

E V I  
D E N  
C I A S

**Ciberacoso: una revisión internacional y nacional de estudios y programas**

Javier Guevara M., Alberto Sthioul O., Mario Rivera C., Fernando Barrientos P.

Nº 43

NOVIEMBRE, 2018

**Ciberacoso: una revisión internacional y nacional de estudios y programas**

Centro de Estudios MINEDUC  
División de Planificación y Presupuesto  
Subsecretaría de Educación  
Ministerio de Educación, República de Chile  
Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1371 Santiago, RM  
Tel. 22 406 6000  
©2018 Ministerio de Educación

Presidente de la República de Chile:  
Sebastián Piñera E.

Ministro de Educación:  
Marcela Cubillos S.

Subsecretario de Educación:  
Raúl Figueroa S.

Subsecretaria de Educación Parvularia:  
María José Castro R.

Jefe de División de Planificación y Presupuesto, Subsecretaría de Educación:  
Leon Paul C.

Jefe de Centro de Estudios, Subsecretaría de Educación:  
Rosario Del Villar M.

Autor publicación:  
Javier Guevara M.  
Alberto Sthioul O.  
Mario Rivera C.  
Fernando Barrientos P.

Coordinación general de la publicación:  
Unidad de Promoción y Difusión de la Investigación

Edición y diagramación:  
Daniela Ubilla R.

En la presente publicación se aplican las Orientaciones para un uso de lenguaje no sexista e inclusivo elaborado por la Unidad de Equidad de Género del Ministerio de Educación.

Se autoriza su reproducción siempre y cuando se haga referencia explícita a la fuente.

Para referenciar, emplear el siguiente formato:

Ministerio de Educación, Centro de Estudios (2018). Ciberacoso: una revisión internacional y nacional de estudios y programas. *Evidencias N° 43*. Santiago, Chile.

# 1. Introducción

En los últimos años, el desarrollo de internet y de la tecnología en general ha transformado la manera en que las personas están conectadas y se comunican entre sí. El surgimiento de nuevas plataformas y redes sociales, además de una serie de dispositivos electrónicos que permiten acceder a estas en cualquier momento, han generado el desarrollo de un nuevo tipo de asedio: el ciberacoso.

En la actualidad, el ciberacoso constituye un importante problema asociado a graves consecuencias físicas, mentales y sociales en niños, niñas y adolescentes y que afecta directamente su rendimiento académico (Cross et al., 2016; Campbell & Baumann, 2018). Diversos estudios constatan que su ocurrencia se relaciona con el desajuste social y psicológico, el aislamiento, la baja autoestima, la depresión, la ansiedad, el ausentismo escolar, el bajo rendimiento académico y el suicidio, entre otros (Herrera-López et al., 2018; Sourander et al., 2016; Kowalski & Limber, 2013).

En el último tiempo, una considerable cantidad de jóvenes se ha visto inmersa en situaciones de ciberacoso, tanto a nivel de perpetración como victimización. En Chile, y de acuerdo con un estudio elaborado por Ipsos<sup>1</sup> el año 2018, un 8% de los padres tiene un hijo o hija que ha experimentado ciberacoso, mientras que un 31% declaró que un niño o niña cercana lo ha sufrido. Por otro lado, y según los datos de la Superintendencia de Educación, las denuncias por ciberacoso han experimentado un alza del 64% de 2017 a 2018, esto es, de 104 denuncias en el periodo enero-julio de 2017 a 170 denuncias en el mismo semestre del año 2018.

Debido a esto, la literatura al respecto ha comenzado a documentar, de forma progresiva, la prevalencia, los predictores y los resultados de este comportamiento (Kowalski et al., 2014), en la que equipos investigativos intentan comprender cuándo y en qué condiciones se produce el ciberacoso (Savage & Tokunaga, 2017).

A pesar de la preocupación puesta en el tema, tanto por parte de la comunidad académica como de la sociedad en general, aún existe mucha confusión acerca de las definiciones conceptuales y operacionales del ciberacoso (Patchin & Hinduja, 2015). Esto puede deberse a que definir el ciberacoso puede no ser tan claro como la definición del acoso tradicional, por las dificultades en los criterios de repetición y desequilibrio de poder<sup>2</sup> (Slonje et al., 2013).

---

<sup>1</sup> Para más detalles, ver <https://www.ipsos.com/es-cl/cyberbullying-en-chile-y-el-mundo>.

<sup>2</sup> La repetición en el ciberacoso no es tan directa, ya que un acto de ciberacoso puede provocar un efecto de “bola de nieve” fuera del control de quien agrede agresor (por ejemplo, una imagen que se envía por internet y es distribuida después por otras personas), haciendo que un acto único sea repetido muchas veces por otros y experimentado por la víctima. Por su parte, los desequilibrios de poder identificados para el acoso tradicional (debilidad física y/o psicológica, mayor número o popularidad/rechazo en el contexto de pares) no son tan claras en el ciberacoso, ya que no son necesarias para cometerlo, y surgen otras fuentes de desequilibrio como la habilidad con las TIC y el anonimato (Slonje et al., 2013).

Está bien documentado que el ciberacoso ocurre junto con las formas tradicionales de acoso (Gradinger et al., 2015), por lo que se define desde el mismo marco del acoso tradicional y se entiende como la intimidación o agresión intencional y continua, infligida a través de medios electrónicos como computadores, teléfonos móviles, internet u otros dispositivos electrónicos (Patching & Hinduja, 2015), y que implica un desbalance de poder entre quien agrede y la víctima (Herrera-López et al., 2018). En general, el ciberacoso y el acoso tradicional parecen tener impactos negativos similares. Sin embargo, algunas características del ciberacoso, especialmente el anonimato, la falta de un refugio seguro y la vergüenza debido a la potencialidad de una mayor audiencia, pueden hacer que su impacto sea especialmente fuerte para ciertos jóvenes y en algunas circunstancias (Slonje et al., 2013).

Así, el ciberacoso<sup>3</sup> puede incluir enviar, publicar o compartir contenido negativo, perjudicial, falso o cruel sobre otra persona, provocándole, además de los efectos negativos descritos anteriormente, sentimientos de ira, humillación, susto o vergüenza (Slonje et al., 2013).

Por este motivo, a nivel internacional y en Chile, este fenómeno resulta de creciente preocupación para las familias, para las comunidades escolares y para las distintas instituciones gubernamentales relacionadas con educación, justicia, salud, desarrollo social, entre otros, lo que da cuenta de la multidimensionalidad de este problema. El efecto que el ciberacoso tiene sobre el rendimiento académico obliga a mirar con más atención los distintos aspectos de la convivencia estudiantil, tanto en el entorno educacional como social, pues acosar de forma virtual o sufrir ciberacoso aumentan la probabilidad de tener problemas de comportamiento y rendimiento académico (Bradshaw et al., 2008), así como lo provoca el abuso de docentes, el abandono de los padres, la disfunción familiar o la convivencia en entornos de pobreza (Hong et al., 2018), lo que puede afectar, en definitiva, la satisfacción con la vida y el apoyo comunitario entre adolescentes (Varela et al., 2018).

De esta forma, el presente documento tiene como objetivo entregar una breve revisión de estudios e investigaciones relacionadas con el ciberacoso, así como de programas e iniciativas de prevención e intervención del ciberacoso a nivel internacional y nacional, con el fin de analizar qué se sabe hasta el momento sobre este tema, y qué acciones actualmente están siendo practicadas en el mundo y en particular en Chile para afrontar esta nueva modalidad de acoso.

El resto del documento está estructurado de la siguiente manera: en la segunda sección se entrega una revisión de literatura relacionada a ciberacoso tanto a nivel internacional como nacional. Luego, en la tercera sección se describen y detallan programas e iniciativas destacados a nivel internacional, y los esfuerzos realizados hasta la fecha sobre esta materia en Chile, incluyendo detalles de cómo esta problemática es abordada por el Sistema Nacional del Aseguramiento de la Calidad. Posteriormente, en la cuarta sección se muestran antecedentes sobre estudios que evalúan programas de prevención e intervención del ciberacoso. Finalmente, se exhiben las conclusiones emanadas en torno a este documento.

