

## VII. Propuesta de intervención para atender el acoso escolar en la Universidad Autónoma del Estado de México

Tania Morales Reynoso<sup>1</sup>

**Sumario:** A. Nota Introductoria; B. Acoso escolar cibernético; C. Problemática en la UAEMex; D. Propuesta de intervención, E. Consideraciones finales.; F. Bibliografía.

### RESUMEN

En los últimos años el tema del acoso escolar ha sido una preocupación de las Instituciones de Educación, de ahí los esfuerzos realizados en su detección a través de estudios diagnósticos que permitan una pronta intervención y posterior prevención. El siguiente trabajo presenta la propuesta del *Protocolo de actuación para prevenir, atender y sancionar el acoso escolar (bullying y cyberbullying)* publicado de manera electrónica el 29 de noviembre de 2017 y fruto de los múltiples estudios realizados desde hace cinco años en la población estudiantil universitaria y que dan cuenta de la problemática, sobre todo del acoso escolar virtual, (índice de 21% frente al 3%) lo que indica la necesidad imperante de su atención.

**Palabras clave:** *Cyberbullying, prevención de la violencia escolar, acoso escolar.*

### ABSTRACT

In recent years the issue of bullying has been a concern of the Institutions of Education, hence the efforts made in its detection through diagnostic studies that allow early intervention and subsequent prevention. The following work presents the proposed of action: *Protocol to prevent, address and punish bullying and bullying cyberbullying* published electronically on November 29, 2017. This work is the result of multiple studies

---

<sup>1</sup> Universidad Autónoma del Estado de México. Facultad de Ciencias de la Conducta.

conducted five years ago in the university student population and that they give account of the problematic, especially of the virtual scholastic bullying, (index of 21% against 3%) what indicates the imperative necessity of its attention.

**Keywords:** Cyberbullying, prevention of violence school, bullying

## Nota Introductoria

La intimidación entre estudiantes es fenómeno bastante viejo y universal que se ha presentado en todos los países y desde siempre dentro del contexto escolar. Sin embargo, su estudio por parte de los investigadores es bastante nuevo. Fue a principio de la década de 1960, cuando Dan Olweus creó el término de *bullying* a para referirse a un tipo de violencia escolar específico que sufre un estudiante “cuando está expuesto, de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos”<sup>2</sup>.

Es decir, de forma intencionada se causa daño, hiere o incomoda a otra estudiante con la finalidad de desequilibrarlo, y en algunas ocasiones reafirmar una postura de poder sobre los compañeros. Esto incluye la violencia verbal como la física para intimidar o acosar. Aunque este tipo de violencia era poco estudiada, ya que “se creía que la intimidación era una dificultad pasajera propia de la infancia y la adolescencia, y no se conocía la dinámica que caracteriza este fenómeno, ni se preveían las consecuencias nefastas que podía ocasionar”<sup>3</sup> acontecimientos como el suicidio de tres adolescentes en la década de 1980 acontecido en Noruega como consecuencia del acoso escolar conmocionó a la opinión pública y puso la mirada de los investigadores en el fenómeno del *bullying* como uno de los temas urgentes de atender.

Desde entonces se han multiplicado las investigaciones en todo el mundo haciendo énfasis en su diferenciación de otras formas de violencia que se presentan en entornos escolares. Olweus identificó una serie de peculiaridades que están presentes en el *bullying*, como son<sup>4</sup>:

---

<sup>2</sup> Olweus, Dan, “Competencias para la convivencia y las relaciones sociales”, *Cuadernos de pedagogía*, núm. 370, 2006, 32-35 pp.

<sup>3</sup> Rincón, M. G., *Bullying. Acoso escolar. Consecuencias. Responsabilidades. Pistas de Solución*, México, Trillas, 2011.

<sup>4</sup> Olweus, Dan, *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*, 2a. ed., México, Alfaomega, 1998.

1.- Comportamiento agresivo o intencionalmente dañino que además lleva una intencionalidad. Esta puede ser simplemente la de causar daño, o reafirmarse con el poder dentro del entorno escolar.

2.- Es repetido en el tiempo. Para que se presente el *bullying* la conducta ha de ser reiterativa, con una frecuencia de dos a tres veces por semana, y con una víctima o víctimas seleccionadas.

3.- Se lleva a cabo en una relación interpersonal caracterizada por un desequilibrio real o imaginario de fuerza o de poder, en donde el alumno que lo sufre no puede defenderse de ninguna forma, ya sea por una situación real que lo impida para ello (por ejemplo el tamaño, la fuerza física, una discapacidad, entre otras) o que se trate de una percepción irreal con un componente claramente psicológico.

4.- Se presenta dentro del contexto escolar y entre pares; no se puede hablar de *bullying* fuera de este entorno, ya que solamente se observa en las instituciones de corte educativo y entre los estudiantes.

Para Piñuel Iñaki y Oñate<sup>5</sup>, el acoso escolar generalmente sigue cinco fases: 1) presencia de incidentes críticos, 2) acoso y estigmatización, 3) latencia y generación de daño psicológico, 4) manifestaciones somáticas y psicológicas graves y 5) expulsión o autoexclusión de la víctima<sup>6</sup>.

