sobre su estilo docente y sobre cómo el mismo puede estar influyendo en sus estudiantes. En fin, es preciso despertar una conciencia colectiva sobre el acoso cibernético.

La familia por su parte debe participar en este proceso, porque el acoso no es un problema aislado de ella. Los padres juegan un papel determinante en la intervención, por tanto, los programas deben incluir recomendaciones para exhortar a los padres a escuchar con atención a sus hijos cuando expresen ser víctimas; cuando observan cambios bruscos en el comportamiento, o actitudes de aislamiento. Además, los padres pueden establecer límites de horario y supervisar el uso de las TIC para involucrarse en el uso de la Internet que haga su hijo; conversar sobre los aspectos comunicacionales de las TIC, evitando así cualquier uso ofensivo de las mismas.

En consecuencia, la institución educativa tiene un papel significativo en la prevención al propiciar los valores y las normas de comportamiento en la Internet; al hablar de los dilemas morales a los que se enfrentan quienes son espectadores en una situación de acoso cibernético y cómo superar los mismos; al convertir a los estudiantes en agentes de cambio, entre otros aspectos. Asimismo, juega un papel fundamental en la observación y ayuda a los estudiantes que son objeto de acoso, al mantener un registro de todos los mensajes desagradables con la finalidad de intervenir.

9. Conclusiones

De ninguna manera se pretende satanizar el uso de las TIC, todo lo contrario, la idea es reconocer que su empleo tiene más beneficios que aspectos en contra, pero como se ha visto su uso conlleva malas prácticas y por ende la necesidad de crear una cultura del ciudadano digital, para ello es necesario iniciar planes de prevención e intervención en las instituciones educativas venezolanas.

Sin lugar a duda, en el acoso cibernético quien acosa posee mayor experiencia en el uso de las TIC. Según estudios cualitativos, tal y como se ha podido evidenciar en las entrevistas realizadas en las instituciones educativas en la ciudad de Mérida – Venezuela, han reflejado que en el caso del acoso cibernético, ocurre dentro del círculo de amigos y/o del grupo de clase.

Estas experiencias indican que el acoso cibernético en la ciudad de Mérida se ha convertido en una nueva y cada vez más difundida forma de acoso, quizás más atractiva para muchos por su anonimato, ya que logran decir diversas cosas que no se atreven a realizar o decir cara a cara; otro aspecto, es la poca o nula sensibilidad por el daño que se produce a la víctima, porque no existe empatía con el agredido. Tampoco se debe olvidar el alcance y magnitud de este tipo de acoso porque el mismo se multiplica fácilmente por la red; igualmente, los vídeos, fotos o comentarios no pueden ser modificados por otras personas que no sean los autores o quienes los hayan subido al ciberespacio. Por otro lado, es necesario resaltar que tanto los padres de los estudiantes como los profesores no saben qué hacer ante las situaciones que se presentan. Mientras, en otros casos desestiman las informaciones que las víctimas proporcionan.

Es indispensable que todos los miembros de la comunidad educativa (directivos, padres, representantes, personal administrativo y obrero) conozcan sobre el tema y tengan nociones básicas sobre el uso de las TIC, para así poder emplearlas de una manera adecuada, dando el ejemplo a niños y jóvenes. Quitar el celular en la escuela, limitar el acceso a la Internet o a las redes Wi-Fi no es la mejor estrategia, lo que hace falta es desarrollar una cultura del ciudadano digital y las instituciones educativas deben promover esta cultura.

Finalmente, para la prevención se requiere un compromiso de todos los miembros del recinto escolar, incluyendo a los padres, claro está. Nadie puede justificar que no se tiene el tiempo para ello, ni hacer responsable al otro, es un compromiso de todos, por el beneficio del estudiante y/o el de su hijo. Se deben comprender las características evolutivas y conductuales de los niños y jóvenes, sobre todo cuando pueden ser más vulnerables ante el uso de las TIC. Los jóvenes

Marianela Reinoza, M. Gisela Escobar, M. Leonor Alonso. *Aproximación al acoso cibernético...*

también pueden brindar su opinión para la solución del problema, así como convertirse en facilitadores y conformar grupos de apoyo para los demás compañeros.

En definitiva, tanto los alumnos como los padres y los profesores pueden usar recursos digitales para hablar sobre el tema, todo con el fin de fomentar la cultura del ciudadano digital.