---

<sup>3</sup> Otros términos para ciberacoso son "cyberbullying", "acoso cibernético", "acoso electrónico," "e-acoso", "network mobbing", "acoso móvil" "acoso en línea", "acoso digital" o "acoso por internet".

## 2. Estudios internacionales y nacionales

A nivel internacional existe una variada y creciente literatura relacionada al ciberacoso, en la cual pueden distinguirse dos grandes temas: los factores asociados al ciberacoso y su prevalencia, y la evaluación de programas o iniciativas para la prevención y/o intervención en el ciberacoso.

Respecto a los factores asociados con el ciberacoso y su prevalencia, hay múltiples estudios que analizan este asunto con el fin de detectar correlaciones entre el ciberacoso, tanto su perpetración como su victimización, y diversas variables de interés como características de niños, niñas y adolescentes, de las familias y entornos, entre otras. Así, el trabajo de Hong et al. (2018) explora las correlaciones indirectas y directas de victimización por ciberacoso en contextos individuales, en una muestra nacional representativa de jóvenes de Sur Corea. A nivel individual se encontró que las variables sexo masculino y depresión se relacionan positivamente con la victimización directa por ciberacoso. Asimismo, el abandono de uno de los padres se relacionó con la victimización indirecta por ciberacoso y esta, unida a la disfunción familiar, se asoció con la victimización directa.

El estudio de Chen et al. (2016) analizó factores predictivos de la perpetración y victimización por ciberacoso mediante un metanálisis. Sus resultados revelaron que el uso riesgoso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), la desconexión moral, la depresión, las normas sociales y el acoso tradicional fueron los principales predictores de la perpetración del ciberacoso; mientras que el uso riesgoso de TIC y la victimización del acoso tradicional fueron los principales contribuyentes de la victimización por ciberacoso. Estos resultados son consistentes con lo encontrado por Kowalski et al. (2014), quienes señalaron que una de las asociaciones más fuertes con la perpetración del ciberacoso fueron las creencias normativas sobre la agresión y la desconexión moral, mientras que las asociaciones más fuertes con la victimización por ciberacoso fueron el estrés y la idea suicida. No obstante, este último trabajo advirtió limitaciones relacionadas con la causalidad o la direccionalidad de estas asociaciones.

Otro estudio, de Kowalski y Limber (2013), examinó la relación entre las experiencias de niños, niñas y adolescentes con ciberacoso y acoso tradicional, y la salud psicológica y física y el rendimiento académico de estos. Con este fin, aplicaron encuestas anónimas a estudiantes de Pennsylvania, de los grados 6 a 12, y detectaron que quienes participan de los grupos de acosadores/víctimas (y particularmente el grupo de ciberacoso/víctima) tuvieron los más altos puntajes negativos en la mayoría de las medidas de salud psicológica y física y rendimiento académico. Esto sugiere que parece haber una superposición sustancial, aunque no perfecta, entre la participación en acoso tradicional y ciberacoso. Además, las correlaciones físicas, psicológicas y académicas de los dos tipos de acoso se parecían entre sí.

Por otro lado, el trabajo de Lee et al. (2018) estudió la asociación entre el acoso tradicional y el ciberacoso y múltiples formas de uso de sustancias (cigarro, consumo de alcohol, marihuana). Así, mediante una muestra de estudiantes de 6º a 10º grado en Estados Unidos se encontró que, en el

caso del ciberacoso, ser solo acosador(a) y acosador(a)/víctima aumentó los incidentes de todo tipo de uso de sustancias; mientras que ser solo víctima se correlacionó con el consumo de cigarrillos y alcohol. Además, los resultados indicaron que hubo algunos efectos de interacción de la supervisión de familias, padres, y amistades delincuentes en el vínculo entre el acoso tradicional y el uso de sustancias.

Por último, cabe mencionar el estudio de Herrera-López et al. (2018) que identificó y analizó la producción bibliográfica referida al estudio del acoso tradicional y el ciberacoso en Latinoamérica, y observó los datos de prevalencia global de los fenómenos en los países de la región. Al respecto, se encontró que predominan los estudios que abordan el acoso tradicional y que son escasos los que tratan el ciberacoso. Además, la mayoría de los estudios son de prevalencia, encontrándose pocos que presenten una creación/validación de instrumentos de medida del ciberacoso y una evaluación de las intervenciones o iniciativas. Así, numerosos estudios reportaron prevalencias de acoso tradicional del 20% al 30%, mientras que para ciberacoso se reconocen valores del 2.5% al 42.5%, los cuales son cercanos a los reportados para Europa y Estados Unidos; esto sugiere una reducción en la brecha tecnológica entre Latinoamérica y los países desarrollados.

Respecto a la evaluación de programas, diversos estudios informaron que los efectos de los programas de intervención del ciberacoso, ya sea por medio de experimentos aleatorios controlados, diseños cuasiexperimentales u otras aproximaciones metodológicas, son efectivos para reducir tanto su perpetración como la victimización. En efecto, indican que los programas contra el ciberacoso pueden reducir su perpetración de un 10% a un 15%, y la victimización por ciberacoso en aproximadamente un 14% (Gaffney et al., 2018). Algunos de estos estudios se discutirán con más detalle en la sección 4.

A partir de lo anterior, es importante destacar que algunos estudios señalan que la literatura, en general, carece de un enfoque teórico y proponen la teoría general de la agresión para contribuir a una mejor comprensión de la confluencia de insumos que intervienen en la toma de decisiones y que involucra la perpetración de ciberacoso (Savage & Tokunaga, 2017; Kowalski et al., 2014).

En Chile, el ciberacoso ha ido tomando mayor protagonismo y cada vez se conocen más casos de estudiantes en edad escolar víctimas de este tipo de violencia. Si bien la literatura nacional sobre este tema es incipiente, lo que es consistente con la tendencia a nivel latinoamericano (Herrera-López et al., 2018), los estudios chilenos entregan información relevante no solo sobre frecuencia y hábitos de uso de aparatos digitales, sino también de prácticas de intercambio de información íntima, percepción de conflicto por parte de estudiantes y datos sobre la magnitud de la exposición a violencia en niños, niñas y adolescentes.

Así, un primer estudio que destaca es el trabajo de Varela et al. (2018), el que constituye el trabajo más reciente sobre ciberacoso en el país, y cuyo objetivo fue analizar la asociación entre la victimización de acoso tradicional y ciberacoso entre pares, con la satisfacción con la vida y el apoyo comunitario entre adolescentes. Con una muestra de estudiantes de 1º a 4º medio de establecimientos públicos y privados en diferentes comunas de Chile, y mediante un análisis de

regresión lineal, se identificó una relación negativa entre el acoso tradicional y el ciberacoso, y el apoyo de la comunidad por medio de la satisfacción con la vida. La victimización entre pares puede tener consecuencias negativas para jóvenes a nivel personal en sus evaluaciones de la satisfacción con la vida, lo que puede aumentar al sentir menos apoyo de la comunidad, resultando perjudicial para el desarrollo saludable y la calidad de vida de adolescentes y preadolescentes.