Por su parte Rincón equipara el acoso escolar con el término de intimidación, que se define como un tipo de violencia escolar que algunos estudiantes, al encontrarse en una situación ventajosa, hieren deliberadamente a otro que se concibe como débil o más pequeño de manera reiterada encontrando "...un desequilibrio de fuerzas: unos alumnos más grandes, fuertes, inteligentes o un grupo más numeroso"<sup>7</sup>. Por lo que además de un daño físico, existe también un daño psicológico y el desequilibrio de poder implica no solamente la fuerza o el tamaño, sino otras manifestaciones más sofisticadas como la inteligencia, que hace posible formas aún más elaboradas y perversas que un simple golpe, dañando de manera severa a quien lo padece. Tal es el caso del *cyberbullying*, como lo veremos más adelante.

---

<sup>5</sup> Piñuel, Iñaki y Oñate, Cantero, *Mobbing escolar: violencia y acoso psicológico contra los niños*, España, Barcelona, CEAC, 2007.

<sup>6</sup> *Idem*.

<sup>7</sup> Rincón, M. G., *Bullying. Acoso escolar...*, op. cit., p. 22.

En cuanto a los tipos de intimidación que se presentan en las escuelas, ésta autora las divide en dos tipos: la directa y la indirecta. La primera se refiere a conductas que afectan a la persona en su integridad física, como: golpear, amenazar, extorsionar, ridiculizar, insultar o discriminar. La segunda se enfoca a acciones encaminadas a destruir las propiedades personales, es decir: robar pertenencias, esconder o romper los útiles, manchar las libretas, ensuciar el almuerzo de los niños, entre otras. Se hace hincapié en que los dos tipos son especialmente dañinos para quien los sufre.

Por su parte, Castillo y Pacheco, definen el acoso escolar como “un patrón de conducta donde se escoge a un individuo como blanco de una agresión sistemática, por parte de una o más personas. La víctima, generalmente, tiene menos poder que sus agresores”<sup>8</sup>.

Cobo y Tello se centran en el rasgo principal del fenómeno para diferenciar al acoso escolar de otras formas de violencia: siempre entre pares. También mencionan la conducta reiterada como una de las principales características a tomar en cuenta. Y en este sentido, estos autores lo definen como “una forma de comportamiento agresivo, intencional y dañino, que es persistente, y cuya duración va de semanas a, en ocasiones, meses. Siempre existe un abuso de poder y un deseo de intimidar y dominar, aunque no haya provocación alguna”<sup>9</sup>.

De acuerdo a estos autores, los rasgos principales del *bullying* son los siguientes:

- 1.- Que se trate de una acción agresiva e intencionalmente dañina
- 2.- Que se produzca en forma repetida
- 3.- Que se dé una relación en la que haya un conflicto de poder
- 4.- Que se dé sin provocación de la víctima
- 5.- Que provoque daño emocional<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Castillo, Carmen y Pacheco, María Magdalena, “Perfil del maltrato (bullying) entre estudiantes de secundaria de la ciudad de Mérida, Yucatán”, *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 13, núm. 38, julio-septiembre, México: Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C., 2008, 827 p.

<sup>9</sup> Cobo, Paloma y Tello, Romeo, *Bullying en México. Conductas violentas en niños y adolescentes*, México, Quarzo, 2008, 55 p.

<sup>10</sup> *Ibidem*.

Todo lo anterior lleva a entender que el acoso escolar (*bullying*) es un tipo de violencia complicado y con características bien definidas que lo distinguen claramente de las demás formas de violencia escolar, y debido a esto su estudio ha de ser realizado de manera específica. Más aún cuando se trata de atenderlo y prevenirlo, se debe contar con un conocimiento teórico para evitar confundirlo con otras formas y manifestaciones de la propia violencia que van desde lo físico, gestual, verbal, psicológico y más recientemente, el llamado acoso escolar cibernético.

En síntesis, el acoso escolar, ya sea real o virtual, es un fenómeno de violencia muy grave y que cada día se va reinventando de diferentes maneras, incluyendo múltiples manifestaciones razón por la cual su intervención y prevención debe ser efectiva y basada en estudios y resultados diagnósticos que permitan tener un panorama general de la violencia en el contexto donde se presenta y, de acuerdo a los resultados que se obtengan, generar los mecanismos de intervención y prevención que resulten más adecuados.

## Acoso Escolar Cibernético

### Generalidades

En la actualidad, la transformación de la tecnología, sobre todo la que tiene que ver con los procesos de comunicación ha modificado la manera en la que los estudiantes socializan al igual que las formas de violencia escolar, sobre todo en lo que respecta al *bullying*. Es así como nace la idea del *cyberbullying* (*cyberbullying*) (acoso escolar cibernético), que se define como “una forma de maltrato, normalmente intencionado, perjudicial y persistente de un estudiante o grupo de estudiantes, hacia otro compañero, generalmente más débil, al que convierte en su víctima habitual, sin que medie provocación y, lo que quizá le imprime el carácter más dramático, la incapacidad de la víctima para salir de esa situación, acrecentando la sensación de indefensión y aislamiento”<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Cerezo, Fuentesanta, “Bullying: análisis de la situación en las aulas españolas”, *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, vol. 9, núm. 3, octubre, España, Universidad de Almería, 2009, pp. 383-394.

Sin embargo, en este caso debemos considerar algunos matices importantes, como los mencionados por Ortega, Calmaestra, y Mora<sup>12</sup>:

1.- Provoca una mayor inseguridad a la víctima, ya que no existen lugares seguros donde pueda estar a salvo, por tanto vive bajo un riesgo constante de agresión.