<Referencias bibliográficas>

Avilés Martínez, J. M. (2010). Éxito escolar y Cyberbullying. *Boletín de Psicología*, 98, 73-85.

Comisión Nacional de Telecomunicaciones de Venezuela (2013a). *Servicio de Internet usuarios por entidad años 2011-2012*. Consultado el 17 de abril de 2013, en http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores_2012_trimestral/usuario_internet_por_entidad_13.pdf.

Comisión Nacional de Telecomunicaciones de Venezuela (2013b). *Servicio de Internet usuarios por entidad por cada 100 habitantes años 2011-12*. Consultado el 17 de abril de 2013, en http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores_2012_trimestral/usuario_de_internet_por_entidad_por_cada_100_usuario_13.pdf.

Comisión Nacional de Telecomunicaciones de Venezuela (2013c). *Telefonía Móvil indicadores Años 2000-12*. Consultado el 17 de abril del 2013, en http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/telefonía_movil02.pdf.

Del Río Pérez, J., Bringue Sala, X., Sádaba Chalezquer, Ch. y González González, D. (2009). Cyberbullying: un análisis comparativo en estudiantes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela. *V CONGRÉS INTERNACIONAL COMUNICACIÓ I REALITAT*. Foro Generaciones Interactivas, Universidad de Navarra, 307-316. Consultado el 7 de junio de 2012, en http://generacionesinteractivas.org/upload/libros/Cyberbullying_un%20an%C3%A1lisis%20comparativo.pdf.

Del Río, J., Sádaba, Ch. y Bringué, X. (2010). Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al cyberbullying. *Juventud y nuevos medios de comunicación* 88, 115-129. Consultado el 7 de junio de 2012, en <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ88-09.pdf>.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2012). *Progreso para la infancia. Un boletín sobre los adolescentes*. UNICEF, 10, 11. Consultado el 7 de junio del 2012 en http://www.unicef.org/lac/progress_for_children_10_SP.pdf.

García A., L., Orellana M., O., Pomalaya V., R., Yanac R., E., Sotelo L., L., Herrera F., E. Sotelo L., N. Chávez Ch., H., García Z., N., Macazana F. D., Orellana G., D. y Fernandini Q., P. (2010). Cyberbullying en escolares de educación secundaria de Lima metropolitana. *Revista I/PSI*, 13 (2), 83-99. Consultado el 7 de junio de 2012, en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v13_n2/pdf/a05v13n2.pdf.



Marianela Reinoza, M. Gisela Escobar, M. Leonor Alonso. *Aproximación al acoso cibernético...*

Instituto Nacional de Estadísticas [INE] (2012). *Para el 30/10/2011 28.946.101 Total preliminar de personas en Venezuela*. Consultado el 27 de abril de 2013, en http://www.ine.gov.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=473.

Misle, O. y Pereira, F. (2011). *Lo que esconden los morrales*. Caracas: CECODAP.

Mora-Merchán, J., Ortega, R., Calmaestra, J. y Smith, P. (2010). El uso violento de la tecnología: El cyberbullying. A. Ortega (Coord.), *Agresividad injustificada, bullying y violencia escolar (pp.189-209)*. Madrid: Alianza Editorial.

Oliveros, M., Amemiya, I., Condorimay, Y., Oliveros, R., Barrientos, A. y Rivas, B. E. (2012). Nueva tecnología electrónica al servicio del acoso escolar en alumnos de dos distritos de Lima, Perú. *Anales de la facultad de medicina*, 73 (1), 13-18. Consultado el 18 de marzo de 2013, en <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v73n1/a03v73n1.pdf>.

Olweus, D. (2006). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. (Tercera Edición). Madrid: Morata.

Trujano Ruiz, P., Dorantes Segura, J. y Tovilla Quesada, V. (2009). Violencia en Internet: nuevas víctimas, nuevos retos. *Liberabit. Revista de Psicología* 15 (1), 7-19.

<Nota>

El presente artículo forma parte de una investigación titulada "Acoso cibernético en jóvenes de educación media general" financiada por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico, Tecnológico y de las Artes (C.D.C.H.T.A.) de la Universidad de Los Andes, Mérida – Venezuela, bajo el código del proyecto: H-1459-13-09-C.

Copyright © 2014. Esta obra está sujeta a una licencia de Creative Commons mediante la cual, cualquier explotación de ésta, deberá reconocer a sus autores, citados en la referencia recomendada que aparece al inicio de este documento.