Por otro lado, la Encuesta Nacional de uso de tecnologías en escolares<sup>4</sup> realizada por TrenDigital de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica el año 2016 para el proyecto Fondecyt “Cyberbullying en Chile: Cómo los escolares utilizan las tecnologías de comunicación para relacionarse y sociabilizar con sus pares”, aplicada a 10.933 estudiantes de 7° básico a 4° medio de 84 establecimientos sobre diez temas asociados al uso de tecnologías en la vida cotidiana<sup>5</sup>, reveló que:

- Cerca del 60% de estudiantes reconoce manejar las tecnologías antes de los 10 años.
- El 79,1% utiliza dispositivos tecnológicos en su propia habitación.
- El 95,3% de estudiantes de 7° básico a 4° medio dice tener un teléfono móvil.
- El 46,4% declara que alguna amistad conoce la contraseña de su celular.
- Respecto al uso del celular en el colegio, un 40,2% solo lo revisa cuando le permiten hacerlo, mientras que el 28,5% lo hace constantemente incluso sin permiso.
- En cuanto a la dependencia a las tecnologías (% de respuestas no excluyentes):
  - Un 76,4% usa celular mientras espera a alguien o se mueve de un lugar a otro.
  - Un 65% duerme con el celular al lado de la cama.
  - Un 61,9% se ha desvelado por quedarse conectado al computador o al celular.
  - Un 59,3% se incomoda cuando se acaba la batería del celular.
- Un 79,1% de estudiantes forman parte del grupo de WhatsApp del curso. El 65% declara que el celular le ayuda a tener más confianza, y el 61% que le ayuda a mejorar el rendimiento académico. Por otra parte, un 44,1% considera que es molesto porque se habla constantemente.
- Sobre otros usos<sup>6</sup> de internet, un 27,5% lo emplea para conocer gente y un 22,9% para buscar preguntas que les da vergüenza hacer en persona.
- El 98,2% de estudiantes declara tener una cuenta en alguna red social. Sobre la información que entrega en dicha cuenta:
  - Un 78,5% cuenta con una foto propia.
  - Un 61,6% entrega la fecha de nacimiento.
  - Un 56,6% señala la ciudad o región donde vive.

<sup>4</sup> Caracterización de la muestra: 59,5% particular subvencionado; 21,5% particular pagado; 19% municipal; hombres 42,7%; mujeres 57,3%; distribución de los establecimientos por región: 1,2% Antofagasta; 1,2% Coquimbo; 51% Metropolitana; 13% Valparaíso; 24% Biobío; 8,4% Araucanía; 1,2% Los Lagos.

<sup>5</sup> Los temas abarcados fueron: a) Uso de dispositivos y tecnologías (uso de dispositivos y tecnologías en general; uso de redes sociales; y sobre videojuegos); b) Relaciones sociales (la familia y el hogar; el colegio y docentes; las amistades, felicidad y socialización); c) Conflictos asociados a las tecnologías (imágenes íntimas y sexting; conflictos online y cara a cara; víctimas y agresores en cyberbullying).

<sup>6</sup> Se considera el porcentaje agregado ('a veces' + 'frecuentemente' + 'siempre').

- Un 51,2% especifica el colegio en el que estudia.
- Sobre el uso de tecnologías en el colegio:
  - Un 76,3% declara que en el colegio se restringe el uso del teléfono.
  - Un 73,7% relata que en el colegio se enseña a usar internet para estudiar o hacer trabajos.
  - Un 72,1% menciona que en el colegio se enseña sobre los peligros que existen en internet y en las redes sociales.
- De acuerdo con la forma de estudiar para el colegio (% respuestas a veces + frecuentemente + siempre):
  - Un 87,2% busca información en internet.
  - Un 86,9% estudia leyendo cuadernos o apuntes.
  - Un 58,8% estudia conectado con un grupo de WhatsApp.
- Correlaciones en uso de TIC y rendimiento académico: quienes estudian de apuntes o de libros obtuvieron un mejor promedio de notas en su último semestre que quienes lo hicieron con material que se busca en internet.
- Un 60,3% de estudiantes ha conocido alguna amistad de forma online. Por su parte, un 39,7% ha conocido a más de 10 amistades por dicho medio.
- Sobre *sexting* y envío de material íntimo:
  - Un 31,4% ha recibido material (fotos, mensajes, videos) con contenido sexual.
  - Un 12,4% ha enviado material (fotos, mensajes, videos) con contenido sexual.
  - Un 43,2% ha visto imágenes privadas ajenas que se filtran.
- Respecto al origen de los conflictos (% respuestas a veces + frecuentemente + siempre):
  - Un 62% comenta que se generan por un comentario que se malinterpretó en las redes sociales.
  - Un 61% especifica que se producen porque alguien reaccionó mal ante una broma en las redes sociales.
  - Un 56% señala que nacen porque no se atrevía a discutir en persona.
- Un 34% de estudiantes declara que ha sido molestado online u offline durante este último año.
- Un 36,8% de estudiantes expresa que ha molestado online u offline este último año:
  - La principal razón de ello es porque estaban aburridos, ya sea cuando molestaron en persona (cerca del 40%) o cuando lo hicieron en redes sociales (más del 40%).
  - Más del 30% cree que la otra persona se lo tomó con humor (más del 40% cuando molestaron en persona).
- Un 48,6% cree que el ciberacoso tiene el mismo efecto que el bullying tradicional, mientras que el 40,4% cree que tiene más efecto que el bullying tradicional.
- Sobre el 80% de estudiantes expone que defendería a una amistad si es atacado en la sala o en el colegio, y dicha cifra disminuye a poco más del 50% cuando es en redes sociales o internet; por otra parte, un poco más del 40% defendería a alguien en la sala o colegio cuando al que están atacando le cae mal y, en el caso que fuera en redes sociales o internet, dicha cifra es menor al 30%.



- A un 76,1%<sup>7</sup> de estudiantes le afectaría que lo dejaran en ridículo frente a todo el colegio; al 74,9% que suban una foto o información privada suya en redes sociales; y al 69,1% que suban un video a redes sociales ridiculizándolo.

Otra encuesta relevante corresponde a la “Primera Encuesta Nacional de Polivictimización en niños, niñas y adolescentes” del 2017<sup>8</sup>, la cual fue aplicada a 19.867 estudiantes de 7º básico a 3º medio de 699 establecimientos con el objetivo de determinar la magnitud de la exposición a violencia en niños, niñas y adolescentes, junto con sus niveles de polivictimización<sup>9</sup>, a nivel nacional y regional.

En este estudio se consideró victimización digital a las siguientes situaciones:

- Molestia, acoso o rumores por internet.
- Acoso sexual por internet.

Los principales hallazgos de esta encuesta fueron:

- El 20% de estudiantes presentaron una situación de victimización en el último año; por sexo, el 27% de las mujeres y el 14% de los hombres. La edad con mayor victimización digital es a los 15 años.
- En estudiantes polivictimizados (es decir, que han sido víctimas de más de 9 situaciones de victimización en el último año), el 69% declara haber sufrido una victimización digital; según sexo, el 80% de las mujeres y el 57% de los hombres.

Por otra parte, existe el estudio Kids Online Chile, al cual Chile se suma en su cuarta etapa con el proyecto “Implementación de estudio de usos, oportunidades y riesgos en el uso de TIC por parte de niños, niñas y adolescentes en Chile”, y que fue liderado por la PUCV con financiamiento del MINEDUC en convenio con UNESCO-Santiago. El objetivo del proyecto consistió en obtener información rigurosa de niños, niñas y adolescentes de nacionalidad chilena sobre los usos, las oportunidades y los riesgos de internet, mediante la adaptación de la encuesta desarrollada por la red EU Kids Online. Para esto, se adaptaron los cuestionarios al contexto chileno; luego se validaron y finalmente se aplicaron a una muestra de 1.000 hogares de las 15 regiones del país. El uso de internet para trabajos y tareas como actividad dentro del ámbito educacional llegó al 93%. Por otra parte, otras actividades que parecen tener una presencia importante, como aprender algo nuevo que alcanzó un 77% y ver videos o tutoriales con un 91%, no necesariamente se vincularon a actividades de la educación formal. En cuanto a los riesgos, es posible destacar los siguientes aspectos:

- Los usos relacionados con compartir información personal, clasificados como potencialmente riesgosos, tienen una frecuencia relativamente baja. Un 14% de niños, niñas y adolescentes en Chile ha enviado alguna vez una foto personal a una persona

<sup>7</sup> Considerando el porcentaje agregado (‘más o menos’ + ‘bastante’ + ‘mucho’).