2.- Debido al medio por el que se realiza la agresión, ésta puede ser observada por una gran cantidad de espectadores un número indefinido de veces, lo que hace que el daño potencial de la agresión permanezca en el tiempo, ampliando los efectos esperados como consecuencia de la misma.

3.- Existe un gran número de víctimas que nunca conocerán a sus agresores debido al anonimato que caracteriza este tipo de actuaciones.

4.- Mientras que el *bullying* ordinario se realiza fundamentalmente en el centro educativo, el *cyberbullying* se puede producir fuera de él, lo que implica que sea más difícil de detectar por parte del profesorado.

Por su parte, Smith lo define como “una agresión intencional, por parte de un grupo o un individuo, usando formas de electrónicas de contacto, repetidas veces, a una víctima que no puede defenderse fácilmente por sí misma”<sup>13</sup>. (Y de acuerdo a ello “los criterios que caracterizan a esta forma de conducta violenta son, al igual que en las formas tradicionales de acoso escolar, la intencionalidad, la repetición de la conducta dañina y el desequilibrio de poder entre agresor y víctima”<sup>14</sup>. El acoso cibernético, aunque abarca una amplia variedad de conductas, se puede definir como “el acoso través del uso de las nuevas tecnologías tales como Internet y los teléfonos móviles. Al igual que sucede con el acoso tradicional, el acoso cibernético también se distribuye a lo largo de un continuum de gravedad”<sup>15</sup>.

---

<sup>12</sup> Ortega, Rosario; Calmaestra, Juan y Mora, Joaquín, “Cyberbullying”, *Internacional Journal of Psychology and Psychological Therapy*, vol. 8, núm. 02, junio 2008, pp. 183-192.

<sup>13</sup> Smith, Peter, *Ciberacoso: naturaleza y extensión de un nuevo tipo de acoso dentro y fuera de la escuela*, Paper presentado al Congreso Educación Palma de Mallorca, España, 2006, 4 p.

<sup>14</sup> Buelga, Sofía, Cava, María Jesús y Musitu, Gonzalo, “Cyberbullying: victimización entre adolescentes a través del teléfono móvil y de Internet”, *Psicothema*, vol. 22, núm. 4, España, Universidad de Oviedo, 2010., 784 p.

<sup>15</sup> Kowalski, Robin; Limber, Susan y Agatston, Patricia, *Cyber Bullying. El acoso escolar en la era digital*, España, Desclée De Brouwer S.A., 2010, 86 p.

En síntesis, el acoso escolar cibernético es una forma de acoso escolar que se ejerce mediante un medio tecnológico, a través de diferentes conductas de acoso en donde la víctima se ve imposibilitada para defenderse. Tiene una intencionalidad clara de dañar así como de intimidar, bajo una máscara que provee la pantalla negra de cualquier dispositivo que se utilice para este fin. Gracias a los adelantos tecnológicos y la democratización del internet, los estudiantes han encontrado una forma nueva de convivencia, pero para la cual, parecen no contar con reglas ni parámetros para ejercerla convirtiéndola en violencia, sin pensar ni comprender las consecuencias de los actos que comenten.

## **Características de acoso escolar cibernético**

A pesar de que esta forma de acoso comparte todas las características con el tradicional, existen algunas variantes que lo complejizan, entre las que se destacan las siguientes:

1.- El desequilibrio de poder, que se convierte en una disparidad de habilidad digital, más que fuerza física o tamaño.

2.- La virtualidad en el proceso, que le da un carácter de simbólico a la violencia que se ejerce en la red, normalizando las conductas como si fueran inexistentes.

3.- La falta de un espacio-tiempo específico. El fenómeno del bullying se sabe que se produce solamente dentro de las instalaciones de la escuela, y a lo mucho, en el trayecto de la casa al colegio. Pero en este caso, los acosadores se pueden encontrar en cualquier lado, siempre y cuando cuenten con un dispositivo con acceso a internet. Por lo tanto, no hay horario ni espacio para las agresiones. Esto deja en total indefensión a las víctimas, quienes pueden ser presas en cualquier lugar.

4.- La posibilidad de ubicarse en los tres roles en un solo ataque. Se refiere a la facilidad de reproducir la violencia mediante un *click*, convirtiendo a los observadores en victimarios potenciales. Ya no se tiene el rol de observador-espectador, sino que se convierte rápidamente en cómplice. E igualmente puede pasar de víctima a victimario al tener la posibilidad de contestar la agresión con otra mucho mayor. Como consecuencia, identificar el papel de los estudiantes en estas formas de acoso se vuelve prácticamente imposible. Lo anterior, tiene como consecuencia que resulte muy complicado intervenir en estos casos.

A manera de conclusión, el acoso escolar es de por sí un problema que presenta múltiples aristas que dificultan su atención, aumentando su complejidad al trasladarlo al ciberespacio, en donde la violencia se endurece por las posibilidades que la propia tecnología le da a los usuarios para acosar, perseguir, discriminar, agredir y maltratar, siempre bajo el velo del anonimato y la sensación de inexistencia del otro, porque el vínculo se genera con un aparato tecnológico sin que exista un contacto real con la persona.

## **Problemática en la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex)**

### ***Estudios realizados en la UAEMex respecto al acoso escolar (2012-2017)***

Desde el año 2012 comenzaron los primeros estudios relacionados con el acoso escolar. Se llevaron a cabo en los nueve espacios de Nivel Medio Superior, que es considerada por todos los estudiosos del fenómeno como la población de mayor riesgo para la presencia de conductas de acoso escolar conjuntamente con el nivel de Secundaria.

