



**COMILLAS**  
UNIVERSIDAD PONTIFICIA

ICAI

ICADE

CIHS

# EL CIBERACOSO EN LOS COLEGIOS ESPAÑÓLES

**Alumno:** Alejandro Pino Arcas

**Tutor:** Rolando Óscar Grimaldo Santamaría

**Asignatura:** Trabajo de Fin de Grado de Criminología

JUNIO 2019

## Índice

1. Resumen .....	3
2. Abstract .....	3
3. Definición de Conceptos .....	3
4. Introducción .....	5
5. Objetivo General .....	7
1. Objetivos específicos .....	7
6. Posible hipótesis .....	8
7. Metodología .....	8
8. Marco legal.....	9
9. Marco Teórico .....	11
7.1 Tipos de ciberacoso .....	11
7.2 Partes implicadas .....	15
7.3 Protocolos de actuación frente al ciberacoso .....	27
8 Conclusiones .....	32
9 Bibliografía.....	34

## 1. Resumen

El ciberacoso es un tema de gran interés para la Criminología debido al auge que ha sufrido en los últimos años y a la dificultad que muestra la prevención y detención del delito. Este trabajo tiene la finalidad de conocer cuáles son las consecuencias y secuelas que sufren las víctimas de ciberacoso y qué motivos pueden llevar al agresor a realizar este delito. Además, se muestra el protocolo a seguir en los colegios de la Comunidad de Madrid ante los casos de ciberacoso. Con la intención de mostrar esta información se ha llevado a cabo un análisis bibliográfico de la información existente relacionada con el ciberacoso, las víctimas y los agresores y los estudios prácticos relacionados con el ciberacoso para conocer la evolución de este fenómeno y la situación actual en la que se encuentra. En este trabajo también se mostrarán los principales hallazgos que se han encontrado en esta investigación.

## 2. Abstract

The cyberbullying is an interesting area for Criminology because of the increase during the last years and the difficulties in prevention and detection of the situation. The interest of this project is knowing the consequences that cyberbullying victims can have and the reasons the aggressor can have to do this crime. Also, we show the protocol that the Comunidad de Madrid schools follow to prevent the cyberbullying. With that intention we have make and bibliographic analyze with all the information related with cyberbullying, the victims, the aggressors, and the experimental studies to know the evolution and the actual situation of this crime. In this project we show up the principal found that we have located in the investigation.

## 3. Definición de Conceptos

**Internet:** Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación (RAE, 2020).

**Ciberdelitos:** En un ciberdelito o delito informático se encuadran hechos en los que se dan dos componentes: la comisión de un delito y el uso de la informática para su consecución. (Basque cybersecurity sistema, 2020)

**Ciberacoso:** Daño repetido e intencionado a través de medios electrónicos como teléfonos móviles e internet (Patchin y Hinduja, 2006)

**Acoso escolar o bullying:** Un estudiante es acosado o victimizado cuando está expuesto de manera repetitiva a acciones negativas por parte de uno o más estudiantes. (Olweus 1986)

**Victimario:** Por victimario entiéndase aquel que realiza el daño, el sufrimiento, el padecimiento, agresión, etc. (Sotelo, 2013)

**Víctima:** Para Sotelo (2013) la víctima es la persona que padece daño por culpa propia, por culpa ajena o por caso fortuito. Se entiende por Víctima a la persona que individual o colectivamente sufre o padece el daño o lesión, sea en su persona propiamente dicha en su propiedad o en sus derechos humanos como resultado de una conducta que:

- Constituye una violación a la legislación penal nacional.
- Constituye un delito bajo el derecho internacional que constituya una violación a los principios sobre derechos humanos reconocidos internacionalmente.
- Que de alguna forma implique un abuso de poder por parte de las personas que ocupen posiciones de autoridad política o económica.

Continuando con la definición de Sotelo (2013), la víctima puede ser un individuo o colectividad, incluyendo grupos, clases o comunidades de individuos, corporaciones económicas o comerciales, y grupos u organizaciones políticas. Nos encontramos con dos tipos de víctima. La víctima directa que es a la cual va dirigida la agresión inmediata. La persona que sufre o padece la directa de la victimización; y la víctima Indirecta que son aquellas afectadas de la consecuencia mediata de la agresión, repercutiendo en su entorno, ya sea familiar, social o afectivo, por la existencia de una estrecha relación con la víctima directa.

**Presión social:** La presión social se define como aquella influencia que ejercen las demás personas sobre nuestras actitudes, valores, comportamientos, pensamientos (Catalán, 2017)

## 4. Introducción

El propósito del siguiente Trabajo de Fin de Grado es tratar un tema que se ha visto incrementado en los últimos años por el avance de las nuevas tecnologías y el decrecimiento de la edad de los jóvenes a la hora de adentrarse en el mundo de internet, es el caso del ciberacoso escolar acotado al ámbito de los institutos.

La tecnología es un instrumento indispensable de nuestro día a día, pero dependiendo de la edad el uso de esta tecnología varía en la cantidad de horas y en los dispositivos utilizados (Digital future, 2017).

Los jóvenes son uno de los eslabones más fáciles a la hora de presentarse como víctimas o como agresores de este tipo de delito. La falta de conocimiento y de capacidad de relación entre aquello que está bien o está mal, genera una gran dificultad a la hora de interponerse con medidas restrictivas a dichos adolescentes.

Los jóvenes que se encuentran en colegios en edades de primaria y ESO tienden a utilizar las tablets para el consumo de video y de videojuegos, mientras que aquellos más mayores prefieren usar sus teléfonos móviles (Lenhart, 2015) También se destaca que los niños de 4 a 11 años tienden a utilizar más las tablets, mientras que a partir de los 11 años comienza a extenderse la utilización del teléfono móvil o smartphone (Ofcom, 2016).

El ciberacoso se define como una agresión intencionada llevada a cabo por un grupo de individuos utilizando contacto de manera electrónica de manera repetida en el tiempo con una víctima que es incapaz de defenderse por sí sola (Smith, 2015). Por otro lado, se distinguen diferentes tipos de ciberacoso (Langos, 2012), como son el directo y el indirecto. El ciberbullying directo es aquel que se produce única y directamente entre la víctima y el agresor, mientras que el indirecto genera la actividad en diferentes plataformas tecnológicas que pueden provocar la involucración y atención de más personas a parte de solo la víctima.

Pero no nos centraremos únicamente en la víctima, también es de nuestro interés el agresor. Conocer los motivos por los cuales comienza a acosar por internet a un compañero y si es posible establecer una relación con otros ámbitos de su vida que le haya podido conducir a realizar este tipo de actos.

La detección del ciber acoso es difícil, y es de nuestro interés generar herramientas y pautas para poder ayudar a su detección. Estas herramientas serán llevadas a cabo por los profesores y jefes de estudio de los institutos, debido a que son las personas más cercanas a los jóvenes en el ámbito personal, aparte de sus familias, y aquellos con mayor capacidad de detección debido a la cantidad de tiempo que pasan en los institutos los adolescentes.

Un estudio sobre el comportamiento saludable en los colegios, en el cual se incluyó a 42 países, determinó que durante el último año el porcentaje de menores que habían sufrido algún tipo de ciber acoso con la edad de 11 años era del 10%, mientras que a medida que aumentamos la edad el porcentaje de afectados también se ve afectado, siguiendo por un 11% de víctimas de 13 años y otro 11% de jóvenes con 15 años que confirmaban haber recibido dicho acoso (Brochado, 2016).

Durante el 2012, Monks, Robinson y Worlidge (2012) llevaron a cabo un estudio examinando las ratios de jóvenes que sufrían ciber acoso en los colegios. En el 2009 el 23% de los jóvenes con edades comprendidas entre los 9 y los 11 años denunciaron haber sido víctimas de ciberbullying, confirmado el 5% de estos que habían recibido dicho acoso en el último trimestre antes del estudio. 3 años después en el mismo estudio esta cifra se vio aumentada hasta un 51% de los menores, y el 5% de los estudiantes decía haber cometido ciberacoso alguna vez (Monks C. W., 2009).

Se ha determinado que gran parte de las personas que comenten ciber acoso, también están involucrados en casos de acoso tradicional (Kowalski R. M., 2012).

Detectar los casos de acoso online prematuramente es de gran importancia para minimizar las consecuencias que pueda tener la víctima, por ello necesitamos conocer bien los factores que lo generan y establecer una política de prevención y medidas que lo respalden y detecten.

Tras exponer los conceptos anteriores se nos muestran una serie de cuestiones sin resolver a las cuales queremos darle respuesta en este trabajo. ¿por qué se sigue produciendo ciberacoso en los institutos con menores entre 12 y 18 años? ¿cuáles son los factores de riesgo que facilitan tanto ser víctima de ciberacoso como ser victimario? ¿Cuáles son las consecuencias de sufrir ciberacoso a una edad tan temprana como puede ser entre los 12 y los 18 años?