<sup>8</sup> Las siguientes versiones se realizarán el 2021 y el 2025.

<sup>9</sup> Se consideran 32 victimizaciones en torno a 6 dimensiones: a) Delitos comunes; b) Maltrato o negligencia por parte de quienes cuidan; c) Por parte de pares (amistades, hermanos, etc.); d) De carácter sexual; e) Entornos violentos; f) Digitales o por medio de internet.

que no conoce; un 26% ha enviado alguna vez información personal a alguien que no conoce; un 47% ha agregado a personas desconocidas a sus contactos en redes sociales; y un 59% ha buscado nuevas amistades por internet.

- Un 85% declara no haber personificado o fingido ser personas que no son.
- Un 59% reporta que nunca ha tenido una experiencia en internet que le haya hecho sentir mal.
- Un 20% reporta haber sido tratado de manera ofensiva o desagradable por otras personas. Estas experiencias son en un 58% de los casos en persona (sin excluir otras formas), un 28% por medio de una red social, un 25% por medio de mensajería, y un 13% mediante un juego online.
- Un 14% de infantes que usa internet reconoce haber tratado ofensivamente o de manera desagradable a alguna persona en el último año. El 76% de estas interacciones ha sido cara a cara, el 19% por medio de una red social, el 18% por mensajería y el 11% mediante mensajes con telefonía celular.
- Un 29% de niños, niñas y adolescentes declara haber visto imágenes de personas desnudas o teniendo sexo. Dentro de este grupo, un 77% ha visto estas imágenes mediante internet<sup>10</sup>.
- El 19% de niñas y niños usuarios de internet ha tenido contacto online con alguna persona que no conocía cara a cara.
- Respecto a acceder a páginas entendidas como riesgosas, el 39% ha visto en el último año imágenes violentas, el 31% ha visitado páginas que hablan o comparten información sobre el uso de drogas, el 27% ha visto mensajes discriminatorios, el 20% ha visto páginas con recomendaciones para alcanzar la delgadez extrema, el 19% ha visitado páginas que contienen formas de dañarse o herirse físicamente a sí mismo, y un 15% sobre formas de cometer suicidio<sup>11</sup>.

Un último estudio que también entregó información relevante aunque menos reciente, fue llevado a cabo por VTR<sup>12</sup> sobre Bullying, Ciberbullying y violencia escolar (2010), con el apoyo de *Criteria Research*, Centro de Estudios Evolutivos e Intervención del Niño de la Universidad del Desarrollo y el Ministerio de Educación. En el estudio participaron 1.365 estudiantes de 7º básico a 4º medio de la Región Metropolitana. La investigación reveló que la violencia escolar es un fenómeno transversal a los distintos tipos de colegio, géneros y edades. El carácter público del ciberacoso tiene el potencial de afectar el entorno social de un infante y puede llegar a provocar un profundo daño en su integridad psicológica. El estudio indicó que las y los estudiantes en Chile perciben que ante el acoso escolar tienden a asumir una función de testigo-pasivo y que desconocen las motivaciones de quienes agreden.

<sup>10</sup> La forma en que se responde afirmativamente a haber visto este tipo de imágenes en televisión (40%), da una idea de lo que tal vez están entendiendo niños y niñas por imágenes de personas desnudas o teniendo sexo. No necesariamente se están refiriendo al consumo de pornografía, sino de programación para personas adultas, como las telenovelas nocturnas que tiene una carga erótica como parte de la trama.

<sup>11</sup> Este estudio tiene el sesgo de preguntar por el acceso a un contenido mediante páginas web, que en la actualidad parece ser un formato poco utilizado en comparación con las plataformas de redes sociales.

<sup>12</sup> Estudio sobre Bullying, Ciberbullying y violencia escolar. Para más información revisar: <https://vtr.com/empresa/pdf/ESTUDIO.pdf>

### 3. Programas exitosos internacionales y nacionales

#### 3.1. Programas internacionales

A continuación, se describen los principales programas e iniciativas llevadas a cabo en Europa y Estados Unidos relacionados con la prevención e intervención del ciberacoso, que se destacan por su trayectoria y alcance.

##### A. KiVa-Finlandia

Entre los programas internacionales que abordan la problemática del Cyberbullying se encuentra el programa antibullying KiVa<sup>13</sup> (acrónimo de *Kiusaamista Vastaa* en finés y que significa “contra el acoso escolar”), financiado por el Ministerio de Educación y Cultura de Finlandia, el cual fue desarrollado y dirigido por docentes y un equipo investigativo de la Universidad de Turku, quienes estudiaron y generaron evidencia científica sobre el fenómeno del acoso o bullying<sup>14</sup>. El marco teórico sobre el cual se sustenta el programa se basa en un enfoque de rol participante, donde el acoso es considerado un fenómeno grupal (Campbell & Bauman, 2018) con tres grandes focos o ámbitos de acción: la prevención, la intervención, y la supervisión de las situaciones de bullying cuando se presenten en la escuela, y de los cambios que se van produciendo en ella. Lo anterior genera información y datos anuales en cada escuela, lo que permite evaluar la implementación y los resultados del programa.

Los objetivos del programa se desarrollan a nivel de la escuela, de la clase y del alumnado. A nivel de escuela, ofrece al personal escolar información básica sobre el acoso y las formas de abordarlo, junto con buscar el compromiso de estos respecto al tema. A nivel de la clase, busca influir al estudiantado para que, en lugar de aceptar silenciosamente el acoso o alentar a quienes acosan, apoyen a la víctima, rechazando las prácticas abusivas. A nivel de estudiantes, se busca abordar los casos graves de acoso de una manera directa por medio de un seguimiento a las situaciones que se presenten.

Cabe señalar que este programa consiste en acciones universales y permanentes en las escuelas, que están dirigida al estudiantado, junto con acciones específicas cuando se detectan casos agudos de intimidación. Las acciones universales enfocadas a la prevención comprenden lecciones para el alumnado y juegos en línea. Las acciones específicas se aplican cuando se producen situaciones de acoso y, por tanto, están dirigidas a niños, niñas y adolescentes que han participado en el acoso como perpetrantes o víctimas, así como a compañeros de clase.

KiVa cuenta con tres módulos. El primero está diseñado para infantes de 6 a 9 años; el segundo para niños y niñas de 10 a 12 años; y el tercero para adolescentes de 13 a 16 años. Además, el

<sup>13</sup> Ver detalles en <http://www.kivaprogram.net/>

<sup>14</sup> El programa KiVa no hace la diferenciación entre el Cyberbullying y el acoso entendido de manera más tradicional.

programa incluye material para docentes, alumnado y apoderados, así como un manual docente, juegos en línea, encuestas para el personal y el estudiantado, posters, chalecos y una guía para las familias.

Metodológicamente, el programa se compone de diez lecciones y trabajos realizados durante el año académico<sup>15</sup>, las que se ejecutan una o dos veces al mes y que constan de discusiones sobre el acoso escolar y el respeto hacia los demás. Se habla sobre cómo trabajar en grupo y se llevan a cabo distintos ejercicios y trabajos grupales. Esto se complementa con un videojuego, al cual también es posible acceder desde el hogar y que simula un establecimiento en que estudiantes ponen en práctica medidas contra el acoso escolar y reciben comentarios sobre sus acciones. El programa contiene, además, material para reuniones en la escuela y veladas informativas con los apoderados. Por otra parte, en los establecimientos se implementa la figura de vigilantes, estudiantes que en los recreos usan chalecos de material reflectante para aumentar su visibilidad y recordar al alumnado que su tarea es ser responsables de la seguridad de toda la comunidad.

