

**LA PERCEPCIÓN FRENTE AL CIBERBULLYING Y/O
CIBERACOSO DE LOS DIFERENTES ACTORES DE LA
COMUNIDAD EDUCATIVA, DEL ESTABLECIMIENTO
EDUCACIONAL COLEGIO EMPRENDER OBISPO
ALVEAR SEDE MATRIZ UBICADO EN LA COMUNA DE
PUENTE ALTO, REGIÓN METROPOLITANA, CHILE.**

**TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL
GRADO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

Autores:

Daniela Chamorro Ávila,
Odette Espinoza Gómez,
Romina Ruiz Vega y
Jonathan Vargas Herrera.

DOCENTE GUIA:

Víctor Parga Bustamante.

Índice.

Índice.	0
Introducción.	2
CAPÍTULO I. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	4
1.1. Indagaciones preliminares/antecedentes del problema.	4
1.2. Planteamiento del Problema de investigación.	20
1.3. Justificación del estudio.	24
1.4. Supuestos.	27
1.5. Pregunta de Investigación.	27
Pregunta.	27
Objetivo General.	28
Objetivos Específicos.	28
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.	49
3.1. Paradigma.	49
3.2. Enfoque.	50
3.3. Método.	52
3.4. Técnicas de recolección de datos	53
3.5. Selección de la muestra.	55
3.6. Criterios de Validez.	56
Dependencia o Confiabilidad cualitativa.	56
Credibilidad.	57
Transferencia.	58
3.7. Plan de análisis.	59
Esquema de categorización.	60
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	63
4.1. Descripción del Trabajo de Campo.	63
4.2. Presentación y análisis de resultados.	66
Presentación.	66
Grupo Focal Estudiantes.	66
Grupo Focal Apoderadas.	67
Equipo Directivo.	67
Asistentes de la educación.	67
Profesores.	68
4.3. Análisis de resultados.	68
4.4. Análisis Categorical	68
Categoría: Percepciones.	69
Subcategoría: Conceptos o nociones de violencia según los actores de la comunidad educativa.	69

Subcategoría: Conceptos o nociones de ciberacoso según los actores de la comunidad educativa.	71
Categoría: Efectos y factores.	73
Subcategoría: Efectos en la personalidad de la víctima, según los actores de la comunidad educativa.	73
Subcategoría: Factores que inciden en la personalidad del agresor según los actores de la comunidad	77
Categoría: postura de la comunidad sobre el accionar del colegio frente al ciberacoso.	82
Categoría: Postura sobre los roles ideales que deberían tener los diferentes actores de la comunidad educativa ante la problemática.	85
Subcategoría: Rol de los estudiantes.	85
Subcategoría: Rol de los apoderados.	87
Subcategoría: Rol del Establecimiento Educativo.	91
Categoría: Propuestas.	93
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.	98
5.1. Conclusión desde el Trabajo Social.	104
5.2. Conclusiones desde la metodología.	106
5.3. Nuevas propuestas.	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	108

Introducción.

La presente investigación da cuenta del trabajo sobre la percepción del ciberacoso/ciberbullying en la comunidad educacional del establecimiento Colegio Emprender Obispo Alvear, sede Matriz ubicado en la comuna de Puente Alto; en él se presentan como antecedentes generales lo que es la violencia y los distintos tipos de violencia que se pueden presentar dentro del ámbito escolar, atendiendo a definiciones de autores especialistas en el tema como también organizaciones internacionales tales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización de las Naciones Unidas (ONU) y Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). A partir de estas definiciones se aborda lo que es el acoso escolar en el contexto digital, reconociéndose como una problemática emergente que a medida que van avanzando las tecnologías comunicacionales éste van mutando junto a ellas. Al respecto en Chile el Estado ha optado por diversas campañas, medidas y manuales para la prevención y protocolos de acción, contra el acoso escolar digital los cuales son elaborados en forma de orientaciones de la autoridad a las comunidades educativas.

Específicamente, la institución en donde se realizó este estudio corresponde a un establecimiento educacional particular subvencionado gratuito ubicado en el sector sur-oriente de la capital. Esta institución escolar está dirigida por la corporación Emprender. Este colegio atiende aproximadamente a 920 estudiantes, posee 4 cursos por nivel, con un promedio de 40 alumnos por curso, desde séptimo básico a cuarto medio, consta con una planta de 80 funcionarios aproximadamente y funciona bajo el régimen de jornada escolar completa. En cuanto a su orden organizativo el colegio se conforma de un ciclo. Para los efectos de este presente estudio, se enfocó particularmente en segundo, tercero y cuarto medio.

A partir del planteamiento de la problemática a investigar se reconocieron dos aristas de investigación, la primera fue describir la problemática del ciberacoso y la segunda fue la necesidad de la participación activa de la comunidad educativa como eje central en la elaboración de las políticas de prevención y acción del ciberacoso.

Para justificar la investigación desde la mirada del Trabajo Social, las instituciones educacionales y su labor de educadores, se alude a los códigos éticos del Trabajo Social que son pertinentes, así como también reconociendo la mirada transformadora y unificadora del Trabajo Social donde se considera

a todos los actores sociales de los establecimientos como personas con opinión y responsabilidad.

Así también se presentaron las interrogantes de la investigación en conjunto a sus objetivos generales y específicos, las que pretenden ser respondidas a lo largo del desarrollo de la misma. Con sus ejes temáticos del concepto ciberacoso, y la percepción de la comunidad educativa del establecimiento educacional de la Región Metropolitana.

Para lograr responder la pregunta de investigación se realizó esta misma bajo el paradigma interpretativo que obedece a una investigación cualitativa que consigue obtener las percepciones de parte de la comunidad educativa del establecimiento Colegio Emprender Obispo Alvear sede matriz, a través de un enfoque fenomenológico respondiendo a éste con dos técnicas de investigación: grupo focal y entrevistas semiestructuradas, realizadas a distintos funcionarios, alumnos y apoderados, para lograr así obtener la participación de todos los actores de la comunidad escolar siendo esto último muy importante para esta investigación. Luego del trabajo de campo se presentan las categorizaciones de las respuestas obtenidas de los informantes pertenecientes a la comunidad educativa estudiada, las que permitieron dar respuesta a las interrogantes de la investigación, logrando realizar así el análisis de las experiencias de los participantes, esto permitió descubrir los hallazgos significativos para la investigación de los cuales derivaron las conclusiones sobre la problemática a investigar dentro del establecimiento; finalizando con una propuesta enfocada principalmente en un enfoque educativo de prevención en comunidad.

CAPÍTULO I. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.1. Indagaciones preliminares/antecedentes del problema.

La violencia ha estado presente en nuestro día a día a lo largo de la historia de diversas formas. De manera general Edison Cuervo en su estudio entiende “la violencia como una intervención directa de un individuo o grupo de estos, en contra de otros u otro, de manera intencionada con el fin de procurar daño o perjuicio, buscando modificar las conductas o posturas particulares de estos últimos (Política y Cultura, 2016, núm. 46, pp. 77-97).

Sin embargo, ésta es una definición general de un concepto que viene de la mano de muchos otros como la violencia de género, emocional, física, económica, sexual, social, etc. No obstante, sin importar de qué concepto venga acompañada, este término siempre traerá consigo secuelas importantes que pueden llegar a afectar y provocar serios daños en las personas (físicos y/o emocionales) como también en las sociedades (impactos culturales y sociales).

La OMS define la violencia como:

El uso deliberado de la fuerza física o de poder, ya sea en grado de amenaza o efectiva, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (OMS,1996).

Por lo que, el rol de los Estados en cuanto a la prevención de la violencia en todas sus expresiones y protección de la dignidad de las personas es fundamental. En el artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el cual Chile ratificó y está suscrito, dice: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

Sin embargo, los episodios de violencia son algo con lo que vivimos diariamente dentro de la sociedad chilena actual.

Así mismo, los autores aportan a la descripción de las conductas violentas reconociendo en ella el dominio ejercido y las consecuencias que ésta provoca, las que van más allá de dañar momentáneamente.

La conducta violenta del agresor se produce con periodicidad, es decir, la relación dominio-sumisión ha de ser persistente a lo largo del tiempo. La agresión supone un dolor no sólo en el momento del ataque, sino de forma sostenida, ya que, crea la expectativa en la víctima de ser el blanco de futuros ataques. (Garaigordobil, 2017, Pág. 15)

Lo anteriormente mencionado permitió entender que actualmente la sociedad se encuentra en una situación en la que las conductas violentas y el agredir es algo que se puede encontrar de manera cotidiana. Dentro de todos los tipos de violencia también se visualizó la violencia que afecta directamente a los niños, niñas y adolescentes (NNA's), tanto dentro como fuera de sus recintos escolares, apareciendo el concepto de acoso escolar o también llamado bullying.

El psicólogo Dan Olweus (1973) pionero mundial en la investigación sobre el acoso escolar, realizó un estudio sistemático sobre el acoso entre niños, y definió el acoso escolar como un comportamiento agresivo no deseado que se repite a lo largo del tiempo e implica un desequilibrio de poder o fuerza.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (UNESCO). Refiere de la violencia escolar que:

La violencia en el ámbito escolar es una realidad que deniega cada día a millones de niños y jóvenes el derecho humano fundamental de la educación. El Plan Internacional estima que 246 millones de niños y adolescentes podrían ser víctimas de la violencia al interior y alrededor de sus escuelas. (UNESCO,2021)

Sin embargo, este acoso/violencia escolar también viene acompañado de distintas manifestaciones que ayudan a identificarlo de diversas maneras o tipos de bullying, como, por ejemplo; el acoso sexual, el acoso de identidad o expresión de género y orientación sexual, el bullying por discriminación, aislamiento social, violencia física y/o psicológica y ciberacoso/ciberbullying.

Esta última es la que abordó esta investigación; ya que, a pesar de ser un fenómeno medianamente estudiado, la expansión, evolución y poca comprensión de éste es considerable, producto de la rapidez con la que van avanzando las tecnologías y sus plataformas. Actualmente debido a la pandemia provocada por el Coronavirus (COVID-19) las personas comenzaron a utilizar mucho más la tecnología para comunicarse y en mayor cantidad los teléfonos celulares. Según Castro y Reta (2013, p.86) afirman que:

Gracias a la tecnología contaremos con información y nos comunicaremos al instante, pero la manera en que utilizemos estos recursos, la forma en que filtremos la inmensa cantidad de datos para encontrar lo que necesitamos y la forma en que nos ciber-comportemos depende de nosotros. Para eso habrá que formar en nuevas competencias, no sólo tecnológicas sino también pertinentes a las formas necesarias de interacción para la ciudadanía digital o el comportamiento cívico en la Red.

Sin embargo, también mencionan que, en consecuencia, de esta nueva comunicación podríamos “conducir a una peligrosa despersonalización o a una subjetividad compartida” (Castro y Reta 2013, pág.86). La normalización de las conductas violentas y la constante evolución de la tecnología, junto con las nuevas redes sociales en las que NNA's día a día se desenvuelven buscando pertenencia, es donde este fenómeno del ciberacoso aumenta cada vez más.

La página web Ciberbullying Acoso Escolar-Ciberacoso Entre Iguales, sitio Español creado con el fin de recolectar experiencias y educar a la población sobre este tema, define el fenómeno como, el uso de los medios telemáticos (Internet, telefonía móvil y videojuegos online principalmente) para ejercer el acoso psicológico entre iguales; es ciberbullying cuando una o un menor atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas. Además, a través de esta página explican que ciberbullying viene de la adaptación del neologismo inglés, sin embargo, también este fenómeno tiene bastantes sinónimos o formas para referirse, como, por ejemplo: ciberacoso, cibermatoneo; abuso online, matonaje online, matoneo online, abuso virtual, matonaje virtual, matoneo virtual (Amigas, s.f.).

Statista Research Department a través de un análisis sobre el uso de redes sociales en Latino América 2022, arroja que Chile es el país con el mayor

porcentaje de usuarios de redes sociales sobre el total de la población, alcanzando un 92,8% de su población, seguido posteriormente por Uruguay con un 90,2% (Department, 2022). Por lo que estas plataformas como, Facebook, Instagram, Tik tok, Whatsapp, entre otros, son una herramienta accesible, en la cual, cualquier persona, niños, niñas o adolescentes pueden conectarse desde la comodidad de su casa. Estas herramientas permiten que desde el anonimato puedan acosar o ser acosado, producto de la facilidad que brinda internet para acceder a él.

Según la UNICEF cuando el acoso ocurre en línea, la víctima siente como si la estuvieran atacando en todas partes, hasta en su propia casa. Puede parecerle que no hay escapatoria posible. Las consecuencias pueden durar largo tiempo y afectar a la víctima de muchas maneras (UNICEF, 2022).

Como se mencionó anteriormente, Chile es un país con una importante difusión y masificación de tecnologías de comunicación. El programa Hablemos de Todo, en su documento técnico 2020-2021, hace una recolección de datos, a través de la encuesta nacional de uso de tecnologías en escolares (2016) en los que menciona que el 98,2% de los estudiantes tiene alguna cuenta en redes sociales y el 60% reconoce manejar dichas tecnologías antes de los 10 años. Además, presenta que, en el estudio “La generación APP en Chile. Nuevos desafíos para la Convivencia Escolar (2019)” se expone: que el 33,6% de estudiantes chilenas/os pasa más de 6 horas conectado en el celular, lo que puede ser asociado con dependencia al aparato, a su vez esto aumenta el riesgo de prácticas problemáticas como enviar y recibir fotos con contenido sexual. Los datos de la Superintendencia de Educación muestran que las denuncias por ciberacoso han experimentado un alza del 64% de 2017 a 2018, esto es, de 104 denuncias en el periodo enero-julio de 2017 a 170 denuncias en el mismo semestre del año 2018” (Mineduc, 2018, citado por Hablemos de Todo 2021).

Debido a la llegada de la pandemia COVID-19, donde los alumnos trasladaron la sala de clases a su hogar, hizo que la sobreexposición a los medios de Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) aumentara entre los escolares, lo que tuvo como consecuencia el incremento del ciberacoso escolar, según el Mineduc en el año 2019, 14 de cada 100 denuncias de maltrato entre estudiantes corresponden a ciberacoso, en 2020 este número aumentó a 26 de cada 100. (Chile, 2021).

Observando la realidad del ciberacoso desde experiencias en otros países se encuentra un estudio realizado en Costa Rica el año 2018 llamado “Ciberbullying desde la perspectiva del estudiantado: Lo que vivimos, vemos y hacemos”, tuvo el objetivo de conocer las percepciones que tienen del ciberbullying los adolescentes de 4 establecimientos educacionales, se destaca una definición realizada sobre “Lo que conocemos sobre el ciberbullying”, en esta afirmación los estudiantes de 7° grado hasta 11° grado indicaron lo siguiente:

- Cuando se insulta o se burla de otra persona por medio de la Internet.
- Acosar o molestar a alguien por medio de la tecnología en especial el Internet.
- Son formas de abuso, amenaza y hostigamiento por redes sociales principalmente.
- Ofensas e intentar humillar una persona como lo haría un bravucón (Esforzado y valiente solo en la apariencia.), pero en el internet.
- Cuando se dice, ofende o se critica o hace la vida miserable a alguien mediante el internet.
- Es ofender a una persona por redes sociales (ofender de manera muy elevada). (Chávez A., 2019).

Descubriendo con esa investigación una aproximación sobre la percepción de lo que entienden los jóvenes acerca del significado de ciberacoso.

Por otro lado, con respecto a las causas de los posibles responsables, de acuerdo con el estudio realizado sobre “La percepción de Docentes y Estudiantes sobre el ciberacoso. Estrategias de intervención y afrontamiento en Educación Primaria y Secundaria” (Giménez, et.al 2018) el cual fue realizado a 1.704 estudiantes y 238 docentes de España a través de un formato de cuestionarios relacionados con ciberacoso, se indica:

A grandes rasgos expresa la percepción del profesorado que atribuyen estas actitudes principalmente a las características personales del agresor, y a la diversión que produce al mismo el acosar. (Martínez & Moreno, 2017; Monks, Mahdavi, & Rix, 2016 como citó en Giménez. 2018).

A través de esta investigación, los docentes reconocen la importancia del desequilibrio de poder que existe entre los agresores y las víctimas del ciberacoso; como también se hace un reconocimiento a la percepción que tienen los docentes de primaria y secundaria, aludiendo los primeros a las características personales de la víctima, como detonante de actos de ciberacoso; por su parte los docentes de secundaria responsabilizan en su mayoría a los agresores directamente. Por lo que, los datos obtenidos demuestran que la mayoría de los docentes atribuyen las causas del ciberacoso a los involucrados en el mismo; y no, al clima del aula y características de relación educativa. Por su parte los estudiantes refieren en su mayoría que la razón del ciberacoso es la diversión que produce al acosador ejercer este acto. (Giménez. et.al 2018).

Desde otra perspectiva Andrés Martín Cortés, aborda esta problemática desde el paradigma emocional haciendo uso de la vergüenza que ejerce el acto de ciberacoso a los acosados, a través de Las Fuentes Digitales de la Vergüenza: Experiencias de ciberacoso entre adolescentes. (2020) mencionando que las víctimas de ciberacoso viven este hecho de tal intensidad, que no encuentran los recursos necesarios para defenderse. Desde el paradigma de las emociones, la vergüenza es de las centrales expresadas en el ciberacoso, amenazando la identidad y el vínculo social de la persona (Rooney, 2015, Scheff, 2000 como citó en Martín-Cortés 2020).

Erich Fromm escribió en su libro El arte de amar: “El ansia de relación es el deseo más poderoso del hombre, la pasión fundamental, la fuerza que aglutina a la especie humana, al clan, a la familia, la sociedad” (Fromm E, 1959, pág. 19).

Bajo esta cita, Ballesteros et al. (2017) menciona que el deseo a relacionarse es el que empuja a los alumnos a reproducir ciertos comportamientos con los que incluso la mayoría de las veces no se sienten identificados, ni cómodos, y que sin embargo llevan a cabo para tener el sentimiento de pertenencia a su grupo de iguales y sentirse reconocidos por sus compañeros y respetados por ellos. “Los datos sugieren que el bullying ha de reconocerse como un factor de riesgo de salud pública que requiere de intervenciones preventivas que involucren a otros agentes tanto sociales como sanitarios”. (Ballesteros et al. 2017)

La necesidad de los jóvenes por pertenecer a un grupo, en el que es mucho más fácil crear contenido humillante para con otro, para obtener

validación a través de las redes sociales por parte de sus iguales es el fenómeno que la evolución de la tecnología ha ido trayendo con el tiempo, la que es confirmada por Castro y Reta (2013) los cuales indican que:

Los medios de comunicación contribuyen para que las personas estén más integradas en el mundo y sientan que pertenecen a una comunidad donde se borran las fronteras. El sentimiento de identidad no se explica ya exclusivamente por la nacionalidad, sino también por la pertenencia a “tribus” en línea y redes sociales virtuales, quienes en permanente conexión y a través de una superficial comunicación, convocan individuos transnacionalizados culturalmente. (Castro y Reta, 2013, pág. 86)

Lo anterior produce que el fenómeno siga perdurando y evolucionando en la actualidad de manera muy rápida, como dice la prevalencia de ciberacoso y acoso escolar es desconocida debido a la ausencia de una definición comúnmente aceptada y no tener unas herramientas objetivas de detección (Ballesteros et al. 2017)

A pesar de que existe una infinidad de términos y sinónimos sobre este fenómeno que día a día sigue evolucionando y volviéndose más violento.

Ana Giménez (2018) presenta en su estudio en el que participaron 38 centros de titularidad pública y privada de la Región de Murcia (España), donde se observó que existen diferencias en las estrategias de intervención respecto al ciberacoso, por ejemplo, en centros educativos privados destaca la comunicación a la dirección del centro, a los orientadores y a la policía; en cambio por otra parte, en los centros públicos prevalece la búsqueda de apoyo entre los compañeros. Además, se presentan datos relevantes con respecto a la percepción sobre la capacitación de los docentes ante el tema, arrojando que un 36,6% no está de acuerdo con que los profesores estén capacitados. Sin embargo, los resultados positivos de la estrategia de prevención que se pueden visualizar son la mediación parental en internet, el apoyo de los iguales, el desarrollo de habilidades de liderazgo y empatía, además de actividades que incluyan a toda la comunidad educativa (Monks & Al, 2016, citado por Giménez, 2018).

Mediante el estudio anteriormente expuesto es que se pudo identificar el éxito que tuvieron las estrategias de prevención en los colegios públicos, reconociéndose significativo el apoyo entre pares y el que se incluya a toda la comunidad educativa como medidas que aportan a resultados positivos para enfrentar la problemática.

De igual forma presenta una oportunidad en lo que respecta a la labor del Trabajador Social, considerando sus principios de derecho de participación con la finalidad de empoderar a los participantes en sus decisiones y acciones, respeto a la diversidad, desafiando las políticas y prácticas injustas (Consejo general del Trabajo Social, 2018).

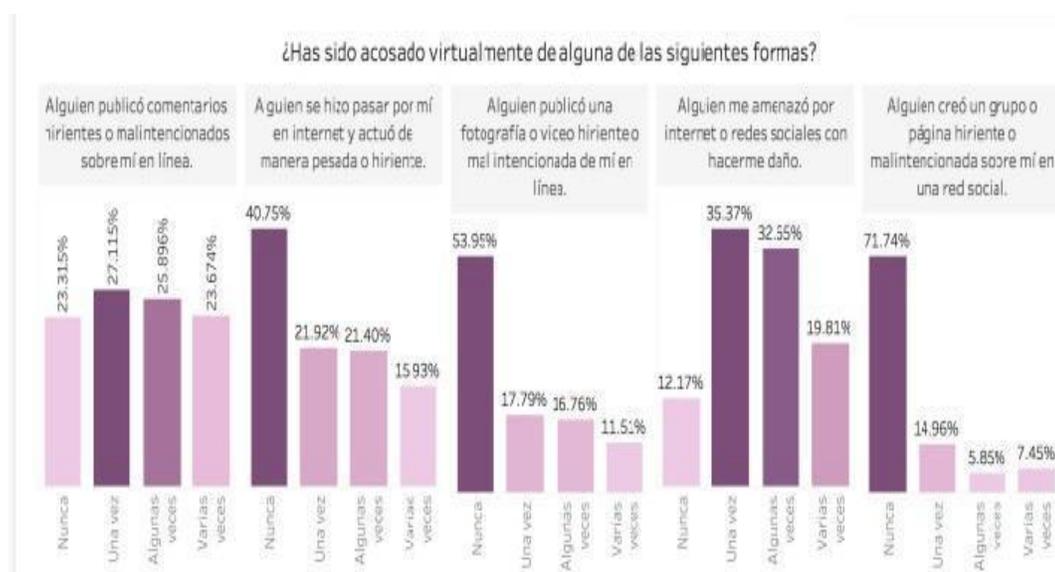
Para esta problemática el Estado de Chile ha optado por diversas campañas, medidas y manuales para la prevención y protocolos de acción. Según la Superintendencia de Educación (Supereduc) a través de su página web explica que; muchos de los problemas existentes hoy en los recintos educacionales con respecto a la convivencia escolar tienen que ver con temas de ciberbullying, tema para el cual deben tener algún protocolo dentro del reglamento escolar, ya que, la ley 20.536 se los exige. Sin embargo, Soledad Garcés directora del programa Convivencia Digital menciona a través de esta página de la Supereduc, que quienes elaboran estas reglas, son principalmente adultos que a veces, tienen una comprensión parcial de las dinámicas del mundo digital donde “habitan” sus estudiantes y no siempre son usuarios de las mismas herramientas que ellos, razón por la cual, tienen experiencias digitales completamente diferentes (Garcés S., 2018).

Es decir, que en la elaboración de los protocolos que son relevantes para la convivencia escolar, no participan, ni se tiene en consideración, las experiencias de estudiantes, apoderados, profesores, ni asistentes de la educación existiendo un vacío de perspectivas y participación a la hora de crear estos mismos, lo cual sería la diferencia de lo que pasa en Chile en contraste con la buena experiencia de España. Por otra parte, de igual manera es posible reconocer que por parte del Estado y fundaciones existe el interés de generar concientización respecto a la problemática abordada en esta investigación.

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través del equipo de respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) considera que el internet y las redes sociales se ha masificado, si bien permite una comunicación a través de la distancia este ha traído riesgos como el ciberacoso en especial en menores de edad y mujeres. En el día contra el Ciberacoso, CSIRT en conjunto con la fundación Katy Summer se unen para concientizar, educar a los padres y NNA's, del cómo protegerse y cómo apoyar a las víctimas de ciberacoso generando un informativo visual que considera el rol de los padres, el cómo debe protegerse del ciberacoso, qué hacer en caso de ser testigo o víctima (CSIRT, 2022)

A modo de conclusión respecto al ciberacoso en Chile, la empresa Statknows dedicada al estudio estadístico científico, en conjunto con la Universidad del Desarrollo (Facultad de Psicología) y la Fundación Katy Summer, realizaron el “Estudio de Percepciones de Jóvenes de 15 a 29 años del territorio Nacional de Chile - Antecedentes para establecer posibles relaciones entre ciberacoso y tendencias depresivas, patrones de uso de redes sociales y perfil sociodemográfico *informe complementario de hallazgos estadísticos de encuesta aplicada entre el 22 y el 26 de diciembre de 2020*”, la que permitió recopilar antecedentes para establecer posibles relaciones entre el ciberacoso y depresión juvenil.

Según el estudio conformado por una muestra de 2.370 personas, de los cuales participaron jóvenes y adolescentes entre los 15 y 29 años a nivel nacional, entregando el siguiente resultado respecto a la percepción de acoso virtual.



Es posible observar del gráfico expuesto que un 35,37% de los participantes indica que ha sido amenazado por redes sociales una vez y un 32,55% declara que en más de una oportunidad; por otra parte, un 27,115% han sido víctimas de publicaciones o comentarios en contra o malintencionados de los participantes. Ante el enunciado de alguien se hizo pasar por mí en internet y actuó de manera pesada o hiriente. un 40,75% nunca ha sido acosado de esta forma, pero una mayoría con un 59,25% por lo menos una vez lo ha sufrido; el enunciado “alguien publicó una fotografía o video hiriente o malintencionada de mi en línea” la mayoría con un 53,95% nunca lo ha sufrido, pero de igual forma un 46,05% por lo menos lo ha sufrido una vez. Por otra parte es posible apreciar de manera positiva el enunciado

“alguien creó un grupo o página hiriente o malintencionada sobre mí en una red social” la mayoría de los participantes siendo un 71,74% del total, expresan que nunca han sido víctimas de este tipo de acoso.

Observando el gráfico completo respecto a los cinco enunciados que abordan el acoso virtual es posible dar cuenta de una prevalencia del acoso en línea en diferentes formas, como comentarios ofensivos, publicación de fotos malintencionadas, suplantación de identidad en las redes y creación de grupos para herir a la persona. (Statknows, 2020, pág. 25)

Según lo expresado en el artículo “ Programas de intervención en acoso escolar y ciberacoso en educación secundaria con eficacia evaluada: una revisión sistemática”(E. Estévez y et al; 2019) podemos verificar que la aplicación de 11 programas de distintas ciudades de España que intervinieron en centros públicos, centros privados y comunidades dieron un buen resultado, todos los programas analizados concluyen que la implementación en las aulas ha mostrado una eficacia global moderada-alta o alta, que en su mayoría presentó como resultado la reducción de situaciones de bullying y ciberbullying, aumento de empatía y autoestima, como también cambió en cuanto al apoyo al acosador y el apoyo hacia el acosado.

A continuación, se muestra la tabla con las características de los programas que fueron seleccionados para el estudio con los resultados que se obtuvieron en cada programa.