## **5. Objetivo General**

EL objetivo que se persigue con el siguiente trabajo es dar a conocer los motivos que llevan a generar situaciones de ciberacoso y qué medidas se pueden aplicar para detener este delito y prevenir que se vuelva a suceder en la misma víctima o en posibles nuevos objetivos. Para ello se plantea el siguiente objetivo general:

- Conocer cuáles son las causas que llevan a un menor entre 11 y 18 años a cometer un delito de ciberacoso y cómo es posible prevenir esta situación en los colegios e institutos.

Con este objetivo queremos conocer los motivos que favorecen la comisión de los delitos de ciberseguridad y a saber qué posibilidades hay de ponerle fin al delito o por lo menos conocer cómo detectarlo y prevenirlo en la mayor magnitud de los casos. La finalidad es generar nuevo conocimiento en los supervisores de los menores para que puedan detectar el ciber acoso lo más pronto posible y evitar las secuelas y conflictos que pueden generar en la víctima.

### **1. Objetivos específicos**

Para alcanzar el objetivo general se han desarrollado cuatro objetivos específicos que facilitarán la comprensión y ayudarán a conseguir la finalidad del proyecto:

- Conocer las características de los menores entre 12 y 18 años que son víctimas del delito de ciberacoso.

- Conocer las características de los menores de entre 12 y 18 años que son victimarios del delito de ciberacoso.
- Conocer las situaciones que generan desprotección en los menores que sufren ciberacoso.
- Conocer las medidas de prevención implantadas por los colegios, institutos y familias para prevenir la situación de ciberacoso

## **6. Posible hipótesis**

Las nuevas tecnologías han dificultado el descubrimiento del ciberacoso, cada vez se tiene más intimidad en los dispositivos electrónicos y se tiende a enseñar la información en menor medida a los que están alrededor y más cuando se genera una situación de desigualdad, esto dificulta la incorporación de medidas de reparación y en algunos casos las medidas de prevención llegan tardías por lo que no son eficaces.

## **7. Metodología**

El siguiente trabajo se ha realizado utilizando una metodología bibliográfica. La investigación bibliográfica se puede comprender (Stewart, 1984; McMillan y Kennedy 1981; Hart, 2001; Pritchard y Scott, 1996, citado en Méndez, 2008) como: Proceso de recopilación de conceptos con la intención de obtener conocimientos sistematizados. El objetivo es analizar y procesar las ideas sobre un tema en concreto. Complementada con estudios prácticos para obtener cifras y porcentajes provenientes de análisis y estudios de profesionales.

Respecto al material utilizado, se ha obtenido la información a través de tesis, libros, artículos y documentos. La lectura de dichos documentos se ha realizado de manera organizada y estructurada, basándonos en los datos de los profesionales y en la investigación que realizaron sobre el tema. Tras varios días leyendo y obteniendo información se pasó al tratamiento de los conceptos que se iban a utilizar. La técnica principal ha sido el análisis de documentos y libros extraídos de internet, encontrados en buscadores específicos, como son Dialnet, Google Scholar, donde se exponían documentos sobre el ciberacoso. Para obtener una información más precisa y de

mentalidad abierta hemos rescatado documentos no solo españoles, sino de fuera de las fronteras, para conocer el ciberacoso fuera de España y como lo abordan.

La bibliografía utilizada ha sido centrada en documentos e investigaciones realizada por profesionales del sector del ciberacoso en los menores comprendidos entre 12 y 18 años. Tras la lectura y comprensión de los documentos mostrados en la bibliografía se ha procedido a realizar un estudio comparativo de la información recabada en las tesis, documentos, libros y artículos, en el cual se contrastaba la información obtenida en las diferentes tesis y documentos para que sea la más precisa y encontrar diferentes puntos de vista de los diferentes autores, para posteriormente exponer la información más detallada y exacta que nos ayudaran a cumplir con los objetivos del trabajo.

Por otro lado, se ha buscado un enfoque práctico, obteniendo datos en base a la legislación actual española y en los órganos de control como puede ser el colegio de criminólogos español.

## **8. Marco legal**

En la legislación española no existe ningún artículo que regule el ciberacoso al completo, como delito único. Por otro lado, nos encontramos con artículos aplicables según el tipo de ciberacoso que se cometa, la situación y la intensidad. Estamos hablando de los siguientes artículos:

- Artículo 5 Ley 5/2000 del 12 de enero.
- Artículo 131 del Código Penal.
- Artículo 138 al 142 de Código Penal.
- Artículo 143 del Código Penal
- Artículo 183 ter del Código Penal.
- Artículo 197 del Código Penal.

Debido a que el trabajo está centrado en los menores, se debe conocer que en España los menores de 14 años tienen responsabilidad penal, por tanto, aquellos menores a esa edad son considerados inimputables. De este modo, los menores solo tendrán responsabilidad penal en los casos establecidos en el artículo 5 de la Ley 5/2000 de 12 de enero.

En el 2013 se tipificó en el Código Penal español una aproximación al delito de ciberacoso. En él se regula cualquier tipo de acoso sexual a través de internet. Las leyes respecto al ciberacoso todavía están incompletas, ya que solo tipifica aquellos acosos con finalidad sexual. El artículo que regula este delito es el artículo 131 de la Ley 26.904 del Código Penal, en el se establece una pena de seis meses a cuatro años de cárcel al que por medio de cualquier comunicación electrónica o tecnología cometa un delito contra la integridad sexual de una persona.

En los últimos años muchos de estos ciberacosos han terminado en muerte o suicidio, en España no hay constancia de que se haya aplicado el artículo 138 o 142 del Código Penal en ningún caso de Ciberacoso o acoso tradicional, en cambio en otros países, donde se tenía en cuenta las heridas y el daño provocado y la intencionalidad del autor.

En el caso del artículo 143 del Código Penal es diferente. Este artículo va relacionada con la inducción al suicidio. En muchos casos de ciberacoso se detecta la idea o los intentos de suicidio de la víctima, por este motivo en el caso de que el acoso que el menor ha sufrido sea detectado como la causa de suicidio este artículo sería aplicable. Uno de los criterios necesarios para que se pueda aplicar, según los tribunales, es el criterio de que exista dolo directo. (Mayrand, 2017)

Los delitos regulados de ciberacoso, como se puede comprobar, están enfocados a caracteres sexuales principalmente. En el artículo 183 ter de la Ley Orgánica 10/1995 de 23 de noviembre se sostiene que las personas que utilicen un dispositivo móvil u otra tecnología para concertar una cita con un menor de dieciséis años, para cometer alguno de los delitos estipulados en el artículo 183 del Código Penal, los cuales están relacionados con abusos y agresiones sexuales a menores de 16 años, y el artículo 189 del Código Penal, relacionado con lo relativo a delitos de prostitución, explotación sexual y corrupción de menores, será castigado con la pena de uno a tres años de prisión o multa de doce a veinticuatro meses. En la parte dos de este artículo se castiga también a aquellos que utilicen los medios tecnológicos para embaucar a un menor de dieciséis años y que le facilite material pornográfico, será castigado con una pena de prisión de seis meses a dos años.

Debido a que el trabajo está centrado en los menores, se debe conocer que en España los menores de 14 años tienen responsabilidad penal, por tanto, aquellos menores a esa edad son considerados inimputables. De este modo, los menores solo tendrán responsabilidad penal en los casos establecidos en el artículo cinco de la Ley 5/2000 de 12 de enero.

Para poder encontrar un artículo relacionado o aplicable a los delitos de ciberacoso es necesario acudir al artículo 197 del Código Penal, este, destinado al descubrimiento y revelación de secretos, se aplica en caso de que el ciberacoso sea cometido con la interceptación de mensajes, imágenes, grabaciones, documentos, etc. Este delito será castigado con la pena de cárcel de uno a cuatro años y multa de doce a veinticuatro meses. En el caso de la posterior publicación de la información obtenida en internet, dejando a la víctima expuesta la pena de prisión será de dos a cinco años por la difusión.

Este artículo también regula con penas de uno a tres años de prisión a las personas que cometen el delito del artículo 197.1 y 197.2 del Código Penal y eran las encargadas de los ficheros, soportes informáticos, registros, etc.

Ante la dificultad de encontrar un artículo en la legislación que encuadre el ciberacoso en su amplitud, es posible encontrarse con casos que no llegan a los juzgados o que son desestimados por el juez debido a la incompatibilidad actual que existe entre delito y legislación.