De manera general, se han llevado a cabo las siguientes investigaciones que dan cuenta de la importancia que se le ha dedicado a este tema:

1.- Diagnóstico general de los índices del *bullying* (con su variante de *cyberbullying*) así como la detección de la problemática por tipo de conducta y manifestación a través de un estudio cuantitativo con una muestra de 12,993 alumnos a través del cuestionario "Medición de la Agresión Escolar e Intimidación en Bachillerato (CMAEIB), creado exprofeso para la investigación (Alfa de Cronbach de 0.952), mostrando índices del 3% para el *bullying* en general<sup>16</sup>.

2.- Diagnóstico en materia de *cyberbullying* para conocer los índices específicos del fenómeno a través del diseño y vali-

---

<sup>16</sup> Miranda, D., Serrano, J., Morales, T. *et al.*, "Agresión y Acoso en el Nivel Medio Superior: El caso de la Universidad Autónoma del Estado de México", en Pedroza, F. J. y Aguilera S. J. (Coords.), *La Construcción de identidades Agresoras: el acoso escolar en México*, México, CONACULTA, 2013, 73-98 pp.



dación de otro instrumento exprofeso para medir las diferentes manifestaciones de violencia y acoso escolar virtual<sup>17</sup> en donde se encontró un índice del 21%.

3.- Diagnóstico sobre brecha digital así como del consumo cultural virtual de los jóvenes y el uso de la red institucional encontrando datos que muestran un 100% de cobertura de internet entre los estudiantes<sup>18</sup>.

4.- Estudio sobre la relación entre los ambientes virtuales, la violencia y el aprendizaje de habilidades digitales<sup>19</sup> en una muestra de 637 estudiantes de los nueve Planteles del Nivel Medio Superior de la UAEMex, encontrando datos sobre la relación entre el uso de las habilidades digitales y la violencia escolar.

5.- Estudios de corte cualitativo sobre la experiencia subjetiva de los alumnos respecto al acoso escolar cibernético y la percepción de la violencia virtual<sup>20</sup>.

6.- Caracterización de los adolescentes que se involucran en el *bullying* y *cyberbullying* tomando en cuenta las diferentes formas de participación<sup>21</sup>.

7.- Investigaciones con enfoque de género para identificar roles específicos, tanto cuantitativos como cualitativos<sup>22</sup>.

8.- Estudio de las variables que influyen en el acoso escolar tradicional en los estudiantes del Nivel Medio Superior<sup>23</sup>.

---

<sup>17</sup> Morales, Tania, Miranda, David y Serrano Javier, *Informe de investigación: Ambientes Virtuales, Aprendizaje y Violencia*, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2014.

<sup>18</sup> *Idem*.

<sup>19</sup> Miranda, D., Serrano, J., Morales, T. *et al.*, "Agresión y Acoso...", *op. cit.*

<sup>20</sup> Morales, Tania y Serrano, Carolina, "Manifestaciones del *cyberbullying* por género entre los estudiantes del bachillerato", *Ra Xi, hai. El mundo, el universo o la vida*, vol. 10, núm. 4, México, Universidad Autónoma Indígena de México, julio-diciembre 2014, 235-262 pp.

<sup>21</sup> Jiménez, Karen, *Caracterización de los adolescentes involucrados en el bullying*, Tesis de Maestría, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2016.

<sup>22</sup> Serrano, Carolina y Morales, Tania, "Violencia virtual: *cyberbullying*, acoso y género", en Vélez, Graciela y Luna, América (Coords.), *Violencia de Género. Escenarios y quehaceres pendientes*, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2015, 71-100 pp.

<sup>23</sup> Mendoza, Brenda, Morales, Tania y Arriaga, Yazmín, "Variables Proximales relacionados con Violencia Escolar y Bullying en alumnado de bachillerato", *Psychology, Society, & Education*, vol. 7, núm. 2, 2015, 185-200 pp.

9.- Diseño de mecanismos de prevención a través de programas específicos diseñados para la población universitaria y validados mediante investigaciones de *pretest-postest*<sup>24</sup>.

Todos estos estudios dieron cuenta del conocimiento necesario para la elaboración de un mecanismo legal que atendiera la problemática presentada fundamentalmente en los Planteles del Nivel Medio Superior, pero susceptible de ser aplicada en todos los organismos académicos donde exista la posibilidad de que se presente el fenómeno del acoso escolar.

## ***El papel de los universitarios en la prevención e intervención del acoso***

En las investigaciones mencionadas se estudió también el papel de la comunidad universitaria respecto al fenómeno del acoso escolar, observando que existe una idea de desentenderse de la problemática.

Las razones que explican lo anterior tienen que ver con dos aspectos:

a.- La percepción del acoso escolar por parte de autoridades y profesores como un tipo de violencia entre adolescentes, y por lo tanto, la dinámica de solución planteada debe ser igualmente entre pares. Sin embargo, las características de esta forma de violencia (desequilibrio de poder, ataques de varios hacia un blanco determinado, anonimato del agresor, entre otras) hacen imposible poder llegar a una solución sin la intervención de una autoridad que tenga la función de mediadora en el proceso de la solución del conflicto, cuando esto sea aplicable, así como la facultad para la aplicación de las sanciones cuando esto lo amerite.