Programa	Muestra	Seguimiento	Principales temas	Eficacia	Resultados
-----------------	----------------	--------------------	--------------------------	-----------------	-------------------

1)Cyberprogram	176 adolescentes (edades entre 13 y 15 años)	6 y 12 meses	Bullying, cyberbullying, resolución de conflictos y autoestimas	Alta	Diferencias significativas en todas las estrategias de resolución de conflictos; el grupo experimental muestra mayores puntuaciones en cooperación y menores en evitación y agresión. Diferencias significativas positivas en autoestima.
2)ConRed	893 estudiantes de ESO (edades entre 11 y 19 años)	3 meses	Percepción de seguridad en internet y cyberbullying	Moderada	Diferencias estadísticas significativas que muestran una reducción en la presencia general de cyberbullying, tanto en el rol del agresor como de la víctima; aumento de la percepción de seguridad en la escuela.

3)JAHSO	193 (edades entre 9 y 14 años)	3 meses y medio	Bullying, ciberbullying y ansiedad social	Alta-moderada	T-student mostró eficacia alta para los factores Actitud de apoyo al acosador, acoso extremo/ciberacoso, acosado relacional, acosado físico y acosador físico. Eficacia alta con tamaño grande del efecto en las dimensiones de ansiedad social: hablar en público, quedar en evidencia, interacción con desconocidos, expresión emocional y actuar en público.
4)ARCO	347 (edades entre 12 y 17 años)	De noviembre a junio (curso escolar)	Violencia alumnado-profesorado, violencia entre alumnado	Moderada-alta en 1º ciclo ESO	Diferencias estadísticas significativas en cuanto a mayor percepción de disminución de violencia escolar en general.

5)Dando pasos hacia la paz	191 (edades entre 15 y 17 años) y 9 profesoras y profesores	3 meses	Prevención de violencia, resolución de conflictos, cultura de paz y desarrollo socioemocional	Alto-moderado	Se observaron puntuaciones superiores a 7 en aspectos relacionados con la mejora de la comunicación intragrupo y en la resolución de conflictos, mayor expresión de opiniones y emociones, más conductas prosociales entre compañeros y de apoyo a las víctimas, disminución de expresiones de rechazo y agresión entre iguales, aumento de la sensibilidad y la solidaridad, entre otros.
6)Programa de prevención de violencia	89 (edades entre 11 y 15 años)	Sin especificar	Violencia, resolución de conflictos y comunicación	Moderada	Muestra diferencias estadísticas significativas entre grupos en los factores "justificación de la violencia entre iguales como reacción de valentía" y "creencias sexistas y justificación de la violencia doméstica"

<p>7)Programa de intervención psicológica para la disminución y prevención del acoso escolar</p>	<p>605 (edades entre 9 y 15 años)</p>	<p>10 semanas</p>	<p>Acoso, intimidación, habilidades sociales</p>	<p>Alta</p>	<p>Los resultados mostraron diferencias estadísticas significativas entre el grupo experimental y el control en las dimensiones “acoso extremo/ciberacoso” y en las modalidades “acosador físico, acosador relacional, acosado físico y acosado relacional”</p>
<p>8)Prev@cib</p>	<p>660 (edades entre 12 y 17 años)</p>	<p>9 meses (curso académico)</p>	<p>Cyberbullying, ciber victimización, autoestima, empatía, conducta ayuda, percepción de ayuda del profesor y satisfacción vital</p>	<p>Moderada-alta</p>	<p>Efectos positivos en la disminución del cyberbullying, tanto en ciber victimización como en ciber agresión. También se observaron diferencias estadísticamente significativas en las variables; exposición de datos personales en las redes sociales y conductas peligrosas en internet, mayor autoestima, empatía y percepción de ayuda por parte de los profesores y compañeros</p>

9)Programa CIE	189 (edades entre 11 y 16 años)	4 meses	Bullying e inteligencia emocional	Elevada en inteligencia emocional y moderada en bullying	El análisis mostró diferencias significativas en el alumnado en todas las dimensiones de inteligencia emocional; aumentaron la competencia social general, la empatía, el autocontrol, el autoconcepto y la motivación. También se observó una disminución (aunque no significativa) en el porcentaje de estudiantes identificados como agresores y como víctimas.
10)Programa compañeros ayudantes	248 estudiantes (edades entre 11 y 14 años) y 35 profesores	El curso escolar	Maltrato, resolución de conflictos, mediación	Moderada (inespecífica)	análisis cualitativo de respuestas de profesorado y estudiantado, destacan en su mayoría una mejora del clima escolar general y desarrollo de emociones positivas en toda la comunidad educativa, así como de alivio en los estudiantes usuarios del sistema y de refuerzo de habilidades sociales, principalmente en los estudiantes ayudantes

					entrenados para ellos
11)TEI	2057 estudiantes (edades entre 11 a 16 años)	9 meses (curso académico)	Bullying, cyberbullying y clima escolar, comunicación familiar, sentido de pertenencia escolar.	Alta en clima escolar-moderada en bullying/Cyberbullying	Los análisis estadísticos mostraron una reducción significativa de conductas de acoso y ciberacoso, una mejora del clima escolar percibido, incluyendo satisfacción con la escuela, sentido de pertenencia, cooperación y comunicación positiva entre la familia y la escuela

Estos programas intervinieron en distintos establecimientos educacionales donde el principal tema de intervención era la empatía, el ciberacoso, la prevención y el cómo enfrentar las situaciones de violencia en los establecimientos. Se logra observar a partir de las imágenes anteriormente mostradas, que la eficacia de los 11 programas en su mayoría fue de moderada a alta, entregando buenos resultados, sin influir la cantidad de

tiempo de duración de estos; al relacionar los programas es posible observar de que el tiempo no fue lo más relevante a comparación con los objetivos de las intervenciones, esto se verifica al comparar los programas que duraron tres meses como por ejemplo; Dando pasos hacia la paz, JAHSO y ConRed que tuvieron como resultado una “eficacia alta - moderada”; mientras los que duraron entre 6 y 12 meses como TEI, Programa compañeros ayudantes, Prev@cib, ARCO y Cyberprogram, a pesar de haber durado mucho más tiempo la intervención también tuvo como resultado “eficacia alta y moderada”, por lo cual se puede identificar que la mayoría de estos programas logró su objetivo a través de sus intervenciones, las cuales consistieron en educar, prevenir, disminuir el ciberacoso, lo que permitió mejorar la convivencia de las comunidades escolares, sin importar si estos eran centros públicos, centros privados o comunidades.

1.2. Planteamiento del Problema de investigación.

El problema planteado en esta investigación refiere a la percepción frente al ciberbullying de los diferentes estamentos del establecimiento educacional Colegio Emprender Obispo Alvear sede Matriz, es decir, conocer las apreciaciones de alumnado, profesores, padres, madres y/o apoderados de los niveles de segundo, tercero y cuarto medio, equipos directivos, equipo de convivencia y servicio de atención educativa complementaria ante esta problemática.

Cuando se consideró el abordaje del ciberacoso en contexto escolar, fue de vital importancia abordarlo desde la convivencia escolar, en ella se hace referencia a las relaciones sociales que suceden en el establecimiento, por lo que, el ciberacoso es una problemática de convivencia que afecta transversalmente a la comunidad escolar, su abordaje y problematización debe considerarlos a todos como participantes activos. A partir de lo expuesto es que cualquier intervención que considere establecimientos educacionales debe partir con la premisa de la participación y voz de todos los actores de la comunidad educativa.

Por lo tanto, la colaboración de todos los actores participantes en la comunidad escolar fortalece la calidad de educación, como también, la convivencia escolar, donde el rol de cada uno de sus miembros es importante para cumplir el propósito, es decir, que los establecimientos educacionales debieran proporcionar un espacio que permita que todos sus integrantes participen y aprendan juntos, ya que, se convierte en un importante recurso para mejorar las estrategias de aprendizaje y convivencia.

El ciberacoso en el contexto educacional se presenta como una problemática de difícil manejo, considerando la modalidad en que éste se produce, a través de los diversos medios tecnológicos que existen y también las diversas plataformas de redes sociales que usan los niños, niñas y adolescentes (NNA's). Es por esto que el motivo de esta investigación fue reconocer las percepciones sobre el ciberacoso en la comunidad educativa.

Cuando se hace mención del ciberacoso se refiere al uso de las redes sociales y plataformas digitales con la finalidad de menoscabar e intimidar a una persona. Respecto a ello UNICEF lo define como acoso o intimidación por medio de las tecnologías digitales, comportamiento que se repite y que busca atemorizar, enfadar o humillar a otras personas (UNICEF,2022). La palabra ciberbullying corresponde a una palabra de origen inglés, que a través del uso continuo de palabras o frases en inglés usadas en el vocabulario habitual de los chilenos provoca confusión en su uso y traducción. Un claro ejemplo de esto es efectivamente dicha noción, en primer lugar la palabra ciber definido por la Real Academia Española (RAE) es un elemento compositivo prefijo, creado por acortamiento del adjetivo cibernético, que forma parte de términos relacionados con el mundo de las computadoras u ordenadores y de la realidad virtual (RAE,2005), bullying cuya etimología deriva de la voz anglosajona bully, que puede funcionar como verbo con el significado de 'intimidar' o como sustantivo, con el sentido de 'matón', 'bravucón', 'pendenciero' o 'peleón'. Coelho, F.(s.f.).

La ONU entrega en su infografía: Disfruta y cuídate en el internet, Proyecto educativo de prevención del ciberdelito y para el buen uso del internet, como:

...Es el hostigamiento realizado en o por medio de internet (redes sociales, videojuego, mensajería instantánea, páginas web...) intencionado, reiterado y mantenido en el tiempo por parte de una o varias personas hacia una víctima, de edad similar y con vinculación en el contexto escolar, sobre la que se posee establece una posición de superioridad ya sea por impunidad o por el ejercicio de dominio.

La organización Ayuda en Acción (2018) dice que:

El ciberbullying y el ciberacoso es el uso de medios digitales (smartphones, Internet o videojuegos online, por ejemplo) con la intención de acosar psicológicamente a terceros. Esto se da entre

iguales jóvenes, niños, adolescentes. El agresor y la víctima del acoso tendrán la misma edad y compartirán un contexto social. No se trata de acoso o abuso sexual, ni intervendrán en el ciberacoso personas adultas, pues, en este caso, estaríamos hablando de otro tipo de delito.

La Supereduc define ambos conceptos en su infografía como:

...Una forma de acoso, agresión u hostigamiento psicológico que se realiza a través de internet, redes sociales o cualquier medio electrónico como computadores, teléfonos móviles u otros dispositivos.

- Es reiterado, daña. Ofende y atemoriza al niño, niña o joven.
 - Se realiza de forma individual o colectiva.
 - Puede alcanzar grandes audiencias.
 - Generalmente los agresores se ocultan en el anonimato.
- (Superintendencia de Educación)

A partir de las definiciones anteriormente mencionadas de la Supereduc, UNICEF, Ayuda en Acción y La Organización de las Naciones Unidas, se logró concluir que ambos conceptos corresponden a un mismo hecho, que es la agresión psicológica que busca menoscabar al afectado a través de medios tecnológicos como celulares, computadores, Tablet, etc., siendo este un comportamiento que se repite, y que permite al o los agresores actuar bajo el anonimato. Y que ésta no tiene relación con temáticas sexuales.

Sin embargo, desde esta premisa y las definiciones expuestas en el punto anterior, es que se consideró relevante conocer las percepciones que tienen los diversos actores de una comunidad educativa con respecto a qué es lo que ellos entienden sobre este fenómeno, entendiendo que éste es reconocido por la OMS y el Estado Chileno como una problemática que influye en la salud y desarrollo óptimo de las personas.

Al respecto de esta problemática la Supereduc el año 2021 realizó la cuarta versión de la encuesta de participación ciudadana “Juntos frente al Ciberacoso y la Violencia Digital” de la cual participaron 4.469 personas en la que se considera a todos los actores de las comunidades educativas, con la finalidad de conocer la opinión de los mismos respecto al “Ciberacoso en Pandemia” (2022), dicha encuesta presenta datos relevantes para este estudio

en relación al conocimiento y preparación que tienen los participantes de la comunidad educativa, en los resultados de la encuesta es posible apreciar que si bien la gran mayoría (97,9%) sabe lo que es el ciberacoso, el grupo con menor conocimiento de ello son los estudiantes, en cuanto a los protocolos de prevención los grupos que mayor desconocimiento tienen al respecto son estudiantes y apoderados, finalmente del total de los encuestados un 11% de ellos desconoce si existen procedimientos para situaciones de ciberacoso.

A raíz de estos datos, en los que es posible reconocer a los estudiantes y apoderados como los que menos manejan el concepto y sus protocolos; considerando así también, el estudio expuesto anteriormente en las indagaciones preliminares, en el que se presenta que en España reconocen que el 36,6% considera que los profesores no están capacitados en el tema, no logrando encontrar datos o antecedentes al respecto de esto en Chile, por lo que estima la gravedad del problema, entendiendo que no existe suficiente conocimiento al respecto; incorporando además que producto de la pandemia COVID 19 hubo una sobreexposición a las TIC, la cual influyó en que el ciberacoso aumentará considerablemente entre los estudiantes.

Tomando en consideración las experiencias de intervenciones exitosas de España, en lo que respecta a la empatía, prevención y comunidad educativa, de las cuales se pudo rescatar que a través de estas se lograron resultados positivos para la no reproducción del fenómeno; Sin embargo información sobre intervenciones positivas con lo que respecta a la comunidad educativa en Chile no se lograron encontrar, entendiendo que han sido pocos o nulos los estudios e intervenciones que se han realizado en Chile desde y para la comunidad escolar en conjunto, para combatir esta problemática de ciberacoso. Desde esta postura es que esta investigación pretendió comprender cómo es percibido el problema de ciberacoso en los diferentes actores de la comunidad educativa del establecimiento Colegio Emprender Obispo Alvear sede Matriz, de la comuna de Puente Alto, en la que se buscó obtener antecedentes que permitieran conocer cómo vivían el fenómeno los diversos estamentos de la comunidad educativa, el cómo lo definían, sus causas, efectos, métodos de prevención, como también evaluando los roles en los que se posicionan para enfrentar este fenómeno.

1.3. Justificación del estudio.

Esta investigación consideró importante conocer la percepción de la comunidad educativa del Establecimiento respecto al acoso escolar por medio de las plataformas digitales, denominado ciberacoso. Partiendo de la premisa de que los establecimientos educacionales tienen un rol importante en la educación de los niños, niñas y adolescentes, ya que, es su primera instancia de socializar fuera de su entorno familiar, la educación tiene un rol notablemente social, debido a que, no solo cumple con escolarizar a los estudiantes desde el sistema formativo, sino que también se pueden desarrollar conocimientos en otros temas como la resolución de conflictos, sexualidad, género, tolerancia, medioambiente, el respeto, entre otros, que son parte importante en el crecimiento y el desarrollo integral de los niños, niñas y jóvenes. al respecto de esto Feixas menciona que:

Además de alfabetizar con letras y números, es necesario alfabetizar en las emociones, las habilidades sociales, la toma de decisiones, el manejo de relaciones y en definitiva, en los problemas que afectan de verdad a nuestra vida, que pocas veces son las raíces cuadradas (aunque esto también sea necesario aprenderlo). Conocerse a uno mismo [...] es seguramente la tarea más importante de nuestra vida: vale la pena, pues, que nos empecen a enseñar cómo conseguirlo en la escuela, donde tantas cosas aprendemos. (Feixas 1999, págs. 14-15. cómo se citó en Teruel M., 2000, pág. 145)

En consecuencia, una positiva convivencia escolar es significativa para los fines formativos indicados por Feixas, concepto que el Mineduc define de la siguiente manera:

La Convivencia Escolar es un espacio donde se vive la actividad pedagógica y es parte constitutiva de ella. Abarca relaciones sociales que acontecen en el espacio educativo, entre los diferentes actores de la comunidad. “La convivencia no es algo estático, sino que es una construcción colectiva y dinámica, sujeta a modificaciones conforme varían las interrelaciones de los actores en el tiempo”. Es decir, no puede ser entendida como algo inmóvil, estático, ni como un ideal a lograr. “La Convivencia Escolar constituye una compleja red de relaciones sociales, que se desarrollan, mueven y mutan cotidianamente”.

La Convivencia Escolar se entiende, por tanto, como un fenómeno social cotidiano, dinámico y complejo, que se expresa y construye en

y desde la interacción que se vive entre distintos actores de la comunidad educativa, que comparten un espacio social que va creando y recreando la cultura escolar propia de ese establecimiento. (Ministerio de Educación, 2015, pág. 24-25)

A partir de lo anteriormente mencionado, se consideró pertinente reforzar y potenciar el desarrollo integral de la comunidad educativa a través del departamento de convivencia escolar.

En la definición de la convivencia escolar del Ministerio de Educación es posible comprender que es un fenómeno en constante cambio considerando la interacción de los diferentes actores quienes crean y recrean constantemente la propia cultura escolar.

Este trabajo de investigación abrió un espacio de oportunidad para reflexionar sobre el rol del Trabajador Social en los establecimientos educacionales y aportar a los equipos interdisciplinarios sobre cómo afrontar las problemáticas sociales, destacando su conocimiento en la prevención y tratamiento de las diferentes necesidades que nacen de la relación entre establecimientos, estudiantes, familia y entorno, como consecuencia de la creciente demanda por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) la nueva era digital.

El trabajador social posee las competencias necesarias para abordar las problemáticas debido a su rol como agente de cambio y de prevención atendiendo a la resolución de conflictos de los estudiantes a favor de su bienestar y desarrollo integral, comprendiendo las diversas realidades en que se ve envuelto; ya sean estas familiares o sociales, siempre abogando por la independencia y protección de sus derechos. Para abordar las problemáticas en el contexto educacional a partir de la profesión es indispensable reconocer los principios éticos de ésta, que se relacionan en el contexto escolar, para ello el consejo general de trabajo social de España en su Declaración Global de Principios Éticos y de Integridad Profesional; menciona esferas éticas de abordaje que permiten dilucidar cómo debe el Trabajador social a partir de sus conocimientos aportar al área educativa. De estos principios éticos es posible mencionar:

- Derechos Humanos y dignidad humana:
- El derecho a la participación

- Los/las trabajadores sociales promueven el involucramiento y la participación plena de las personas en formas que le permitan empoderarse en todos los aspectos relacionados a decisiones y acciones que afecten sus vidas.
- Justicia Social.
- Combatir la discriminación.
- Los/las trabajadores sociales tienen la responsabilidad de combatir la discriminación. Esto incluye, pero no se limita a la habilidad, capacidad, edad, cultura, género o sexo, etnicidad, lenguaje, religión, opiniones políticas, estatus socio-económico, pobreza, clase, tipos de familias, estatus de relación, estatus civil, nacionalidad, otras características físicas, orientación sexual, creencias espirituales.
- Respeto a la diversidad en las sociedades.
- Los/las trabajadores sociales trabajan para fortalecer comunidades que sean inclusivas y que respeten la diversidad étnica y cultural de las sociedades en que viven y ejercen su práctica. Tomarán en cuenta las diferencias individuales, familiares, grupales y comunitarias.
- Desafiando las políticas y prácticas injustas.
- Los/las trabajadores sociales tienen la responsabilidad de traer a la atención de sus empleadores, los formuladores de política, los políticos y el público general, las situaciones en las que las políticas y los recursos sean inadecuados y cuando las políticas y las prácticas sean opresivas, injustas o dañinas, siempre y cuando no pongan en peligro su seguridad.
- Construyendo solidaridad.
- Los/las trabajadores sociales trabajan activamente en comunidades en las que sus colegas construyen redes de solidaridad para trabajar dirigidos a un cambio transformacional para que las sociedades sean inclusivas (Consejo general del Trabajo Social, 2018).

Para el presente estudio, se estimó que, como Trabajadores Sociales es pertinente abordar el ciberbullying o ciberacoso de manera colectiva, es decir, involucrando a todos los actores de la comunidad escolar; ya sean docentes, estudiantes, padres y apoderados, asistentes de la educación y equipo directivo, esto para lograr generar un diagnóstico participativo desde las diferentes percepciones que tienen los distintos actores de la

comunidad educativa frente al ciberacoso y conocer las propuestas para abordar esta problemática que traspasa los límites de los establecimientos educacionales, concientizando y sensibilizando el uso responsable de las tecnologías, dando hincapié a la importancia de crear espacios de escucha, de expresión de sentimientos y participación que permitan abordar el daño de los vínculos sociales producto del acoso virtual.

1.4. Supuestos.

- Por lo general las personas creen que el ciberbullying y ciberacoso son fenómenos diferentes.
- No existe una participación activa de la comunidad educativa en cuanto a la elaboración de manuales o protocolos respecto a cómo debe ser tratado el ciberacoso/ciberbullying.
- Existe un desconocimiento sobre el número real de víctimas afectadas por ciberacoso.
- Los docentes desconocen cómo detectar y cómo abordar estas situaciones de ciberacoso ya que, no poseen habilidades para el manejo de la situación.

1.5. Pregunta de Investigación.

Para orientar esta investigación fue posible reconocer en ella un eje de estudio; para ello se desarrolló una pregunta de investigación con su respectivo objetivo general y objetivos específicos, abocados a conocer la problemática a investigar en la que se buscó establecer cómo la comunidad educativa percibe el ciberbullying, logrando reconocer los efectos del mismo, así como también los diferentes actores de la comunidad escolar consideran los roles que adquieren los diferentes estamentos ante el fenómeno. Además, conocer las propuestas de los participantes de la comunidad para prevenir y/o para afrontar las variadas situaciones de ciberbullying que se pudiesen presentar en su establecimiento educacional.

Pregunta.

¿Cuál es la percepción frente al ciberbullying y/o ciberacoso de los diferentes actores de la comunidad educativa, del establecimiento educacional Colegio Emprender Obispo Alvear Sede Matriz ubicado en la comuna de Puente Alto, Región Metropolitana, Chile.

Objetivo General.

Conocer la percepción frente al ciberbullying y/o ciberacoso de los diferentes actores de la comunidad educativa, del establecimiento Colegio Emprender Obispo Alvear Sede Matriz ubicado en la comuna de Puente Alto, Región Metropolitana, Chile.

Objetivos Específicos.

- Identificar la percepción sobre los factores y efectos del ciberbullying y/o ciberacoso en los distintos estamentos de la comunidad educativa.
- Distinguir las diferentes posturas que adquieren ante el ciberacoso y/o ciberbullying los distintos estamentos de la comunidad educativa.
- Conocer propuestas de los distintos estamentos de la comunidad educativa que permitan prevenir y enfrentar hechos de ciberbullying en el establecimiento educacional.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.

En primer lugar, cuando en esta investigación se hace referencia al concepto de percepción, esta se construyó a partir de las diferentes definiciones, expresadas a continuación. En primer lugar, la Real Academia Española (RAE) define la percepción como la acción y efecto de percibir. La sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales. Conocimiento, idea. (RAE). Al revisar la etimología de la palabra percepción esta proviene del latín *perceptio*, *per* (por completo, *capere* (capturar) *tio* (ción, acción y efecto). Es decir, es la acción y efecto de capturar por completo las cosas. (Etimologías de Chile. S.f.)

La psicología se ha encargado del estudio de la percepción en este sentido Luz M. Vargas en su artículo "sobre el concepto de la percepción" indica que este se define:

...Como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización. (Luz M. Vargas, 1994)

La percepción es un proceso que no obedece a un orden de acción y reacción, es decir, no se produce de forma ordenada, sino que, existe un proceso de interacción constante, por lo que, los sujetos y la sociedad crean sus percepciones particulares según la información que reciben a través de la visión, las vivencias que han tenido y las enseñanzas que han obtenido en su vida, además estas mismas obedecen al contexto de sus diferentes grupos sociales

A continuación, se abordó la problemática del ciberbullying o ciberacoso escolar desde la educación, se debe comprender que la educación es el proceso individual y colectivo de las personas y cómo afecta en el desarrollo social y cultural de los sujetos que les permite desenvolverse dentro de la sociedad.

La educación es transgeneracional, se puede entender como el traspaso de valores, conocimientos, aprendizajes de generación en generación, por eso, es importante la educación en todos sus ámbitos, partiendo desde el hogar, como también de los establecimientos educacionales, desde la sociedad.

En referencia a lo mencionado anteriormente E. Durkheim (1973) indica:

La educación es la acción ejercida por las generaciones adultas sobre aquellas que no han alcanzado todavía el grado de madurez necesario para la vida social. Tiene por objeto el suscitar y desarrollar en el niño un cierto número de estados físicos, intelectuales y morales que exigen de él tanto la sociedad política en su conjunto como el medio ambiente específico al que está especialmente destinado. (pág. 60)

Los establecimientos educacionales cumplen un rol principal en el desarrollo de las personas, debido a que son parte del sistema social, pero que hoy no son vistos solamente como un sistema de escolarización sino también tienen un rol en el desarrollo social dentro de la formación de los sujetos, como el manejo de los problemas, la toma de decisiones, desarrollar habilidades para enfrentarse a distintas situaciones en la vida.

González J. (1991) también indica:

La escuela transmite a cada generación saberes y valores de la generación anterior, y las destrezas más valoradas y exigidas socialmente. De esta forma, la enseñanza contribuye objetivamente a

consolidar las estructuras existentes y a formar individuos preparados para vivir en la sociedad tal como es, adaptándolos a sus roles sociales. (pág. 264).

Ortega R. indica:

La escuela, que es una de las grandes instituciones sociales, es visualizada, en este sentido, con la exigencia de ser un ámbito de convivencia pacífica, democrática y respetuosa de los derechos de todos sus integrantes; sólo así adquiere significado la tarea educativa. (2007)

Es importante comprender que la forma de educar en los establecimientos ha ido cambiando, en consecuencia, de las constantes evoluciones de la sociedad y cómo las personas se van adaptando a estos cambios como expresa Durkheim E. y González J. la educación desde una corriente tradicionalista en donde se pretendía que los sujetos se adapten a la estructura social existente; por su parte Ortega R. posiciona la educación como una oportunidad de transformación a partir del reconocimiento de todos los integrantes; transformando la educación en una búsqueda del pleno desarrollo. Sin embargo, a pesar de que la sociedad ha ido evolucionando sigue estando presente la violencia y cómo ésta se encuentra inmersa dentro de los establecimientos educacionales, siendo una preocupación para toda la comunidad.

Al comparar la educación desde el paradigma pedagógico socio crítico versus el paradigma normalizador, se pudo diferenciar que el sociocrítico está construido desde la interacción entre los sujetos y la sociedad, es transformador, los sujetos tienen una participación activa dentro de la intervención, se centra en la forma de enseñanza y cómo aprenden los individuos, por lo que, su finalidad es el crecimiento y desarrollo de las personas, como comprender y aceptar la diversidad que existe en la sociedad, en cambio la educación desde el paradigma normalizador tiene una mirada estructural, que no puede ser transformada, donde el problema se centra en el sujeto y no en su contexto social, pretende que el sujeto solo se integre a la sociedad ya normalizada.

Ahora bien, siguiendo la línea de lo nuevos contextos de educación González M.” (2006) plantea a partir de Henry A. Giroux la educación como política, social y cultural:

La pedagogía crítica ve la educación como una práctica política social y cultural, a la vez que se plantea como objetivos centrales el cuestionamiento de las formas de subordinación que crean inequidades, el rechazo a las relaciones de salón de clases que descartan la diferencia y el rechazo a la subordinación del propósito de la escolarización a consideraciones económicas.

Por su parte Cruz A., E. en su artículo de “La educación Transformadora en el pensamiento de Paulo Freire.” (2019) analiza la postura de Freire P. respecto a una pedagogía-política; en ella indica que:

Para Paulo Freire la concepción educativa es una educación que busca el pleno y auténtico desarrollo del otro, porque se constituye en la justa medida en un acto biofílico que busca el pleno desarrollo de la libertad, del diálogo de la comunicación del desarrollo con y por el otro. (2019)

De estas dos concepciones respecto a la educación se concibe la misma como un acto de liberación político de cuestionamiento, en donde la intención del educador no se limita solamente a la entrega de conocimientos, sino que, se busca aprender y comprender con el educando. Por tanto, la forma de entender el problema del ciberacoso, y al momento de considerar las posibles intervenciones, será diferente según se observe con uno u otro paradigma como se describe en los párrafos anteriores.