## **9. Marco Teórico**

### **7.1 Tipos de ciberacoso**

Analizando el ciberacoso nos damos cuenta de que tiene gran parecido con el acoso tradicional que ha venido estando en las escuelas desde hace mucho tiempo, a los cuales añade ciertos factores que pueden dificultar la identificación del agresor, como puede ser el anonimato. La dinámica que envuelve el delito de ciberacoso es la de poder, demostrar la superioridad de unos frente a otros, a partir de mostrar la vulnerabilidad de aquel más débil, de esta manera se intenta generar un equilibrio de poder.

Debido a la extensión de las redes sociales, sistemas de mensajería y videoconferencia, paginas online y en general la diversidad que encontramos en la red, el ciberacoso se puede producir de maneras muy diferentes. Generando una división en función del método utilizado, (Avilés J. , 2011) mostró cuales son para él las maneras más frecuentes en las que podemos encontrarnos en ciberacoso:

- En primer lugar, la reiteración de mensajes ofensivos e insultantes destinados a la persona que se convierte en víctima del acoso.
- Discusiones que reflejan enfado y ofensas a través de mensajes electrónicos como chats, SMS, redes sociales, etc.
- Mensajes con intimidaciones o amenazas físicas hacia el destinatario, que acompañadas de situaciones de la vida cotidiana como seguimiento o acoso hacen que la víctima tema por su vida o su integridad.
- Generación de rumores que generan daños a la persona o que están destinados a destruir la reputación con sus amigos y conocidos.
- Usurpación de identidad y propagación de información denigrante o que dejan en mal lugar a la persona que se suplanta la identidad de manera online, tales como revelación de información personal, datos personales, historias falsas. También quedaran incluidos los actos de robo de contraseña para la usurpación de identidad.
- Exclusión de una persona de manera intencionada de un grupo online o lista de amigos.
- Grabar y difundir en internet videos de la víctima sufriendo abusos o en situaciones embarazosas dejándola expuesta ante los visitantes del video.
- Grabar con la cámara actividades sexuales y difundirlas con la intención de denigrar a una de las personas que aparecen.
- Utilizar un blog o redes sociales para hablar mal sobre una persona y dejarla en evidencia.
- Manipular materiales digitales como fotografía, videos o documentos para dejar mal a alguien o trucar mensajes para que parezca que dicha persona realiza actividades o comentarios inciertos.

Por otro lado, el protocolo de actuación escolar contra el ciberacoso elaborado por el equipo multidisciplinar de investigación sobre el ciberacoso (EMICI) nos muestra tres tipos diferentes de acoso:

### **Hostigamiento:**

- Se produce con el envío de fotos o videos denigrantes sobre una persona
- Cuando se produce un seguimiento de una persona, teniendo acceso a todos sus datos de manera remota mediante software.
- Al enviar un virus informático que afecte al sistema de la víctima provocando vulnerabilidad en ella.
- A la hora de jugar a videojuegos la intención de jugar con jugadores de nivel inferior para humillarles y burlarse continuamente de ellos de manera reiterada.

### **Exclusión:**

- Producida cuando un grupo niega el acceso a una persona a los chats, grupos online, foros o redes sociales o le expulsan de dichos lugares.
- También se contempla la posibilidad de que los acosadores envíen información a modo de burla, humillación o debilidad a la víctima a través de las redes sociales, chats, grupos online, haciendo que esta no quiera permanecer en ese círculo o generando que los demás miembros quieran expulsarla.

### **Manipulación:**

- Producida a partir de información de internet de la víctima. Se obtiene información del menor y se utiliza en su contra o se distorsiona la realidad para que la víctima se vea humillada por el agresor y por las demás personas que integran la red o la plataforma, volviéndose de este modo agresores también.
- Otro modo de manipulación se produce al conseguir las claves de una persona y entrar en su cuenta para realizar acciones que perjudiquen la imagen del usuario.

Como se puede observar es posible encontrar diferentes definiciones y tipologías en función del autor que decida describirlas, pero el objeto de estudio que tienen es siempre

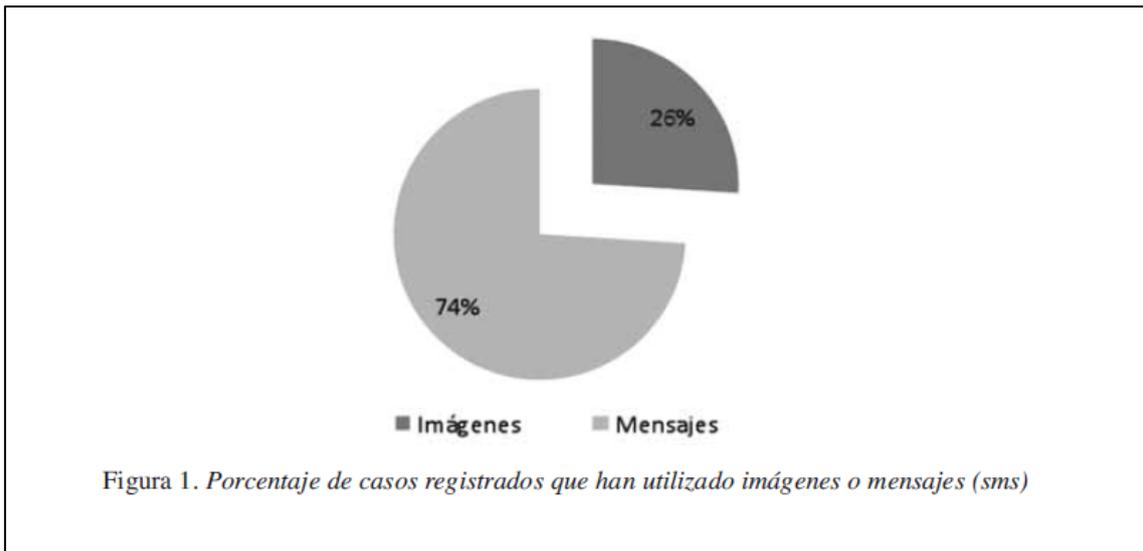
el mismo, la utilización de redes sociales o páginas de internet para dejar de lado, hacer el vacío o humillar a una persona.

El abogado (Represa, 2017) indica que en la sociedad actual existe una brecha digital entre los padres y los jóvenes que hacen necesario distinguir dos tramos de edad que pueden llegar a condicionar la aparición de ciberacoso:

- Menores en fase de inmersión en nuevas tecnologías para los que el uso de las TIC es sinónimo de madurez y crecimiento: En esta etapa, la agresión online tenderá a ser ocultada por el menor por el temor de que le quiten el dispositivo electrónico, lo cual puede llevar a la exclusión del menor de su grupo de amigos. El menor no comentará ningún tipo de habito online y tenderá a evitar el tema para que sus padres no hagan preguntas ni traten de investigar qué es lo que ocurre o en qué tipo de situaciones se encuentra metido o si le pasa algo. Procurara usar internet cuando sus padres no estén cerca y de este modo aumentará su soledad e indefensión ante el acoso cuando navegue por internet. Es la etapa del aislamiento social.
- Menores / adolescentes. Es la etapa en la que el menor se cree muy valiente, en la que ellos saben más que sus padres y por tanto no quieren hacerles caso. Dicen ser suficientemente mayores como para resolver sus problemas solos y eso es lo que intentan, en todo caso pedirán ayuda a sus amigos para salir del problema. Esta sensación de seguridad e invulnerabilidad provoca un distanciamiento familiar, en el cual el menor puede llegar a comportarse de manera agresiva con los padres y a demostrarles que no los necesita

(Avilés J. M., 2006), continúa hablando del tema haciendo mención de que cuando en el domicilio se habla de estos temas con el menor, el joven acostumbra a reaccionar de manera agresiva y se producen silencios incómodos y reacciones bruscas cuando los padres preguntan al menor por contactos en las redes sociales o por los cambios de humor que sufre después de estar conectado a la red.

En el 2008 se realizó un estudio en el que se seleccionaron 1028 casos de ciberacoso registrados en los centros educativos de Valencia y de su provincia en el Registro Central del Plan PREVI.



Adaptado de "El ciberacoso en la enseñanza obligatoria" pág. 48-58, por Vicente Félix-Mateo, 2010. Aula abierta.

En la figura 1 se puede observar que dentro de los casos seleccionados el 74% de los casos de ciberacoso estaban relacionados con el envío de mensajes de texto en los cuales se insultaba o se tenían conversaciones denigrantes para la víctima en donde se le atacaban, mientras el 26% restante de los casos destacaban el uso de imágenes o videos para realizar este tipo de acosos, en estas se veía a la víctima siendo agredida o humillada de manera física, verbal o sexual.