En cuanto al impacto del programa KiVa, numerosos estudios han demostrado que el acoso y la victimización han disminuido en Finlandia desde su creación. En particular, de 2007 a 2009, se efectuó una evaluación mediante un experimento aleatorio controlado en el que participaron aproximadamente 30.000 estudiantes de 1º básico a 1º medio, junto con sus docentes. Después de nueve meses, el programa redujo significativamente la victimización y el acoso, lo que calzó con los datos recopilados y analizados por el equipo de investigación de KiVa, pertenecientes al Instituto Nacional de Salud y Bienestar de Finlandia que evidenció que el bullying y la victimización habían disminuido en el país desde su implementación.

## **B. MARC, Estados Unidos**

En el contexto estadounidense existe el Centro de Reducción de la Agresión de Massachusetts (MARC, por sus siglas en inglés)<sup>16</sup> perteneciente a la Universidad Estatal de Bridgewater. Este centro ofrece investigación y recursos gratuitos y de bajo costo sobre bullying y ciberacoso para establecimientos educacionales, familias y profesionales de Estados Unidos o de otros países. Específicamente, brinda material de uso curricular, capacitaciones y presentaciones apropiadas para niños y niñas; ejecuta capacitaciones a docentes y profesionales que se relacionan con la educación, y realiza presentaciones y entrega recursos a las familias.

Institucionalmente, MARC define una doble misión: primero, ejecutar programas gratuitos o de bajo costo, de alta calidad y basados en investigaciones para establecimientos con estudiantes desde kínder a educación media; y, segundo, ejecuta un entrenamiento supervisado de estudiantes de universidades con interés en seguir carreras en consejería, psicología y educación, permitiéndoles generar experiencia y preparación en sus futuras carreras en temas relacionados a ciberacoso o de bullying en general.

<sup>15</sup> Más detalles en <https://madrid.fi/wp-content/uploads/2015/04/Educacio%cc%81n-en-Finlandia-KIVA.pdf>

<sup>16</sup> Más detalles en <https://www.marccenter.org/>

La atención se centra en comprender y prevenir los problemas sociales entre los niños y niñas, con un énfasis particular en la intimidación, el acoso cibernético y las comunicaciones digitales. Es así como en el año 2017, MARC prestó sus servicios a 405 escuelas de Estados Unidos, logrando dar cobertura a alrededor de 200.000 infantes. Sumado a lo anterior, MARC proporciona capacitación a departamentos de policía sobre bullying y ciberacoso, así como el desarrollo de habilidades forenses informáticas.

Entre los servicios y programas que MARC ofrece para estudiantes se encuentran:

- Currículos basados en investigación para los distintos niveles escolares desde kínder a 5º básico, para segundo ciclo básico y educación media<sup>17</sup>.
- La ejecución de diferentes tipos de asambleas dentro de la escuela.
- La realización de talleres de capacitación de liderazgo estudiantil.
- Concursos y eventos juveniles para estudiantes de 3º básico a 4º medio.

Entre los servicios y programas que MARC ofrece a las familias se encuentran:

- Presentaciones sobre temas solicitados por grupo de apoderados en las escuelas, bibliotecas públicas o grupos comunitarios.
- Se entrega información práctica y accesible, por lo cual las presentaciones tienden a centrarse en ayudar a los niños y niñas frente a la intimidación y el ciberacoso y/o en el uso que hacen de las redes sociales y la tecnología digital.

Entre los servicios y programas que MARC ofrece a docentes y profesionales que se relacionan con la educación se encuentran:

- Capacitación en el servicio en prevención del hostigamiento y ciberacoso para docentes.
- Educación apropiada para la intimidación y ciberacoso dentro de la escuela para estudiantes.
- Capacitación consultiva para docentes.
- Currículo de intimidación y acoso cibernético.
- Currículo Asesor de la Escuela Intermedia.
- Currículo de ciber habilidades para la enseñanza media.
- Guía de evaluación de necesidades en línea.
- Servicios de encuestas en línea para familias, profesorado y estudiantes.
- Lista de intimidación y hostigamiento cibernético para médicos y profesionales.

### C. StopBullying-Estados Unidos

En Estados Unidos existe el programa StopBullying<sup>18</sup> que fue creado por el Gobierno como una iniciativa para prevenir el bullying y el ciberacoso, y cuya misión fue brindar información de diferentes agencias gubernamentales sobre qué es el acoso, qué es el ciberacoso, quiénes corren riesgo de padecerlo, y cómo se puede prevenir y responder al acoso.

---

<sup>17</sup> Más detalles en <https://www.marccenter.org/student-curricula-programs>

<sup>18</sup> <https://espanol.stopbullying.gov/>

Actualmente, es una iniciativa interinstitucional que pone a disposición del público, por medio de su sitio web, información respecto al bullying y ciberacoso, la cual es creada por instituciones de educación, justicia y salud, entre las que se cuenta el Departamento de Educación, el Departamento Justicia y el Departamento de Salud y Servicios Humanos, por medio de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, la Administración de Recursos y Servicios de Salud y la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Drogas.

A nivel federal, StopBullying trabaja con el comité directivo de los “Socios Federales para la Prevención del Acoso”, una iniciativa dirigida por el Departamento de Educación y el Departamento de Salud y Servicios Humanos, cuya labor es coordinar políticas, investigación y comunicaciones relacionadas con el acoso. Entre los socios federales se encuentran representantes de los Departamentos de Agricultura, Defensa, Educación, Salud y Servicios Humanos, Interior y Justicia, además de la Comisión Federal de Comercio y la Iniciativa de la Casa Blanca sobre estadounidenses de origen asiático y de las islas del Pacífico.

#### **D. ViSC-Austria**

Para el caso de Austria, se cuenta con el programa ViSC (Viennese Social Competence Training) cuyo objetivo principal es reducir el comportamiento agresivo y la intimidación, y fomentar las competencias sociales e interculturales en las escuelas. Se entiende como un programa de prevención diseñado para estudiantes de 11 a 15 años. El programa utiliza una perspectiva sistémica y su implementación inicial dura un año escolar. Durante el primer semestre, el programa cubre medidas de intervención y prevención en la escuela y el profesorado es el principal grupo objetivo; mientras que las medidas preventivas a nivel de curso se presentan a docentes durante el segundo semestre, cuando estos son los grupos objetivos junto con estudiantes.

La metodología de trabajo de este programa consiste en un modelo de capacitación en cascada, buscando la transferencia sostenible de conocimientos entre la investigación y la práctica. Así, especialistas en la temática enseñan a capacitadores y capacitadoras de ViSC, quienes a su vez instruyen a docentes, y estos a sus estudiantes. Las personas entrenadoras de ViSC son reclutadas por el Ministerio de Educación de Austria mediante invitaciones enviadas a la rectoría de las universidades pedagógicas y a quienes dirigen las escuelas de psicología escolar en Austria. La capacitación a docentes se desarrolla en dos sesiones en la escuela que están orientadas a reconocer el acoso escolar, cómo abordar los casos de acoso agudo y cómo implementar medidas de prevención a nivel escolar. Estas capacitaciones se centran en:

- Definir y reconocer el problema en términos de comprender la violencia, la agresión y el acoso escolar mediante una discusión dirigida por la persona entrenadora de ViSC, para introducir la perspectiva científica por medio de la definición general de violencia dada por la Organización Mundial de la Salud. El objetivo es discutir cómo detectar la intimidación y cómo diferenciarla de la agresión reactiva, el rechazo, la timidez o la soledad voluntaria. Estas discusiones generalmente revelan que no siempre es fácil

detectar la intimidación y que es muy útil que docentes trabajen juntamente para obtener la información necesaria.