Acercando estos conceptos al tema de investigación es importante mencionar las consideraciones del Estado respecto a los establecimientos educacionales; según La Ley Fácil de la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile “Los establecimientos educacionales son la unidad básica y fundamental del Sistema. Están conformados por sus respectivas comunidades educativas, integradas por estudiantes, padres, apoderados, profesionales de la educación, asistentes de la educación y por sus respectivos equipos docentes directivos.” (2018)

El establecimiento educacional en el que se enfocó esta investigación es el Colegio Emprender Obispo Alvear sede Matriz, es un colegio particular subvencionado gratuito que pertenece a la Corporación Educacional Emprender. Éste se encuentra ubicado en la comuna de Puente Alto, el cual tiene 6 niveles educacionales desde 7mo año básico hasta 4to año medio. El establecimiento cuenta con cuatro cursos por nivel que están constituidos por 40 alumnos por sala aproximadamente.

Respecto al colegio, sus valores y compromiso en su portal web mencionan:

Nuestro colegio es uno de los establecimientos más importantes de la comuna de Puente Alto. Tenemos el compromiso institucional de contribuir en la formación integral de niños y jóvenes desde Pre-Kínder hasta IV^a Medio, buscando su desarrollo como personas libres, participativas, solidarias, honestas y responsables. Estos valores son los que han movido a nuestro colegio día a día a trabajar arduamente para lograr que cada uno de los jóvenes que egresa sea el fiel reflejo de nuestro compromiso institucional.

Uno de nuestros principales objetivos de nuestro Proyecto Educativo es contribuir al desarrollo integral de nuestros estudiantes, buscando siempre la entrega de una “educación de calidad”, que asegure en los niños y jóvenes la adquisición de aprendizajes sociales, emocionales y académicos que establezcan las bases formativas de nuestros futuros ciudadanos.

En el ámbito de la formación emocional y valórica, en tanto, aspiramos a que cada uno de nuestros estudiantes adquieran las herramientas que les permita una vida sana y feliz, siendo la familia el principal pilar en esta tarea.

Desde nuestra fundación, contamos con 14 generaciones de jóvenes egresados de IV Medio, en donde más del 80% de ellos hoy son profesionales.

Queremos seguir alimentando los sueños, superando las desigualdades y alcanzando los sueños de Ser.

Nuestra misión es contribuir en la educación integral de la persona, mediante una sólida formación académica y valórica, fundada en los principios del humanismo cristiano, con el propósito de aportar en la construcción de una sociedad más justa.(Corporación Educativa Emprender, 2022) Se comprende entonces que el establecimiento Educativo Obispo Alvear Sede Matriz es una instancia educativa protegida por las leyes del país que buscan incluir y entregar una educación integral a todos los NNA's, protegiendo el derecho a la educación. El Establecimiento educativo en cuanto a su formación valórica y emocional considera a la familia como pilar fundamental

en su desarrollo, y adquiriendo aprendizajes sociales, emocionales y académicos que establezcan las bases formativas de nuestros futuros ciudadanos.

Con la finalidad de comprender cómo se compone o conforma el establecimiento educacional propuesto en esta investigación es importante distinguir a los diferentes actores de la comunidad educativa, ésta es un colectivo de personas que pertenecen al entorno educativo de la comunidad escolar y se encuentra conformada por estudiantes, docentes, asistentes de la educación, padres y apoderados, directivos docentes y administradores educacionales. Todos ellos, según su competencia, deben participar en el diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional y en la buena marcha del respectivo establecimiento educacional (Min. Educación Nacional de Colombia). Así mismo, EducarChile expresa que la comunidad educativa corresponde a quienes forman parte de un recinto educativo, participen o no en una organización por lo que, la comunidad educativa reúne a los estudiantes, padres, madres y apoderados, asistentes de la educación, profesores, directivos, sostenedores, incluso a los ex alumnos del establecimiento (EducarChile). A continuación, se hace una breve descripción de los miembros de la comunidad educativa.

- Estudiantes:

Son los participantes de la comunidad cuya labor principal es la obtención de conocimientos a través del aprendizaje.

- Padres, madres y/o apoderados:

El rol de los padres y apoderados es ser quienes deben estar en constante comunicación y colaboración con el establecimiento educacional del alumno y así proporcionar seguridad, además de una educación acorde en el hogar y el colegio.

- Asistentes de la educación (Asistentes de aula, paradocentes, auxiliares, equipo de convivencia escolar):

Son asistentes de la educación, los funcionarios que colaboran en el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes. Aportando a la prestación del servicio educacional, a través de funciones de carácter profesional distintas de aquellas establecidas en el Estatuto Docente. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2019)

- Profesores:

La Dirección del Trabajo (2018) define que: “La "función docente" es aquella de carácter profesional de nivel superior, que lleva a cabo directamente los procesos sistemáticos de enseñanza y educación; lo que incluye el diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación de los mismos procesos y de las actividades educativas generales y complementarias que tienen lugar en las unidades educacionales de nivel Pre-básico, básico y medio.”

- Director:

Respecto a la figura del director en los establecimientos educacionales La ley 19.979 art. 5 indica que:

La función principal del director de un establecimiento educacional será dirigir y liderar el proyecto educativo institucional. En el sector municipal, entendido en los términos del artículo 19 de esta ley, el director complementariamente deberá gestionar administrativa y financieramente el establecimiento y cumplir las demás funciones, atribuciones y responsabilidades que le otorguen las leyes, incluidas aquéllas que les fueren delegadas en conformidad a la ley N° 19.410.

- Sostenedor:

La Agencia de Calidad de la Educación (2016) indica que la gestión del sostenedor, como nivel local dentro del sistema actual, es un elemento crucial en la articulación de los equipos directivos y docentes de los establecimientos, y en las políticas públicas.

Respecto a la percepción del ciberacoso escolar es necesario considerar las características que tiene el establecimiento educacional, por lo que es necesario conocer el concepto de convivencia escolar, el Ministerio de Educación (MINEDUC) indica que la importancia de la buena convivencia escolar en los establecimientos educacionales implica que en cada uno deben contar con un departamento de Convivencia Escolar, el cual se encargue de establecer lineamientos que permitan una sana convivencia en las relaciones sociales dentro de los establecimientos, promocionando el respeto, la tolerancia, la empatía entre toda la comunidad escolar. La convivencia escolar

debe ser inclusiva, comprensiva, participativa, democrática. (MINEDUC) El Ministerio de Educación confirma que “en cada establecimiento educacional existe un Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, que regula las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, contempla las medidas pedagógicas y los protocolos de actuación ante situaciones de conflicto”. (MINEDUC)

MINEDUC, entrega las dimensiones de análisis de la convivencia escolar en relación con el Modelo de Mejoramiento Continuo.



(MINEDUC, 2017)

El esquema presentado anteriormente muestra cómo se encuentra conformado el equipo de convivencia escolar, en donde si bien existe un encargado, éste está articulado con diferentes actores de la comunidad educativa como por ejemplo inspector general, orientador, profesional de apoyo psicosocial y otros actores. Es decir, la convivencia escolar considerada por MINEDUC toma en cuenta a más de un actor para su gestión articulando como red de trabajo dentro del establecimiento educacional.

Al respecto de la convivencia en la literatura Ortega R. expresa que:

El término convivencia encierra todo un campo de connotaciones y matices cuya suma nos revela la esencia que vincula a los individuos y que les hace vivir, armónicamente, en grupo. Se trata de ceñirse a unas pautas de conducta que permiten la libertad individual al tiempo que salvaguardan el respeto y la aceptación de los otros. Constituye, así, en el sustrato necesario para que se produzca el hecho educativo. (2007)

Por lo tanto, el departamento de Convivencia Escolar es un espacio que debe contribuir a las interrelaciones de los actores que se relacionan dentro de la comunidad educativa, es un proceso de interacción colectiva lo que permite la formación de habilidades sociales, afectivas y emocionales.

La convivencia escolar integra el interés por promover habilidades sociales e interpersonales en los alumnos, docentes, padres y apoderados, directivos y a todos los actores pertenecientes a la comunidad, promoviendo que estas habilidades estén siempre al servicio de objetivos morales y sociales. Se busca la educación social, moral y afectiva de la persona como una educación integral y como prevención efectiva de conflictos en el centro escolar pero también en la sociedad democrática.

Humberto Maturana (2001) señala que “La educación es un fenómeno de transformación en la convivencia en la que uno no aprende una temática, sino que aprende un vivir y un convivir. Es decir, aprende una forma de ser humano” (pág. 253). Entregando más profundidad respecto a la convivencia escolar y su importancia en el desarrollo del ser humano como un ser social, Humberto Maturana señala:

...Es por esto que yo pienso que la educación es el aspecto más fundamental de la convivencia humana actual, porque especifica el espacio de formación de los niños como adultos, y el que a su vez ellos van a generar como convivencia con sus niños cuando lleguen a ser adultos. De cómo conviven los niños dependerá la clase de adultos que lleguen a ser. Creo que precisamente eso es lo más importante que hace la educación. Los niños no son el futuro de la comunidad humana, nosotros los adultos lo somos. Los adultos somos el futuro de nuestros niños y niñas. El futuro está en el presente. (Maturana, 2001, pág. 254)

La convivencia escolar está compuesta de las relaciones que se producen entre todas las personas que conforman la comunidad educativa. Ésta puede ser positiva si se realiza una construcción desde el respeto, la aceptación de las diferencias y las opiniones de todos desde una mirada equitativa. La convivencia escolar debe favorecer y buscar la resolución de manera pacífica a las posibles tensiones, disputas, conflictos y/o desacuerdos que se puedan presentar. Es una experiencia de aprendizaje el convivir en los establecimientos educacionales, debido a que, en este lugar es donde se aprende a relacionarse con los pares y otros sujetos fuera del hogar. Por este motivo es que debe existir un ambiente de buena convivencia, ya que, éste permite mejorar los aprendizajes, como también desarrollar la participación y

la capacidad de relacionarse de todos los actores en comunidad, por tanto, es posible considerarlo como un escenario de aprendizaje para favorecer el desarrollo social y ético de los alumnos, implicando una acción moral para la participación en la vida en la sociedad.

En cuanto al aspecto legal sobre la convivencia escolar la Ley de Educación 20.370 DFL2 Párrafo 3° Convivencia Escolar, artículo 16^a, inciso 1, indica que:

Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes. (Biblioteca del Congreso Nacional, 2022)

La convivencia escolar debe velar que en los establecimientos educacionales se eduque basado en los principios, competencias, valores y habilidades necesarias para una buena convivencia en el entorno escolar, reforzando los derechos humanos individuales y sociales, el fomentar el valor, el respeto y la participación activa de todos los actores de la comunidad educativa en los establecimientos.

Este modelo se basa en la Ley General de Educación (Ley N°20.307), esta ley considera como principal objetivo el desarrollo integral de las y los estudiantes. Esto lo muestra a través de dos pilares del sistema los cuales se complementan, estos son el currículum nacional con los decretos normativos y el modelo de mejoramiento continuo, el cual consiste en el conjunto de normativas educacionales, y éstas se traducen en planificación de normativas, las cuales entregan los componentes principales que poseen las comunidades educativas para otorgar una educación de calidad, integral e inclusiva a sus estudiantes.

A partir de la investigación realizada respecto al ciberacoso es necesario definir en primer lugar la violencia. El término violencia refiere al uso de la fuerza física o psicológica contra uno mismo a un tercero, con la intención de dañar física o psicológicamente. Al respecto La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002), define el término como el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Los tipos de violencia según la OMS: La violencia autoinfligida

(comportamiento suicida y autolesiones), La violencia interpersonal (violencia familiar, que incluye menores, pareja y ancianos; así como violencia entre personas sin parentesco), La violencia colectiva (social, política y económica).

Desde la visión del Psicoanálisis el Dr. José Cabrera S. Psicólogo y Doctor en Psicoanálisis, en su publicación “Para una crítica de la violencia en psicoanálisis: de la violencia originaria de la ley a su tramitación trágica” (2019) en la revista Scielo Brasil, expone sobre la violencia que: “Parece bastante claro que el psicoanálisis puede responder afirmando que no hay disyunción entre la ley como límite a la violencia y la ley como encarnación institucionalizada de la violencia, cuestión que no deja de ser problemática” (Cabrera J. 2019). Es decir, según lo mencionado por el autor, el psicoanálisis plantea que la ley es tanto un límite como también el detentador de la violencia, porque la ley determina lo legal o lo ilegal comprendiéndolo de otra forma, legal es la fuerza que tiene el Estado y que para algunas personas es violencia institucionalizada, mientras que ilegal es ejercer la justicia por mano propia, lo que es una visión desde el psicoanálisis donde la violencia se contrapone en sí misma, pero de igual manera no existe distinción entre ambas.

Norberto Lloves para la revista Psicoanálisis Ayer y Hoy expresa que “la violencia en la condición humana encuentra modos de figurabilidad y expresión actual a partir de los escenarios que entregan las violencias epocales” (2020). Por lo que, se expresa una mirada de historicidad de la violencia, comprendiendo la violencia actual como una consecuencia de actos de violencia anteriores.

Cortés A., A. (2018) expone que:

El fenómeno de la violencia es entendido como un proceso social que comprende las más variadas formas de agresión y que se caracteriza por tener un efecto multiplicador y expansivo que no solo afecta a las víctimas, sino a la sociedad en pleno, es una conducta intencional y dañina, que puede ser pasiva o activa; es decir, por acción o por omisión. Su origen es multifactorial y se habla de hechos biológicos o hereditarios, así como la combinación del ambiente de desarrollo.

Entregando una visión social que considera a la sociedad como afectada por la violencia, reconociendo en ella múltiples factores desencadenantes como biológicos hereditarios y el ambiente en donde se desarrolla.

Por su parte la Organización Panamericana de Salud (OPS) indica sobre la violencia: “Si no es atendida no se puede asegurar la salud y bienestar para todos los grupos de edad en la Región de las Américas”. Prevenir y responder a la violencia para alcanzar los objetivos del Desarrollo Sostenible en las Américas es fundamental.

A partir de las definiciones anteriores es posible definir la violencia como el uso de la fuerza física o psicológica contra uno mismo o un tercero, cuya finalidad es hacer daño. Es posible distinguir diferentes tipos de violencia como lo son la autoinfligida, interpersonal y la violencia colectiva. La violencia es también un problema social y de salud pública pues su alcance no se limita solo a la agresión física, si no, que se verbaliza y digitaliza, afectando psicológica y socialmente a la o las personas, así como también tiene un alcance de afección a la sociedad. La violencia se puede generar a través de la interseccionalidad de factores que influyen en la vida de los sujetos, como factores biológicos, nivel socioeconómico, género, factor territorial, entre otros.

Considerando el ambiente en que ésta se desarrolla y abordando la violencia y la ley desde una corriente psicoanalítica éstas se contraponen a sí mismas, siendo las leyes las que regulan el actuar o la violencia, pero ésta en sí misma se convierte en violencia institucionalizada; pero de igual forma no se concibe la una sin la otra. Al respecto de la violencia y contexto histórico, Norberto Lloves entrega una visión esclarecedora de la violencia actual en donde el desencadenante de la misma posee una historicidad de violencia.

Ampliando un poco más el concepto de violencia Byung-Chul Han (2013) comenta que la violencia es proteica, es decir, cambia de conceptos y que varía según la constelación social. Hoy en la actualidad o en la modernidad como lo menciona él, esta violencia se encuentra de manera anónima, de subjetividad y sistémica coincidiendo con la propia sociedad actual. De esta manera el autor hace una diferencia de la violencia según el tipo de sociedad o época en el cual aparece esta reacción; menciona que en culturas como es el caso de los griegos antiguamente, se validaba la tortura como una ley natural, nos encontramos ante una sociedad sangrienta, en ésta los conflictos se resuelven a través de la violencia misma o violencia directa, se hace visible y se manifiesta; a diferencia de una sociedad moderna como la actual, en la que la violencia adopta formas de interioridad psíquica, las energías destructivas no se expulsan inmediatamente, si no que se elaboran psíquicamente.

Bajo esta perspectiva que plantea Byung-Chul Han, es que se puede entender que nos encontramos en una sociedad moderna en la que la violencia se manifiesta preferentemente de manera indirecta o mejor dicho de una manera en la que la persona interioriza con esta energía destructiva, elaborando psíquicamente maneras de poder expulsarla, rasgos que se puede ver reflejado actualmente en los niños, niñas y adolescentes dentro de sus recintos educacionales y en nuestra sociedad en sí. Sin embargo, como bien plantea el autor la violencia es proteica, debido a que va cambiando según el contexto social, la localización geográfica y la época en que se encuentre la sociedad. Por lo que si bien nos encontramos en una sociedad moderna en la que la violencia se manifiesta y procesa de una forma indirecta, aun así, no deja de presentarse de manera directa. La violencia en los jóvenes actualmente es un tema que está en boca de todos en diversas partes del mundo, los casos mediáticos sobre este tema se encuentran todos los días en los medios de comunicación virtual y televisivos. Por ejemplo, el caso que presentó el programa de noticias 24 horas (2022, 13, mayo), en el que se mostró la historia de un niño de 10 años, el cual empezó a presentar cuadros nerviosos los que no le permitían controlar su cuerpo, presentando además constantes desmayos y lagunas mentales, debido al estrés del trauma, tras ser víctima de bullying por parte de un compañero en su colegio en Melipilla, teniendo que ser trasladado a Santiago para su atención.

Ahora bien, acercando la violencia al contexto educacional según el interés de esta investigación, fue pertinente definir de forma más acertada la violencia escolar. La violencia escolar es cualquier acto de agresión dentro de la comunidad educativa, esto considera agresiones físicas, intimidación, amenazas, desprecio, ridiculización, entre otros. Este tipo de violencia se da en contexto de alumno - alumno generalmente, sin embargo, existen situaciones en que sucede en el contexto alumno - profesor.

La violencia escolar como se indica anteriormente por lo general es maltrato entre pares, Por lo que, ante esta situación Ortega R. (1997) identifica dos leyes dentro de la violencia escolar, la Ley del Silencio y la Ley de dominio-sumisión, estas dos leyes son las que posibilitan que la violencia se mantenga y prolongue en el tiempo. La Ley del Silencio indica que, las personas implicadas, directa o indirectamente, tienden a mantener en silencio lo que está ocurriendo, lo que dificulta que el maltrato deje de ocurrir; y, por otro lado, la Ley de dominio-sumisión indica que las personas involucradas directamente

mantienen un vínculo, en el cual uno es el dominador y otro, a ser sumiso a esta dominación.

Ortega R. (1997) reconoce que el maltrato entre escolares es un fenómeno muy complejo que crece en el contexto de convivencia social, cuya organización y normas comunes generan procesos que suelen escapar al control consciente y racional de la propia institución y de sus gestores.

Así mismo Ortega R. considera que este:

Es un fenómeno que hay que estudiar atendiendo a multitud de factores que se derivan de la situación evolutiva de los protagonistas, de sus condiciones de vida y de sus perspectivas de futuro. Sin embargo, es necesario no eludir el análisis del plano concreto en el que la violencia tiene lugar: el ámbito de la convivencia diaria de sus protagonistas, que se concreta en el tipo de relaciones afectivas que se imbrica en el proceso mismo de su actividad académica y de sus sistemas de poder y comunicación. (1997) (pág. 13)

Por otra parte, La Investigación “Violencia escolar: la perspectiva de estudiantes y docentes”. (2018) realizada en dos centros educativos del segundo ciclo de la enseñanza primaria en República Dominicana, en una población de 604 estudiantes y 23 docentes, fue posible evidenciar que:

La existencia de débiles lazos de amistad entre el estudiantado y de fronteras difusas entre el juego y la violencia; asimismo, el rol que desempeñan los “enchinchadores¹” en la provocación de episodios de violencia escolar.

- Por otra parte, el contexto familiar como causa principal de la violencia escolar sitúa al cuerpo docente al margen de las posibilidades de actuación. Además, imposibilita que la escuela reflexione sobre su rol en el ejercicio y la reproducción de la misma.
- La violencia interiorizada como una forma de diversión y el arraigo a estereotipos tradicionales de género impiden que el estudiantado visualice la necesidad de relacionarse de forma igualitaria y respetuosa con sus pares. (Pacheco-Salazar B.) (2018)

¹ Persona que incita a pelear o discutir.

Por tanto, la violencia escolar como definición es el agredir de forma física, intimidar, amenazar, despreciar, ridiculizar. Que esta práctica se mantenga durante el tiempo tiene relación como lo menciona Ortega. R. a las Leyes del Silencio y las Leyes de dominio-sumisión. Desde el contexto de convivencia social este es un fenómeno muy complejo que debe ser estudiado atendiendo a multitud de factores que se derivan de la situación evolutiva de los protagonistas, de sus condiciones de vida y de sus perspectivas de futuro.

Como expresa el estudio generado en República Dominicana considera el contexto familiar, la poca percepción de los estudiantes en cuanto al juego y la violencia, lo que lleva a confundir y no medir las consecuencias de sus actos interiorizando la violencia considerando que la necesidad de relacionarse de forma igualitaria a través del respeto entre pares pase desapercibida por los estudiantes.

A partir de lo planteado en los párrafos anteriores es posible contextualizar el ciberacoso o cyberbullying (anglicismo). El ciberacoso escolar es una forma de agresión que se da en un contexto virtual; es decir, a través de las diferentes plataformas tecnológicas, este es repetitivo y busca atemorizar al afectado, es importante resaltar que este tipo de maltrato no considera temáticas sexuales, pues eso corresponde a otro tipo de acoso. Al respecto Tokunaga (2010) como se citó en Pérez- Gómez y otros (2020) rescata nueve definiciones sobre el ciberacoso, que son usadas por diferentes investigadores.

Besley lo define como el uso de Tecnologías de información y comunicación por parte de un individuo o grupo para cometer actos deliberados, repetidos y hostiles para lastimar intencionalmente a otros; Finkelhor lo considera como amenazas u otros actos ofensivos enviados en línea a un joven que los publica a través de una plataforma en línea para que otros jóvenes los vean (no es de carácter sexual); Juvoven y Gross lo consideran desde el uso de Internet u otros dispositivos de comunicación digital para insultar o amenazar a alguien; Li considera el ciberacoso desde la intimidación a través de herramientas de comunicación electrónica como correo electrónico, teléfono celular; para Slonjey Smith es la agresión que se produce a través de dispositivos tecnológicos modernos y, más específicamente, teléfonos móviles o Internet;

Smith considera que es un acto agresivo e intencional, llevado a cabo por un grupo o un individuo, utilizando formas electrónicas de contacto, repetidamente o a lo largo del tiempo, contra una víctima que no puede defenderse fácilmente;

Willard lo aborda desde el acto de enviar o publicar textos o imágenes ofensivos o violentos a través de Internet u otros dispositivos de comunicación digital y finalmente

Ybarra y Mitchell lo consideran un acto de agresión declarado e intencional hacia otra persona en línea. (Pág. 47).

Es posible definir entonces el ciberacoso como una práctica agresiva reiterativa ejercida por parte de una o más personas en contra de otro grupo o individuo; lo que buscan es lastimar intencionalmente, insultar y/o amenazar al individuo/s (no guarda relación con temáticas sexuales) a través de las plataformas digitales, utilizando los medios de comunicación electrónicos o dispositivos tecnológicos modernos como lo son, el celular, la Tablet, el computador entre otros.

Para distinguir el ciberacoso de otras formas de acoso es necesario considerar características específicas que la diferencian, tales como:

- Se produce en el contexto cibernético, es decir, a través de las diversas plataformas digitales se expone información que menoscaba la integridad y dignidad del afectado.
- Es reiterado, es un acto repetitivo en donde el o los acosadores en repetidas oportunidades acosan a un individuo.
- Se realiza de forma individual o colectiva. Como se mencionó antes, los actos de ciberacoso pueden ser llevados a cabo por uno o más individuos.
- Puede alcanzar grandes audiencias. Este es el alcance que puede llegar a generar el ciberacoso, pues al ser a través de las redes de internet puede alcanzar una masificación en poco tiempo, pudiendo el acoso ser “retuiteado”, compartido, descargado, enviado por correo, entre otros medios de masificación que existen en la red.
- Generalmente los agresores se ocultan en el anonimato. La facilidad que permite el acosar a través de las plataformas digitales es que puede hacerlo ocultando su identidad, por lo que la sensación de inseguridad del afectado aumenta.

- Existe un agresor o víctima activa, agredido o víctima pasiva y los espectadores.

En cuanto a las características de esta problemática, la organización MONITÉ de España, que es un “Programa Educativo diseñado para fomentar valores y adquirir habilidades sociales que ayudan a prevenir el bullying y preparar a los niños y niñas y a su entorno educativo para saber cómo actuar eficazmente ante situaciones de Bullying”. En su apartado sobre Ciberbullying-agresor, víctima y espectador, distingue los diferentes roles que cumplen los participantes presentados a continuación.

Acosador o víctima activa: regularmente tiene un comportamiento provocador y de intimidación, es agresivo en la resolución de conflictos y poco empático. Tiene tendencia al abuso de poder y deseo de intimidar y dominar con sensación de superioridad.

Víctima pasiva o acosado: Suele ser alguien con alguna desventaja física (estatura, peso, etc.), por género, orientación sexual, estatus social o cultura y/o un rendimiento académico superior. Sin embargo, es tímido e inseguro con tendencia a la ansiedad; regularmente tiene una actitud pasiva y miedo a la violencia y la inseguridad con baja autoestima.

Espectadores o compañeros: se refiere a quienes observan el acoso, quienes pueden ser ubicados en dos grupos. En primer lugar, el observador pasivo, que solo observa el acoso sin hacer nada al respecto. El segundo, sin embargo, como observador activo observa y se hace partícipe del acoso ya sea replicando la información encontrada en la red, o descargando el contenido. (MONITÉ).

Entre el ciberacoso y el acoso la principal diferencia es que los niños niñas y adolescentes llevan las amenazas, burlas, insultos y agresiones psicológicas de lo presencial al internet, lo que les permite exponer la identidad de la víctima en las distintas plataformas digitales (blog, Facebook, Instagram, entre otros), facilitando además el anonimato del o los agresores; esta actividad permeabiliza la posibilidad de que terceros ajenos al contexto educacional tomen parte como observadores pasivos (solo observadores del acoso) o activos (observan comentan y replican el acoso) del ciberacoso. Otra característica del ciberacoso es que el contenido subido a la red por el o los acosadores puede perdurar en el tiempo y masificarse en la red, perdiendo el control del contenido y dejando al afectado expuesto de forma permanente.

El ciberacoso o ciberbullying escolar puede afectar a cualquier persona que pertenezca a la comunidad educativa, por lo tanto, el manejo responsable de las Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), es una de las principales formas de prevenir el ciberbullying.

La organización Childnet International (2016) del Reino Unido define el ciberbullying como: “La intimidación es un comportamiento intencional y repetido diseñado para causar malestar físico y emocional. Ciberacoso (o en línea intimidación) es la intimidación utilizando tecnologías, particularmente en el Internet o a través de redes móviles y de juegos.”

Esta misma organización Childnet (2016) indica una serie de pasos para prevenir el ciberbullying:

Enfoque Comunitario, Toda la comunidad escolar debe tener un enfoque comunitario, apoyarse unos a otros.

Coordinar responsabilidades, un miembro del establecimiento con liderazgo deberá tomar responsabilidad general de la coordinación y ejecución.