## 7.2 Partes implicadas

En el ciberacoso los participantes de la acción son similares a los del acoso tradicional, el principal cambio que se observa es en el método de realizar el acoso.

De este modo nos encontramos:

- El acosador o agresor, que es la persona que comete el ciberacoso, es habitual que el acosador tenga problemas como puede ser la falta de autoestima o que se siente bien utilizando su fuerza y sintiéndose superior a los demás.
- La víctima, que es la persona que sufre el ciberacoso.
- Los espectadores, los cuales ven la agresión desde fuera, en este caso en las redes sociales, por ejemplo, y que pueden llegar a convertirse en alentadores del

ciberacoso o en sujetos pasivos, al no ponerle fin ni informar del delito que se está cometiendo.

En el caso del (EMICI) en el protocolo de actuación escolar ante el ciberacoso destaca la posibilidad de dos participantes más:

- El reforzador de la agresión, el cual incita a que se siga produciendo el acoso y estimula la agresión.
- El ayudante del agresor, que apoya a la persona que ciberacosa.
- Y en algunos casos se podría encontrar también al defensor de la víctima, el cual trata de ayudar a la víctima y deje de ser acosada.

Pero no siempre es necesario que aparezcan todos estos participante. (Represa, 2017), abogado, indica que “no debemos pensar que los perfiles de los alumnos acosadores siguen patrones preestablecidos herederos del «matón de clase». Las nuevas tecnologías proporcionan capacidades a alumnos que nunca se hubieran atrevido a coaccionar a nadie si no fuera por mayor habilidad a la hora de utilizar estos recursos y las falsas apariencias de anonimato en la red”. Con esto habla de que ya no es necesario ser el más fuerte de la clase, o el que más amigos tiene, sino que cualquier persona es capaz de cometer ciberacoso ya que lo único que necesita es un dispositivo tecnológico. Además, existe la posibilidad del anonimato, por lo que no necesita dar la cara.

Es necesario entender las diferencias entre el acoso normal y el ciberacoso. Comenzando por el anonimato, el cual es mucho más fácil de mantener en el ciberacoso y esta es la clave principal, ya que en un estudio en realizado por (Kowalski R. M., 2007) se observó que poco menos del 50% de las víctimas de ciberacoso conocían a sus agresores. Es necesario entender que en internet no somos tan anónimos como creemos. Otra diferencia es el motivo por el cual no quieren que se conozca que son víctimas de acoso. En el acoso tradicional se trata de preservar el estatus social y las relaciones que se tienen, mientras que en el caso del ciberacoso el temor es perder el aparato tecnológico que utilizan (Agatston, 2011)

El anonimato puede dar sensación de protección al agresor, pero todo lo que ocurre en internet tiene una huella digital, algo que no todos los jóvenes conocen. Esta huella

dependiendo del dispositivo puede ser el IMEI, en el caso de los teléfonos móviles, o la dirección IP en los ordenadores. Cada dispositivo tiene un identificador único y con cada acción online este identificador queda registrado, por lo que una vez se sabe el identificador facilita la identificación del agresor.

Como destacaron (Slonje, 2008) el ciber acoso se diferencia del acoso tradicional principalmente en tres aspectos:

- En el acoso tradicional las víctimas dejan de ser acosadas una vez llegan a sus casas, mientras que en el ciberacoso los mensajes de amenazas, burlas y humillaciones continúan a pesar de que el acosado o el acosador estén separados, ya que todo se realiza en la red mientras están conectados.
- El acoso tradicional suele implicar a pequeños grupos habitualmente que se conocen entre ellos, mientras que en el ciberacoso puede ser llevado a cabo por multitud de personas, incluso personas que no conocen a la víctima en la vida real, haciendo que sea más difícil detenerlo y encontrar a los acosadores.
- Los acosadores tienden a tener una falsa sensación de impunidad, en gran parte por el anonimato que tienen, tal y como hemos comentado anteriormente, llegando a no ser consciente del daño que genera en la víctima ya que no lo ve.

En el estudio del 2008 en el que se seleccionaron 1028 casos de ciberacoso registrados en los centros educativos de Valencia y de su provincia en el Registro Central del Plan PREVI del cual rescatamos las siguientes gráficas.

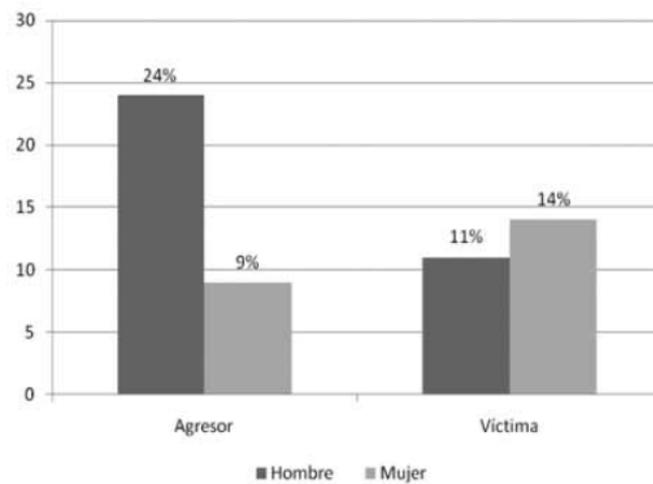


Figura 2. Porcentaje de Incidencias registradas en función del género de las víctimas y de los agresores

Adaptado de "El ciberacoso en la enseñanza obligatoria" pág. 48-58, por Vicente Félix-Mateo, 2010. Aula abierta.

En ella se muestra en un estudio realizado a 1028 casos de ciberacoso como los agresores habitualmente eran hombres, alcanzando el 24% de los casos, mientras que en el 9% de los casos eran las mujeres quienes solían ser victimarias provocando que los varones prácticamente tripliquen la cifra de mujeres que cometen ciberacoso.

Cuando hablamos de las víctimas la diferencia entre hombres y mujeres es menor. El 11% de las víctimas eran varones, mientras que las mujeres en este caso superan esta cifra, ascendiendo al 14% de víctimas.

En el porcentaje restante de los datos se desconoce a la víctima o al agresor o el rol que practicaba cada alumno. Esto nos demuestra la dificultad de identificar a los agresores de un delito como este.

En el estudio nos muestran una tercera figura, en la cual se observa la cantidad de agresores y víctimas que hay por cada curso académico, destacando que antes de sexto de primaria no se descubrió ningún caso de ciberacoso. En la figura tres nos encontramos que donde más se identifica a los agresores de las víctimas son en los cursos de primero de la ESO y de cuarto de la ESO.

En sexto de primaria se observa que el porcentaje de víctimas y superior al de agresores, esto puede ser debido a que los pocos agresores que hay realizan ciberacoso a varias víctimas al mismo tiempo. En primero de la ESO encontramos que cambian los papeles y la cantidad de agresores aumenta, pero no solo eso, sino que también aumenta el porcentaje de víctimas y agresores respecto al año anterior. En el resto de los cursos el porcentaje de víctimas se mantiene menor al de agresores, al igual que se mantiene menor respecto a los porcentajes de primero de la ESO, siendo el porcentaje de víctimas siempre menor que en sexto de primaria.

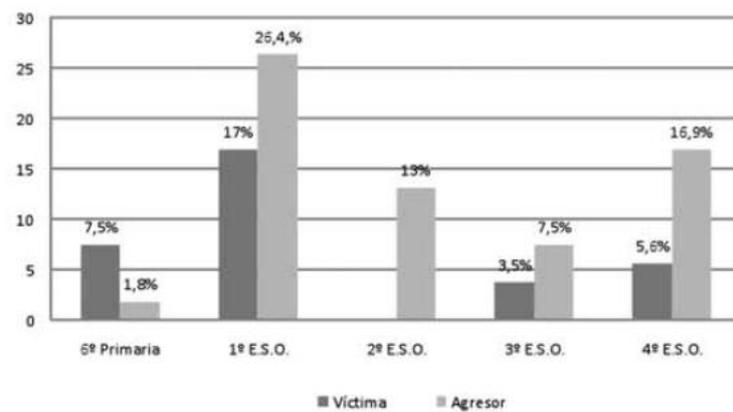


Figura 3.- Porcentaje de agresores y víctimas por curso académico

Adaptado de "El ciberacoso en la enseñanza obligatoria" pág. 48-58, por Vicente Félix-Mateo, 2010. Aula abierta.