Si bien es cierto que ni los docentes ni las autoridades educativas tienen una participación directa en el triángulo de la violencia (victimarios, víctimas y observadores), deben aceptar su

---

<sup>24</sup> Martínez, Rocío, *Impacto de un programa de competencias emocionales sobre el cyberbullying en adolescentes de Bachillerato*, Tesis de Maestría, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2017; Pozas, Jesús, *Evaluación del impacto de un programa de ciberconvivencia en el Cyberbullying*, Tesis de Maestría, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2017.

responsabilidad para la toma de decisiones en su solución y no caer en la negligencia de la desatención.

b.- Desconocimiento de los alcances del internet por parte de los docentes y autoridades. Como resultado del estudio realizado sobre el uso de ambientes virtuales para el aprendizaje formal e informal<sup>25</sup> se encontró que en su mayoría los estudiantes utilizan las habilidades digitales para un aprendizaje informal (67%) manifestando que los profesores no suelen plantear actividades que involucren a las TIC (solamente un 33% indica el uso del internet como apoyo a las clases presenciales). Esto quiere decir que los docentes no suelen apoyarse en los ambientes virtuales.

En síntesis, toda la comunidad universitaria tiene un papel crucial en la solución de la violencia por lo que han de estar preparados para actuar desde los diferentes ámbitos y facultades que cada uno de ellos tiene, pues precisamente, uno de los problemas es el desconocimiento del papel que cada uno de estos actores tiene con relación al acoso escolar, así como su concientización sobre el papel clave para solucionar los conflictos de intimidación. Todos ellos juegan un rol indispensable en el control del acoso escolar, y dependerá de la manera en la que actúan su prevalencia o no dentro de la institución.

En este sentido, la propuesta de un Protocolo de Actuación, permitirá a toda la comunidad universitaria entender cuál es una responsabilidad en cada uno de los casos de *cyberbullying*.

Se identificaron las siguientes figuras que deberán tomar parte activa en la solución del fenómeno del acoso:

a.- **Autoridades.** Nos referimos con este término a los directivos de cada organismo y sus coordinadores. Sus obligaciones en materia de prevención del acoso escolar son: en primer lugar, estudiar a fondo el caso para diferenciar entre lo que es el *bullying* y el *cyberbullying* y otras formas de violencia escolar y de esta forma saber cómo actuar. En segundo lugar, apoyar todos los procesos de concientización.

En materia de intervención, las autoridades deberán proveer a las víctimas todos los elementos necesarios para llevar un proceso legal a tra-

---

<sup>25</sup> Morales, Tania, Miranda, David y Serrano Javier, *Informe de investigación...*, *op. cit.*

vés de acciones que apoyen la obtención de las pruebas necesarias para demostrarlo así como contactar a los padres o tutores de los estudiantes y canalizarlos con las autoridades correspondientes, mostrando su solidaridad en todo momento y brindarles tranquilidad para que puedan llevar a cabo el proceso de la mejor manera posible.

Es muy importante que los directivos respeten en todo momento el anonimato de la víctima y del victimario al momento de actuar y que eviten mediar en una situación de acoso, ya que, al existir un desequilibrio de poder, es imposible poder llegar a un acuerdo de no agresión. Esto solamente hará que el acoso aumente con mayor fuerza y saña.

Se ha observado que a veces los directivos no saben diferenciar el acoso escolar de un comportamiento delictivo. Es importante que sepan cuándo deben intervenir de manera interna, y cuando es necesario canalizar la situación a otras instancias para que ellas sean las que resuelvan los procesos de violencia.

Se enfatiza que la manera de reaccionar de las autoridades frente a un caso de acoso es el crucial para disminuir su incidencia, y en una situación ideal, erradicarlo.

b.- **Personal Docente.** Es decir, los profesores, quienes, por lo general, son los primeros en darse cuenta de la existencia de una situación de acoso. Cuando un profesor alienta las buras en el salón, o no controla las conductas agresivas, está contribuyendo a la diseminación del *bullying*. Por eso, la manera en la que éste actúe resulta incluso más importante que la que pueda llevar a cabo la autoridad escolar.

Si un profesor presencia una situación de *bullying*, o se le notifica de un caso de *cyberbullying*, inmediatamente debe tratar de detener el acoso, no incentivar ni alentar al estudiante a que continúe con la conducta agresiva. Posteriormente habrá de notificar al coordinador u orientador de la institución sobre la situación de acoso que se presenció, y solicitar su presencia física en el lugar de los hechos.

Como una medida de prevención, se debe manifestar de forma verbal ante los estudiantes que no se tolerarán las conductas de acoso en la clase, enfatizando aquellas que se realizan de forma virtual, estableciendo y aplicando las sanciones que se determinen ante la ley de la institución determine.

c.- **Orientadores.** Esta figura tiene un gran peso en los asuntos concernientes a los estudiantes en cuestiones de apoyo en todas las actividades académicas y personales del alumno, como la salud física y mental. Es por ello que, en lo que concierne al acoso escolar, es su deber denunciarlo inmediatamente ante la autoridad correspondiente y contactar al alumno que fue víctima y brindar apoyo psicológico, si es que éste lo requiere o lo solicita.