Entendimiento y hablando de ciberacoso, Desarrollar y acordar un entendimiento compartido de lo que es el ciberacoso, y apoyar la discusión en toda la escuela en torno al tema del ciberacoso proporciona una base sólida para actividades de prevención. Todos deben ser conscientes de las formas que puede adoptar el ciberacoso y las características de ciberacoso.

Actualización existente de políticas y prácticas, Las escuelas deben asegurarse de que su política anti-bullying y/o la política de conducta escolar hace referencia a tipos específicos de acoso, incluido el ciberacoso.

Elaboración de informes sobre el ciberacoso; Reportar cualquier incidente de intimidación puede ser difícil para la persona que está siendo acosada y para los espectadores. Puede ser particularmente difícil para los jóvenes denunciar el ciberacoso, si denuncian revelará algo sobre sus actividades en línea que no quieren compartir.

Promoviendo lo positivo del uso de la tecnología, Se requiere que las escuelas aseguren filtros apropiados y existan sistemas de seguimiento apropiados. Filtrado y los sistemas de monitoreo deben

proteger a los estudiantes de materiales, pero no impedir que las escuelas enseñen de manera efectiva y abordando la seguridad en línea y el ciberacoso.

Evaluación del impacto de actividades de prevención, Se realizan revisiones periódicas del impacto de las actividades de ciberacoso vital para reducir los incidentes a largo plazo. La escuela debe considerar cómo podría medir el impacto de la prevención mediante actividades de la manera más eficaz, así como medir el impacto de actividades de prevención, y cómo comunicará los hallazgos a toda la comunidad escolar. (Childnet, 2016)

Childnet entrega directrices que apuntan a un enfoque comunitario que permite el desarrollo de participación entre todos los actores de la comunidad educativa, para así promover el apoyo y responsabilidad con respecto a las actuaciones frente al ciberbullying.

Una de las directrices indicadas es “el entendimiento compartido” el cual es de gran relevancia ya que le genera importancia al trabajo de la comunidad educativa introduciendo el término ciberacoso para así lograr el reconocimiento de esta y prevenir desde el conocimiento de la comunidad escolar la acción de ciberacoso.

Además, la directriz de las actividades de prevención muestra que el hecho de realizar actividades preventivas en el establecimiento educacional genera eficacia en los resultados logrando reducir los incidentes a largo plazo.

Estas directrices se enfocan directamente con los propósitos de esta investigación, ya que conecta el trabajo comunitario y la prevención en base a la participación de la comunidad en el conocimiento del término ciberacoso.

Los efectos del ciberbullying en los niños, niñas y adolescentes son de carácter negativos, tienden a refugiarse en sí mismos, no son capaces de acercarse a un adulto para expresar lo que les está afectando.

Castro A. (2007, pág. 13) indica:

Cuando un alumno vive, durante un tiempo, sometido a maltrato por otro alumno o grupo de alumnos, se deteriora su autoestima personal, lo que le va provocando una progresiva inseguridad en sí mismo, una falta de atención a las tareas escolares y, finalmente, trastornos de

conducta, que no siempre son fáciles de relacionar con el problema que está padeciendo, ya que como dijimos, suele subsistir oculto.

Al observar la realidad en Chile en la novena encuesta Nacional de la Juventud 2018 muestra que un 21,1% de jóvenes han sido víctimas de ciberacoso (INJUV 2018). Chile como país reconoce los conflictos de acoso escolar en todas sus formas y a través de la ley 20.536 exige que estos sean abordados desde los reglamentos escolares.

Así mismo la Ley define violencia escolar como:

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

Se plantea que es necesario entregar claridad sobre las problemáticas de acoso que suceden en los colegios de Chile y reconocer los medios tecnológicos y cualquier otra forma como herramienta que puede propiciar el acoso escolar.

El Ministerio de Salud de Chile lanzó el 12 de marzo 2021 una Guía práctica para la prevención del ciberacoso en adolescentes, donde entrega similitudes y diferencias del bullying y ciberacoso. Esta guía muestra también cómo afecta el ciberacoso en la salud mental de la persona tales como:

- Puede provocar o aumentar síntomas depresivos, ansiosos o incluso suicidas.
- Puede derivar en síntomas psicossomáticos, tales como dolores de cabeza y de estómago o también sufrir de baja o aumento de apetito.
- Puede generar más ideas suicidas que el acoso escolar tradicional.
- Puede provocar ausentismo escolar y baja de rendimiento académico.
- Quienes sufren ciberacoso suelen recibir menos apoyo de otras personas y no comunicar la situación.
- Quienes sufren ciberacoso están expuestos al consumo problemático de alcohol y otras drogas.

- Puede suceder que se inviertan los roles. Se ha visto que quienes sufren de ciberacoso, pueden haber sido adolescentes que antes lo realizaron, o lo realicen a otros después. (Ministerio de Salud, 2021)

Esta guía entrega información para los adolescentes en caso de haber sufrido ciberacoso, y las acciones que debe evitar. Es posible reconocer en ella una herramienta de utilidad para el reconocimiento y manejo del ciberacoso, pues explica de manera clara las características del tema, y entrega directrices de cómo abordar con los adolescentes el ciberacoso evitando generar dudas y aclarando mitos al respecto.

En relación al impacto de las TIC en la sociedad Berardi F. considera que estas han repercutido socialmente desapareciendo el contacto físico presencial de las multitudes.

Hoy las masas están debilitadas, prácticamente han desaparecido. El advenimiento de la tecnología de comunicación en redes que vino a suplantar a los medios de comunicación de masas dispersó a la multitud, convirtiéndola en una gran extensión desperdigada de átomos interconectados, al tiempo que la precarización del empleo se encargó de desintegrar la proximidad física entre los trabajadores. (Berardi F., 2019, pág. 123)

Es posible reconocer que las tecnologías en el periodo de transición del siglo XX al siglo XXI han avanzado rápidamente introduciendo las redes digitales como un nuevo método de comunicación globalizada esto ha cambiado la forma de relacionarse en sociedad ante esto Berardi F. indica que:

...En un muy breve período de tiempo, todo se ha visto trastocado: el trabajo, la emoción, la percepción. Incluso los modos de la cognición se han visto conmovidos y reconfigurados. La memoria, la atención, la intencionalidad y la imaginación de las generaciones nacidas dentro de Internet exhiben una modificación tan radical respecto de las generaciones anteriores que parece interrumpir, perturbar y acaso desactivar toda forma de intercambio generacional. (Berardi F., 2019 Pág. 116)

A partir de lo expresado anteriormente es posible reconocer que la sociedad se encuentra en un estado en donde las tecnologías de información configuran una nueva figura de comunicación que pareciese invisibilizar la organización de las comunidades, a su vez también reconoce que la brecha

generacional incide directamente en el trato que se le da a las problemáticas que tienen relación con las tecnologías de la información y la comunicación, expresando que las nuevas generaciones tecnológicas no se conectan con las generaciones anteriores. Esto es relevante para esta investigación que buscó conocer las percepciones de todos los participantes de la comunidad educativa, en donde existe una brecha generacional, por lo que sus percepciones respecto al ciberacoso obedecen a su realidad generacional.

Al comprender el ciberacoso como una problemática social que afecta de forma transversal y que se ha ido incrementando dentro de la comunidad educativa, se debe plantear una intervención social multidimensional a modo preventivo y promocional. Reconociendo las diferentes voces que se encuentran presentes en la comunidad educativa, generando intervenciones participativas y dinámicas.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Paradigma.

Esta investigación fue planteada desde el paradigma interpretativo, ya que se enfocó en conocer y comprender las perspectivas y posturas que tienen los diferentes actores de la comunidad educativa ante el ciberacoso, desde una posición participativa y democrática entre los sujetos de investigación y los investigadores.

El trabajo investigativo se representó de manera dialéctica, hermenéutica y contextual, puesto que, los investigadores realizaron el análisis a través, de entrevistas y grupos focales, siendo estas técnicas utilizadas comúnmente para este tipo de investigaciones, porque se dialoga con el sujeto participante y de estas entrevistas se logra adquirir entendimiento e interpretación de las acciones humanas, donde se debe interpretar y explicar objetivamente, además de razonar y confrontar diversas opiniones tanto de los investigados como de los investigadores.

Según Habermas la hermenéutica, desarrolla:

Las enseñanzas que acerca de la estructura de los lenguajes naturales podemos obtener de un uso reflexivo de la competencia comunicativa: la reflexividad y la objetividad son rasgos fundamentales del lenguaje al igual que la creatividad y la integración del lenguaje en la práctica de la

vida. Tal saber reflexivo, que se resume en la ‘conciencia hermenéutica’, se distingue a todas luces de la habilidad misma de hacer un uso disciplinado de la comprensión y del discurso (Habermas 2007, p. 281).

Lo que indica el autor es que, a través de los métodos de investigación cualitativa se pueden utilizar técnicas donde el investigador puede reflexionar y comprender lo que el investigado quiere decir, teniendo en consideración la comunicación verbal y no verbal.

3.2. Enfoque.

Desde el paradigma Interpretativo se escogió el enfoque cualitativo para este estudio de investigación sobre la percepción frente al ciberbullying, este enfoque se basa en la construcción social desde la experiencia de los participantes, desde una perspectiva exploratoria, inductiva y descriptiva, por lo tanto, permite explorar y describir para generar perspectivas teóricas, debido a que, ésta permite una medición subjetiva del fenómeno a estudiar.

Como indica Hernández- Sampieri et al. (2014):

Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio (Hernández- Sampieri et al. 2014 Pág. 7)

El enfoque cualitativo tiene una modalidad semi estructurada, flexible por lo que, al momento de plantear el problema de investigación, el investigador reconoce que el hilo conductor puede sufrir transformaciones a lo largo de su desarrollo. El enfoque cualitativo funciona de manera que a partir de las preguntas o interrogantes ya establecidas por el investigador, sea posible distinguir, cuáles son las de interés para la investigación y dar espacio para que surjan nuevas preguntas que permitan recolectar las perspectivas y puntos de vistas de los sujetos participantes desde su realidad social.

Hernández Sampieri et al. (2014) reconoce que al trabajar bajo una aproximación cualitativa de investigación, existe una variedad de

concepciones o marcos de interpretación que deben ser considerados en tanto tienen algo en común. En este sentido “todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, la cual se construye por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia, y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderla en su contexto” (Hernández- Sampieri, et al. 2014, pág.9).

Por tanto, desde la posición del investigador todas las experiencias son válidas y valiosas, por lo que, debe generar un espacio de confianza, en él busca acceder a las experiencias de todo individuo, grupo o sistema social. Cada individuo tiene una manera única de ver el mundo y comprender situaciones y eventos, lo que conlleva una construcción psicosocial a través del inconsciente, transmitido por otros y por la propia experiencia. Mediante la investigación, estas experiencias deben ser entendidas en su contexto.

A partir de ello Hernández entrega la síntesis de las principales actividades del investigador (Creswell 2013 y Neuman 1994 como se citó en Hernández- Sampieri, et al. 2014):

- Adquiere un punto de vista “interno” (desde dentro del fenómeno), aunque mantiene una perspectiva analítica o cierta distancia como observador externo.
- Utiliza diversas técnicas de investigación y habilidades sociales de una manera flexible, de acuerdo con los requerimientos de la situación.
- No define las variables con el propósito de manipularlas experimentalmente.
- Produce datos en forma de notas extensas, diagramas, mapas o “cuadros humanos” para generar descripciones bastante detalladas.
- Extrae significado de los datos y no necesita reducirlos a números ni debe analizarlos estadísticamente (aunque el conteo puede utilizarse en el análisis).
- Entiende a los participantes que son estudiados y desarrolla una empatía hacia ellos; no sólo registra hechos “objetivos”.
- Mantiene una doble perspectiva: analiza los aspectos explícitos, conscientes y manifiestos, así como aquellos implícitos, inconscientes y subyacentes. En este sentido, la realidad subjetiva en sí misma es objeto de estudio.

- Observa los procesos sin irrumpir, alterar ni imponer un punto de vista externo, sino tal como los perciben los actores del sistema social.
- Es capaz de manejar paradojas, incertidumbres, dilemas éticos y ambigüedades. (Hernández Sampieri, et al. 2014 Pág.9-10)

Con este enfoque fue posible recopilar las percepciones que tienen los diferentes integrantes de la comunidad escolar. Que según sus experiencias de vidas pudieron aportar sus visiones al efecto que genera el ciberacoso, como también lograr conocer qué postura tienen los individuos frente a este fenómeno; por lo tanto, a través la fenomenología se buscó interpretar desde las distintas realidades sociales mediante diversas técnicas de recolección de la información, como lo fueron las entrevistas individuales semiestructuradas y grupos focales.

3.3. Método.

Considerando el tipo de problema de investigación que se llevó a cabo sobre la percepción de ciberacoso en la comunidad educativa; el método o diseño de esta investigación fue del tipo fenomenológico pues permite estudiar todo tipo de experiencias, emociones y percepciones tanto en la vida cotidiana como en fenómenos específicos a partir de experiencias comunes y distintas que se podrán encontrar en el grupo.

La fenomenología es una postura filosófica planteada por el matemático Edmund Husserl (1859-1938). Este método permite obtener las perspectivas de los participantes, no busca obtener un modelo a partir de ellos, sino que, explora, describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias en relación a determinado fenómeno, “el investigador identifica la esencia de las experiencias humanas en torno a un fenómeno de acuerdo a como lo describen los participantes del estudio (Creswell,2003, pág. 15). La fenomenología entonces considera la experiencia de los participantes desde su mirada, reconociendo que los resultados pueden ser variados pues en él se reconoce la percepción de todos ellos a modo de obtener experiencias individuales subjetivas como también en el fenómeno investigado.

Como explica Hernández-Sampieri et al, (2014) en su libro Metodología de la Investigación, es posible reconocer dos enfoques de ella; la fenomenología empírica, trascendental o psicológica y la fenomenología hermenéutica, que es la de interés para este estudio, la postura hermenéutica consiste en la interpretación de la experiencia humana y los textos de la vida,

no sigue reglas específicas pero considera que es producto de la interacción dinámica entre las siguientes actividades de indagación. a) Definir un fenómeno o problema de investigación b) Estudiar y reflexionar sobre el mismo, c) Descubrir categorías y temas esenciales del fenómeno. d) Describirlo. e) Interpretarlo. (Creswell et al.,2007 y Van Manen, 1990 como citó Hernández Sampieri et al, 2014)

Por lo que, esta investigación de corte cualitativo buscó generar conocimiento desde las experiencias, un abordaje fenomenológico tiene sentido y relación al contexto en que se encontró situada la investigación en el establecimiento, donde se logró descubrir categorías, describir e interpretar desde la visión de los participantes de la comunidad.

3.4. Técnicas de recolección de datos

Para recopilar los datos cualitativos que analizamos en este estudio de investigación se utilizaron dos técnicas de recolección que fueron claves en el proceso metodológico.

Las estrategias de estas técnicas permitieron considerar la construcción social de los sujetos en estudio, desde lo empírico, por lo que, se reconstruye una realidad a partir de las experiencias y ciertas vivencias de los participantes, para generar la información apropiada.

Como indica Rojas R. (2013), en su libro Guía para Realizar Investigaciones Sociales:

La técnica es un conjunto de reglas y operaciones formuladas expresamente para el manejo correcto de los instrumentos, lo cual permite, a su vez, la aplicación adecuada del método o de los métodos correspondientes. Cuando se realiza una investigación (teórica o empírica), la técnica debe adecuarse al método que se utiliza, lo cual presupone la existencia de una ligazón entre ellos. (Rojas R, 2013 pág.92)

Para esta investigación se utilizaron dos técnicas para la recolección de datos, entrevistas individuales semi estructuradas y grupo focal. Cuando se habla de técnicas se refiere a la forma de realizar procedimientos y utilización de instrumentos para cumplir con una tarea determinada.

Mediante la técnica de entrevista, se realizó una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación, este es un proceso de comunicación, en un lugar y tiempo determinados. Ambos actores participantes (entrevistador como entrevistado) pueden interactuar mutuamente, esta interacción puede darse tanto consciente como inconscientemente, esta técnica tiene un rol importante, debido a que, se puede obtener información que sea relevante para conocer su percepción del efecto y postura frente el ciberbullying y/o ciberacoso que permitirá lograr el objetivo de la investigación.

Troncoso & Daniele, en su publicación *Las entrevistas semi estructuradas como instrumentos de recolección de datos: una aplicación en el campo de las ciencias naturales*, indican que:

Las entrevistas constituyen uno de los procedimientos más frecuentemente utilizados en los estudios de carácter cualitativos, donde el investigador no solamente hace preguntas sobre lo que le interesa estudiar, sino que debe comprender el lenguaje de los participantes y apropiarse del significado que éstos le otorgan en el ambiente natural donde desarrollan sus actividades. (Troncoso & Daniele, 2004, pág. 2)

Según lo mencionado, el entrevistador debe comprender cuál es el significado que le dan los participantes a los espacios donde se desenvuelven y su forma de expresarse proporcionando un ambiente grato para poder cumplir con los objetivos propuestos.

El tipo de entrevistas que se utilizó fue la semiestructurada, que estuvo compuesta por preguntas abiertas, esto permitió que la entrevista se desarrollara de manera dinámica pudiendo generar otras preguntas cuando fue necesario para interiorizar en el tema. Para esto el entrevistador debió tener una actitud de escucha activa que permitió explorar y encauzar la conversación hacia el tema de interés, para lograr captar la mayor información que permitió cumplir con los objetivos del estudio de investigación.

Por último, se utilizó la técnica de Grupo Focal, esta técnica permitió desarrollar en un grupo de personas una conversación y/o discusión, se puso en énfasis la necesidad en descubrir la problemática que proporcionó distintas hipótesis, a través de la exploración y/o identificación del problema.

Al respecto de esto Mella O. (2000) para el Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación (CIDE) en su Grupos Focales (“Focus Groups”) Técnicas de investigación cualitativa. Indica que:

Los grupos focales son básicamente grupos de discusión colectiva. Lo que distingue los grupos focales de cualquier otra forma de entrevista es el uso de la discusión grupal como forma de generar los datos. Durante las discusiones en un grupo focal se puede aprender mucho acerca del rango de experiencias y opiniones que existen en el grupo, pero no se puede aprender mucho acerca de cada individuo en particular, al mismo tiempo que la cantidad de datos que uno obtiene desde cada individuo participante será necesariamente limitada. (Mella O. 2000, pág.6)

Esta técnica permite recopilar datos que ayudan a responder las inquietudes e interrogantes de la investigación, una vez que se recolectan y analizan las respuestas, opiniones y pensamientos de los participantes en conjunto, se analizan de forma grupal. Este proceso es subjetivo, debido a que permite escuchar las opiniones e identificar qué significado tiene para los participantes lo que se está discutiendo.

Tanto la pauta de las entrevistas semiestructuradas realizadas como la pauta de los grupos focales se encuentran en los anexos de esta investigación.

3.5. Selección de la muestra.

El presente estudio sobre la percepción frente al ciberbullying y/o ciberacoso de los diferentes actores de la comunidad educativa, en el establecimiento educacional Colegio Emprender Obispo Alvear- Sede Matriz obedece a la metodología de la investigación de carácter cualitativo, con un método de investigación fenomenológico.

Los criterios de selección de la muestra para la investigación son:

- Que sean parte de la comunidad educativa del establecimiento, los actores de la comunidad son:
- Estudiantes: 8-16 estudiantes de los niveles segundo, tercero y cuarto año de enseñanza media, por lo cual el promedio de edad de los estudiantes es de entre 16 a 18 años, se escogió este grupo etario porque se supuso que ellos tenían mayor acceso a las tecnologías y además vivieron dos años de pandemia en clases on-line.
- Apoderados: 8 apoderados de los mismos niveles anteriormente mencionados.

- Dirección: directora e inspector general del Establecimiento.
- Asistentes de la educación y encargados de convivencia escolar: Psicóloga, trabajadora social y paradocentes.
- Docentes: 2 Profesores que por lo menos tengan un año de ejercicio en jefatura de curso, de preferencia de los niveles anteriormente mencionados. Se consideró un año de experiencia atendiendo a que, en ese rango de tiempo, conocerá a sus alumnos y ha generado un vínculo de comunicación de relación profesor alumno.

La elección de esta muestra intencionada es de tipo no probabilística o dirigida, considerando las características de la investigación de percepción frente al ciberbullying, donde se pretendió seleccionar muestras diversas en los estamentos de la comunidad educativa, así como variables que tienen que ver con tiempo y oportunidad de realización de entrevistas y grupo focal en el Colegio y la cantidad de personal con la que cuenta el grupo de investigación. Hernández- Sampieri et al., (2014) refiere que: “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de investigación o los propósitos del investigador” (Johnson, (2014), Hernández- Sampieri et al., (2013) Battaglia, (2008 b) (pág. 176). Entregando claridad del uso de esta elección de muestra respecto a lo expresado anteriormente.

3.6. Criterios de Validez.

A partir de la necesidad de plantear las bases de confiabilidad en la investigación, a continuación, se describen las aristas que son los criterios de validez de la misma.

Dependencia o Confiabilidad cualitativa.

Hernández- Sampieri et al (2014) considera la dependencia o confiabilidad cualitativa como un criterio que busca verificar la sistematización y en la recolección y análisis cualitativo. La dependencia se demuestra (o al menos se aporta evidencia en su favor) cuando el investigador:

- a. Proporciona detalles específicos sobre la perspectiva teórica del investigador y el diseño utilizado.
- b. Explica con claridad los criterios de selección de los participantes o casos y las herramientas para recolectar datos.

- c. Ofrece descripciones de los papeles que desempeñaron los investigadores en el campo y los métodos de análisis empleados (procedimientos de codificación, desarrollo de categorías e hipótesis).
- d. Especifica el contexto de la recolección y como se incorporó en el análisis (por ejemplo, en entrevistas, cuando, donde, y como se efectuaron).
- e. Documentan lo que hizo para minimizar la influencia de sus concepciones y sesgos.
- f. Prueba que la recolección fue llevada a cabo con cuidado y coherencia (por ejemplo, en entrevistas, a todos los participantes se les preguntó lo que era necesario, lo mínimo indispensable vinculado al planteamiento). (pág. 454)

De igual forma considerando la investigación que se llevó a cabo, se aplicaron también las medidas para aumentar la dependencia cualitativa expresadas por Hernández- Sampieri et al en su texto Metodología de la investigación (2014) lo que se explica a continuación:

1. Hacer chequeos cruzados (codificaciones del mismo material por 2 investigadores) para comparar las unidades, categorías y temas producidos por ambos de manera independiente. Miles y Huberman (1994) sugieren un mínimo de 70% de acuerdo (esto es muy relativo porque estamos en un proceso interpretativo y naturalista, basta con no encontrar contradicciones).
2. Revisar las transcripciones para que no tengan errores u omisiones (Cuevas, 2009)
3. Asegurarse de que no hay una desviación entre la definición de los códigos y su asignación a segmentos específicos, a través de la escritura continua de notas en la bitácora (“memos”)
4. Cuando el análisis lo está llevando a cabo un equipo de investigadores, reunirse periódicamente para coordinar y homologar el análisis. Llevar un registro escrito de dichas reuniones y los acuerdos logrados en ella (Creswell ,2009) (Hernández-Sampieri et al (2014, pág. 455)

Credibilidad.

También se llama “máxima validez” (Saumure y Given, 2008b), y se refiere a si el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con

el planteamiento del problema. Hernández – Sampieri et al. (2014) hace una síntesis de recomendaciones para incrementar la credibilidad a partir de los autores Savin-Baden y Major (2013), James (2008) y Coleman Unrau (2005)

Evitar que las creencias y opiniones del investigador afecten la claridad de las interpretaciones de los datos, cuando deben enriquecerlas, considerar importantes todos los datos, particularmente los que contradicen las creencias del investigador, privilegiar a todos los participantes y cómo ellos afectan la investigación, buscar evidencia positiva y negativa por igual.

Entonces, la credibilidad hace referencia a los resultados del estudio de investigación, que estos son verdaderos tanto para las personas que participaron como para quienes investigaron y cómo estos relatos pueden influenciar en los hallazgos, en el planteamiento del problema y conclusiones del estudio.

Transferencia.

El último criterio utilizado en este trabajo de investigación es la Transferencia, que es la posibilidad de aplicar los resultados.

Con la finalidad de que el lector o usuario pueda contar con más elementos para evaluar la posibilidad de transferencia, el investigador debe describir con toda amplitud y precisión el ambiente, los participantes, materiales, momento del estudio, etc. La transferencia nunca será total pues no hay dos contextos iguales, en todo caso será parcial. (Hernández-Sampieri et al, 2014)

Este criterio no implica que pueda ser aplicada a una población más amplia, si no que, parte del proceso realizado en este trabajo final de graduación servirá de herramienta para propuestas de investigación a fines de la misma.

La Transparencia se refiere a explicitar cuáles fueron los métodos elegidos para realizar este estudio, las recolecciones de datos, las técnicas de recolección, las muestras, con la intención de permitirle al lector comprender las conclusiones del investigador, mostrar una investigación razonable, comprensible y transparente en sus procedimientos y procesos.

3.7. Plan de análisis.

Para el análisis de resultados en esta investigación se aplicó la técnica de análisis categorial, a partir de ella se clasificó la información de los datos obtenidos de los grupos focales y entrevistas realizadas durante la misma, lo que permitió organizar y analizar en categorías y subcategorías acorde a los objetivos específicos presentados; extrayendo así percepciones y conclusiones de datos cualitativos, los cuales acorde al método fenomenológico utilizado fueron la estructura de esta investigación enfocada en la percepción de las personas en relación al fenómeno del ciberacoso.

Al respecto del análisis categorial, Hernández- Sampieri et al (2014) indica que para la formulación de estas categorías se debe considerar la realización de procedimientos para su correcto uso:

Para Creswell(2013b) y Wertz et al. (2011), los procedimientos básicos incluyen : a) determinar y definir el problema o fenómeno a estudiar, b) recopilar datos sobre las experiencias de diversos participantes con respecto al mismo, c) analizar los comportamientos y narrativas personales para tener un panorama general de las experiencias, d) identificar las unidades de significado y generar categorías, temas y patrones, detectando citas o unidades claves; e) elaborar una descripción genérica de las experiencias y su estructura (condiciones en la cual ocurrieron las situaciones que la rodean y el contexto) y f) desarrollar una narrativa que combina las descripciones y la estructura a fin de transmitir la esencia de la experiencia en cuanto al fenómeno estudiado. (categorías, temas y elementos comunes: ¿qué cuestiones comparten las narrativas?) y las diferentes apreciaciones valoraciones u opiniones sobre este (categorías y elementos distintos: ¿ en qué cuestiones difieren las múltiples narrativas de la experiencia?). (Hernández-Sampieri et al. 2014, pág. 494)

Como se explica en la cita anterior Hernández- Samiperi ilustra de formas más acotadas la formulación del análisis categorial a base de agrupamiento de temas.

Una técnica sencilla para producir categorías es la de “agrupamiento”: primero, anotar temas vinculados al planteamiento mencionado en la entrevista o grupo focal, o bien, detectados en las observaciones o documentos. Luego, señalar cuales son comunes (se repiten una y otra vez), cuáles son los más distintivos (muy relacionados con el

planteamiento) y cuales solamente se mencionan una o pocas veces. Estos últimos se descartan. Posteriormente, agrupar temas. (Hernández Sampieri et al (2014, pág. 436)

Esta es la base de planteamiento de análisis que se utilizó en el trabajo de investigación en donde se dio énfasis a las categorías de temas obtenidos desde la teoría de la investigación, pero también dando reconocimiento e importancia a las categorías o subcategorías que surgen durante la realización de las entrevistas a los participantes; como también en la realización de los grupos focales.

A partir de lo presentado desde la teoría y la información recabada de las entrevistas y grupos focales realizados a los informantes de esta investigación, se estructuró un esquema de categorías y subcategorías que permitieron ordenar la información para su análisis.

Esquema de categorización.