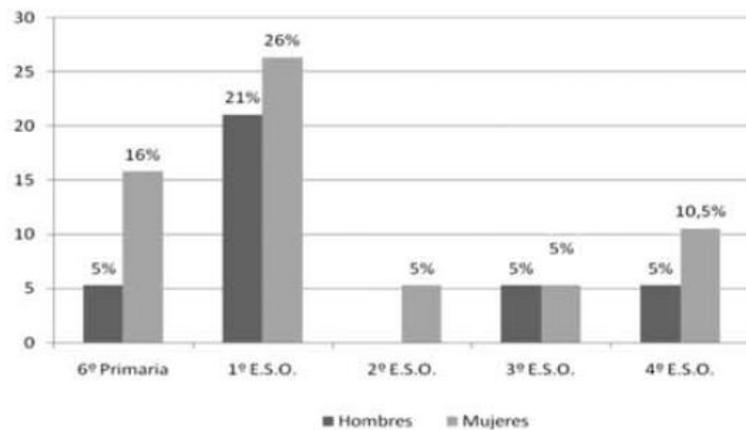


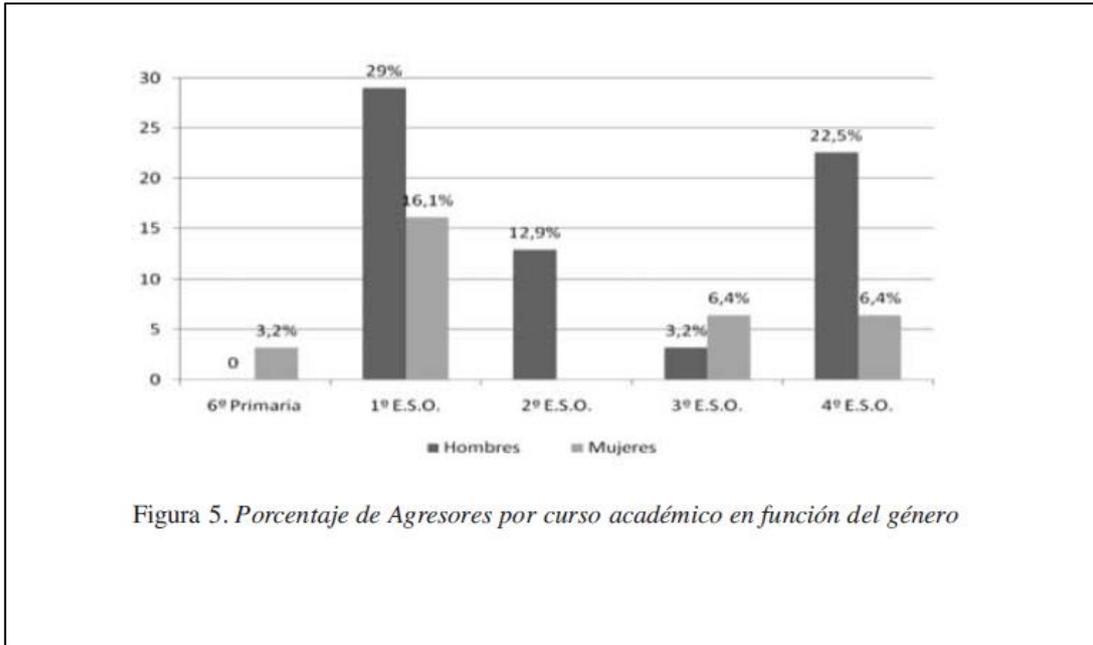
Figura 4. *Porcentaje de Víctimas por etapa educativa en función del género*

Adaptado de "El ciberacoso en la enseñanza obligatoria" pág. 48-58, por Vicente Félix-Mateo, 2010. Aula abierta.

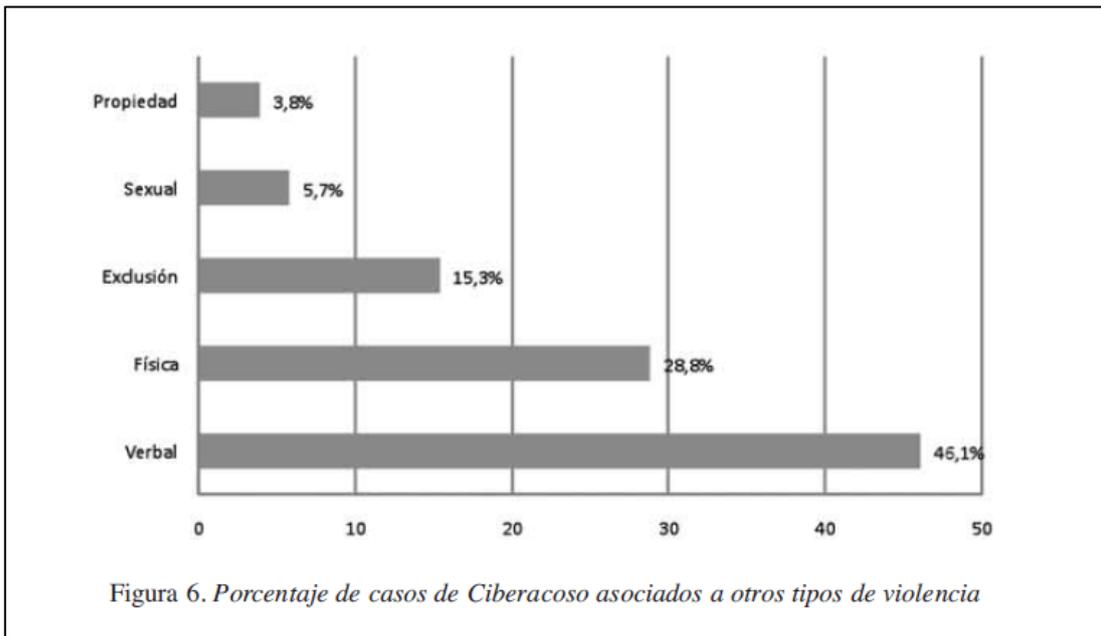
Respecto a la figura cuatro y cinco las gráficas nos muestran la repercusión del ciberacoso en función del género y en función del rol que desempeñaba cada género. De este modo, en la figura cuatro, se observa que las mujeres han sufrido mayor ciberacoso que los hombre en todos los cursos que se han estudiado, excepto en tercero de la ESO donde se equiparan en porcentajes.

Otro estudio sobre las conductas de ciberacoso corrobora que las mujeres son más propensas a ser víctimas de este delito (Brighi, 2012). Sin embargo, hay otros trabajos que evidencian que la situación es la contrapuesta donde se han encontrado más víctimas varones (Monks C. P., 2012). Estas diferencias pueden ser producidas principalmente por los diferentes instrumentos utilizados que evalúan las conductas y los intervalos de tiempo.

En relación con los agresores en la figura cinco se observa que los hombres son mucho más numerosos que las mujeres en todos los cursos, excepto en sexto de primaria y tercero de la ESO donde las mujeres duplican a los hombres.



Adaptado de "El ciberacoso en la enseñanza obligatoria" pág. 48-58, por Vicente Félix-Mateo, 2010. Aula abierta.



Adaptado de "El ciberacoso en la enseñanza obligatoria" pág. 48-58, por Vicente Félix-Mateo, 2010. Aula abierta.

En la figura seis se muestran que porcentaje tenía cada tipo de ciberacoso que se había detectado. El ciberacoso verbal, producido por mensajes de texto o por internet fue el más habitual con un 46,1% de los casos, La violencia física en videos o imágenes grabadas sobre la víctima fue el segundo tipo más alto, llegando al 28,8%. El ciberacoso por exclusión en el cual le hacen el vacío a la víctima o la apartan de los grupos online supera

el 15% de los casos. Por último, el ciberacoso sexual con un 5,7% de los casos y el ciberacoso a la propiedad con un 3,8%.

En el estudio de estos casos de ciberacoso obtenemos clara información de quienes son las víctimas más propensas y de los agresores. Además, destaca que el ciberacoso más habitual es el verbal.

### **El agresor:**

Hablando más detalladamente de cada uno de los participantes, Avilés (2006) dice que, a diferencia del acoso normal, el agresor no presenta ningún perfil perturbador según los científicos. Esto se debe a que el ciberacoso puede ser una agresión indirecta, en la cual el agresor este tratando de protegerse o estar a salvo y evitar un riesgo, lo cual crea agresores indirectos. Al fin y al cabo, es un menor el que comete un delito, y en muchas ocasiones no tienen arraigadas la normativa o un código moral aceptable, lo cual dificulta que vean el ciberacoso como un delito. Muchos de los agresores provienen de familias donde no les han enseñado códigos morales, donde el modelo de autoridad es muy claro, donde los padres son muy permisivos y que en ocasiones han sufrido situaciones abusivas. Todas estas circunstancias generan que el menor no vea el ciberacoso u otros delitos como algo malo o poco habitual.

Pero continua Avilés (2006) diciendo que también encontramos menores cuyos códigos morales son buenos, cuya socialización es correcta y tienen una normativa clara, pero que desde el anonimato de las redes sociales deciden sacar la cara oculta de su comportamiento. Los entornos virtuales son perfectos para mostrar este otro comportamiento sin dejar que afecta a la situación social que se vive en persona.