- Abordar los casos de acoso agudo, entendiendo lo importante que es para la intervención y la prevención que el profesorado siga un procedimiento común en estas situaciones. En dichos casos, el profesorado habla con la persona victimizada, y luego con quien acosa, señalando claramente que este comportamiento es incorrecto y que debe detenerse de inmediato. Estas conversaciones deben ser firmes pero respetuosas, del mismo modo en que se informa de la situación a las familias. Para lo anterior, el profesorado recibe un manual detallado que incluye ejemplos para apoyar de la mejor forma el desarrollo de estas conversaciones.
- Medidas preventivas a nivel escolar. La persona entrenadora de ViSC tiene como objetivo integrar las medidas de prevención existentes en la escuela con un enfoque común para prevenir la violencia, y aclarar qué medidas son adecuadas dependiendo de sus propósitos. Ejemplo de esto es que algunos docentes manejan técnicas de mediación entre compañeros, pero no necesariamente tienen capacitación para abordar casos de acoso escolar, no obstante, pueden integrarse para resolver conflictos entre partes de igual fuerza.

Entonces, ViSC busca implementar en los colegios un proceso escolar donde la mayor cantidad de docentes se comprometa a trabajar de manera conjunta contra la violencia, desarrollando un entendimiento común del problema, acordando procedimientos para abordar casos agudos e implementando medidas preventivas en la escuela y a nivel de cursos. La teoría detrás de este enfoque es que la intimidación se promueve en un entorno en el que el problema no se toma en serio o se pasa por alto, pudiendo detener la intimidación en un contexto en el que exista consenso de que tal comportamiento no será tolerado.

Finalmente, el proyecto a nivel de clase busca capacitar al estudiantado para que asuma la responsabilidad de lo que sucede en su entorno, y trabajar en conjunto para encontrar formas de prevenir el comportamiento agresivo que se genera entre compañeros. Por esto último, a nivel de clase, el programa ViSC no se considera como un programa antibullying en un sentido estricto, dado que su objetivo es capacitar a los y las estudiantes en un amplio espectro de competencias que se consideran importantes para el desarrollo de habilidades sociales e interculturales. De esta manera, el alumnado está capacitado para asumir cierta responsabilidad cuando sucede algo negativo, para reaccionar con el fin de mejorar la situación y ayudar a crear un entorno en el que sea menos probable que ocurra una intimidación.

#### **E. The Media Heroes program, Alemania<sup>19</sup>**

A pesar de que actualmente no está vigente, el programa "Media Héroes" (en alemán Medienhelden), implementado en Alemania el año 2010, se estructuró en función de la prevención del acoso cibernético y fue llevado a cabo por docentes que se capacitaron sobre el

---

<sup>19</sup> Detalles en <http://www.medienhelden.info/>

tema, dentro del currículo escolar existente. Este programa estaba dirigido a estudiantes de educación secundaria, a sus docentes y a las familias.

"Media Héroes" tenía como objetivo promover la alfabetización mediática y prevenir el acoso cibernético. Fue uno de los primeros programas dirigido al ciberacoso, basado en la teoría y evaluado empíricamente. El programa en Alemania estaba disponible en dos versiones: un plan de estudios que se implementaba durante 10 semanas con 90 minutos por semana, y un proyecto de un día que constaba de cuatro sesiones de 90 minutos.

Los resultados de diferentes evaluaciones de impacto con grupos de control, a partir de 897 estudiantes de 35 clases en 5 escuelas, revelaron una buena aceptación entre docentes y estudiantes, y demostraron que este programa reducía eficazmente el comportamiento de ciberacoso, y aumentaba las habilidades socioemocionales y el bienestar subjetivo.

#### **F. Proyecto de investigación europeo de ciberacoso<sup>20</sup>**

En Europa se han ejecutado tres proyectos para abordar el acoso y el ciberacoso: ECPR (Proyecto Europeo de Investigación en Ciberacoso), el ECIP (Proyecto Europeo de Intervención contra el Ciberacoso) y el proyecto Convirtiendo Obstáculos en Oportunidades (Turning Obstacles into Opportunities), los que se detallan a continuación:

- ECPR correspondió a una investigación sobre las formas de acoso escolar que se dio en grupos de preadolescentes. Su objetivo fue analizar las formas de acoso escolar vinculadas a las escuelas y las dinámicas sociales de preadolescentes y adolescentes, con especial énfasis en las nuevas estrategias como el ciberacoso y su impacto en el comportamiento prosocial entre compañeros. A su vez, tenía como propósito crear nuevas herramientas para la evaluación del acoso tradicional, del ciberacoso y de las formas de agresión representadas en la escuela, según el impacto en los roles de los diferentes actores involucrados en estos fenómenos. Finalmente, buscaba analizar los factores contextuales y culturales que ocurren dentro del acoso tradicional y ciberacoso, ofreciendo algunas estrategias de prevención para estos fenómenos. Este programa tuvo como precursor el programa Daphne II, ejecutado en el periodo 2004-2008, que tenía como fin apoyar a las organizaciones que trabajan para desarrollar medidas de investigación e instrumentos de acción para prevenir y combatir todas las formas de violencia contra niños, niñas, adolescentes y mujeres.
- ECIP es un proyecto Europeo de Intervención contra el Ciberacoso en la adolescencia, el cual desarrollaba investigación e intervención en torno a las características y la distribución del ciberacoso entre adolescentes de educación secundaria de seis países o regiones de países europeos (Italia-Emilia Romagna y Calabria-, España, Inglaterra, Grecia, Alemania y Polonia). Su objetivo fue difundir los resultados obtenidos con la creación de directrices para Europa, con el propósito de apoyar a las organizaciones que

---

<sup>20</sup> Detalles en <http://www.bullyingandcyber.net/en/>



trabajaban en este ámbito a desarrollar medidas de investigación e instrumentos de acción, para prevenir y combatir todas las formas de violencia contra niños, niñas, adolescentes y mujeres.

Entre las fases de intervención del proyecto existían niveles de acción planificada. El primero era a nivel de la escuela, y se enfocaba en la participación de las familias, en la capacitación y en la supervisión para docentes. En específico, se realizaba con los apoderados una reunión centrada en explicar e informar sobre qué es el ciberacoso y los riesgos del uso de internet. También se efectuaban intervenciones con docentes (cinco reuniones) enfocadas en técnicas de capacitación interactivas con apoyo y cooperación mutua, combinada con la supervisión constante de la aplicación de técnicas en el aula y el asesoramiento y apoyo al conjunto de docentes. Un segundo nivel fue la intervención con los cursos a partir de la teoría de roles, teniendo en cuenta la idea de que en el grupo puede haber reglas informales que apoyen el ciberacoso y el abuso, y que podrían ser un obstáculo para cambiar el comportamiento y clima de aula.

- Convirtiendo Obstáculos en Oportunidades (Turning Obstacles into Opportunities). La necesidad de una respuesta coherente basada en la evidencia, en relación con la intimidación a nivel europeo, dio origen a la idea de este proyecto en el que participaron países socios de la Unión Europea: Rumania, Letonia, Reino Unido, Italia, España y Dinamarca. El fin último de este proyecto fue el desarrollo e implementación de un programa innovador contra el acoso escolar y la victimización entre compañeros de preescolar y primaria, creando así un entorno protegido y seguro dentro de la escuela. Este programa incluyó tanto el desarrollo de módulos de capacitación para docentes en centros de educación preescolar y de educación primaria, como la implementación de una intervención escolar que involucró directamente a niños y niñas de esos niveles, así como estrategias de prevención de acoso escolar en centros educativos de los países participantes. Otros objetivos del programa fueron:
  - i. Documentar las experiencias de niños, niñas, docentes, y familias sobre el acoso escolar y la victimización entre compañeros en la escuela preescolar y primaria.
  - ii. Explorar las ideas y necesidades de docentes y apoderados sobre las intervenciones contra el acoso escolar que se pueden implementar en la escuela.
  - iii. Desarrollar, pilotear y evaluar un programa de capacitación contra el acoso escolar, así como herramientas de apoyo para docentes de escuelas preescolares y de educación primaria.
  - iv. Ofrecer a los niños y niñas apoyo para desarrollar habilidades que los ayuden a protegerse del acoso y la victimización (habilidades de negociación de conflictos, de manejo de la ira, de cumplimiento de reglas, de comunicación asertiva).
  - v. Desarrollar e implementar actividades prácticas innovadoras que puedan contribuir al desarrollo de un ambiente escolar positivo y protector para todos y todas en edad preescolar y primaria.