Objetivo Específico	Categoría	Subcategoría	Fundamentación
Identificar la percepción sobre los factores y efectos del ciberbullying y/o ciberacoso en los distintos estamentos de la comunidad educativa.	Percepciones de violencia y ciberacoso	Conceptos o nociones de violencia que identifican los actores de la comunidad educativa.	Para la realización de esta investigación fue necesario en primera instancia conocer los tipos de violencia que conoce la comunidad educativa, lo que da paso a abordar el concepto de ciberacoso en el contexto escolar.

		Conceptos o nociones de ciberacoso según los actores de la comunidad educativa.	Con motivo de esta investigación respecto a la percepción del ciberacoso se considera el conocer que entiende la comunidad educativa por ciberbullying y ciberacoso.
	Efectos y factores.	Efectos en la personalidad de la víctima, según los actores de la comunidad educativa.	Considerando los efectos que tiene el ciberacoso en la comunidad educativa es de consideración de esta investigación saber cuáles son los efectos que reconocen los participantes en las víctimas de ciberacoso.
		Factores que inciden en la personalidad del agresor según los actores de la comunidad	Considerando los efectos que tiene el ciberacoso en la comunidad educativa es de consideración de esta investigación saber cuáles son las causas que reconocen los participantes en el agresor que reproduce este tipo de violencia.

Distinguir las diferentes posturas que adquieren ante el ciberacoso y/o ciberbullying los distintos estamentos de la comunidad educativa.	Postura de la comunidad sobre el accionar del colegio frente al ciberacoso.		Es fundamental para esta investigación el conocer la perspectiva que tienen respecto al actuar del colegio cuando se produce este tipo de violencia, generando un panorama general de percepción de todos los participantes de la investigación.
	Postura sobre los roles ideales que deberían tener los diferentes actores de la comunidad educativa ante la problemática.	Rol de los estudiantes.	Para esta investigación es relevante conocer cuál es el rol que deben tener los estudiantes respecto al ciberacoso.
		Rol de los apoderados.	Para esta investigación es relevante conocer cuál es el rol que deben tener los apoderados respecto al ciberacoso.
		Rol del establecimiento educacional.	Para esta investigación es relevante conocer cuál es el rol que debe tener el establecimiento respecto al ciberacoso.

<p>Conocer propuestas de los distintos estamentos de la comunidad educativa que permitan prevenir el ciberbullying en el establecimiento educativo para con este mejorar la convivencia escolar.</p>	<p>Propuestas.</p>		<p>Es considerado en esta investigación el conocer las propuestas de los diferentes estamentos, con motivo de conocer ideas dinámicas y novedosas ante la prevención del ciberacoso y mejorar la convivencia en el establecimiento educativo.</p>
--	--------------------	--	---

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

4.1. Descripción del Trabajo de Campo.

Esta investigación comenzó con la idea de conocer la percepción sobre Ciberbullying que tenían cuatro establecimientos educacionales de la región Metropolitana, debido a que, después de dos años de clases online el retorno a la presencialidad fue complejo en diferentes aspectos, entre los cuales la convivencia escolar cobra importancia al estar los alumnos aislados todo el periodo de pandemia. Sin embargo, considerando el tiempo de trabajo que esto requería y la cantidad de personas necesarias para tal análisis se descarta y modifica la investigación remitiéndose a solo un establecimiento, seleccionando el Complejo educacional Colegio Emprender Obispo Alvear Sede Matriz (en alumnos y apoderados desde segundos a cuartos años de enseñanza media). En consecuencia, el estudio se remitió a dicho establecimiento abarcando a los diferentes estamentos del mismo, esto es, directivos, docentes, asistentes de educación, estudiantes y apoderados.

A través de correos electrónicos se logró solicitar a la directora del establecimiento, Sra. Carolina Sagredo, la autorización para llevar a cabo la investigación, la cual, al aceptar esta investigación deriva el contacto con la Sra. Dania Mora, Psicóloga encargada del Departamento de Convivencia

escolar; en el mes de agosto se toma contacto con la Sra. Dania y se logra concretar una reunión para explicar en qué consiste la investigación e indicar que se deseaba considerar a los distintos estamentos de la comunidad escolar, haciendo hincapié en que en la actividad de grupos focales a realizar con alumnos y apoderados hubiese paridad de género, considerando desde el Trabajo Social siempre un enfoque desde igualdad de género; con el fin de que hubiese una participación y representación equilibrada de mujeres y hombres entre los participantes. Los informantes para las entrevistas semiestructuradas que se tenían en consideración era: el equipo directivo que consiste en directora e inspector General, departamento de convivencia escolar que consiste en psicóloga y trabajadora social, asistentes de la educación que consiste en 2 paradocentes y del equipo de docentes se entrevistarían a 4 docentes con jefatura de curso. Por otra parte, para la realización de los grupos focales de alumnos y apoderados por separado se consideró a 16 alumnos de entre tercero y cuarto medio; los informantes apoderados correspondían a 8. (de acuerdo con lo que se señaló en el Marco Metodológico)

Por medio del centro de padres se logró realizar la invitación al grupo focal de apoderados, indicando que se necesitaban 8, de los cuales solo llegaron 6 apoderadas, todas pertenecientes a las directivas de sus respectivos cursos, solo aceptó participar un hombre y no se presentó al grupo focal en la fecha y hora acordada.

Junto con el orientador del colegio que fue curso por curso se realizó la invitación a participar del grupo focal de alumnos, se solicitó 2 alumnos por curso, debido a que son 4 cursos por nivel (tercero y cuarto medio) se indicó que ojalá fueran de distintos sexos para lograr una paridad de género en la actividad, de 16 alumnos se logró contar con la participación de 14, donde 2 alumnos eran de segundo medio, 6 de tercero medio y 6 de cuarto medio, respecto al sexo de los alumnos participaron 8 mujeres. Se solicitó la participación de alumnos de segundo medio debido a que los alumnos de tercero medio no quisieron participar de la actividad.

A través de la encargada de convivencia escolar se coordinaron las entrevistas con la directora, inspector general, 2 asistentes de la educación (inspectoras de patio) e indicó que debíamos contactar directamente al correo a la trabajadora social para agendar entrevista.

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas y al comienzo de cada una de ellas, se entregó un consentimiento informado como también se informó

que estas serían grabadas, de las cuales la mayoría se logró hacer de manera presencial y en las fechas acordadas. En las entrevistas realizadas de forma presencial se solicitó al establecimiento que facilitará un lugar adecuado para realizarlas. Sin embargo, tanto las entrevistas como grupos focales fueron realizadas en septiembre, previo a la semana y presentación de las fiestas patrias, semana de la chilenidad, por lo que las grabaciones se ven afectadas por ruidos ambientales, debido a que, se encontraban organizando y practicando los bailes de la muestra folclórica del mes de septiembre.

Las entrevistas a los docentes fueron agendadas para el regreso de vacaciones de septiembre, debido a que, se encontraban dedicados a las presentaciones de la semana de la chilenidad, la segunda fecha de entrevista también sufrió modificación debido al lamentable fallecimiento de un funcionario del establecimiento, por lo que, se reagenda a una tercera instancia coordinado directamente a través de whatsapp con los docentes interesados en participar. Finalmente se realizan 2 entrevistas con los docentes de las 4 consignadas en la planificación las que fueron realizadas de forma online, a través de las plataformas meet y zoom.

Las entrevistas fueron transcritas de manera textual según los audios de las mismas.

En cuanto al desarrollo de los grupos focales, el colegio proporcionó el salón de eventos que se encuentra a un costado del patio principal y como se mencionó anteriormente, también hubo dificultades de audio en la grabación debido a que se encontraban los cursos ensayando las presentaciones de los bailes de septiembre, además, interfirieron los ruidos cuando los alumnos se encontraban en recreo, no se grabó el inicio de la actividad porque consistió en la presentación de los participantes con nombre apellido y curso, datos que no son de interés para el análisis de esta investigación, además se solicitaron los consentimientos informados² de cada alumno firmados por el apoderado, se presentaron los investigadores y el tema a investigar.

La actividad con los alumnos tuvo una duración de aproximadamente 2 horas desde las 08:45 hasta las 11:00 hrs, en ésta se consideró un Coffee Break de 20 minutos, donde se tenía preparado a los alumnos participantes una estación de café, té, jugos, queques y galletas.

En cuanto al grupo focal realizado con los apoderados, este también tuvo una duración similar a la de los estudiantes desde las 11:15 hasta las

² Los consentimientos informados se encuentran en los anexos de esta investigación.

12:50 hrs. Sin embargo, para la realización de esta actividad se presentaron problemas durante la grabación, donde solo una parte de ella quedó en los registros de audio, por lo que, el análisis de datos se realizó en base a las respuestas escritas que hicieron las apoderadas participantes, a través de post-it relativas a las preguntas realizadas. Tanto para el grupo focal realizado con los estudiantes como con los apoderados fue consideración del equipo de investigación la entrega previa a su realización de los consentimientos informados, en los cuales se explica la finalidad de la actividad y se refuerza la voluntariedad de participar de ella. De igual forma antes de comenzar la actividad se les informa a los participantes que la actividad será grabada con fines académicos solamente y que no serán utilizados por terceros ajenos a la investigación u evaluadores de la misma.

4.2. Presentación y análisis de resultados.

Presentación.

La investigación, como se menciona anteriormente se realizó en el establecimiento educacional Colegio Obispo Alvear- sede Matriz, en sus diferentes estamentos de la comunidad educativa. A continuación, se indica la conformación definitiva de los diferentes estamentos participantes de esta investigación.

Grupo Focal Estudiantes.

Conformación final de lo que fueron los alumnos participantes del grupo focal.

- A1, estudiante hombre de cuarto medio
- A2, estudiante mujer de cuarto medio
- A3, estudiante hombre de cuarto medio
- A4, estudiante mujer de cuarto medio
- A5, estudiante mujer de cuarto medio
- A6, estudiante mujer de tercero medio
- A7, estudiante hombre de cuarto medio
- A8, estudiante mujer de tercero medio
- A9, estudiante mujer de tercero medio
- A10, estudiante hombre de segundo medio,

- A11, estudiante hombre de segundo medio
- A12, estudiante de tercero medio.
- A13, estudiante mujer tercero medio.
- A14, estudiante mujer cuarto medio.

Grupo Focal Apoderadas.

La conformación de los apoderados informantes es la que se presenta a continuación, en donde no se logró la cantidad de participantes esperados, como tampoco la paridad de género y la participación de apoderados hombres en la actividad.

- Apoderada 1 mujer
- Apoderada 2 mujer
- Apoderada 3 mujer
- Apoderada 4 mujer
- Apoderada 5 mujer
- Apoderada 6 mujer

Equipo Directivo.

Se presenta a los informantes del equipo directivo del establecimiento educacional.

- Directora del establecimiento, 3 años de experiencia en el cargo dentro del establecimiento.
- Inspector General del establecimiento, 3 meses de experiencia en el cargo dentro del establecimiento.
- Encargada de convivencia escolar 1 año de experiencia en el cargo dentro del establecimiento y como psicóloga en el establecimiento.
- Trabajadora Social, 2 años de experiencia en el cargo dentro del establecimiento.

Asistentes de la educación.

Se presenta a los informantes paraprofesionales del establecimiento educacional.

- Paraprofesionales- Inspectora de 7mos-8vos, un año de experiencia en el cargo dentro del establecimiento.
- Paraprofesionales- Inspectora de 3ros y 4tos medios, un año de experiencia en el cargo dentro del establecimiento.

Profesores.

Se presenta a los informantes docentes del establecimiento educacional, debido a las situaciones explicadas con anterioridad no fue posible entrevistar a más docentes.

- Profesor de Artes- Profesor jefe 4to medio, 15 años de experiencia en el cargo de profesor jefe dentro del establecimiento.
- Profesor de Educación Física - Profesor jefe 2do, 6 años de experiencia en el cargo de profesor jefe dentro del establecimiento.

4.3. Análisis de resultados.

Luego del trabajo de aplicación, recopilación y transcripción de los datos compartidos por los informantes participantes de entrevistas y grupos focales, se generó un proceso de análisis que, como se describe en el capítulo anterior corresponde a un análisis categorial. Así la interpretación, el análisis y ordenamiento de las transcripciones de los grupos focales y entrevistas realizados con los diferentes actores de la comunidad educativa del Colegio Emprender Obispo Alvear, se realizó a través de la matriz de análisis categorial simple³, que considera en su composición las categorías y subcategorías que se encuentran expuestas en el marco metodológico, en el apartado del plan de análisis con las que en sí mismas responden a los objetivos propuestos para esta investigación.

4.4. Análisis Categorial

Para identificar la percepción sobre los efectos del ciberacoso de los distintos estamentos de la comunidad educativa, al abordar a los participantes desde la temática de tipos de violencia, se pudo identificar que todos los actores reconocieron que existen distintos tipos, los cuales nombran; la violencia física, emocional, psicológica y que se ha visto reflejada tanto dentro del establecimiento como fuera de éste y como también se ha visto reflejado a través de las tecnologías.

³ La tabla del análisis categorial se encuentra en los anexos de esta investigación.

Categoría: Percepciones.

Subcategoría: Conceptos o nociones de violencia según los actores de la comunidad educativa.

Primeramente, para hablar de violencia y los tipos de violencia que se identifican en los relatos, se comparan las respuestas de los Post it de los alumnos y apoderadas que participaron en los grupos focales

Respuestas Post it Alumnos: “violencia la verbal o física”; “violencia física o psicológica”; “violencia es el acto de acción que dañe psicológicamente o físicamente a una persona de manera negativa”; “abusos agresión intimidación u otros ya sea de forma psicológica o física.”

Respuestas Post it Apoderadas: “Maltrato, golpes, maltrato de todo tipo”, “agredir física y psicológicamente a alguien”, “que hay algo a detrás que manifiesta la violencia”, “violencia todo tipo de agresión física, emocional, psicológica, que dañe a una persona animal o planta”.

Se puede visualizar que en ambos grupos focales los participantes reconocen la violencia como cualquier acto o tipo de agresión que daña tanto física como psicológicamente a otro. Sin embargo, a través de esta misma actividad los alumnos/as también reconocen que cuando se habla de violencia las personas tendemos a reconocer más la física al ser más notoria visualmente, seguida de la psicológica; relatos que coinciden con los relatos de la inspectora 2 y el profesor de artes que cuando se les preguntó al respecto, ambos mencionaron que de estas es que aparecen o se desglosan otros tipos de violencia.

Alumno 2: cuando se habla de violencia las personas piensan en golpes

Alumno 4: cuando te dicen violencia es como lo primero que se viene a la mente por decirlo así, ya de ahí viene más lo psicológico, porque es como lo más notorio visualmente, una violencia física como los golpes.

Inspectora 2: violencia física, violencia emocional, eh...creo como que esas son las más... o sea como las que...podríamos generalizar y después desglosar como para ir como...como nombrando otras.”

Profesor de artes: la violencia física, la violencia psicológica, mmh. Y podríamos dividir la violencia psicológica en hoy día presencial y remota por redes sociales.

Sin embargo, el otro tipo de violencia que más se repitió dentro de los testimonios de los participantes fue la verbal, en conjunto del cibernético y escrito.

Alumno 3: o sea en esta se está hablando más de violencia física que verbal, pero igualmente donde más se representa cuando uno habla de violencia, es como de la que más se habla cuando “yo te pegue” ... o por sobre todo en las personas mayores que a nosotros nos agreden de manera verbal.

Inspector General: sí, hay violencia de todo tipo, verbal obviamente. Eh físicas, han habido algunas peleas

Inspectora 1: verbal, física...eeeh por internet.

Psicóloga encargada de convivencia: Hay una violencia física, también está la violencia que se da a través de redes sociales, amenazas también se dan tanto de manera verbal, por lo tanto, la violencia también puede ser como desde una agresión verbal...también puede ser escrita, como los rayados o carta que dan o a través de internet, son anónimos...es más usual que suceda como en redes sociales, como cartas, funas también se dan...

Directora: ...agresiones verbales de estudiantes a profesores/equipo directivo ...hay apoderados que están molesto por algún motivo, entonces agreden violentamente, verbalmente.

Además, se pudo identificar que reconocen que la violencia no es solamente lineal o entre pares, mencionan que en el ámbito escolar esta puede ir dirigida hacia o entre cualquier persona que es parte de la comunidad educativa.

Psicóloga encargada de convivencia: también la violencia dirigida tanto entre estudiantes, como también la violencia que se da entre estudiantes y... y familias a veces entre los adultos hacia los estudiantes jóvenes, entre los adultos también, es como varias etapas por como estamento.

Directora: la violencia entre pares, las peleas, eh..., el acoso escolar cuando un estudiante acosa a otro, entre pares...han habido maltrato

físico entre pares o maltrato psicológico también de un adulto a un menor también...

Alumno 5: no necesariamente tiene que ser con los pares puede venir de mayores a menores o al revés, dependiendo

Por otro lado, los alumnos identifican que la violencia viene desde un ámbito social, en el que el contexto actual de violencia influye en la forma de actuar, comunicarse y desenvolverse de las personas

Alumno 1: también como de la sociedad, o del entorno o de una situación en general, porque igual hay como una psicología que lleva a desembocar todo eso según lo que esté pasando actualmente en cualquier parte o lugar.

Alumno 4: y hasta ahora diría yo, porque después (del estallido social) se puso todo demasiado violento, como en el tema de socializar.

Subcategoría: Conceptos o nociones de ciberacoso según los actores de la comunidad educativa.

En la comparación a través del post it de los grupos focales realizados a alumnos y apoderadas es que podemos visualizar que ambos grupos identifican el ciberacoso como la acción de dañar mediante el uso de plataformas virtuales a una persona; así también los alumnos mencionan algunas de las formas en las que se presenta este fenómeno, reconociendo que este se produce a través de internet y redes sociales, así como también las secuelas que genera este tipo de acoso u hostigamiento en las víctimas como el daño psicológico.

Respuestas post it apoderadas: “dañar por las redes sociales a cualquier persona”. “molestar en las redes sociales a los niños o adultos”. “ejercer acoso violencia por medio de las redes sociales”. “violencia, detrás de las redes y no dar la cara”.

Respuestas post it Alumnos: “Acoso tecnológico”. “agresiones verbales por medio de las redes sociales en la mayoría de veces siendo de manera anónima provocando daños en la víctima”. “acosos mediante el uso de plataformas sociales”. “acoso a través de las redes sociales”. “molestar a alguien de forma insistente mediante internet y/o redes sociales”. “abuso, acoso o malos tratos a través de internet o de pantallas”. “hostigamiento a través de las redes sociales o de comunicación”. “ciberbullying también es el intimidar a un individuo a

través de redes sociales, páginas de interacción, creando un daño psicológico en la persona”

Por otra parte, se pudo reconocer que la mayoría de la comunidad educativa que participó tanto en los grupos focales, como en las entrevistas considera que existen diferencias entre el término ciberacoso/ciberbullying, en primer lugar, algunos relatos coinciden en que el ciberacoso va más hacia una connotación sexual.

Inspector general: Yo creo que hay una pequeña diferencia. Yo creo que el ciberacoso tiene algo que ver tiene que, con una denotación amorosa, sexual y el ciberbullying tiene que ver con un aspecto más amplio con todo lo demás.

Alumno 2: es que yo creo que también ahí entra como el ciberacoso que es cuando se comparten fotos íntimas, videos íntimos en redes sociales y ahí es más acoso en vez que bullying, creo yo.”

Apoderada 6: ...yo pienso que a el ciberbullying es alguien que como se llama...que te molesta por wsp, que te molesta por...pero el acoso es alguien que no conoce uno, que se esconde tras las redes para acosar a la persona, pienso que no es lo mismo

Apoderada 4: ...bueno ciberbullying, yo lo veo en el sentido cuando uno quiere como atacar a alguien diciendo palabras o cosas, agredirlo de esta manera, y el ciberacoso es como cuando alguien quiere algo, lo sigue, lo sigue hasta conseguir algo con ese niño con esa persona

Apoderada 5: pero también puede ser conocido de afuera, eh conocido casos de familias que están acosando a sus hijos por un tema de acoso sexual y se da pero se esconden detrás de las redes.

Por otro lado, también se pudo divisar que lo diferencian a través de la intensidad en la que se vive o manifiesta el fenómeno en la persona

Profesor de Artes: Ciberbullying y ciberacoso eh... Creo yo, que el ciberbullying es una acción más bien directa donde hay una. Eh, donde hay una violencia más explícita y el ciberacoso, creo yo que puede tener que ver con con otros temas que no necesariamente son violencia directa, sino que en acciones más sutiles.

Inspectora 1: Yo creo que no ¿cómo que se trata de lo mismo?... ..eeh yo creo que no, pienso que puede ser lo mismo pero diferente, con diferente intensidad creo... no se...

Sin embargo, tanto la psicóloga encargada de convivencia como la directora reconocen que el ciberacoso y el ciberbullying significan lo mismo, que son sinónimos del mismo concepto y existe el hostigamiento que se mantiene en el tiempo de manera cibernética.

Psicóloga encargada de convivencia escolar: Sí, en realidad, claro, porque si fuera ciberacoso sería como grooming o otro tipo como de el ma-mayor connotación sexual, yo encuentro que ciberbullying o acoso escolar cibernético es casi lo mismo, más que nada un sinónimo... un sinónimo, como un spanglish que uno tiene, pero en sí es lo mismo, porque si no tendría una iría para la arista más de delitos sexuales.

Directora: es que el el ciberbullying, porque bullying no es cierto, bullying la palabra bullying es el maltrato escolar. Puede ser entre pares. Puede ser de un adulto aún menor. Sí, y es en el tiempo, se mantiene constantemente en el tiempo. No es, no son casos aislados de violencia... ..Por lo tanto, ciberbullying es lo mismo, pero a a nivel cibernético, es decir, que se transfe, pasan el tiempo y hay un hostigamiento en el tiempo a través de las redes sociales, no como casos aislados, porque los otro hay hostigamiento.

Categoría: Efectos y factores.

Subcategoría: Efectos en la personalidad de la víctima, según los actores de la comunidad educativa.

Mediante los grupos focales con alumnos y apoderados es posible apreciar que a la hora de hablar de los efectos que genera el ciberbullying en las víctimas, ambos tenían conocimiento sobre los efectos y consecuencias que este fenómeno podría provocar en los afectados, siendo uno de los momentos en el grupo focal en el que los alumnos más se explayaron escribiendo a través de los post it, plasmando las graves consecuencias negativas que el fenómeno provoca tanto en las víctimas como en sus familias.

Respuestas postit Apoderadas: “Es doloroso los hace sentir menospreciado inferior y les puede causar suicidio”, “dolor tristeza baja autoestima”, “creo que si no hay apoyo en la familia esto puede terminar muy mal”, “en algunos casos la muerte del niño acosado”, “se sienten

minimizados retraídos débil y tristes”, “baja autoestima llegar a hacer lo mismo a la larga, depresión suicidio, destrozar su hogar”.

Respuestas post it Alumnos: “falta de autoestima, inseguridad, impotencia, desigualdad, sentirse débil, tonto, menos importante, ser excluido, sentirse asqueroso, sentirse menos persona”, “suicidio o baja autoestima, desconfianza, baja autoestima, dificultad para socializar crea problemas psicológicos, ansiedad, depresión, irritabilidad, problemas para tratar las emociones”, “rabia, impotencia, tristeza, en la persona o personas afectadas”, “falta de autoestima, sentir que se vale menos, no pedir ayuda, ansiedad, preocupación por el quien soy”, “baja autoestima, sentimiento de soledad, depresión problemas psicológicos más graves”, “problemas con socializar, puede afectar a la personalidad de uno”, “para la persona afectada tiene poca autoestima, no se siente seguro o poder estar tranquilo, físicamente y psicológicamente se siente para anda bien”, “miedo, inseguridad, problemas psicológicos, baja autoestima, impotencia, angustia problemas para convivir con el resto o socializar, aislamiento, desconfianza”, “negatividad día a día dentro de la sociedad”, “daño, tristeza, incomodidad problemas psicológicos, ansiedad, miedo, vergüenza, debilidad, tristeza, aislamiento, suicidio”, “daño psicológico, miedo, sentirse inferior, traumas”, “inseguridad, poca autoestima, ambiente poco llevadero entre los involucrados, incomodidad”.

Los alumnos además comentan los motivos que mueven al agresor en el que reconocen que la función que busca este, es hacer sentir vulnerable o menos a la víctima a través de sus actos siendo estos los efectos que el agresor busca en la persona que acosa virtualmente.

Alumno 4: al final al hacer acoso o al hostigar a una persona, le estás quitando la tranquilidad en el establecimiento o sea no se genera una empatía porque al final no estás pensando en lo que siente la otra persona

Alumno 1: el otro quiere que una persona se sienta así, como vulnerada, con poco aprecio, inseguridad, como que tenga sus problemas, porque así el agresor quiere que la víctima sufra, como que sabe lo que él mismo puede provocar a una persona, pero aun así lo hace.

Alumno 6: es que esa es la función igual el hacer sentir menos a la otra persona

A lo largo de los testimonios que se recopilaron en el transcurso de la investigación, tanto en el grupo focal como en las entrevistas realizadas podemos visualizar que la gran mayoría es consciente de los efectos negativos que genera el fenómeno de ciberacoso en las víctimas, repitiéndose constantemente el cómo afecta en la personalidad de los agredidos, generando una baja autoestima, problemas, socializar o traumas que perduran a lo largo de la adultez e incluso en algunos casos provoca el suicidio; dentro de esto mismo es que tres de las personas que participaron en los grupos focales, dos alumnas y una apoderada, comentaron desde su misma vivencias los efectos negativos del fenómeno, además agregando la apoderada la poca confianza de la hija hacia ella y el poco manejo del tema acudiendo a un psicólogo.

Alumno 3: ...puede llegar a ser prolongado para una persona acosada, o puede ser también que lo viva en kínder, cuarto medio o vivir durante todo el proceso cursado, trayendo de adulto problemas por el acoso o el bullying que se vivió en el establecimiento.

Alumno 4: la persona, o sea el cómo se expresa la persona, por ejemplo, una persona se va a expresar distinto después de un acoso (...) entonces finalmente uno como que deja de ser como lo que era en redes sociales y pasa a ser alguien como débil...o sea como que ya no todo es de la misma forma, al cómo era antes como que uno se cierra, eso es lo que uno ve...como que el tema de la aceptación social, porque finalmente, por lo menos en mi caso era de todos, los que están alrededor, entonces finalmente no tenía como refugiarme o donde sentirme aceptada por así decirlo, entonces finalmente como que uno se contrae, como que uno se cierra, ya no es cómo lo mismo...

Apoderada 1: una enorme baja autoestima, que no quiere como salir o cuando le sucedió no quería salir como al mundo. No quería salir al colegio, eh, Inmediatamente tratamiento psicológico no queda de otra, porque uno no tiene las herramientas para poder apoyarlos, eh... De la manera adecuada, eh, Una depresión, angustia, no se siente valorada y no solamente pasa que no se sienta valorada por el resto, sus pares o la sociedad, sino que también siente que también le puede pasar en la familia, cree que la familia tampoco la valoran y... la cuida,...se sienten desprotegido y sienten la falta de que que uno no estuvo, entonces tienden a culpar un poco también a quien los protege, pero no... no podemos estar en todas partes que fue, pero ellos tienden a sentir, o por lo menos mi hija a sentir eso y la mantiene insegura.

Alumno 2: si yo creo que en parte sí, porque por ejemplo, a mí me paso algo también a los 19 que tiene que ver con un video, y bueno a mí fue a quien trataron mal, a me decían maraca, prostituta, en cambio al weon era como, buena vamo, se la pusiste bacán... en cambio termine quedándome sola también y me sentí como excluida de mi curso y hasta sentía que las personas de mi curso me trataban de esa forma, como de una forma despectiva hacia mi siendo que también la persona, el hombre tiene la culpa de lo que está haciendo, como que generalmente se le ve más criticada a la mujer por su vida sexual y cosas así que al hombre.