Según el Centro de Estudios Jurídicos y de Formación Especializada del departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña, titulado Análisis y abordaje del acoso entre iguales mediante el uso de las nuevas tecnologías, analiza los perfiles de los agresores que cometen ciberacoso y determina unos aspectos definatorios de estos menores:

- Tienen la necesidad de dominar a otros y sentirse superior a ellos.
- Su rendimiento académico suele ser bajo.

- Tienen mucha impulsividad y toleran mal la frustración.
- Acostumbra a no tolerar y a no cumplir la normativa que se les presenta.
- Su comportamiento tiende a ser violento y a utilizar la violencia como medio para resolver los problemas que tienen.
- La opinión que muestra al exterior sobre sí mismos suele ser positiva, pero tienen poca empatía con las víctimas de agresiones o malos tratos. En los varones se da una combinación de comportamiento agresivo y de fortaleza física.
- El comportamiento con los adultos suele ser de manera agresiva para conseguir lo que quieren o para incumplir lo que se les pide.
- Son protagonistas tanto de agresiones proactivas (deliberadas con la finalidad de conseguir un objetivo) como reactivas (defensivas ante el hecho de ser provocados)

Estos rasgos son compartidos en gran medida entre los agresores tanto de acoso tradicional como de ciberacoso. Además, a los de ciberacoso se le deberían sumar los comportamientos que hemos comentado anteriormente debido a que pueden esconderse detrás del anonimato y no necesitan de violencia física, sino que pueden causarla de manera telemática mediante internet.

Otros autores comparten que las personas que ejercen ciberacoso se caracterizan por una ausencia de empatía con sus víctimas, además acostumbran a realizar acoso tradicional y no conciben el acoso como algo malo y tampoco la escuela como un lugar seguro. El mayor acceso a las nuevas tecnologías ha facilitado que este tipo de delitos se vea aumentado, generando una mayor dependencia de estas y dificultando el control parental de los menores, los cuales tienen libre acceso a realizar ciberacoso en muchas ocasiones (Barrio, 2013).

### **La víctima:**

Siguiendo con el análisis que efectúa Avilés (2006) en gran parte de los casos de ciberacoso, la víctima había estado sufriendo acoso tradicional, en donde se la había acosado de manera física y humilladora. Al igual que el agresor, la víctima no presenta un perfil único. “Gran parte de ellas son menores que presentan dificultades para defender sus propios derechos, con escasa red social y pocos amigos, bajo concepto de sí mismos

y con dificultades de interacción social.” (Avilés J. M., 2006) Aunque también hay otros perfiles:

- El alumno brillante, que acostumbra a sacar buenas notas en todas las materias y al cual el agresor acosa para no sentirse inferior a él.
- Los alumnos que son víctimas debido a alianzas o enfrentamientos por la división de un grupo de amigos, los cuales se convierten en rivales los unos con los otros y tienen la necesidad de demostrar quién es mejor.
- El menor que es irritante, que acostumbra a ser molesto para el grupo y que acaba convirtiéndose en víctima debido a su comportamiento y a que el agresor quiere que se marche de su grupo.
- El alumno que para entrar en el grupo hace cualquier cosa y acepta cualquier puesto, aunque esto suponga que le tengan que humillar o maltratar.

Un estudio de la Generalitat Catalana (Bartrina Andrés) identificó las emociones y los estados emocionales que sufrían las víctimas de ciberacoso:

La víctima puede mostrar estados emocionales negativos, entre los cuales pueden destacar la ansiedad, la baja autoestima, episodios de depresión, mal humor, apariencia de tristeza y puede llegar incluso a tener ideas suicidas debido a la indefensión que sufre y a la sensación de no poder salir de la situación. Estos síntomas son los más apreciables en un primer momento. Acompañando a estas emociones nos encontramos con sensaciones de miedo, soledad frustración, estrés, irritabilidad, trastornos de sueño, todos estos comportamientos son incontrolables por el menor, lo cual genera que sigan aumentando con el paso del tiempo y del delito. Como medio de escape el menor intenta evitar la escuela, para no encontrarse con su agresor, les es difícil concentrarse y mantener la atención de manera continuada, por este motivo sus rendimientos académicos van descendiendo hasta llegar a verse comprometido. El menor deja de tener interés por las redes sociales y el contenido en internet y experimenta un distanciamiento social autoproducido y un aislamiento de sus compañeros y de la vida exterior.

Los síntomas físicos suelen ser los primeros en mostrarse en aquellos menores que sufren ciberacoso ya que a pesar de que no acostumbran a comunicar esta situación al principio su lenguaje corporal y su cuerpo dejan ver que está pasando por una etapa no habitual. La

víctima puede mostrar según el médico Salmerón, dolor de cabeza, mareos, cambios de hábito intestinal, náuseas e insomnio entre otros muchos síntomas, ya que cada cuerpo y persona reaccionan de manera diferente. Muchos de los padres cuando ven estos síntomas acuden al médico con sus hijos, y puede darse la posibilidad de que sean mal diagnosticados con alguna patología psicomática cuando el verdadero motivo es que está sufriendo algún tipo de acoso.

A través de estos cambios de comportamiento y en su hábito de conducta se detectan los casos de ciberacoso. Estas situaciones deben ser visibles tanto para los padres como para el profesorado de la escuela. De este modo (Avilés J. M., 2006) resume de la siguiente manera la sintomatología observable:

Cambios en sus hábitos:

- Cambia su uso de los dispositivos móviles y de internet, desarrollando un comportamiento agresivo o cohibido tras el uso del dispositivo o eliminando el uso de internet en su vida cotidiana.
- La asistencia a la escuela se ve afectada donde el menor muestra pocas ganas de asistir a clase, no va al colegio...
- El menor deja de realizar actividades que eran de su agrado hasta el momento siendo incluso sus preferidas.
- Se produce un descenso del rendimiento en la escuela teniendo altibajos debido a la posibilidad de tener miedo u otras preocupaciones en la cabeza que le afectan a los estudios.
- Se producen variaciones en sus actividades de ocio habituales, en las que el menor deja de salir con sus amigos, deja de hablar con ellos por las redes sociales o de jugar a juegos con ellos.
- Cambia la regularidad en la cantidad de comida y maneras de comer, ya que como hemos explicado anteriormente el ciberacoso puede provocar problemas intestinales o de trastorno alimenticio.
- Por permutas en los grupos de iguales, en ocasiones antagónicas
- En relación con los adultos, en cuanto a la frecuencia y dependencia de ellos, ya que puede tratar de evitar contarles el problema e intentar solucionar el ciberacoso por su cuenta.

- En cuanto a su capacidad de concentración y de mantenimiento de su atención.
- Por modificación de sus costumbres de ocupación de su tiempo libre.
- En estados de humor, el comportamiento se puede volver agresivo y tener respuestas poco habituales en él; o volverse tímido y evitar a los adultos.
- Por variabilidad de grupos de referencia.

Otros autores añaden cambios en la vida cotidiana de la víctima, como pueden ser el aumento de llamadas telefónicas, estas llamadas se producían de manera anónima y tenían la finalidad de causarles miedo o advertencia, otras víctimas sufrían suplantación de la identidad en sus redes sociales, impidiéndoles el acceso a su blog o comunidad en internet (Aliri, 2013)

Cambios en el estado de ánimo:

- Fundamentalmente en el humor, puede volverse triste o agresivo con las personas que lo rodean, cambia de humor de manera repentina...
- Aumentan los momentos de tristeza o apatía, los cuales no es capaz de controlar ni evitar o solucionar.
- En actitudes de relajación y tensión, incluso de reacción agresiva inusual
- Deja de comunicarse con sus padres u otras personas para tratar de evitar que descubran que está sufriendo un acoso.

Cambios en su red social:

- Tiene actitudes extrañas en las redes sociales y con su grupo de amigos también, sufre una pérdida de amistades repentina.
- No se defiende cuando un compañero realiza bromas o humillaciones contra él y un adulto está presente.
- Miedo a salir de casa.

Cambios físicos o en sus pertenencias:

- Dependiendo de con quien se encuentre cambia su comportamiento corporal: hombros encorvados, cabeza gacha, falta de contacto en ojos, rechazo de la presencia pública...

- En la ocupación de espacios escolares: cercanía a adultos, miedo a recreos, ocupación de rincones, paredes y espacios protegidos y controlables visualmente...
- Cuando está utilizando internet o se comunica por mensajes tiende a esconderse para que no vean lo que están haciendo.
- Tiene comportamientos explosivos de agresividad.
- Manifestaciones de enfermedad o dolencias frecuentes, las cuales pueden ser para evitar ir al colegio o con su grupo de amigos.
- Pérdida y/o deterioro de pertenencias físicas, lesiones físicas frecuentes sin explicación razonable.