A veces es necesario alentar a la víctima para que acuda todas las veces que considere necesario y cada vez que se dé una conducta inapropiada en la red, no solamente en su contra, sino en contra de otros compañeros.

d.- **Alumnado.** Este colectivo es el más importante para la prevención e intervención ya que es quien se involucra de manera directa con el fenómeno. Los estudiantes tienen que saber que existe una política dentro del plantel de tolerancia cero de cualquier acto que involucre violencia escolar, especialmente cuando se trata de acoso. Sobre todo, las víctimas han de estar protegidas, y también informadas sobre cómo deben actuar cuando alguien ejerce este tipo de violencia, entre las que se destaca la denuncia en todo momento de los hechos. Esta acción no solamente la llevará a cabo la víctima, sino también cualquiera que sea un observador del fenómeno.

Para el caso del *cyberbullying*, la concientización a través de programas, conferencias, pláticas, y otras actividades que tengan que ver con la forma de actuar frente al acoso escolar, las implicaciones legales, las sanciones y las consecuencias, así como los deberes y obligaciones que éste tiene, es la manera en la que se ha de involucrar al alumnado.

Finalmente, un colectivo que no forma parte de la comunidad universitaria, pero que tiene una gran importancia en el fenómeno del *cyberbullying* y *bullying* es la familia. Uno de los principales problemas a los que se enfrenta la sociedad actual es la falta de un entorno adecuado para el desenvolvimiento de los estudiantes, estos ambientes generan perfiles violentos que luego tienen repercusiones dentro de las instalaciones educativas.

El deber de la institución radica en la detección de este tipo de problemas, y canalizarlos con las autoridades correspondientes para su atención, involucrando a las familias en la solución de los conflictos.

Algunas instituciones, en su esfuerzo por dar apoyo a los estudiantes, implementan programas que involucran la participación de los padres de familia. En el caso concreto de la Universidad Autónoma del Estado de México, éstos se llevan a cabo en los Planteles de la Escuela Preparatoria, donde se ubican estudiantes que son menores de edad. En este sentido, los programas de sensibilización específicos para los padres de familia son contemplados en algunas acciones como los protocolos de actuación frente al acoso.

Pero igualmente, se observa que, el deslindamiento de la responsabilidad por ser un fenómeno entre estudiantes, es un impedimento para su intervención.

## Propuesta de Intervención

Descripción del Protocolo de actuación para prevenir, atender y sancionar el acoso escolar (*bullying* y *cyberbullying*) en la Universidad Autónoma del Estado de México.

Las posibilidades de estudiar el acoso escolar —y específicamente, en su manifestación cibernética— y las conclusiones a las que se llegó hicieron posible la elaboración de una propuesta de documento para su combate y prevención. No se trata de un esfuerzo individual sino de un enfoque multidisciplinario en donde existió la participación de abogados, psicólogos, expertos en educación, así como profesores y autoridades, quienes unieron esfuerzos para poder generar los mecanismos legales para sancionar a los implicados, directamente o no, en las cuestiones de violencia escolar.

Como consecuencia, en el 2017 se elaboró el *Protocolo de actuación para prevenir, atender y sancionar el acoso escolar (bullying y cyberbullying)* con la finalidad de atender de una manera eficaz mediante aportaciones concretas legales la problemática del acoso escolar con la participación de la Defensoría de los Derechos Universitarios, la Oficina del Abogado General, las Secretarías de Rectoría, Docencia, Difusión Cultural e Investigación y estudios avanzados. Estas dependencias unieron esfuerzos para la creación de la herramienta jurídica con el fin de establecer las sanciones a la comunidad universitaria en casos de *bullying* y *cyberbullying*, así como brindar una protección y atención a los involucrados.

Su creación responde al objetivo de “prevenir y atender el acoso escolar (*bullying* y *cyberbullying*) en el que se involucren a todos los integrantes de la comunidad universitaria de los distintos organismos académicos de la Universidad Autónoma del Estado de México en sus tres roles: víctima, victimario y observador, con la finalidad de salvaguardar la dignidad, integridad, libre desarrollo de la personalidad y bienestar del alumno, para lograr una convivencia armónica mediante la promoción de prácticas que busquen sensibilizar y concientizar el respeto a sus integrantes y en su caso sancionar las conductas que contravienen la legislación universitaria”<sup>26</sup>.

De este objetivo se desprenden algunas tareas como la capacitación de la comunidad sobre el uso legal del documento, identificación del acoso escolar, sensibilización y concientización sobre el acoso escolar, asesoramiento legal a los involucrados, así como el diseño de planes de estudio que incluyan asignaturas relacionadas con la convivencia escolar armónica y el establecimiento de programas de prevención del acoso escolar, tanto virtual como tradicional.

En cuanto a su estructura éste se divide en ocho apartados que se describen a continuación:

**TABLA 1:**  
**Partes que integran la propuesta del *Protocolo de actuación para prevenir, atender y sancionar el acoso escolar (bullying y cyberbullying)***

APARTADO	DESCRIPCIÓN
PRESENTACIÓN	Se refiere a la fundamentación científica del documento, mostrando los resultados de las investigaciones realizadas a través de los diferentes hallazgos encontrados.
AMBITO DE APLICACIÓN	Su validez es general, siendo obligatorias sus disposiciones para todos los Organismos Académicos, Planteles de la Escuela Preparatoria, Centros Universitarios y Unidades Académicas Profesionales. Así mismo, se indica que los miembros de la Comunidad Universitaria tienen el deber de actuar ante cualquier caso de acoso escolar (tradicional o virtual).