Psicóloga encargada de convivencia escolar: ...las víctimas quedan muy... eso es un un momento muy difícil porque uno entiende por qué las familias piden las penas del infierno, porque efectivamente las víctimas quedan retraídas, no quiere venir al colegio, tiene miedo, dependiendo de la agresión, eh... Si bien, a veces, como les decimos a los estudiantes (...) hay tipos de violencia invisibles y otros visibles. Claramente los invisibles son las más las que generan daño más profundo, porque claro el otro, el ojo morado, ya pero sana, pero ese ojo morado dejó una una huella invisible dentro de ti y esa es la que cuesta más superar y que restan de ser las confianzas, entonces una víctima de... de acoso escolar ya sea presencial usando esa palabra o cibernético, es una persona más callada, más silenciosa, más desconfiada, mucho más retraída. Hay veces en que también puede ser personas que sean como... como más bulliciosa, también, no necesariamente uno ve a una persona como escondida, como bajo perfil, también pueden ser estudiantes que son, eh... como muy visibles.”

Trabajadora Social: “He visto dos casos acá en el colegio, yo, bueno, no es parte de mi área como profesional. Pero si he visto, por ejemplo, a la alumna que se retrae y el que después de meses nos cuenta donde nos devela a uno a alguien del equipo, incluso a su padre, eh que es como el alumno que se encierra. Y he visto también al alumno que genera como una rabia. Una como yo me imagino por su historia de vida quizás familiar, donde como que ellos después incluso son los que también dañan o golpean, se vuelven disruptivos, eh así como de la experiencia con la cuando conversamos con la psicóloga que en realidad nosotros trabajamos en dupla como para entender esas cosas, vemos que es una forma como de expresar esta situación que le

genera, es como ver qué es lo que les produce esta agresión. Entonces, dependiendo de la personalidad, de su historia de vida, su relación con sus padres, las mujeres que tengan ellos o como me expresan, o se retrae”

Sin embargo, a pesar de que reconocen que este fenómeno del ciberacoso genera que las personas tiendan a ser más introvertidos o generen mayor dificultad o resguardos a la hora de socializar, tanto la psicóloga como la trabajadora social, identifican que personas que se expresan, que son más bulliciosas, visibles o extrovertidas sufren de igual forma por este fenómeno, solo que lo expresan de otra manera, por lo que ser retraído no es necesariamente un factor de sintomatología repetitivo en todas las personas víctimas de ciberacoso.

Subcategoría: Factores que inciden en la personalidad del agresor según los actores de la comunidad

Tanto los alumnos como los apoderados identifican diversos factores que influyen en la reproducción del fenómeno de ciberacoso a través de los post-it, en los que los alumnos reconocen que se provoca de la finalidad del agresor de sentirse más o superior por hacer reír a un grupo buscando los defectos de otro; así como también la normalización de la violencia desde el hogar y/o entorno cercano. Por otro lado, las apoderadas relacionan las causas de la problemática más hacia un tema de carencias emocionales o afectivas, poca empatía, falta de apoyo y también como una forma de reproducción del maltrato que pudo haber recibido el agresor.

Respuesta post it alumnos: “no tener vida social, para sentirse superior para hacer reír al grupo, el agresor puede convivir con las mismas situaciones en su casa u otro lugar, o puede normalizarlas de su mismo grupo de amigos”. “una educación violenta desde el hogar, querer ser más que los demás acosando al no tener aprobación acosar para así tener poder”. “problemas personales, diferencia de pensamientos”. “una persona se siente menos y para sentirse más busca los defectos en otra para empezar a acosar”. “poca autoestima por parte del agresor, desde pequeño le inculcaron ser superior a los demás en todo sentido, más aún en la tecnología de hoy en día a manos de cualquier persona”.

Respuesta post it Apoderados: “Ser superior a los demás por no tener apoyo en su vida”, “no ser comprendido”, “la debilidad”, “carencias afectivas- haber recibido, maltrato de alguna manera y descargar por

redes- mucho tiempo libre e inmadurez”, “envidia y poca empatía”, “personas sin apoyo sin comunicación con carencias afectivas”.

Los alumnos identificaron que los factores que influyen o motivan las acciones del agresor con respecto a esta problemática son la violencia que podrían estar viviendo en sus hogares, repitiendo estos patrones, llegando incluso a normalizar la violencia, así también reconocen la influencias de las juntas externas como uno de los factores que los motivan a reproducir este fenómeno; por otro lado además distinguen que se han perdido habilidades sociales producto a la pandemia COVID-19, asimismo mencionan el poco manejo de las emociones negativas, al no canalizarlas de manera positiva a través de otro tipo de actividades como por ejemplo las deportivas.

Alumno 4: Hay muchos ejemplos, muchos casos de niños que fueron violentados por sus padres y que ellos violentan a otros niños más, y así sigue porque tienen ese ejemplo en la mente, como que tienen normalizada la violencia.

Alumno 1: y también de las juntas externas...por lo general tengo un grupo de amigos y también tengo otro, y ellos me alientan a hacer cosas como a provocar daño a otra persona y por ejemplo yo me dejo llevar y después a la casa llego con esos problemas.

Alumno 2: no sé qué puedo usar como concepto, pero pasa que muchos grupos de amigos, ya por ejemplo ya de nosotros cinco...ya me cae mal el “alumno 3” y todos dicen aaah porque soy amigo de la “alumna 2” y le cae mal este weon, a mí también me va a caer mal... no sé, el cambiar eso, o sea no podi llevarle la contra a alguien solo porque a tu amigo le cae mal.

Alumno 4: aparte igual como que se perdieron las habilidades sociales, así que igual se crea esa sensación de superioridad - en cuanto al ciberbullying en pandemia-

Alumno 11:...no saber cómo canalizar esa emoción, porque, por ejemplo, la persona que acosa no sabe cómo canalizar todos esos sentimientos, por ejemplo, algunas personas recurren como yo hacer a hacer otra cosa, como el deporte, pero ese tipo de personas no lo tiene, por lo tanto, se desquita con la demás gente.

Por otro lado, una de las apoderadas menciona el cómo también la escuela normaliza este tipo de situaciones violentas en estudiantes, que se encuentran en una situación de vulnerabilidad por su contexto dentro de su

hogar. Dejando pasar los hechos sin dar respuesta a las víctimas de las conductas violentas de este estudiante; en cambio otra de las apoderadas comenta que se provoca también por la carencia de afectos y lazos afectivos, ya que puede que no reciban un mal trato en casa pero sí una falta de atención y cuidado, presentando esta falta de atención a través del incomodar mediante redes sociales; así mismo se reconoce además la importancia de los estereotipos juveniles que se representan en redes sociales.

Apoderada 6: Yo creo que a veces se normaliza u otras veces de la vida porque, como decía yo, hay niños que de repente vienen con problemas, eh no sé de violencia o psicología de su casa. Y los profesores también a veces lo normalizan ¿aay tu hijo y niño de nuevo? Ah, ya pero que él es así, entonces tú tampoco tienes como el apoyo. También a veces de los profesores o del colegio porque ellos saben que hay un problema. Entonces, yo me acuerdo una vez. Y había así de chico que la atacaba y le hacía si (muestra con gestos) Y me dijeron que tienen un problema, porque el viene del sename una cosa así. Entonces no podemos hacer mucho. Entonces yo le dije entonces tengo que dejar que un día la toqueee, que pase más allá, aunque tenga 10 años y porque venga del sename... y al final nunca me dieron respuesta. Perder tiempo igual es otra cosa.

Apoderados 5: Porque ahí también se provoca carencia no tiene la lazos efectivos permanentes o constantes, los papás se se relajan, se van a trabajar y dejan a la nana ciber cuidando al niño de alguna manera, entonces el niño tiene mucho tiempo libre tiene necesidad afectiva, tal vez no psicológicas, tal vez no recibe mal trato, pero si le falta amor o atención, entonces eso también repercute y empieza a molestar un poco al resto o la sociedad o con algún niño con la necesidad de llamar la atención y empiezo a también a descargar también por de las redes sociales.

Apoderada 6: por las redes sociales tiran tiene muchos estereotipos de la adolescencia y que no como están para eso, hay temas de cuerpo, hay temas de como vestirse....

En el caso de los docentes ambos reconocen que pueden variar los factores que influyen en este tipo de conductas agresivas a través de redes sociales, pero que sin embargo estas actitudes sea por el motivo que sean, se dan como una reacción que viene de una raíz que hay que averiguar en cada caso particular, ya que, consideran que esos hechos no se dan porque sí.

Profesor de artes: Yo creo que, en muchos casos, la violencia de los estudiantes... viene de otras partes, eh, de los padres, de los hermanos, eh, que también a veces son violentados por otros. Eh. Creo que la violencia más que un más que una acción es una reacción, eee... Siempre tiene una fuente. Nunca, podemos ver que un niño, una niña que tiene reacciones violentas, eh, no tienen una explicación en su experiencia de vida, siempre hay una una raíz desde donde nace esta violencia, por lo tanto, para para solucionar, digamos el efecto de que tiene la violencia, hay que ir a la raíz, no quedarnos solamente como en el síntoma, si no curamos el síntoma, no curamos el el el origen de la violencia.

Profesor de educación física: Puede ser que vean una víctima o que haya sido una víctima de acoso o de violencia... eh creencia... o errores...o errores de rol cognitivo o sea que pienso o como yo pienso que hacían la forma adecuada de hacerlo delante de los otros, así yo caigo en gracia a mis amigos, eh.... Tantas cosas como, que de verdad que es difícil poder entender por qué...aburrimiento de algunos. eh...al final hay que ver el caso a caso no más, el por qué esa persona reacciona así... si la familia también está presente con este niño o si no... o cómo están presentes... No creo que un niño o alguien este actuando tan mal porque sí.

Así mismo el resto de los estamentos de la comunidad escolar reconocen diversos factores, repitiéndose nuevamente la historia de vida y el entorno del agresor, identificando además la intolerancia y el no saber relacionarse y solucionar los conflictos a través de la comunicación.

Trabajadora social: Cien por ciento, su historia de vida y su entorno en realidad, su entorno familiar, eh, amigo.

Inspectora 1: mmh puede ser su entorno familiar, amigo....puede ser

Inspectora 2: No sabría decir qué le estaría sucediendo a cada uno en su cabeza, yo creo que también tiene que ver cómo... tal vez si normaliza la violencia dentro de su entorno, puede ser un factor, que tal vez no sé si vivió violencia intrafamiliar y por lo tanto, él actúa de esa manera; pero otras veces también puede ser porque simplemente su temperamento hizo que reaccionara de forma agresiva, a veces... muchas veces tiene que ver como con la intolerancia, porque muchas peleas se han formado como porque me miró feo, porque habló de mí, porque me dijo que me dijeron que me tiene mala, entonces tiene que

ver como con un tema de intolerancia, eeeh de no saber, relacionarse o saber solucionar las cosas a través de la verbalización.

Por otro lado, la psicóloga encargada de convivencia comenta que también va por un tema de enfoque de género, la manera en la que expresan la violencia, mencionando que en los estudiantes hombres es más físico y en las estudiantes mujeres es más verbal y a veces no va por un tema de violencia desde la casa, si no que va más por el buscar la validación de sus pares a través de la violencia.

Psicóloga encargada de convivencia: “Los padres, experiencia, socialización callejera, no siempre son los papás...hay veces en que por distintas razones se involucran con... con pares que tienen conductas más agresivas y las reproducen, el género también, el género marca muy claramente el tipo de violencia que hace aunque uno dice no sabes que ahora estamos más diversos, pero mmh no las mujeres tienden a tener una agresión más verbal y los hombres tienden a ser más físicos y su forma de, de... interactuar cuando son más pequeños es física, o sea, es empujones, eh? Es zancadilla, eh... Ahí está un tema biológico súper presente...porque puede ser familia que uno tendería a pensar que el agresor es un niño abandonado sin presencia de sus padres y no, no necesariamente hay veces que al revés tan súper presente, pero por validarse con el grupo de pares opta por ese tipo de interacciones, y obviamente su cuerpo es mucho más grande que lo otro y se le pasa la mano porque no entiende y genera una situación de violencia física.

Así también la directora y el inspector general reconocen que puede generarse la problemática por un tema de salud, ya sea hormonal o psiquiátrico, que debiera ser tratado por especialistas para conocer las causas de la violencia que realiza el agresor.

Directora: “Puede ser un tema hormonal...Un tema psiquiátrico...un tema familiar...Un tema social también...Entonces son una gama de de posibilidades porque para un caso puede ser una cosa para otro caso puede ser otra situación...Pero generalmente tiene que ver con el entorno familiar o con temas de salud también, temas psiquiátricos también.”

Inspector general: “Fundamentalmente nosotros trabajamos en el sentido de poder ver la situación del agresor también. El agresor también es una persona está enferma o que tiene un problema por algo

está agrediendo... Por eso que también sé tendría que hacer algún tratamiento con especialistas, para que, para deslumbrar cuáles son las causas de su violencia, de su violencia... física o psicológica o verbal.”

Categoría: postura de la comunidad sobre el accionar del colegio frente al ciberacoso.

Cuando se analizó este tema se pudo observar que priman dos polos opuestos, con lo que respecta a la perspectiva que tienen los actores de la comunidad educativa en cuanto al accionar del establecimiento frente al fenómeno de ciberacoso. Sin embargo, en la gran mayoría de los relatos de los alumnos pudimos observar que existe disconformidad y falta de confianza a la hora de informar estos hechos de cibermatoneo al equipo de convivencia, por una percepción de desprotección y falencias por la forma en la que maneja las situaciones en estos casos el establecimiento. Así mismo también involucran a los/as apoderados/as dentro de esta concepción de desconfianza a la hora de acudir en situaciones de esta índole, identificando además que esta violencia virtual viene de cursos más pequeños.

Alumno 12: porque no se hace esa confianza, entonces, como ellos no, no dan esa confianza de nosotros apoyarnos en ellos, y tampoco sentimos esa necesidad apoyarnos en los demás del curso o de convivencia escolar, no nos sentimos esa..como se llama confianza como se dice

Alumno 4: no te dan la confianza para hablar, no saben cómo actuar ante situaciones, no tener la protección que se debe, el colegio como super falente en esas cosas y yo creo que igual es súper importante que se den esas cosas, porque nosotros al realizar paro y sobre todo cuando se hicieron los paros de parte de nosotras como mujeres, por el tema de los abusos y que colegio no había actuado ante casos de abuso, violaciones y cosas, eh, se dieron mucho que muchas niñas chicas se nos acercaban a nosotras las de cuarto y nos empezaban a contar cosas que les pasaban en su casa en relación a los abusos sexuales y todo eso, o con compañeros y yo creo que igual es importante, que se pueden dar, como quizá nosotros igual hablar con lo más chicos al respecto a eso, porque pueden escucharnos más y pueden sentir más confianza

Alumno 6: no nos dan una verdadera solución ni el colegio ni los apoderados...

Alumno 2: con la “NNA 5” intentamos reportar hartas cuestiones porque ya se estaban excediendo con cosas muy feas, palabras horribles y nosotras fuimos hablar con el orientador y resulta que al final, lo único como que se puedo llegar era un comunicado de que la persona que estaba manejando la cuenta le iba a llegar una denuncia y la persona cerró la cuenta, pero ¿para qué? ¿para qué a la semana lo volviera a abrir de nuevo? O sea, yo creo tampoco como que nos sirve mucho en el colegio denunciarlo, sino que siento que el colegio debería tomar como él... como a dar el paso a informarnos a nosotros, a los más chico, porque la verdad es que las páginas la mayoría son de niños más chicos

Dentro de la misma visión de falencias en la intervención del establecimiento en cuanto el accionar ante el fenómeno, es que en algunos testimonios se reconoce el débil y lento accionar ante la problemática, en el que además la psicóloga encargada de convivencia comenta la falta de recurso humano capacitado para dar respuestas en un tiempo más breve a las problemáticas que van surgiendo día a día dentro del colegio de manera general, comparando la realidad del establecimiento con una zona de urgencias.

Inspectora 1: yo creo que le faltan algunas cosas... ..exacto... Cosas como la rapidez que...eh... bueno, si hay alguna agresión, en la rapidez que conlleva a dar una sanción, no, a lo mejor no sanción, sino que el que se resuelva el caso... .. exacto en tomar las medidas

Inspector general: Si, mmm lo encuentro lento yo... ..O sea, por mí, yo habría cortado los pasos yo le habría dado 48 horas para apelar y 3 días para responder, no 15 hábiles.

Psicóloga encargada de convivencia escolar: yo personalmente, hay veces que siento que nos faltan más manos. Nos faltan recursos, pero no recursos... eh, monetarios, sino recursos humanos, para poder dar respuesta a sobre todo este año, la avalancha de situaciones que hemos tenido que igual implica un retraso, entonces no puede dar respuesta a un breve plazo, si no se extiende a los máximos plazos. Y eso, obviamente a las familias los golpea, les afecta. Porque, y eso creo que es como el actuar, eh...El actuar lento del colegio, obviamente, qué va a afectar la percepción de las familias ...y no day, no day abasto. Entonces no te permite poder actuar a tiempo y responder a tiempo, porque actuar a tiempo se puede. Pero... porque uno habla rápido, pero

el después reunir, elaborar el informe, establecer la conversación y el posterior seguimiento, entonces estamos como siempre, apagando incendio, como ya no a este hay que darle prioridad que es el más grave, pero el otro igual es grave, pero no tanto como este entonces es como que estuviéramos en una zona de urgencia de hospital. Así nos encontramos. Entonces hay casos que sí son graves, pero en comparación a los otros, los tenemos que tirar pa atrás.”

Sin embargo, por otro lado, a pesar de lo anteriormente comentando en los testimonios, de igual manera dos personas del establecimiento reconocen que el protocolo en estos casos de ciberacoso funciona bien atacando el problema dentro de las posibilidades ministeriales que se le permiten al colegio, haciendo el trabajo de manera óptima acorde a los protocolos existentes que les señala como actuar.

Inspectora 2: Eh, yo encuentro que el RISE está bien en esos procedimientos porque igual se actúa rápido, se trata de atacar como, altiro a la eh... como a los... no, no como por decir a los culpables, pero los involucrados del tema, tampoco podemos ser PDI y llegar como a la dirección del email de donde se está mandando esto, pero, eeh si existe como un tipo de eeh, de duda o yo presiento, o sea, a mí me dijeron que era tal y tal persona, tratamos de llegar a ver sí es que efectivamente es ese estudiante el que está haciendo las amenazas o si el que está escribiendo cosas de esta persona, eh, alguno claro, lo suben como anónimo, otro lo suben con su mismo nombres, entonces ahí también se va buscando cómo llegar a lo ocurrido.

Profesor de educación física: yo veo que es una buena forma abordar el tema. ahora hay un problema porque muchas veces las soluciones que da al colegio quedan cortas, pero no por un tema del colegio, sino que de verdad ministerialmente hay cosas que no te permite hacer el ministerio al colegio, por ejemplo, en nuestro patio en el colegio ha pasado y que hemos tenido que sacar a estudiantes del colegio en el caso de, que es en el caso muy, muy extremo, pero la superintendencia intenta hacer que reingrese el estudiante al colegio, por el derecho de la educación del estudiante y muchas otras cosas que al final, como que te alarga harto el tema, pero que en rigor, el colegio actúa bien, pero no tiene toda la herramientas para poder abordar algunos temas, no porque no quiera, sino porque se les coarta el poder de realizar acciones”

Directora: O sea, es que se se sigue lo que tiene que tenemos que hacer, por lo que nos manda la ley... ...seguir los protocolos, dar paso a paso porque si no también somos sancionados, sí no cumplimos...

Categoría: Postura sobre los roles ideales que deberían tener los diferentes actores de la comunidad educativa ante la problemática.

Subcategoría: Rol de los estudiantes.

Es posible observar que en los grupos focales tanto alumnos como apoderadas identifican la empatía, el respeto y la disposición a comprometerse a tomar un rol protagónico como algo fundamental para la prevención de esta problemática de ciberacoso que se genera en los establecimientos

Respuestas post it Alumnos: empatía, trato pares, apoyo entre pares, autocuidado, conversar, compromiso, respeto, confianza, no juzgar, solidarizar y la tolerancia

Respuestas post it Apoderadas: respeto, disposición, empatía.

Asimismo, los alumnos reconocen nuevamente dentro de su rol de estudiantes de una comunidad educativa la empatía, el compromiso, el respeto y la tolerancia

Alumno 7: reportar

Alumno 10: compromiso

Alumno 6: respeto

Alumno 1: confianza

Alumno 4: que no lo juzguen

Alumno 3: es que igual está la empatía que es ponerse en el lugar del otro

Alumno 1: será entonces el cómo el tolerar el punto de vista o de pensamiento o de sentimiento de cómo a alguien le afecta ese tipo de situaciones, en sí tolerar

Por otro lado, también los alumnos aceptan que va en un tema de querer hacerse partícipes cuando se produce el fenómeno, ya que reconocen que la mayoría de ellos prefiere no involucrarse, comentando que es un fenómeno en el que ellos mismos deberían cambiar de mentalidad tanto personal como en grupo para que exista un cambio positivo en la reproducción de este mismo.

Misma opinión que tiene la psicóloga identificando que el fenómeno se reproduce por la poca intervención de los mismos alumnos al no involucrarse cuando presencia situaciones de esta índole; confirmando esto además el profesor de artes que comenta que los estudiantes deberían asumir el rol protagónico a la hora de prevenir la problemática.

Alumno 12: también las mismas personas que participen en las actividades, también tengan como ese, querer de participar, porque la mayoría no lo hace

Alumno 2: también yo creo que es cambiar la mentalidad de nosotros, como que el cambio parte en cómo cambiar cosas de uno y su grupo también

Psicóloga encargada de convivencia escolar: ellos tienen que ser los primeros, ellos en realidad una frase muy usada, pero son la primera línea. Ellos son los que no estarían dando la las primeras alertas y también ellos estar frenando porque siempre el agresor tampoco, o sea, siempre dan el mismo ejemplo. O sea, si aquí en una sala de 40 estudiantes, hay dos, uno es el agresor, el otro el agredido, y los 38. ¿Qué hacemos los 38? Nos reímos. Eso genera una... Intensifica la conducta de la agresor porque cree el agresor que está bien, qué es lo correcto y que es bacán, pero si nosotros no pusiéramos, dijéramos oye no eres uno, si no son 10 o son los 20, y si fueran los 38 que se oponen frente esa conducta del agresor, claramente ese agresor se seguiría reprimido su conducta por la masa. Siempre les decimos, o sea, ellos son los que previenen, podría perfectamente prevenir y detener las agresiones. Y creo que eso es lo más difícil porque los chiquillos no quieren involucrarse, prefieren mirar para al lado, pero cuando son sus amigos, ahí hablo. Pero mientras no sea mi amigo, no...

Profesor de artes: Yo creo que los estudiantes tienen un rol protagónico para prevenir todas las situaciones de violencia, ya que en la mayoría de las situaciones somos nosotros los adultos los que mediamos y creo que hay que moderar a los estudiantes de esa capacidad de mediar, eh, en relaciones de pares para que también ellos se sientan parte y responsables de lo que ocurre a nivel convivencial. Ya... no solamente, no, no que entiendan que siempre el adulto es el que está a cargo de mediar sus relaciones, sino que ellos también tienen un rol protagónico en ese proceso.

Por otro lado, tanto la directora como la inspectora comentan sobre la importancia del rol de los estudiantes a la hora de tomar conciencia de la gravedad del fenómeno, y el informar este tipo de situaciones ya que, después terminan en peleas y golpes físicos dentro del establecimiento.

Directora: Tomar conciencia po, tomar conciencia de lo grave que es eso, eh, y hacer campañas de mejora a la convivencia escolar, porque eso daña la convivencia escolar, sin duda, porque si bien no hay golpes porque nos concertamos a veces con los golpes que porque eso es lo que vemos cuando hay una pelea entre dos.

Inspectora 1: informando, porque cuesta mucho que los alumnos informen, sobre todo de repente acá hay muchos alumnos que... a lo mejor vienen con las pe....las peleas concertadas desde afuera llega acá, pero no avisan, entonces generalmente, uno la hace la pesquisa cuando ya se...ya se está formando la pelea y no cuando viene antes de ...de le dijeron, que te pegue, que no sé qué, que la cuestión.

Subcategoría: Rol de los apoderados.

Con respecto al rol que deben tener los apoderados frente a esta problemática los diferentes actores de la comunidad educativa consideran

Respuestas post it Apoderadas: Estar pendiente comunicación acercamiento

Respuestas post it Alumnos: red de apoyo, estar presente, contener, madurez, empatía y comprensión, conversar.

Alumno 11: estar presente

Alumno 4: que sepan contener

Tanto para los apoderados como para los alumnos indicaron que es importante que los padres se involucren en lo que les pasa a sus hijos, que estén presentes, que sepan entenderlos, sean empáticos, que puedan establecer una comunicación.

Alumno 2: y que sean maduros también si son papas, hay algunos que son super cahuineros

Alumno 4: si porque minimizan como las cosas, mientras que quizás en los papás jóvenes así no están así; hay papás que tiene más edad se educaron de otra manera, tienen otro tipo de mentalidad que es como aaay que eris exagerado, porque andai reclamando por esas cosas si a mi me pasaba esto, esto y esto...y es como mmmm

Alumno 11: se comparan

Alumno 10: yo creo que es falta de empatía y de comprensión por parte de los apoderados.

Alumno 9: sobre todo que se comparen con nosotros, por ejemplo, los papás con más experiencia, dicen aaah yo pase esto...

Alumno 3: el simple hecho de que te digan hijo tu deber es estudiar y nosotros quedamos como...

Alumno 5: Quizás por eso mismo nosotros... como que la gente no le quiere hablar a sus papás, porque minimizan

Alumno 12: porque por ejemplo no se yo a veces le he dicho mis problemas a mi papá o mi mama y me dice... me dan una razón muy distinta a la que yo esperaba, una solución muy distinta - no se entiende- y uno queda mh ya bacán- desilusionado-

Alumno 7: igual también la mayoría en el sentido, cuando estábamos en el paro, yo supe de muchos papas que estaban diciéndoles a sus hijos así como si no entrai ahora a clases, en la casa te las vas a ver conmigo, asi como no se estudiantes que le dicen tú a lo único que teni que venir al colegio es estudiar, no teni porque andar opinando ni diciendo cosas

Alumno 4: siendo que igual eran brígidias las cosas que estaban pasando

Alumno 9: o también te dicen defiéndete, pero con golpes

La mayoría de alumnos sienten que sus padres minimizan sus emociones cuando les cuentan sus problemas, mencionando la falta de empatía y constante comparación que realizan sus apoderados, algunos lo asocian a que algunos padres por ser mayores tenían otra crianza en donde estaba normalizada la violencia, por lo que, para los padres las situaciones de acoso o ciberacoso son menos válidas a las vivencias de ellos en su adolescencia, lo que, lleva a que sus hijos no sientan la confianza de acercarse a contarle sus problemas porque no se sienten comprendidos.

Profesor de artes: Eh, importante, creo yo, que los apoderados muchas veces por sus situaciones contextuales permiten que los estudiantes estén mucho tiempo, eh, conectado en computadores o celulares u otros y pierden un poco el de vista lo que están haciendo sus hijos o hijas. Yo creo que fundamental que los papás tengan cierto

control o acompañamiento con los hijos, eh, en la hora que ellos están conectados a internet, no están conversando con otra persona.

Profesor de educación física: lo que nos comentamos antes, el tema de tener una participación activa en la revisión de cómo se utilizan las redes sociales, tanto para el agresor como el agredido... ..Si po, que estén constantemente mirando, que es lo que juega su hijo en internet, que hace con el internet; porque al final es una herramienta y en ocasiones puede llegar hasta ser un arma.”