Durante 24 meses de implementación (de 2013 a 2014), esta iniciativa contribuyó a empoderar a estudiantes preescolares y de educación primaria a protegerse del acoso y la victimización. Este

resultado se logró mediante el desarrollo de un programa holístico de prevención del acoso escolar cuya población objetivo fueron docentes, apoderados y estudiantes, basado en una metodología participativa. El elemento innovador de este proyecto radicó en su concepto central de implementar un programa contra el acoso y la victimización dirigido a preescolares y estudiantes de educación primaria.

### 3.2. Programas e iniciativas nacionales

Para el caso de Chile, es necesario destacar que la mayoría de las iniciativas identificadas abordan principalmente los casos de bullying, y el ciberacoso o cyberbullying una parte de su foco. En ese sentido, es posible clasificar a dichas iniciativas en dos grandes grupos: por un lado, están aquellos programas más institucionalizados que intervienen en diversos establecimientos educacionales mediante metodologías concretas; y, por otro, se encuentran las campañas comunicacionales, talleres y capacitaciones enfocadas en dar a conocer y prevenir el bullying y ciberacoso.

#### 3.2.1. Ciberacoso en el marco del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad

En Chile, el ciberacoso cuenta con un marco legal en cuanto corresponde a una forma de acoso escolar que ocurre a través de medios tecnológicos. En efecto, la Ley Nº 20.536 en su Artículo 16b sobre Violencia Escolar<sup>21</sup> define y sanciona “toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición”<sup>22</sup>.

#### Ministerio de Educación

Dentro de las iniciativas del Ministerio de Educación para abordar el ciberacoso, es posible destacar los siguientes elementos. La Unidad de Transversalidad Educativa ha trabajado en distintos tipos de orientaciones relativas a la prevención de la violencia escolar. Una de ellas es la “Cartilla para la prevención del bullying en la Comunidad Educativa”, la cual aborda la formación de los miembros de la comunidad con énfasis en su desarrollo personal y social, como una respuesta al bullying. También dicho documento se enfoca en la responsabilidad que deben tener los miembros de la comunidad frente al fenómeno del bullying (familias, docentes, entidades sostenedoras, directoras y directores), junto con otorgar distintas recomendaciones. En este marco se define el ciberacoso o cyberbullying, el cual implica el uso de la tecnología (medio tecnológico, virtual o electrónico) para realizar agresiones o amenazas a otra persona<sup>23</sup>.

<sup>21</sup> Ley vigente desde septiembre de 2011.

<sup>22</sup> Ley Nº 20.536 sobre Violencia Escolar. Disponible en: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>

<sup>23</sup> Ministerio de Educación (2011). *Cartilla para la Prevención del Bullying en la Comunidad Educativa*. Santiago.

Otro documento que trata la temática de violencia escolar son las “Orientaciones ante situaciones de maltrato y abuso sexual infantil”, el cual es una guía para elaborar protocolos de actuación en los establecimientos educativos. En dicho texto se menciona el peligro que pueden generar las redes sociales como vía para el acoso sexual en contra de menores de edad, fenómeno conocido como grooming. Cabe destacar que la Unidad de Transversalidad no aborda de manera particular el ciberacoso, sino que más bien se centra en promover una política que incentive derechos, inserto en la Política de Convivencia Escolar, que permitan el desarrollo de capacidades para el autocuidado de los miembros de la comunidad educativa.

Además, el Ministerio de Educación ha desarrollado desde el año 2005 la iniciativa “Internet Segura”, a cargo del Centro de Educación y Tecnología, Enlaces, hoy Centro de Innovación. Esta campaña está orientada al autocuidado y a la prevención del ambiente digital, y cuenta con dos focos: la familia y el sistema educativo. El primer foco busca entregar herramientas a las personas adultas para que puedan acompañar a niños, niñas y adolescentes en su travesía digital; mientras que el segundo foco proporciona orientaciones a escuelas y liceos para promover la formación de ciudadanía digital consciente de sus deberes y derechos, de manera pedagógica, con el fin de que puedan desenvolverse en la sociedad comprendiendo el impacto que las tecnologías tienen en su vida personal y su entorno<sup>24</sup>. De esta manera, el Ministerio ha realizado diferentes campañas comunicacionales enfocadas a la promoción del autocuidado y la prevención<sup>25</sup>.

### Superintendencia de Educación

A partir del marco normativo entregado por la ley, la Superintendencia de Educación ha establecido que todos los establecimientos del país tienen la obligación legal de diseñar estrategias de prevención y protocolos de actuación para todo tipo de acoso con el propósito de intervenir oportunamente e identificarlos primeros reclamos, solicitudes de ayuda o manifestaciones de acoso<sup>26</sup>, de manera de garantizar el bienestar físico y emocional del alumnado.

En particular, por medio de la circular N° 482<sup>27</sup>, la Superintendencia ha solicitado que los establecimientos elaboren sus propios protocolos<sup>28</sup> de manera de evitar la improvisación y establezcan una definición preacordada en el establecimiento sobre los procedimientos, estrategias y responsables de las medidas que se aplicarán ante situaciones de violencia que se produzcan en el contexto escolar.

<sup>24</sup> Internet Segura y Ciudadanía Digital: <http://www.internetsegura.cl/quienes-somos/>

<sup>25</sup> Internet Segura y Ciudadanía Digital: <http://www.internetsegura.cl/familia/videos-prevencion/>

<sup>26</sup> Internet Segura y Ciudadanía Digital: <http://www.internetsegura.cl/quienes-somos/>

<sup>27</sup> Circular que imparte instrucciones sobre reglamentos internos de los establecimientos educacionales de enseñanza básica y media con reconocimiento oficial del Estado [https://www.supereduc.cl/wp-content/uploads/2018/06/CIRCULAR-QUE-IMPORTE-INSTRUCCIONES-SOBRE-REGLAMENTOS-INTERNOS-ESTABLECIMIENTOS-EDUCACIONALES-ENSE%C3%91ANZA-B%C3%81SICA-Y-MEDIA...\\_opt.pdf](https://www.supereduc.cl/wp-content/uploads/2018/06/CIRCULAR-QUE-IMPORTE-INSTRUCCIONES-SOBRE-REGLAMENTOS-INTERNOS-ESTABLECIMIENTOS-EDUCACIONALES-ENSE%C3%91ANZA-B%C3%81SICA-Y-MEDIA..._opt.pdf)

<sup>28</sup> Superintendencia de Educación. ¿Cómo actuar frente a situaciones de maltrato o acoso escolar? <https://www.supereduc.cl/resguardo-de-derechos/como-actuar-frente-a-situaciones-de-maltrato-o-acoso-escolar/>

La Superintendencia indica que los establecimientos deben considerar en sus protocolos los distintos tipos de maltrato, la edad y las estrategias a seguir. La creación de tales protocolos para acoso escolar, incluidos aquellos producidos por medios tecnológicos, deben ser concordantes con el Reglamento Interno del establecimiento<sup>29</sup>; instrumento de gestión que resguarda los derechos del estudiantado y que fija las normas generales de funcionamiento e informa sobre procedimientos, medidas disciplinarias y maneras de solucionar los conflictos. El reglamento entrega parámetros generales en relación con las fórmulas que se establezcan y que deben permitir aclarar los hechos, definir las responsabilidades, no juzgar en forma apresurada (presumir inocencia hasta probar lo contrario), escuchar al alumnado y a su familia, y resolver pacíficamente los conflictos entre las personas involucradas. En este ámbito, es necesario que las personas responsables de aplicar estas normativas (profesor(a) jefe, inspectoría, equipo orientador, director(a)) manejen algunas técnicas señaladas anteriormente, sobre todo cuando la falta cometida tiene que ver con problemas interpersonales<sup>30</sup>. Asimismo, se recomienda que las sanciones tengan carácter formativo, es decir, que el alumnado pueda aprender del error y a la vez, logre reparar el daño causado por su falta.