<sup>26</sup> Protocolo de actuación para prevenir, atender y sancionar el acoso escolar (*bullying* y *cyberbullying*) en la Universidad Autónoma del Estado de México, 2017, 4 p., [http://www.uaemex.mx/docs/acercade/Protocolos\\_de\\_Seguridad/pdf/Version\\_extendida\\_bullying.pdf](http://www.uaemex.mx/docs/acercade/Protocolos_de_Seguridad/pdf/Version_extendida_bullying.pdf).

MARCO JURÍDICO	Se menciona toda la fundamentación jurídica que tiene que ver con la protección de los adolescentes y los jóvenes, como son: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y por supuesto la Legislación Universitaria de la Universidad Autónoma del Estado de México.
MARCO CONCEPTUAL	Se menciona toda la fundamentación jurídica en la que se basó el documento y que tiene que ver con la protección de los adolescentes y los jóvenes, como son: la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes y por supuesto la Legislación Universitaria de la Universidad Autónoma del Estado de México.
ESTRATEGIAS DE SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN	En esta parte se invita a la comunidad universitaria a llevar a cabo eventos relacionados con el tema como son: obras de teatro, jornadas culturales, debates académicos, así como la obligación de difundir la propaganda realizada por parte de los medios masivos de comunicación institucionales.
RESPONSABILIDADES	Es la parte más extensa, explica los procedimientos que se deben de seguir para llevar a cabo las sanciones correspondientes a cualquier miembro de la comunidad universitaria que se vea involucrado en un acto de acoso escolar en cualquiera de sus modalidades. Se hace hincapié en la responsabilidad de las autoridades en la detección del fenómeno, y en la participación de los profesores para su detección y correspondiente denuncia cuando sean testigos de cualquier acto.
TRATAMIENTO CONTRA EL BULLYING Y CYBERBULLYING	En la UAEMex existen dos instancias de salud que dan servicios a la Comunidad Universitaria, el Centro de Investigación de Ciencias Médicas (CIDMED) y el Centro de Estudios Psicológicos Integrales (CESPI) espacios que participarán en la atención a todos aquellos que se involucren en episodios de acoso escolar, ya sean víctimas o victimarios.
RECOMENDACIONES GENERALES A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	Son sugerencias que se realizan para los miembros de la comunidad universitaria con relación a la importancia de la denuncia y de la prevención mediante diferentes estrategias a desarrollar en sus planteles.



A manera de conclusión, este documento es de vital importancia para la atención y prevención del fenómeno del *cyberbullying*. Se destacan los esfuerzos de las autoridades por atender los casos de acoso escolar dentro de un marco jurídico legal hacia el interior de su institución y la posibilidad de contar con un mecanismo de sanción que ayude a la toma de acciones legales para castigar las conductas que, hasta el momento de la creación del protocolo, no podían atenderse dentro de un marco de responsabilidad universitaria.

Si bien se atendían los casos por diferentes dependencias, no existía una adecuada comunicación entre las áreas involucradas en este proceso. Por un lado, los organismos académicos, a través de los Consejos de Gobierno, sancionaban la conducta sin operar dentro de una normativa estandarizada. Con la creación de este documento, se aporta una vía legal en la que las comisiones designadas para atender los casos de acoso escolar se puedan basar sin violentar derechos a alguna de las partes.

Con el apoyo de este protocolo, que se instaurará como obligatorio en los organismos académicos de la UAEMex para la atención de los casos de acoso escolar, será mucho más fácil castigar e imponer sanciones. Recordemos que los participantes en las comisiones no tienen una formación en materia de Derecho por que surgen de la misma comunidad universitaria como representantes de cada uno de los sectores que la integran: académicos, administrativos y estudiantil.

La problemática radicaba en la falta de elementos para el establecimiento de las sanciones conforme a Derecho así como el conocimiento de los pasos para procesar a los victimarios y dar atención a las víctimas del acoso escolar.

En este caso, el protocolo les brinda, de forma concisa y operativa, las herramientas para realizar con mayor objetividad su labor, además de aportar elementos de atención a los involucrados, a la vez que también le otorga responsabilidad a los involucrados indirectamente en el fenómeno como son: autoridades, profesores, personal administrativo y estudiantes.

De esta manera, se sanciona no solamente el hecho en sí y a sus implicados sino también a quienes hacen caso omiso y no atienden este tipo de comportamientos.

## Consideraciones Finales

El problema del acoso escolar no puede seguir siendo un acto que quede en la impunidad. La idea de que solamente quienes se involucran en el rol de victimarios y víctimas tienen una responsabilidad debe quedar de lado, pues los observadores tienen también una obligación de implicarse en la solución a través de la denuncia y adoptar una conducta prosocial frente a la violencia.

Así mismo, este documento también pretende sensibilizar a la comunidad universitaria sobre su participación activa en la solución dejando de lado la pasividad que lleva al silencio y la negligencia correspondiente en su atención.

Involucrar a los profesores, autoridades, orientadores y estudiantes es la única forma de luchar frente a las nuevas formas de acoso escolar, como el *cyberbullying*. La Universidad, en su carácter de pública y humanista, debe proveer entornos de enseñanza seguros, no solamente en lo físico, sino en el ambiente virtual, no puede ser ajena a las problemáticas de acoso que se presentan entre los estudiantes bajo la idea de que es un problema que se debe solucionar entre pares. El papel de todos los universitarios es indispensable para la erradicación de este tipo de conductas.

Este Protocolo es el resultado de los esfuerzos que unieron diferentes actores desde su experiencia en campos diferentes, pero habrá que continuar realizando investigaciones que permitan comprobar su eficacia en la reducción de los casos de *bullying* y *cyberbullying*, tema que será lo siguiente a tomar en cuenta por parte de los miembros de la comunidad universitaria.