Cambios somáticos:

- Aumento o pérdida de peso rápido derivados de cambios en el comportamiento ante la comida: falta de apetito o comidas compulsivas
- Mareos frecuentes con síntomas no comunes
- Dolor de cabeza o estómago que no ocasionan despertares nocturnos pero que impiden realizar actividades normales como el ir al colegio
- Diarreas frecuentes sin ir acompañadas de vómitos o fiebres

Las investigaciones han determinado que el acoso cibernético es perjudicial y tiene efectos negativos tanto para la víctima como para el agresor. Gran parte de la experiencia negativa la sufren los damnificados por este tipo de maltrato o acoso, las víctimas acostumbran a sufrir elevados niveles de ansiedad, depresiones, sentimiento de soledad o abandono, sentimiento de poco afecto y pérdida de empoderamiento personal, falta de autoestima y su rendimiento escolar baja repentinamente. En muchas ocasiones se puede llegar a desarrollar la idea de un instinto suicida en la persona. (Didden, 2009)

### **7.3 Protocolos de actuación frente al ciberacoso**

La convivencia de la mejora en la convivencia educativa va de la mano de las administraciones públicas. Las actuaciones que deben poner en marcha para promover la mejor convivencia y eliminar las situaciones de ciberacoso son los conocidos como

protocolos. Los protocolos son unas guías de procedimiento y de aumento de seguridad ante las situaciones de acoso y ciberacoso (Avilés J. , 2011).

Los protocolos son medidas de orientación que guían la activación de medidas preventivas y de corrección aplicables a toda la comunidad educativa. Su actuación debe estar orientada a los siguientes elementos: detectar el ciberacoso, comunicar la situación, cómo recoger información, adoptar medidas, realizar el seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas (Orjuela, 2014). Los protocolos son en definitiva documentos que indican la manera de actuar para conocer de manera específica como prevenir, detectar y actuar en las situaciones de acoso o ciberacoso (Cerezo, 2017). Los responsables de activar estos protocolos son las comunidades autónomas y los centros educativos.

El papel de la escuela es fundamental para garantizar la seguridad de los alumnos, y son los adultos (padres y profesores) los que deben proteger los intereses de estos niños, siempre persiguiendo dos objetivos fundamentales: Que los estudiantes puedan comunicar de manera sencilla y confiada a los adultos si se encuentran en una situación de violencia o ciberacoso; y que los docentes sean capaces de actuar de manera rápida y adecuada (Orjuela, 2014). De este modo se resalta la importancia de los protocolos en todas las etapas educativas, pero es de especial repercusión en la educación primaria (Fanjul, 2012).

En un estudio de Cerezo y Rubio (2017) se deja claro que los centros escolares deben tener prioridad cuando se habla de actuaciones preventivas y correctoras del acoso y ciberacoso y es necesario contar con un marco legislativo que proteja a las víctimas del delito (Cerezo, 2017).

Es necesario recordar que nos encontramos en un país en el que las competencias educativas se distribuyen entre el Estado y las Comunidades Autónomas las cuales son las encargadas de establecer el marco de protección junto con los centros educativos de los menores (Gómez-Rivas, 2011). De este modo, cada Comunidad Autónoma establece su planificación, organización y funcionamiento de protección frente al acoso y ciberacoso (Vega-Osés & Peñalva-Vélez, 2018).

Como hemos comentado, cada Comunidad Autónoma tiene unos protocolos de actuación, en este caso nos centraremos en los de la Comunidad de Madrid. Este plan de actuación lo ha generado el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid y son los protocolos que deben emplear todos los centros de la comunidad.

El protocolo de la Comunidad de Madrid se constituye de cinco fases que deberán implementar los centros educativos:

1. Fase 1: La detección y la obtención de información preliminar.
2. Fase 2: La valoración del caso: Indagación y primeras respuestas.
3. Fase 3: El plan de actuación.
4. Fase 4: Evaluación y seguimiento del plan.
5. Fase 5: Información y sensibilización: la necesidad de prevenir.

La fase uno es la de descubrimiento, cualquier persona que note que puede existir una situación de ciberacoso tanto entre alumnos como entre profesores, debe comunicárselo a uno de los profesores, tutores, orientadores o miembros del centro educativo. Cuando se tenga la información recibida, los profesores o persona a la que se le ha puesto en conocimiento la situación, deben trasladar dicha información al equipo directivo de la escuela. El equipo directivo deberá analizar con la mayor brevedad posible la situación, en la cual será necesario el análisis de las pruebas que se han descubierto, la determinación de quienes son los alumnos implicado, tanto los agresores como las víctimas, los antecedentes que tenían los participantes, si tenían disputas en las aulas, historias de agresiones o mal comportamiento, etc. y por último valorar la posibilidad de realizar una entrevista con la presunta víctima, todo esto desde la máxima discreción en todo momento tanto por la víctima como por el agresor.

La fase dos se centrará en la valoración del caso y el descubrimiento de nuevas pruebas. El equipo de dirección establecerá el plan de investigación y se pondrá en contacto con el tutor del menor para exponerle la situación que está ocurriendo. Ante la evidencia de pruebas que indican el ciberacoso, se podrá fin de inmediato a la situación, a pesar de que se mantengan las investigaciones en el tiempo, de este modo se intenta evitar que la situación se siga agravando y se mantenga en el tiempo. La investigación contemplara las siguientes investigaciones:

- Acción de búsqueda de información, a los implicados mediante la demanda de información tanto al agresor como a la víctima y la obtención de referencias específicas de la situación mediante una entrevista a la víctima (valorando los efectos y consecuencias producidos y manteniendo la discreción. Se tratará de conocer quiénes son los implicados en la agresión) y otra al agresor (donde se comprobará el comportamiento ante la situación y la predisposición a una reparación y reconciliación)
- Las familias de los implicados, se realizará una entrevista con los padres de la víctima, se les pedirá una actitud de discreción frente al proceso de investigación, y que garanticen la actitud de la víctima ante un proceso de arreglo y de intervención. Con la familia del agresor también se mantendrá una entrevista, donde tendrán que mantener la disponibilidad del menor para el arreglo de la situación y su disponibilidad para la valoración del proceso y recapitulación de nuevas pruebas.
- Se realizarán entrevistas al entorno próximo de los agresores y víctimas, tales como los compañeros que puedan ser conocedores de la situación y a los profesores de los alumnos afectados.

Tras la recopilación de toda esta información se realizará un informe con la información más detallada posible, entre la cual debe encontrarse la siguiente: La naturaleza, intensidad, difusión y gravedad de la situación conocida, alumnos implicados, duración de la situación, efectos producidos y características de los dispositivos utilizados.

Estos procesos pueden ser complejos, por lo que tras las conclusiones se puede realizar una solicitud de asesoramiento llevada a cabo por expertos de la Comunidad de Madrid debido a la necesidad de un especialista, tales como el defensor del menor, servicios sociales o policía nacional.

Para la valoración de un caso de ciberacoso la Comunidad de Madrid establece que deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos: características y naturaleza de las acciones analizadas y de los dispositivos tecnológicos utilizados en la comisión de los hechos, naturaleza y difusión de las acciones, facilidad o Dificultad para detener el ciberacoso, tiempo de exposición de la víctima al ciberacoso, edad y características psicológicas de ésta y de los presuntos agresores y repercusión e impacto en la víctima.

Continuando en la fase dos, en el supuesto de que se haya confirmado el caso de ciberacoso, se podrán comenzar a adoptar medidas cautelares, informándose de las mismas a los tutores y personal encargado. Las medidas urgentes que se tomarán serán de apoyo al menor, para normalizar su situación tanto dentro como fuera de la escuela, se le enseñarán técnicas de habilidades sociales, así como ayuda en la mejora de técnicas personales. Se valorará la posibilidad de poner en manos del Ministerio Fiscal la situación vivida.

La fase tres muestra el plan de actuación que se seguirá con los alumnos, las familias y los profesores que se vean implicados. La actuación con los alumnos afectados implica actuar con la víctima, mediante sesiones de apoyo y protección; actuar con el agresor, mediante programas de ayuda personal y social; con compañeros de clases, a los cuales se les transmiten programas que favorecen la convivencia; y todo tipo de actuaciones que faciliten la mediación entre la víctima y el agresor. A la familia de la víctima se le darán una serie de indicaciones de comportamiento y pautas de seguimiento y apoyo, mientras que, a la familia del agresor, se le darán indicaciones sobre control de conductas u orientación a posibles apoyos externos. El profesorado será informado de todo y se realizarán formaciones para la prevención de ciberacoso.