Inspectora 1: no se conversar con los alumnos... No sé...yo como apoderada conversaría con mi hija explicándole de qué se trata y cuando perjudica a los demás compañeros ...pero a esta edad no se...como papá...porque yo igual soy mamá de adolescente y me cuesta mucho controlar este tema.

Inspectora 2: eehh yo creo que debieran tener como más responsabilidad, o sea como, hacerse cargo también de lo que son sus hijos dentro y fuera del hogar, el saber decir que a lo mejor yo sé que mi hijo reacciona así frente a algún problema, entonces, tal vez ahí tengo que tengo que ayudar, eeh el ir también como a pedir ayuda, porque nosotros, claro, somos una parte, pero eh, todo el resto se hace en casa, todo todo viene de casa, entonces también que se hicieran más participe también de la educación de su hijo, que no sólo quedaran así como a la deriva, que también los apoyaran y los escuchara yo creo que por ahí.

En cuanto a los profesores y paraprofesionales manifiestan que el rol de los apoderados debería ser de acompañamiento, de educación y preocupación por lo que hacen sus hijos; indican que deberían estar presentes y participes tanto en el hogar como en actividades educativas que realizan dentro del establecimiento, como también que se mantengan al día y tengan cierto control sobre el cómo se relacionan a través de las redes sociales y el uso de las tecnologías, no dejarlos a la deriva, brindarles apoyo y empatía, ya que, esta podría ser una herramienta peligrosa.

Directora: O sea, si fundamental, fundamental. Claro, las familias dependiendo de los tipos de familia, porque hay es distintos... ..pero sí, es fundamental, fundamental porque ellos son los primeros que tienen que ir. Son los garantes además. Sí, eh, de resguardar también y de y de tener la capacidad de poder regular a sus hijos también en ese sistema.

Inspector General: Educación hacia sus hijos el principal rol. O sea, como es posible que una apoderada, que un niño de seis siete años le pase un celular con plan, eso completamente increíble, pero esas cosas ocurren y Eh, usted comprenderá que celular con plan con Google limitado puede entrar a cualquier página desde pornográfica hasta tráfico de de jóvenes o puede entrar a lo que sea, o sea imposible. Un joven todo tiene casi celulares con plan, la mayoría tiene el celular con internet ilimitado, que ningún celular funciona mucho en sin internet, la gracias está ahí, Usted comprenderá que aquí hay 920 alumnos, lo más probable que hayan 920 celulares todos con internet... ..o sea, la responsabilidad primero y directa es única y exclusivamente de los apoderado. Nosotros acá en el colegio no le compramos celulares a los alumnos, digo, tampoco compartimos el internet ellos traen celulares con internet.”

Tanto para la directora como para el inspector general los padres son los responsables de la conducta de los hijos y son ellos los que tienen que ser los garantes de que sus hijos tengan un buen manejo del internet, ya que, ellos son quienes proporcionan el acceso a internet.

Psicóloga encargada de convivencia escolar: Creo que...en este caso también es la falta de información. Es la falta de información y la falta de formación de algunos apoderados en que hay conducta muy machista. Están muy arraigadas en su ser. Entonces tampoco y validan la violencia. Y no logran entender que la violencia es no. Entonces, no sé, ¿mi hijo lo golpean y me critican y me dicen cómo usted espera que mi hijo no le pegue de vuelta? Entonces, porque está justificando la violencia, entonces eh lo mismo tendría que en más información, pero formando los apoderados en esta nueva generación. En donde hay un montón de conceptos que muchos de ellos no están actualizados y siguen como a la vieja escuela, por decirlo, así como como antes, como fueron criados sus abuelos o sus padres y no en la escuela actual

La encargada de convivencia escolar indica que en algunos hogares aún hay una violencia de género, enfocado en que se mantiene una conducta machista, donde se minimiza, se le baja el perfil y justifica la violencia, esto lo asocia a la falta también de conocimiento de parte de los apoderados en cuanto a las vivencias de las nuevas generaciones.

Subcategoría: Rol del Establecimiento Educacional.

Tanto los alumnos como los apoderados consideran que el rol del establecimiento tiene que ver con educar, educarse, impartir charlas y talleres, ya que, los alumnos reconocen que el establecimiento educacional debería ser una red de apoyo, encargada de brindar apoyo psicológico tanto a la víctima como al agresor; los alumnos ven al establecimiento como su segunda casa aludiendo a que pasan más de ocho horas en él. Por su parte los apoderados consideran que el rol del colegio es la prevención y que deben estar pendientes de lo que sucede e informar a los apoderados.

Respuesta Post-it alumnos: educar respecto a términos y conceptos, consecuencias y respeto. Apoyo psicológico para víctima y agresor. Talleres (actividades convivencia) ayuda a la víctima, conversar, red de apoyo.

Respuesta Post-it Apoderados: charlas alumnos y apoderados, actividades, charlas familiares, educar sobre temas importantes, prevención, prestar atención e informar participación a padres.

Alumno 5: va por los términos de los conceptos.

Alumno 8: las consecuencias que les puede traer a las personas.

Alumno 6: educarse en base al respeto.

Alumnos: también al agresor -con respecto al apoyo psicológico-

Alumno 4: es super importante, porque al final estamos casi todo a todo el tiempo acá y es el momento de socializar y de compartir con más gente y tení que aprender a socializar

Alumno 2: es como nuestra segunda casa pasamos ¿cuánto? más de ocho horas acá.

Alumno 12: pasamos más acá que en la casa

El docente de artes considera que hay que autoevaluarse y ser crítico en las medidas que se toman al respecto. El docente de educación física alude al rol de docente como observador, para ser capaz de reconocer las problemáticas de los estudiantes y tomar medidas en razón de estas.

Profesor de artes: Hay que invertir. Hay que, hay que pensar, hay que evaluar lo que estamos haciendo. Si, si. Consideramos que lo que estamos haciendo es todo lo que podemos hacer o si consideramos que podemos cambiar algunos aspectos y vamos a mejorar, eso es súper

importante como institución preguntarse si estamos contentos con lo que estamos haciendo no.

Profesor de educación física: Yo creo que, eh, entender también cómo funcionan los estudiantes, cómo van formando sus grupos, intentar lograr visibilizar si es que hay conflicto entre ellos, para genera como esta contraparte de lo físico, como ya mira estos grupos, puede ser que tengan conflicto; y si cuando hay en algún momento, este conflicto de cyberbullying o ciberacoso es como, ya sabes que si lo molestan y son tales...”podrían llegar a ser tales personas de este curso, revisenlo”, “ustedes han visto que tal”, “si que parece que sí”. Estar pendiente también como desde lo evidencial de la entidad, porque difícil que además de todas las otras tareas, estemos revisando redes sociales para ver eso, pero sí, creo que se puede que se puede apoyar desde mira, así es como funciona el curso, cómo generar un organigrama del curso, a lo que mejor parece que tengo que poner a este grupo, o este otro grupo con este niño tienen conflicto, siempre han tenido conflicto así que como para allá puede ser la investigación. Ese apoyo, yo creo que tiene que hacer el profesor el entender las relaciones del curso.

Por otra parte, una de las inspectoras menciona el impartir charlas en razón de la problemática, en cambio por otro lado la inspectora 2 alude a la significancia de las normas que imparte el colegio, comentando la importancia de las reglas que condicionan a los estudiantes a seguirlas.

Inspectora 1: Impartiendo charlas....

Inspectora 2: que a ver si sin bien por sistema SAE, nosotros no podemos, el sistema SAE, eeh te hace una selección que como que no hay un filtro y está bien, porque no tiene porque, estamos o sea, optando y cambiando también el país por un tema de una educación inclusiva, eeh pero sí que tal vez el reglamento del colegio tuviera otro tipo de sanciones, o que se firmará un compromiso, que si no acepta ciertas regla eh ver la posibilidad de que no enca...o sea, no es que no encajes dentro de la comunidad escolar, pero sí que que también se sepa que está faltando a una regla, porque a los chiquitos hoy en día le faltan muchas normas, está muy desordenados, o sea por un solo hecho como llegar temprano al colegio, eeh tengo chicos que tienen como 58 atrasos, entonces los chiquillos ya como que no están tomando mucho en cuenta el colegio, entonces, tal vez que el colegio

también pusiera ahí como ciertas reglas, como para, eeh pedir que cambien por que claro, por ejemplo, aquí según el RISE si los chiquitos llegan atrasados, siguiendo con el mismo ejemplo, si los chiquillos llegan atrasados, el profesor tiene que citar al apoderado, si es que lleva más de 10 atrasos; pero tenemos, estamos hablando de chiquillos que tienen casi 60 atrasos, entonces ese profesor debería de haber llamado ya seis veces al apoderado, porque siguió incurriendo en atraso, entonces, el apoderado también hay como que, “ah no yo le voy a decir que es que llegue más temprano”, pero tampoco hay como algo que te diga tienes que cumplirlo por lo que no se acabó el colegio y no es que lo vamos a dedescolarizar, sino que es como, eh, nosotros optamos por matricularte y estamos aceptando también las reglas y las normas que el colegio te establece. creo que, eh, ese tal vez debería ser el rol, sin como que... porque este colegio siempre fue exigente entonces, claro, eeh tal vez perdió eso un tiempo, con el tema de la pandemia, tal vez se perdió un poco el tema de las normas, de las reglas, entonces, volver a que los chiquillos también le tomen el peso; yo creo que por ahí.

Tanto la directora del establecimiento como el inspector general consideran que no pueden hacer nada con los teléfonos. Ambos apuntan a un manejo preventivo que ya existe en el establecimiento como campañas e intervenciones. de igual manera la directora indica que las situaciones de ciberacoso ocurren fuera del establecimiento educacional.

Directora: Es lo mismo para hacer campaña, intervenciones. ¡Qué se ha hecho! Pero nosotros más ya no podemos hacer nada más con el teléfono... ...de prevención, talleres y, por otra parte, la mayoría de estos casos ocurre fuera del colegio.”

Inspector general: Solamente preventivo. No, no hay otro rol del colegio porque no tenemos acceso como le digo a 920 celulares.

Categoría: Propuestas.

Dentro de los relatos de los investigados se puede destacar el hecho de que los alumnos consideran la empatía entre pares, como también el poner atención a las situaciones de acoso. es importante destacar que los alumnos reconocen en la problemática de ciberacoso que si bien existe una víctima y un acosador ambos deben ser apoyados, es decir reconocen que el agresor tiene un contexto que podría gatillar su forma de actuar. Los alumnos consideran que el equipo de convivencia debiese educar a los estudiantes y

profesores, como también realizar una mejor educación e intervención a quienes lo realizan. Prestar apoyo psicológico a la víctima y victimario.

Los alumnos participantes expresan interés en ser activos participantes de la prevención de ciberbullying y violencia dentro de su propio colegio, consideran que debieran desde una edad temprana enseñarles las consecuencias que puede tener el ciberacoso, manifiestan la posibilidad de generar una instancia para ellos hablar con los demás para poder enseñarles pues entre edades similares existe mejor recepción por parte de los estudiantes, los alumnos participantes admiten que su rol tiene mucha importancia en este tipo de violencia y le hacen hincapié a la empatía que debiera haber entre ellos.

Post-it alumnos: “pensar en el otro, aprender a respetar, saber límites, tener conciencia”, “Ser más empático y conversar con nuestros pares. poner más atención a las personas que están siendo acosadas, ponerse más en el lugar del otro, apoyar, pedir ayuda”, “enseñando a respetar y no pasar a llevar al otro”, “brindar ayuda en todo sentido al agresor y a la víctima, hacerles saber que no están solos”, “realizar más actividades de convivencia entre los estudiantes, educar desde el respeto y empatía, estar más abiertos a dar y recibir ayuda psicológica”, “establecer una red de apoyo independientemente si es dentro o fuera del establecimiento”, “evitar a la gente que te incomoda”, “no difundir las páginas de donde provenga el ciberbullying”, “decir lo que te incomoda”, “hablar más del tema dentro del colegio”, “más actividades de convivencia sana así estrechar lazos y evitar problemas en las relaciones esencialmente en un ambiente escolar”, “enseñar desde una edad temprana las consecuencias que puede tener el ciberbullying”, “no tomarle importancia opinión de gente anónima que no te conoce realmente”, “estar presente en la vida de los alumnos y no esperar a que las cosas pasen a mayores”, “educar por parte del equipo de convivencia a los estudiantes y profesores (comunidad en general), realizar una mejor educación e intervención a quienes lo realizan, apoyo psicológico víctima y victimario”.

Alumno 3: es que o sea prevenir yo cacho que no es imposible, pero es muy poco probable el prohibir al 100% que no ocurra el ciberbullying, pero obviamente también tiene por casa también la creencia de no tomar tanta importancia a lo... a la forma despectiva que tienen hacia nosotros

Alumno 4: yo creo que sí estaría muy buena esa instancia de nosotros poder hablar con los demás para poder enseñarles, porque igual entre como edades así se da que más te escuchan.

Es posible visualizar que los apoderados consideran muy importante el hecho de tomar un rol protector por parte de ellos hacia los estudiantes dando más relevancia a este que a la prevención del ciberbullying, es decir, los apoderados piensan que es más significativo el rol protector que el de prevención, en el rol protector lo más importante es mantener la supervisión del hijo, manteniéndose informado de las actividades que realizan, con quienes se involucra tanto de manera presencial como de manera virtual y en el rol de prevención es importante que los padres mantengan una buena comunicación con sus hijos, educando constantemente de los riesgos a los cuales se pueden ver afectados en sus vidas, ambos roles deben tener una participación activa en la vida de NNA's, considerando la etapa de adolescencia en que se encuentran los hijos de las apoderadas informantes de esta investigación.

Apoderada 3:...eso hace que nosotros tengamos que estar alertas por qué, porque viene el acosador por decirlo de alguna manera y ese acosador le va hablar al nivel de ellos pero para ella es normal, pero hay algo detrás, entonces bueno puede destruir eso y todo, pero igual hay que un riesgo y aunque cueste a veces revisarle las redes a los niños o pedirles el teléfono, igual de alguna manera tratemos dentro de que se pueda porque yo misma asumo que a mí me cuesta - no se entiende- que yo pueda saber lo que está haciendo, pero si trato de mantener monitoreado un poco el tema por lo que le paso y porque igual, también sufrió otro tipo de acoso también de parte de pares más bullying.

Post-it apoderadas: "Charlas con alumnos y apoderados juntos, estar más pendientes de las redes sociales de nuestros hijos, hacer charlas e interactuar con los alumnos. se puede prevenir - no al 100% - se puede apoyar actividades para alumnos y padres. - educar y culturizar a los alumnos en clases. tratar de tener más comunicación con los niños. que el colegio tome más atención en las cosas que pasan. dando charlas como evitar acoso, acercarnos más a nuestros hijos. tomar 1 ramo como parte del desarrollo emocional de los alumnos. Mantener a los padres más activos en las actividades de los niños y participar en ellas. -darles charlas-actividades donde se puedan unir- charlas en las familias."

Tanto la directora como el inspector General y la inspectora I coinciden en que la problemática del ciberacoso debe ser abordada a través de talleres.

Inspector General: El trabajo responsable a través de las cuentas de redes sociales o de las cuentas de de páginas que tienen los alumnos... los conductos correspondientes, es decir, la clase de orientación, por ejemplo, a través del centro de padres, centro de alumnos, sugerencias, indicaciones, eh, algún tipo de charla. Pero más que eso, es imposible poder hacer otra cosa al interior de cada curso porque comprenderás que las redes son privados.

En cuanto al relato del inspector, si bien considera que a través de charlas es posible abordar la problemática, él apunta a que se haga por conductos correspondientes, mencionando el centro de padres, y el centro de alumnos, considerando que es difícil de abordar pues las redes son privadas.

Directora: O sea más talleres, más trabajo con los profesores, por ejemplo, también podría ser bueno, eeee eso, poder tener más certeza para lograr una conciencia social en realidad, de los jóvenes. ... el trabajo con los apoderados... Talleres de prevención a familia la familia. Los los profesores y los estudiantes.

De igual manera es importante destacar del relato de la directora la consideración que hace a la necesidad de trabajar más con los profesores, con los apoderados, apuntando también a considerar a la familia en un posible taller.

Inspectora I: visualizarlo o sea darlo a conocer como campañas de ciberacoso.... Yo creo que ambos haciendo talleres, charlas.

La encargada de convivencia escolar apunta a la innovación de cómo abordar el tema aludiendo un juego que posee reflexiones respecto al tema a medida que se va desarrollando, existe en ella una perspectiva más innovadora respecto al abordar el ciberacoso escolar, si bien no expresa una propuesta clara de ello, si observa prácticas y formas de concientización novedosas y llamativas para los estudiantes.

Encargada de convivencia escolar: al otro día escuché pero que no sería también innovador porque es como algo que escuché, pero que había un juego para los cursos más pequeños hasta octavos que había unos videojuegos como una especie de Mario Bros una cosa así. En donde subían de nivel y cada nivel implicaba un aprendizaje con

respecto a la violencia. Entonces, si bien era un vídeo juego de ataque, como como estos de estrategia, también iba enseñando lecciones, entonces también iba cada vez que se golpeaba a uno, se generaba una reflexión. Tenía como una... claro, en el mismo juego que creo que sirve harto para los más chiquititos a través de juego hacerlo algo más novedoso.

Inspectora II: no tienen habilidades blandas lo chiquillos entonces, tal vez hay que reforzar esa parte, el mismo hecho del respeto, eeh de algo tan simple como el saludar en las mañanas, eeh a quien yo vea en la mañana temprano, buenos días, muchos se quedan sin responder entonces falta ahí, eeh habilidades blandas, eeh, comunicativas y conversar estas cosas también, como en sus casas, en sus familias, yo creo que, bueno, también se entienda que a lo mejor muchas familias también quedaron como bien fracturadas con el tema de la pandemia, o ya venían así con problemas personales y muchos chiquillos como que tampoco se sienten con la confianza de hablar dentro de sus familias algunas cosas, pero si que a lo mejor tengan la confianza de hablar con un amigo o con nosotros, por ejemplo, que somos los inspectores, con los mismos profesores, jefes que son sus personas más más cercanas, como que sepan también cómo hablar y cómo relacionarse con el otro.

De las entrevistas realizadas a los dos docentes participantes es posible apreciar las propuestas de cómo el establecimiento y la comunidad debieran abordar la problemática del ciberacoso y otras formas de violencia, uno de ellos considera que debe haber una organización, y poder identificar la gravedad de efectos que tienen las distintas situaciones de violencia, apuntando a un trabajo más articulado involucrando a todos los actores de la comunidad educativa, de igual forma el docente de educación física considera que es necesaria mayor participación por parte de los apoderados, ambas posturas son compartidas por la trabajadora social que visibiliza a tres actores de la comunidad en sus relatos, los padres, los alumnos y el equipo docente.

Docente Uno (Profesor de artes): Se debería actuar de manera organizada. Se debería actuar de manera sistemática, eee.. Identificar cuáles son las... digamos la gravedad de los efectos que tienen las distintas situaciones de violencia, e... Identificar puntos de quiebre de la violencia focos, desde dónde nace, Me refiero a relaciones humanas, eee Cursos eee niveles, eee Y también a individuos porque claramente hay personas individuales que necesitan ayuda porque tienen

problemas de control de impulso y otras cosas más y que generan situaciones de tensión, eee... De ahí en adelante, Y hacer un trabajo como te digo, más articulado, como que es que estén involucrados desde el señor, que abre la puerta del colegio hasta la directora.

Docente dos(profesor de educación física): Es importante tener el apoyo del apoderado, porque sin el apoyo de los apoderados es difícil generar algo, de hecho dentro del colegio se han hecho denuncias de acoso y es como, no, no tenemos cómo resolver y no les da curso; por eso es importante que los apoderados, apoyan el tema del uso responsable del internet, como revisar las cuenta de los estudiantes, saber que publican, eeh una vez a la semana revisar que publicaron, y no desde las cuentas de ellos, sino de la cuenta del estudiante, para poder revisar efectivamente lo que están haciendo, esa una cosa y obviamente tener monitoreado de manera constante desde parte del colegio el tema de las redes social y las maneras públicas de difusión de información.

Trabajadora Social: Yo creo que... como una apreciación quizás sería efectivamente involucrar más más a los padres porque de repente hay como un aire de que el papá como que trae al alumno y es como que acá se resolviera cuando es muy cierto que el cincuenta por ciento siempre va a venir de la casa. ... Yo creo que debería ser triangulada entre los padres, los alumnos y obviamente el equipo docente que eso ya se hace, pero como la el retorno a la presencialidad ha sido paulatino...

A partir de esta síntesis de análisis desarrollada por medio de la matriz de análisis categorial, es que se desarrollan las conclusiones en el capítulo V de esta investigación cualitativa.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.

En este apartado se establecen las principales conclusiones del proceso de investigación realizado a lo largo de este año académico, en el que se reflexionó si la presente investigación con sus hallazgos respondieron a la pregunta de investigación planteada, en la que se revisó la concordancia de las primeras indagaciones expuestas en el primer capítulo, con datos y experiencias de los actores de la comunidad educativa, cumpliendo con el objetivo general y específicos exhibidos anteriormente.

Desde la directriz que se consideró relevante conocer las percepciones que tienen los diferentes actores de la comunidad educativa frente al ciberacoso y/o ciberbullying, es que se buscó identificar cómo estos actores reconocían sus nociones de violencia, entendiendo que es un fenómeno complejo de definir, ya que, como se mencionó anteriormente en la investigación, es un término que va acompañado de muchas otras expresiones de violencia. Sin embargo, la gran mayoría de los participantes lograron reconocer que es un acto o agresión que busca querer dañar a otro a través de las manifestaciones verbales, psicológicas y físicas, la cual se puede manifestar entre o hacia cualquier persona que es parte de la comunidad educativa. De esta misma forma respondieron cuando se les preguntó sobre las nociones de ciberbullying o ciberacoso, logrando identificar esto como la acción de dañar a otra persona mediante el uso de plataformas virtuales generando secuelas psicológicas en los afectados. Sin embargo, se descubrió que la mayoría de los participantes de la investigación tanto adultos como estudiantes consideraron que ciberbullying y ciberacoso no son los mismos fenómenos, coincidiendo con uno de los supuestos mencionados, ya que, estiman que el ciberacoso está dirigido hacia una connotación sexual, aunque según diversas organizaciones internacionales como la UNICEF, Ayuda en acción, la Organización de las Naciones Unidas e incluso la RAE reconocen que estos términos se refieren a lo mismo; como reflexión se consideró que se debería tomar en cuenta la importancia de educar al respecto o repensar estos conceptos desde la teoría, ya que, la gran mayoría los reconoce como fenómenos distintos.

Por otro lado, otro de los puntos de interés para la investigación fue conocer cómo reconocían los actores de la comunidad los efectos que este fenómeno provoca en las víctimas. Cuando se hicieron las investigaciones pertinentes en el primer capítulo de esta investigación es que, se evidenció que según Andrés Martines Cortes (2020) las víctimas de ciberacoso viven este hecho de tal intensidad, que no encuentran los recursos necesarios para defenderse. Desde el paradigma de las emociones, el sentimiento de vergüenza es de las centrales expresadas en el ciberacoso, amenazando la identidad y el vínculo social de la persona (Rooney, 2015, Scheff, 2000 como citó en Martín-Cortés 2020); si bien los participantes reconocen que esta problemática repercute en la personalidad de la víctima y en su forma de socializar, atribuyen esta secuela al sentimiento de menoscabo e inseguridad que busca generar el victimario en la víctima. No obstante, la Trabajadora Social y Psicóloga comentan que, si bien las personas tienden a ser más

introvertidas o generan mayor dificultad o resguardos a la hora de socializar, también podrían ser las personas que se expresan de mejor forma, que son más bulliciosas, visibles o extrovertidas, solo que lo expresan de otra manera, por lo que, ser retraído no es necesariamente un factor de sintomatología repetitivo en todas las personas víctimas de ciberacoso.

Por otra parte, cuando hablamos de los factores que inciden en la personalidad del agresor, Ballesteros (2017) menciona que el deseo a relacionarse es el que empuja a los alumnos a reproducir ciertos comportamientos con los que incluso la mayoría de las veces no se sienten identificados, ni cómodos y que, sin embargo, llevan a cabo para tener el sentimiento de pertenencia a su grupo de iguales y sentirse reconocidos por sus compañeros y respetados por ellos. Teoría que concuerda con lo comentado a través del grupo focal con los alumnos en los que indicaron que las influencias externas son uno de los motivos que influyen en la reproducción de esta problemática

Alumno 1: y también de las juntas externas...por lo general tengo un grupo de amigos y también tengo otro, y ellos me alientan a hacer cosas como a provocar daño a otra persona y por ejemplo yo me dejo llevar y después a la casa llego con esos problemas.

Sin embargo, la mayoría de los participantes, identificó que el fenómeno se reproduce por una causa o raíz, ya sea, la normalización de la violencia desde el hogar, su entorno, historia de vida, entre otros. Así mismo el inspector y la directora reconocen otros factores, lo atribuyeron a un tema biológico, hormonal o de salud mental/ psiquiátrica.

Otro de los puntos que se consideró de importancia para este estudio fue, distinguir las diferentes posturas que adquieren ante el ciberacoso los distintos estamentos de la comunidad educativa; entendiendo ésta como la postura en la que se posicionan los actores para opinar sobre el ciberacoso como protagonistas relevantes. Así que, primeramente, se les preguntó a los participantes sus posturas sobre cómo era el accionar del establecimiento cuando sucedían casos de ciberbullying, encontrándonos con diversas opiniones al respecto, en la que los alumnos partieron hablando de la poca confianza que sienten hacia el colegio a la hora de informar situaciones de esta índole, producto de una percepción de desprotección y falencias por la forma en la que maneja las situaciones en estos casos el establecimiento.

Alumno 4: no te dan la confianza para hablar, no saben cómo actuar ante situaciones, no tener la protección que se debe, el colegio como super falente en esas cosas...

Siendo de algún modo reconocida por el equipo docente, directivo y de convivencia, como débil, lento y con poco personal capacitado para afrontar estas situaciones, en el cual un grupo reducido de participantes (2) consideraron que funciona bien, atacando el problema dentro de las posibilidades ministeriales que se le permiten al colegio, lo que lleva a reflexionar con lo que se expone en los primeros capítulos en el que Garcés s.(2018) nos plantea que, quienes elaboran estas reglas, son principalmente adultos que a veces, tienen una comprensión parcial de las dinámicas del mundo digital donde “habitan” sus estudiantes y no siempre son usuarios de las mismas herramientas que ellos, razón por la cual, tienen experiencias digitales completamente diferentes (Garcés S., 2018). Bajo esta perspectiva y viendo la poca cohesión por parte de la comunidad es que se considera relevante la participación para la creación de nuevas propuestas que vayan acorde a las realidades de los actores de la comunidad para con este tema.

Cuando se abordó con los participantes la postura frente al ciberacoso, fue relevante comprender como ellos consideraban y reconocían los diversos roles que debiesen tener idealmente los actores de la comunidad educativa con respecto a la problemática. En primera instancia se trabajó con la comunidad consultando ¿cuál debiese ser el rol de los estudiantes para que no continuará produciendo el fenómeno dentro del establecimiento? Se visualizó que la gran mayoría de los participantes incluyendo la visión autocrítica de ellos mismos con respecto al tema, identifican que debieran reconocerse como actores significativos, asumiendo sus roles protagónicos, los cuales si son trabajados desde empatía y la participación pueden contribuir para que esta problemática no continúe.