En síntesis, este documento surgió del conocimiento profundo de la problemática del acoso escolar que permitió tener claro las características y necesidades de la población a atender dando las pautas para su identificación, diagnóstico y tratamiento mediante diferentes mecanismos diagnósticos que dan cuenta de la problemática existente en el ambiente escolar lo que pudiera reflejarse en una atención eficaz, sin embargo, aún faltan los análisis de su pertinencia, mismos que se realizarán en un proyecto de investigación posterior.

Finalmente, el documento completo fue publicado de manera electrónica para su consulta el 29 de noviembre de 2017, mismo que puede

ser consultado en la siguiente dirección electrónica: <http://www.uaemex.mx/index.php/component/k2/item/888-protocolos-de-seguridad>.

## Bibliografía

- Buelga, Sofía, Cava, María Jesús y Musitu, Gonzalo, “Cyberbullying: victimización entre adolescentes a través del teléfono móvil y de Internet”, *Psicothema*, vol. 22, núm. 4, España, Universidad de Oviedo, 2010.
- Castillo, Carmen y Pacheco, María Magdalena, “Perfil del maltrato (bullying) entre estudiantes de secundaria de la ciudad de Mérida, Yucatán”, *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 13, núm. 38, julio-septiembre, México: Consejo Mexicano de Investigación Educativa, A.C., 2008.
- Cerezo, Fuentesanta, “Bullying: análisis de la situación en las aulas españolas”, *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, vol. 9, núm. 3, octubre, España, Universidad de Almería, 2009.
- Cobo, Paloma y Tello, Romeo, *Bullying en México. Conductas violentas en niños y adolescentes*, México, Quazro, 2008.
- Jiménez, Karen, *Caracterización de los adolescentes involucrados en el bullying*, Tesis de Maestría, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2016.
- Kowalski, Robin; Limber, Susan y Agatston, Patricia, *Cyber Bullying. El acoso escolar en la era digital*, España, Desclée De Brouwer S.A., 2010.
- Martínez, Rocío, *Impacto de un programa de competencias emocionales sobre el cyberbullying en adolescentes de Bachillerato*, Tesis de Maestría, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2017.
- Mendoza, Brenda, Morales, Tania y Arriaga, Yazmín, “Variables Proximales relacionados con Violencia Escolar y Bullying en alumnado de bachillerato”, *Psychology, Society, & Education*, vol. 7, núm. 2, 2015.
- Miranda, D., Serrano, J., Morales, T. et. Al., “Agresión y Acoso en el Nivel Medio Superior: El caso de la Universidad Autónoma del Estado de México”, en Pedroza, F:J. y Aguilera S. J. (coords.), *La Construc-*

*ción de identidades Agresoras: el acoso escolar en México*, México, CONACULTA, 2013.

Morales, Tania y Serrano, Carolina, "Manifestaciones del *cyberbullying* por género entre los estudiantes del bachillerato", *Ra Xi, hai. El mundo, el universo o la vida*, vol. 10, num 4, México, Universidad Autónoma Indígena de México, julio-diciembre 2014.

Morales, Tania, Miranda, David y Serrano Javier, *Informe de investigación: Ambientes Virtuales, Aprendizaje y Violencia*, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2014.

Morales, Tania; Serrano, Carolina., y Santos, Aristeo, *Cyberbullying, acoso cibernético y delitos invisibles. Experiencias Psicopedagógicas*, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2016.

Olweus, Dan, *Competencias para la convivencia y las relaciones sociales*, Cuadernos de pedagogía, núm. 370, 2006.

Olweus, Dan, *Conductas de acoso y amenazas entre escolares*, 2da. ed., México, Alfaomega, 1998.

Ortega, Rosario; Calmaestra, Juan y Mora, Joaquín, "Cyberbullying", *Internacional Journal of Psychology and Psychological Therapy*, vol. 8, num. 02, junio 2008.

Piñuel, Iñaki y Oñate, Cantero, *Mobbing escolar: violencia y acoso psicológico contra los niños*, España, Barcelona, CEAC, 2007.

Pozas, Jesús, *Evaluación del impacto de un programa de ciberconvivencia en el Cyberbullying*, Tesis de Maestría, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2017.

Protocolo de actuación para prevenir, atender y sancionar el acoso escolar (bullying y *cyberbullying*) en la Universidad Autónoma del Estado de México, 2017, consultado en:[http://www.uaemex.mx/docs/acercade/Protocolos\\_de\\_Seguridad/pdf/Version\\_extendida\\_bulling.pdf](http://www.uaemex.mx/docs/acercade/Protocolos_de_Seguridad/pdf/Version_extendida_bulling.pdf).

Rincón, M. G., *Bullying. Acoso escolar. Consecuencias. Responsabilidades. Pistas de Solución*, México, Trillas, 2011.

Serrano, Carolina y Morales, Tania, "Violencia virtual: *cyberbullying*, acoso y género", en Vélez, Graciela y Luna, América (coords.), *Violencia de Género. Escenarios y quehaceres pendientes*, México, Universidad Autónoma del Estado de México, 2015.

Smith, Peter, *Ciberacoso: naturaleza y extensión de un nuevo tipo de acoso dentro y fuera de la escuela*, Paper presentado al Congreso Educación Palma de Mallorca, España, 2006.