La fase cuatro consta de la evaluación y seguimiento del plan, las cuales se incorporarán al informe final de la actuación y se hablara del proceso llevado a cabo y de los puntos de mejora.

Para finalizar en la fase cinco continua la sensibilización frente al ciberacoso y la necesidad de prevenirlo. La formación a los alumnos es imprescindible tanto para que no sucedan este tipo de acosos, como para mejorar la capacidad de detección entre los alumnos y actuar de manera rápida. Se realizarán actividades y herramientas de reflexión para ayudar a la implementación e incorporación de estos conocimientos en la vida cotidiana.

Las diferentes fases propuestas por el protocolo de intervención del Defensor del Menor tratan de cubrir todas las necesidades que se pueda encontrar una víctima ante una situación de ciberacoso. Además, formula una actuación rápida y manteniendo la discreción de los alumnos, tratando de solucionar los problemas según su

dimensionalidad o bien entre los alumnos con ayuda de los tutores y familias, o bien, mediante los medios judiciales del Estado.

## **8 Conclusiones**

El ciberacoso es un problema que se encuentra en auge debido a la mejora de las nuevas tecnologías y a la edad temprana con la que los menores adquieren teléfonos móviles, portátiles y tablets. Como hemos podido comprobar el ciberacoso comparte aspectos con el acoso tradicional, llegando incluso a producirse ambos al mismo tiempo entre víctima y agresor, aunque existen variables que incrementan la facilidad de realizar el ciberacoso y que dificultan la identificación del agresor. Uno de los cambios que más llaman la atención con respecto al acoso tradicional es que el agresor ya no necesita tener superioridad a la víctima, es decir, no es necesario que sea más fuerte, más alto y más bruto, sino que puede ser una persona delgada y bajita, ya que por internet el tipo de violencia con la que nos encontramos no es física, sino que acostumbran a producirse humillaciones, amenazas, exclusión o manipulación, afectando sobre todo a los factores psicológicos y sociales de la víctima.

Tras el estudio analizado detectamos que las mujeres sufren más ciberacoso que los hombres, aunque dependiendo del protocolo usado para la obtención de datos esto podía llegar a variar y que los cursos con mayor porcentaje de ciberacoso son primero de la ESO y cuarto de la ESO, donde las agresiones verbales enviadas por mensaje son las más habituales de ciberacoso.

Respondiendo a los objetivos más específicamente las víctimas se caracterizan por sufrir grandes consecuencias debido al ciberacoso, viéndose afectadas diferentes ámbitos de su vida, sufren cambios en sus hábitos cotidianos, en su estado de ánimo, cambios físicos, cambios en el uso de las redes sociales e incluso pueden sufrir cambios somáticos. El punto que más preocupa en las víctimas es la posibilidad de cumplir con las ideas de suicidio que pueden llegar a tener, provocando la pérdida de vida del menor. En el caso del agresor destaca su falta de empatía hacia la víctima y que el modelo de agresor ha cambiado con respecto al acoso tradicional. Se mantienen los comportamientos violentos y la impulsividad.

Es importante conocer que en España cada Comunidad Autónoma tiene un plan de prevención tanto para los casos de acoso como de ciberacoso. En este caso hemos analizado el de la Comunidad de Madrid que consta de cinco fases desde la detección de la situación de acoso hasta la implantación de las medidas y concienciamiento del alumnado para la prevención de este delito.

La incorporación de cursos de prevención desde edades tempranas, sin la necesidad de que ocurra un caso de ciberacoso para que se realicen, sería de gran utilidad para prevenir futuras situaciones de ciberacoso y concienciar a los menores de la peligrosidad y responsabilidad del uso de internet. Como futura investigación promovería el estudio de las situaciones de los jóvenes víctimas y agresores y una comparación de las búsquedas habituales tanto en las redes sociales como en internet.

## 9 Bibliografía

- Agatston, P. W. (2011). Youth perspectives on cyberbullying. In J. Patchin, & S. Hinduja (Eds.). *Cyber bullying*. New York: Routledge.
- Aliri, M. G. (2013). CIBERACOSO (“CYBERBULLYING”) EN EL PAÍS VASCO: DIFERENCIAS DE SEXO EN VÍCTIMAS, AGRESORES Y OBSERVADORES . *Psicología Conductual*, 21, 461-474 .
- Avilés, J. (2011). El papel de los miembros de la comunidad educativa en la lucha contra el maltrato entre iguales. *Revista Amazônica*, 114-133.
- Avilés, J. M. (2006). Bullying. El maltrato entre iguales. Agresores, víctimas y testigos. *Salamanca: Amarú*.
- Barrio, C. d. (2013). Experiencias de acoso y ciberacoso: autores, autoras, víctimas y consideraciones para la prevención. *Revista digital de la Asociación Convives* 3, 25-33.
- Bartrina Andrés, M. J. (s.f.). Análisis y abordaje del acoso entre iguales mediante el uso de las nuevas tecnologías. Centro de Estudios Jurídicos y de Formación Especializada del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña.
- Brighi, A. G. (2012). Predictors of victimisation across direct bullying, indirect bullying and cyberbullying. *Emotional Behavioural Difficulties*, 17, 375-388.
- Brochado, S. S. (2016). A scoping review on studies of cyberbullying prevalence among adolescents. *Trauma, Violence & Abuse*, 18, 523–531.
- Catalán, S. (13 de 03 de 2017). *Blog psicología*. Obtenido de CIPSIA Psicólogos: <https://www.cipsiapsicologos.com/blog-de-psicologia/presion-social/>
- Cerezo, F. &. (2017). Medidas relativas al acoso escolar y ciberacoso en la normativa autonómica española. Un estudio comparativo. *Revista Electrónica Interuniversitaria de formación del profesorado (REIFOP)*, 20, 113-126.

- Didden, R. S. (2009). Cyberbullying among students with intellectual and developmental disability in special education settings. *Developmental Neurorehabilitation*, 12, 146–151.
- EMICI. (s.f.). Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying.
- Fanjul, J. M. (2012). Visión jurídica del acoso escolar (bullying). Avances en Supervisión Educativa. *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, 17, 1-8.
- Gómez-Rivas, F. (2011). La normativa sobre convivencia escolar en España. *Amazônica*, 6, 149-185.
- Kowalski, R. M. (2007). Electronic bullying among middle school students. *Journal of Adolescent Health*, 41, 22-30.
- Kowalski, R. M. (2012). Traditional bullying as a potential warning sign of cyberbullying. *School Psychology International*, 33, 505–519.
- Langos, C. (2012). Cyberbullying: The challenge to define. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 15, 285–289.
- Lenhart, A. (2015). Teens, social media and technology overview. *Pew reserch center*.
- Mayrand, L. M. (2017). Aspectos jurídicos del acoso y ciberacoso escolar. *Jovenes: bullying y ciberbullying*, 13-29.
- Monks, C. P. (2012). The emergence of cyberbullying: a survey of primary school pupils' perceptions and experiences. . *School Psychology International*, 33, 477-491.
- Monks, C. W. (2009). Cyberbullying among primary school-aged pupils. *Kwartalnik Pedagogiczny*, 4, 167–182.
- Ofcom. (2016). Children and parents: media use and attitudes report. *Medialiteracy Research*.

- Olweus, D. A. (1994). Bullying at School: Basic Facts and Effects of a School Based Intervention Program. *Pergamon*, 1171-1190.
- Orjuela, L. C.-M.-R. (2014). *Acoso escolar y ciberacoso: propuesta para la acción*. Save the children.
- Represa, C. (03 de 05 de 2017). El ciberbullying se ha convertido en un problema social y no afecta solo a los menores. (Á. A. LLORCA, Entrevistador)
- Robin M. Kowalski, S. P. (2019). A developmental approach to cyberbullying: Prevalence and protective. *Science Direct*, 20-32.
- Slonje, R. &. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 147-154.
- Smith, P. K. (2015). The nature of cyberbullying and what we can do about it. *Journal of Research in Special Education Needs*, 15, 176–184.
- Sotelo, K. V. (2013). La víctima, el victimario y la justicia restaurativa. *Rivista di Criminologia, Vittimologia e Sicurezza – Vol. VII – N. 1 – Gennaio-Aprile 2013*.
- Vega-Osés, A., & Peñalva-Vélez, A. (2018). Los protocolos de actuación ante el acoso escolar y el ciberacoso en España: un estudio por comunidades autónomas. *International journal of new education*.
- Vicente Félix-Mateo, M. S.-F.-M.-V. (2010). El ciberacoso en la enseñanza obligatoria. *Aula abierta*, 47-58.