Por otro lado, cuando se habló del rol de los apoderados, los alumnos se refirieron a que los padres deben estar más presentes, que puedan establecer una mayor comunicación entre alumno y apoderado, trabajar la empatía y que se involucren en lo que pasa con sus hijos, ya que, la mayoría de los alumnos comentó sentimientos de falta de empatía por parte de sus padres, además una desvalorización y minimización de las emociones de los estudiantes mediante la comparación de las vivencias, así también los paradocentes y profesores expusieron la importancia del acompañamiento por parte de los padres y el estar presentes tanto en las actividades educativas

que se realizan en el establecimiento, como en las conductas y relaciones virtuales que tienen sus hijos. Además, la psicóloga habla sobre la reproducción de este fenómeno producto de la minimización y justificación de la violencia, que se asocia con la falta de empatía y conocimiento por parte de los padres y apoderados hacia las vivencias de las nuevas generaciones. Sin embargo, una pequeña parte de los participantes (inspector general y directora) consideró que los apoderados son los responsables de las conductas de sus hijos, así como también, son los que deben garantizar que sus hijos tengan un buen manejo del internet, ya que, ellos son los que se lo proporcionan.

Posteriormente, cuando se habló del rol del establecimiento educacional, se consideró que este debería ser desde el educar y educarse, impartir charlas y reconocerse como una red de apoyo, que debe brindar apoyo psicológico tanto a la víctima como al victimario, así también, se reconoció que debe tener un rol preventivo que debe informar sobre estos acontecimientos. Por otra parte los docentes hablaron de la importancia del ser autocríticos y ser capaces de reconocer las problemáticas de los estudiantes para así tomar medidas al respecto, sin embargo, tanto la directora como el inspector general hablan que el rol del establecimiento no puede pasar más allá de un rol preventivo, debido a que, las situaciones de ciberacosos ocurren fuera del establecimiento, además tampoco podrían hacer nada al respecto con los celulares, ya que, los padres son los responsables de estos.

Reflexionando las respuestas de la comunidad educativa con respecto a los roles que se debieran asumir para con la problemática, se reconoció nuevamente la relevancia de la cohesión y participación, debido a que, se pudo distinguir el cómo esta comunidad educacional está enfocada desde un modelo educacional tradicional, que apunta a trabajar solamente desde la prevención, puesto que la responsabilidad es externa al colegio, en el que, sin embargo, se pudo hacer notar cómo la gran mayoría de los actores tiene algo que decir al respecto del rol que cree que debiera adoptar cada actor de la comunidad para enfrentar de manera óptima la problemática en el establecimiento.

Bajo este mismo enfoque, es que fue de interés conocer las propuestas que permitan prevenir y enfrentar los hechos de ciberacoso dentro de la comunidad, para así mejorar la convivencia escolar, reconociendo de esta forma diversas propuestas en las que se pudieron divisar respuestas anteriormente reflexionadas y desarrolladas de mejor manera, ya que,

después de la actividad realizada en el grupo focal con los estudiantes, se pudo distinguir un mayor rol protagónico por parte de estos para con el fenómeno, esto porque además del rol en el que consideraron relevante su participación, también plantearon la idea de generar instancias en las que el equipo de convivencia les eduque sobre la problemática para que así ellos mismos pudieran crear actividades y espacios de conversación para sus compañeros de cursos más pequeños, reconociendo que entre ellos existe una mayor confianza. Por otro lado, los apoderados no plantean una propuesta exacta, sino más bien vuelven a reflexionar desde sus roles protectores y preventivos para con sus hijos, en cambio la otra parte de la comunidad educativa considera propuestas enfocadas a través de talleres y charlas, en la cual además la directora planteó bajo este mismo enfoque de los talleres una propuesta enfocada a más actores de la comunidad.

Directora: O sea más talleres, más trabajo con los profesores, por ejemplo, también podría ser bueno, eeee eso, poder tener más certeza para lograr una conciencia social en realidad, de los jóvenes. ... el trabajo con los apoderados... Talleres de prevención a familia la familia. Los profesores y los estudiantes

Se pudo identificar que los actores de la comunidad, desearían tener una mayor participación dentro del establecimiento, desde el generar espacios de encuentro y diálogo, realizando actividades y generar espacios que involucre a todos los actores del establecimiento dejando de lado la pedagogía tradicional, normalizadora, estructurada e individualizada, para comenzar a construir espacios participativos para reducir la problemática, yendo más enfocada hacia una educación desde el paradigma sociocrítico dándole importancia al crecimiento, desarrollo de los individuos y su entorno, tomando en cuenta sus experiencias con respecto al fenómeno.

Como se expresó en esta investigación a partir del rol de los establecimientos educacionales expuesto a través de González J. respecto a transferencia generacional en la educación donde se entregan valores, saberes, destrezas exigidas socialmente, su finalidad es adaptarlos para sus roles sociales, es posible reconocer que el establecimiento educacional investigado se posiciona desde este paradigma. puesto que su postura respecto al ciberacoso es de transferencia de responsabilidad, si bien, entregan la educación y herramientas para desarrollarse positivamente en la sociedad, este no es un ambiente democrático donde los diferentes estamentos de la comunidad sean escuchados y considerados, esto es posible evidenciar en la entrevista realizada al docente.

Profesor de artes: eee...En la actualidad tenemos bien pocos puentes entre lo los docentes y lo que pasa como de la mampara hacia allá, usamos esa figura de nosotros. Nos tenemos muchos puentes con la con el equipo de convivencia, salvo cuando necesitamos algún tipo de... de ayuda, eh? Y pensamos que no se trabaja de manera preventiva, sino que siempre estamos reaccionando a situaciones que ya están consumadas. Entonces llegamos tarde como...como institución, no como. Claro. Somos más bien reactivos. Ya estamos llegando tarde. Y cuando llegas tarde, es mucho más difícil solucionar que,,,que si hubiese llegado a la... a la prevención.

Donde refiere que no son considerados o avisados en cuanto a medidas tomadas por el establecimiento respecto a determinados casos de violencia, es decir, se trabaja desde un paradigma normalizador y estructural donde el problema se centra en el sujeto y no en el contexto social.

Giménez et al (2018) en su investigación devela que la mayoría de los docentes atribuyen las causas del ciberacoso a los involucrados, omitiendo el clima educativo y las relaciones en los establecimientos. Es posible reforzar que el establecimiento presenta una postura de normalización estructural donde se considera al sujeto como centro del problema, dejando apartada la convivencia y las relaciones.

A partir de la investigación realizada en el establecimiento, y la información recabada es necesario que la comunidad educativa logre una unanimidad en relación al concepto del ciberacoso pues a partir del reconocimiento de la problemática es y será posible abordarla. Childnet en las directrices que entrega respecto al ciberacoso, considera en primer lugar un enfoque comunitario, que como se ha mencionado con anterioridad apunta a trabajar en conjunto a toda la comunidad educativa, en segundo lugar, considera que es necesario desarrollar y acordar un entendimiento compartido, apoyando la discusión de éste y considerando en ella a todo el establecimiento. esto como indica Childnet proporciona una base sólida para actividades de prevención.

5.1. Conclusión desde el Trabajo Social.

En vista de que esta investigación es planteada desde y por alumnos de Trabajo Social, se consideró relevante la opinión de la profesional que pertenece al establecimiento, sobre la problemática que se abordó. Sin

embargo, dentro del establecimiento el rol de la trabajadora social no está considerado como un agente activo en el departamento de convivencia escolar, debido a que su labor está focalizada en el levantamiento de información y gestión de beneficios, además, el establecimiento educacional no la considera a tiempo completo ella trabaja solamente 22 horas a la semana en el establecimiento, por lo tanto, no tiene relación directa con los alumnos ni apoderados, en consecuencia de esto su discurso fue débil para esta investigación.

Desde el Trabajo Social, se logra visualizar que el manejo de las competencias necesarias para lograr abordar la problemática del ciberacoso sería primordial el rol del trabajador social como un agente de cambio que busca prevenir y promover el trabajo en equipo con todos los estamentos del establecimiento educacional, reconociendo a todos los participantes como sujetos de derecho, por lo que, la intervención no solo debe concentrarse en la víctima, sino que debe comprender a todos los involucrados y las diversas realidades del entorno en que se ha desarrollado la problemática. Dentro de este contexto el Trabajador Social debe abordar las necesidades de los distintos actores del problema desde una mirada interseccional, que permitirá realizar un acompañamiento social y de apoyo, reforzando la importancia de transmitir valores y responsabilidades frente al masivo manejo de las TIC. Por lo tanto, promover una educación adecuada al mundo tecnológico y no educar desde el miedo, sino que se trata de incentivar el uso adecuado y responsable, como también conocer el riesgo que implica el mal manejo de las redes sociales e internet.

Como indica la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS);

La profesión del trabajo social reconoce que los derechos humanos tienen que coexistir con la responsabilidad colectiva. La idea de la responsabilidad colectiva destaca la realidad de que los derechos individuales humanos sólo se pueden alcanzar en el día a día si las personas asumen la responsabilidad de los demás y el medio ambiente, y la importancia de crear relaciones recíprocas dentro de las comunidades. (Federación Internacional de trabajadores sociales, s. f.)

El trabajo social cuenta con las competencias profesionales para abordar la problemática, con la finalidad de canalizar y proponer soluciones a las situaciones de ciberacoso de manera beneficiosa para los involucrados, buscando un modelo de justicia social que integre a toda la comunidad escolar. Como expresa Ramos C. las sociedades modernas necesitan volver al trabajo

comunitario para así lograr la satisfacción de necesidades intangibles, además de pretender con el enfoque comunitario mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

Cieza G. J. (2006) indica que el desarrollo comunitario se presenta en buena medida como un proceso genuinamente educativo y de aprendizaje social en el que todos aprenden. En sus conclusiones agrega además dos aristas, en primer lugar, cambios axiológicos (responsabilidad, solidaridad) metodológicos, de contenidos y espacios. Además, considera que todo el proceso de educación comunitaria demanda la figura de un agente educativo que, en su condición de agente externo a la comunidad, planifique y gestione la acción educadora desde los planteamientos de la promoción social y comunitaria. Cieza G. (2006)

5.2. Conclusiones desde la metodología.

Teniendo en cuenta el objetivo general de la investigación “Conocer la percepción frente al ciberbullying y/o ciberacoso de los diferentes actores de la comunidad educativa”, es que se realizó esta investigación a través del paradigma interpretativo a modo de poder reflexionar y comprender lo que los participantes percibieron de esta problemática.

Así mismo considerando la búsqueda de comprensión, a través de la perspectiva de los participantes, se refuerza la investigación con un enfoque cualitativo, considerando las experiencias de los participantes, esto permitió modificar y mejorar la investigación a partir del avance en el proceso de elaboración de la misma.

La metodología fenomenológica empleada para esta investigación, reafirmó la posición que se tomó como investigadores, en donde se dio validez a las experiencias, emociones y percepciones de los participantes, además a través de esta se hizo posible el reconocer percepciones comunes y diferentes respecto al fenómeno del ciberacoso, al mismo tiempo, busca la toma de conciencia y los significados en torno del fenómeno.

5.3. Nuevas propuestas.

Para concluir, la presente investigación logró exhibir diversas realidades sobre cómo percibían los actores de la comunidad educativa el fenómeno, en los que se logró recopilar experiencias y posturas que respaldaron estas

nuevas propuestas que van orientadas desde un enfoque de educación comunitaria como un factor relevante para afrontar la problemática.

Complementando lo anteriormente mencionado, es fundamental fortalecer las distintas iniciativas del establecimiento educacional para así mejorar la convivencia escolar, puesto que como plantean Garaigordobil y Oñederra (2010) las iniciativas deben tener una comprensión y articulación sistémica. Por esto, las acciones que están dirigidas a mejorar las intervenciones como estrategias de afrontamiento y resolución de conflictos, diseño e implementación de protocolos de actuación, deben ser proyectadas para influir en la comunidad escolar en su totalidad.

Finalmente, resulta muy importante el trabajar con fuerza en el establecimiento escolar, el desarrollo de proyectos con énfasis en la prevención de episodios de violencia entre los estudiantes, puesto que junto a construir un clima escolar agradable, también se logra optimizar recursos técnicos y humanos, ya que como explicaba la psicóloga encargada de convivencia faltan recursos para enfrentar las situaciones de violencia que se presentan dentro del establecimiento, en conjunto con esto lograr una cohesión en la comunidad escolar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Agencia de Calidad de la Educación (2016). Sostenedores y directores en la educación pública. Obtenido de: https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/4517/Sostenedores_y_directores.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ana Lucia Chaves Álvarez, M. E. (2019). Ciberbullying desde la perspectiva del estudiantado: "lo que vivimos, vemos y hacemos". *Educare*.
- Ana-M. Giménez- Gualdo, P. Arnaiz-Sánchez, F. Cerezo-Ramírez y E. Prodócimo. (2018) : Percepción de Docentes y Estudiantes sobre el Ciberacoso. Estrategias de intervención y afrontamiento en Educación Primaria y Secundaria. *Revista Científica de comunicación y educación* Obtenido de: http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/3229/10.3916-C56-2018-03_esp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Obtenido de: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Ayuda en acción. (agosto,2018) Obtenido de: [Ciberbullying: ¿qué es y cómo lo prevenimos? | Ayuda en Acción \(ayudaenaccion.org\)](http://ayudaenaccion.org)
- Ballesteros, B., Mata, L., & ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo). (2017). Jóvenes: bullying y ciberbullying. *Revista de estudios de juventud*, N°115,125–126. http://www.injuve.es/sites/default/files/2017/42/publicaciones/revista_completa_injuve_115.pdf
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (5 de febrero 2022) Ley 20370 DFL 2. Obtenido de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1014974>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2018) Ley fácil, Nuevo Sistema de educación Pública. Obtenido de: <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/nuevo-sistema-de-educacion-publica#:~:text=define%20establecimiento%20educacional%3F-.Los%20establecimientos%20educacionales%20son%20la%20unidad%20b%C3%A1sica%20y%20fundamental%20del,sus%20respectivos%20equipos%20docentes%20directivos.>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2019). Estatuto de los Asistentes de la Educación Pública. Ley Fácil - Biblioteca del Congreso Nacional de Chile - BCN. Obtenido de: <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/estatuto-de-los-asistentes-de-la-educacion-publica#:~:text=Son%20asistentes%20de%20la%20educaci%C3%B3n,establecidas%20en%20el%20Estatuto%20Docente>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. 2011. Ley Fácil, ley 20.536, sobre Violencia Escolar. Ministerio de Educación obtenido de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1030087&idParte=9185220&idVersion=2011-09-17>

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Ley 19.979 artículo 5(2017) obtenido de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=232146&idVersion=Diferido>
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. SIIT Estadísticas Territoriales, Número de establecimientos Educativos. Obtenido de: <https://www.bcn.cl/siit/estadisticasterritoriales/tema?id=52>
- Cabrera S., J. (8 de abril del 2019) Para una crítica de la violencia en Psicoanálisis: de la violencia originaria de la ley a su tramitación trágica. *Revista Scielo*. obtenido de: <https://www.scielo.br/j/trans/a/sZbvHMWXjYPLttXzXF6mZy/?format=html&lang=es>
- Castro Santander, A. (2007). El acoso escolar. En *Violencia silenciosa en la escuela* (p. 87). *Bonum*.
- Childnet International. (2016). Cyberbullying Guidance. Childnet. Obtenido de: <https://www.childnet.com/resources/cyberbullying-guidance-for-schools/>
- Coelho, Fabián (s.f.). "Origen de la palabra bullying". En: *Diccionariodedudas.com*. Disponible en: <https://www.diccionariodedudas.com/origen-de-la-palabra-bullying/>
- Consejo general del Trabajo Social. 2018. Declaración Global de Principios Éticos y de Integridad Profesional de la *Federación Internacional de Trabajadores Sociales* obtenido de: <https://www.cgtrabajosocial.es/principioseticos>
- Cortés A., Alba. (2018). Violencia en niños, niñas y adolescentes. *Revista cubana de medicina general integral* obtenido de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2018/cmi184o.pdf>
- Creswell, J. (2003). *Qualitative inquiry and research design: among five approaches*. (2ª. ed) EUA: SAGE
- Cruz A., E. (2019) *Revista Venezolana de Educación, Educere*. La educación Transformadora en el pensamiento de Paulo Freire. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/356/35663284002/html/#:~:text=La%20concepci%C3%B3n%20educativa%20de%20Freire,con%20y%20por%20el%20otro.>
- Dirección del trabajo. (2018). ¿Qué se entiende por funciones docentes en un establecimiento particular pagado? Obtenido de: <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-61889.html>

- Durkheim E. (1973). *Educación y Sociología*. España, Barcelona. Editorial Península.
- E. Estévez, E. Flores, J. F. Estévez., & , E.Huéscar (2019). Programas de intervención en acoso escolar y ciberacoso en educación secundaria con eficacia evaluada: una revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 51 (3), 210-225. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342019000300210
- Edison Cuervo Montoya, *Política y Cultura* (2016), núm. 46
- EducarChile. Fundación Chile y el Ministerio de Educación de Chile. Definición comunidad educativa. Obtenido de: <https://www.educarchile.cl/node/49956>
- *Etimologías de Chile* (s. f.). *Etimología de percepción*. Obtenido de: <http://etimologias.dechile.net/?percepcio.n#:~:text=La%20palabra%20percepci%C3%B3n%20proviene%20del,capturar%20por%20completo%20las%20cosas%22>.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales. (s. f.). *Definición Global del Trabajo Social*. ifsw.org. Recuperado 28 de noviembre de 2022, de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Fiscalía Privada. (02 de mayo de 2022). Estadísticas seguridad abril 2022: STOP carabineros de Chile. Obtenido de: <https://www.fiscaliaprivada.cl/estadisticas-seguridad-stop-carabineros-de-chile/>
- Franco “BIFO” Berardi. 2019. *Futurabilidad: la era de la impotencia y el horizonte de posibilidad*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de: https://ipfs.io/ipfs/QmT5bPicnYvXCqgCmgxLZpLkBvsKiydy8CzXmqgqLkF2gWd?filename=Berardi_Franco_Bifo-Futurabilidad.pdf
- Gálvez R. y Mayorga F. (8 de abril del 2022). La Tercera. Colegios monogénicos, una tendencia a la baja. Obtenido de: <https://www.latercera.com/la-tercera-sabado/noticia/colegios-monogenericos-una-tendencia-a-la-baja/VB4WZMTUKVHLFBA26XAN22UGC4/>
- Garaigordobil, M. (2013). *Cyberbullying: Screening de acoso entre Iguales*. Madrid: TEA.
- González J. (1991). *Para Comprender La sociología*. España, Navarra. Editorial Verbo Divino
- González M., L. (2006) *La Pedagogía Crítica de Henry A. Giroux*. *Revista electrónica sinética*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/998/99815739014.pdf>

- Habermas, J. (2007). *La lógica de las ciencias sociales* Madrid: Tecnos.
- Hernández S., R., Fernández C., C. Baptista L., P. Métodos y Técnicas de investigación social .Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. 2014. México.
- Hernandez S., R., Fernández C., C. & Baptista L., P. (2014). Metodología de la Investigación. 6 ta. Edición. México D.F., México.
- INJUV (2018). Novena encuesta Nacional de la juventud. Informe general de resultados. Obtenido de: https://www.injuv.gob.cl/sites/default/files/ix_encuesta_nacional_de_la_juventud_2018.pdf
- José Antonio Cieza García. 2006. Revista de educación N° 336. Educación Comunitaria. Pág 795. Obtenido de: <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/69073/00820083000120.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luz María Vargas M. Revista Alteridades (vol. 4, núm. 8, 1994). *Sobre el concepto de Percepción*. Distrito Federal, México. Pág. 47 a 53. Obtenido de: <https://definicion.de/percepcion/>
- Martín-Córtés. (2020). Las fuentes Digitales de la Vergüenza: Experiencias de Ciberacoso entre los Adolescentes. Universidad de San Buenaventura, Medellín, Antioquia, Colombia. Obtenido de: <https://www.proquest.com/openview/ce107fc8d574b9d9474adbd64a07797/1?pq-origsite=gscholar&cbl=55152>
- Maturana H. y Vignolo C. (2001) Conversando sobre educación. (Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile) *Revista Perspectivas* Obtenido de: <http://www.dii.uchile.cl/~revista/ArticulosVol4-N2/249-266%2005-H.pdf>
- Mella Orlando (2000) Grupos Focales (“Focus Groups”) Técnica de Investigación Cualitativa, Santiago, Chile *CIDE* <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25267w/Gruposfocalesunatecnica.pdf>
- Mineduc. (2017). Convivencia Escolar [Fotografía]. Orientaciones para la conformación y funcionamiento de los equipos de Convivencia Escolar en la escuela/liceo. Obtenido de: <https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2017/04/convivencia-escolar.pdf>
- Ministerio de Educación Escolar. Convivencia escolar. Obtenido de: <https://escolar.mineduc.cl/inclusion-convivencia-e-interculturalidad/convivencia-escolar/>
- Ministerio de educación, Educación Escolar, Educación Básica. obtenido de: <https://escolar.mineduc.cl/basica/>

- Ministerio de educación, Educación Escolar, Educación Especial. obtenido de: <https://escolar.mineduc.cl/educacion-especial/>
- Ministerio de educación, Educación Escolar, Educación Jóvenes y Adultos. obtenido de: <https://escolar.mineduc.cl/educacion-jovenes-adultos/>
- Ministerio de educación, Educación Escolar, Educación Media Técnico profesional. obtenido de: <https://escolar.mineduc.cl/media-tp/>
- Ministerio de educación, Educación Escolar, Educación Media. obtenido de: <https://escolar.mineduc.cl/basica/>
- Ministerio de educación, Educación Escolar, Educación Rural. obtenido de: <https://escolar.mineduc.cl/educacion-rural/>
- Ministerio de Educación. 2015. Política de Convivencia Escolar 2015/2018. obtenido de: <https://www.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/19/2015/12/politica-noviembre-definitiva.pdf>
- Ministerio de educación. Trayectoria educativa. obtenido de: <https://escolar.mineduc.cl/>
- Ministerio de Salud. (2021) Guía Práctica para la prevención del ciberacoso en adolescentes. obtenido de: https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2021/03/2021-03-12_Gui%CC%81a-Ciberacoso-adolescentes.pdf
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública , Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática, 14 de Marzo del 2022, *CiberConsejos para protegerse del ciberacoso*. Obtenido de: <https://www.csirt.gob.cl/recomendaciones/ciberconsejos-para-protegerse-del-ciberacoso/>
- MONITÉ. Bullying y Cyberbullying. Perfiles de los participantes en las agresiones. Obtenido de: <https://monite.org/perfiles-de-los-participantes-en-las-agresiones/>
- Olweus, D. (2013). School Bullying: Development and Some Important Challenges. *Annual Review of Clinical Psychology*, 9, 751-780.
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). Disfruta y cuídate en el internet, Proyecto educativo de prevención del ciberdelito y para el buen uso del internet. Obtenido de: https://www.unodc.org/documents/ropan/2020/Ciberdelito_junio2020/CIBERBULLYING.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2002), Informe Mundial Sobre la Violencia y la Salud. Obtenido de: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67411/a77102_spa.pdf;jsessionid=DD389E273E213DC092DB3BD4FDEAFBB1?sequence=1

- Organización Panamericana de la Salud. Prevención de la Violencia. Obtenido de: <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>
- Ortega R. (1997). “La violencia en los Centros Educativos”. El proyecto Sevilla anti-violencia escolar. Un modelo de intervención preventiva contra los malos tratos entre iguales. *Revista Educación N°313*
- Ortega R. (2007) La convivencia: un regalo de la cultura a la escuela. *Revista Idea la Mancha*. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/39219654_La_convivencia_un_regalo_de_la_cultura_a_la_escuela
- Ortega R. y Mora-Merchán. (1997) “La violencia en los Centros Educativos”. Agresividad y violencia. El problema de la victimización entre escolares. *Revista de Educación N°313*.
- Pacheco-Salazar B. (2018) Violencia escolar: la perspectiva de estudiantes y docentes. *Revista Scielo* obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S16070412018000100112&script=sci_arttext
- Pérez-Gómez, M.A.; Echazarreta Soler, C.; Audebert, M.; Sánchez Miret, C. (2020). El Ciberacoso Como Elemento Articulador De Las Nuevas Violencias Digitales: Métodos y contextos. *Revista CP, 2020, Vol.9 – N°18, pp. 43/58* . Girona (Catalunya). Universitat de Girona.
- PROGRAMA HABLEMOS DE TODO – INJUV DOCUMENTO TÉCNICO: BULLYING Y CIBERBULLYING (2020-2021) <https://hablemosdetodo.injuv.gob.cl/wp-content/uploads/2021/02/Bullying-y-Cyberbullying.pdf>
- Real Academia Española. (2005) Obtenido de : <https://www.rae.es/dpd/ciber->
- República Colombiana. Ministerio de educación Nacional, Comunidad educativa. Obtenido de: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-82545.html>
- Rojas S. Raúl (2013) *Guía para Realizar Investigaciones Sociales*, Editorial Plaza y Valdez, México. <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wpontent/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>
- Real Academia Española. Definición de percepción. Obtenido de: <https://dle.rae.es/percepci%C3%B3n>
- Sabino Carlos (1992) *El Proceso de la Investigación*. Editorial Panapo, Caracas, Venezuela. https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf

- Soledad Garcés, S. d. (2018). Superintendencia de educación. Obtenido de Ciberbullying: un problema real en el mundo virtual: <https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/ciberbullying-un-problema-real-en-el-mundo-virtual/>
- Statista Research Department, (24 feb 2022) América Latina y Caribe: uso de redes sociales por país 2022: <https://es.statista.com/estadisticas/1073796/alcance-redes-sociales-america-latina/>
- Statknows, Estudio de percepciones de jóvenes de 15 a 29 años del territorio nacional de Chile, antecedentes para establecer posibles relaciones entre ciberacoso y tendencias depresivas, patrones de uso de redes sociales y perfil sociodemográfico, *informe complementario de hallazgos estadísticos de encuesta aplicada entre el 22 y el 26 de diciembre de 2020*, ciberacosados pág. 25
- Superintendencia de Educación. (2018). Circular que imparte instrucciones sobre Reglamentos Internos de los Establecimientos Educativos de Enseñanza Básica Media con Reconocimiento Oficial del Estado. Circular N°492.
- Superintendencia de Educación. Infografía: Orientaciones para prevenir el Ciberacoso, rol de los adultos y del establecimiento educacional. Obtenido de : [Infografía: Orientaciones para prevenir el Ciberacoso, rol de los adultos y del establecimiento educacional – Superintendencia de Educación \(supereduc.cl\)](#)
- Teruel M. (2000). La inteligencia emocional en el currículo de la formación inicial de los maestros. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=118075>
- Troncoso, C., & Daniele, E. (2004). *Las entrevistas semi estructuradas como instrumentos de recolección de datos: una aplicación en el campo de las ciencias naturales*. Neuquén, Argentina. Obtenido de: <https://docplayer.es/17357132-Las-entrevistas-semiestructuradas-como-instrumentos-de-recoleccion-de-datos-una-aplicacion-en-el-campo-de-las-ciencias-naturales.html>
- UNESCO: Acoso y violencia. <https://es.unesco.org/themes/acoso-violencia-escolar>
- UNICEF, Ciberacoso: Qué es y cómo detenerlo: Lo que los adolescentes quieren saber acerca del ciberacoso. (Febrero, 2022) Obtenido de: [Ciberacoso: Qué es y cómo detenerlo | UNICEF](#)
- Unicef. (10 de mayo del 2017) Violencia entre pares en el sistema educativo: Una mirada en profundidad al acoso escolar en el Ecuador. Obtenido de: <https://www.unicef.org/ecuador/comunicados-prensa/violencia-entre-pares-en-el-sistema-educativo-una-mirada-en-profundidad-al-acoso>
- Unicef. (2006) Convención sobre los derechos del Niño. Madrid. España. Obtenido de: <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

- 24 horas. (2022, 14 mayo). Caso de bullying: maltrato psicológico en colegio dejó a niño sin poder controlar su cuerpo. YouTube. Obtenido de:
<https://www.youtube.com/watch?v=GWdqDaEZjGI>