De esta forma, por normativa, no existen especificaciones de acción por parte de la Superintendencia para el ciberacoso, sino que sugerencias generales tales como<sup>31</sup>:

- Asegurar medidas de protección inmediata para el resguardo de la integridad.
- Tener especificaciones de acuerdo con el tipo de agresión y la edad de los y las estudiantes para las estrategias de intervención.
- Establecer conductos regulares para que los miembros de la comunidad escolar puedan presentar reclamos y/o sugerencias.
- Determinar responsables y tiempos de activación.
- Definir actividades de monitoreo y seguimiento de la situación de acoso escolar.
- Indicar mecanismos de coordinación y comunicación efectiva con instancias tales como Centros de Padres y Apoderados, Centros de Alumnos y Consejo Escolar.
- Señalar medidas pedagógicas y/o psicosociales, de contención, apoyo y reparación a las víctimas.

Es finalmente responsabilidad del establecimiento elaborar las acciones específicas (protocolos de acuerdo con su reglamento interno) en el caso de identificar hechos de violencia psicológica, producida a través de medios digitales como redes sociales, páginas de internet, videos, etc.

El deber de denunciar cualquier acto de acoso, incluido el ciberacoso, corresponde a padres, apoderados, profesionales y docentes de la comunidad educativa quienes deben informar de inmediato al establecimiento. Si las autoridades de la entidad educacional no aplican las medidas, se puede solicitar mediación o denunciar ante la Superintendencia de Educación. En el caso que

<sup>29</sup> Superintendencia de Educación. Orientaciones claves del Reglamento Interno. <https://www.supereduc.cl/resguardo-de-derechos/reglamento-interno-orientaciones-claves/>

<sup>30</sup> UNICEF. <http://unicef.cl/web/educacion/>

<sup>31</sup> Superintendencia de Educación. No más Bullying; ¿Qué debemos saber? <https://www.supereduc.cl/resguardo-de-derechos/no-mas-bullying-que-debemos-saber/>

las autoridades no hayan actuado conforme a estos criterios, la Superintendencia inicia un procedimiento que puede finalizar con una sanción contra el establecimiento, según lo previsto en el Artículo 16 de la Ley General de Educación (Multa de hasta 50 UTM).

### **Agencia de Calidad de la Educación**

Por su parte, aunque la Agencia de Calidad de la Educación no cuenta con acciones específicamente dirigidas al ciberacoso, sí dispone de un marco general de evaluación y orientación a las escuelas, consideradas como gestoras y protagonistas en la construcción de ambientes con un clima escolar positivo que pueden ayudar a prevenir situaciones de violencia<sup>32</sup>. La Agencia, en efecto, amplía la mirada de calidad relevando elementos como la experiencia escolar y la formación de habilidades socioemocionales que permitan al alumnado ponerse en el lugar de la otra persona. El propósito es que la escuela sea percibida por el estudiantado como un lugar seguro, en el que se fomente el bienestar, el respeto y la valoración de la diversidad. En este contexto, la Agencia de Calidad considera que la ausencia de violencia escolar es parte constitutiva de un clima positivo, entendiendo que violencia no se reduce al bullying o matonaje. La experiencia escolar basada en las interacciones entre los distintos actores de la comunidad educativa debe estar asentada en los derechos humanos de manera que faciliten la convivencia a partir de la diversidad.

Desde el año 2014, la Agencia incorpora dentro de su evaluación aspectos como el clima de convivencia escolar, junto con otros Indicadores de Desarrollo Personal y Social (IDPS). Resultados recientes (2016) han sugerido que la instalación de climas positivos corresponde a una prioridad en política pública. De hecho, un 58 % de estudiantes de 2º medio declara que en su establecimiento las personas no se tratan con respeto, y un 52 % indica que en el establecimiento no se conversa en clases sobre los efectos del maltrato o intimidación entre compañeros. Resultados anteriores de la Encuesta Nacional de Convivencia Escolar (MINEDUC, 2011)<sup>33</sup> entregó también resultados relevantes para Chile: uno de cada diez estudiantes declaró haber sido víctima de bullying y cerca de un 25% lo sufre diariamente; y uno de cada cinco afirma que son comunes las amenazas u hostigamientos entre sus compañeros. Con esto, en la Región Metropolitana se registra la mayor frecuencia de agresión escolar con un 42%, seguida por Arica y Parinacota y Tarapacá con un 41%.

La Agencia establece que es necesario avanzar en la prevención de la violencia en las escuelas y no limitarla al bullying o al matonaje escolar, sino que priorizando y fortaleciendo una educación integral en ambientes sanos.

En resumen, mientras la Superintendencia entrega un marco legal y orientaciones por normativa que permiten resguardar los derechos del estudiantado y de regular las acciones a seguir en caso de identificación de situaciones de acoso por medio de medios tecnológicos, la Agencia entrega una mirada amplia de calidad y estipula el propósito hacia el cual se espera se muevan las

---

<sup>32</sup> Agencia de Calidad de la Educación. <http://www.agenciaeducacion.cl/articulos/educacion-mundo-mejor/>

<sup>33</sup> Encuesta aplicada a 228.883 estudiantes de 8º básico de 5.855 establecimientos educacionales del país.

escuelas, incentivando la educación no solo como medio para acceder al aprendizaje, sino como un entorno imprescindible para la integración, convivencia y participación de estudiantes. Además, la Agencia, por medio de la evaluación del clima de convivencia escolar entrega información sobre el escenario educacional chileno en variables que van más allá de los resultados de aprendizaje, incluyendo información sobre los ambientes y las condiciones necesarias para que el estudiantado se desarrolle de manera integral.

### 3.2.2. Programas desarrollados en Chile

#### A. KiVa-Chile

KiVa fue desarrollado e implementado en Finlandia el año 2007 por la Universidad de Turku y financiado por el Ministerio de Educación y Cultura finlandés. Este programa, que se destacó por ser una herramienta basada en evidencia para apoyar a los establecimientos educativos y que comenzó a implementarse en Chile en 2017, tenía como objetivo “la prevención e intervención del bullying en los establecimientos educacionales, con un innovador énfasis en el comportamiento de los espectadores de este tipo de casos, para que ellos sean capaces de no fomentar y, al mismo tiempo, oponerse a este tipo de conductas apoyando y empatizando con la víctima”<sup>34</sup>.

KiVa se caracteriza principalmente por tres aspectos. Primero, la prevención; segundo, la intervención, utilizando herramientas al momento de detectar un caso de bullying; y tercero, la supervisión periódica del establecimiento educativo y de los cambios que se producen. A su vez, el programa cuenta con dos componentes principales para prevenir y disminuir el bullying: medidas universales y acciones indicadas<sup>35</sup>. Las medidas universales incluyen talleres y juegos en línea para estudiantes, y se centran en la prevención del bullying. Por su parte, las acciones indicadas se utilizan cuando se produce un caso de bullying y están dirigidas a niños, niñas y adolescentes que han participado de dicho caso, ya sea como víctimas o victimarios, así como a los compañeros de curso que deben apoyar a quien sufre bullying, con el objetivo de ponerle fin. Concretamente, un equipo docente estará encargado de actuar cuando se detecte un caso de violencia; se entrevista con la víctima, con quien acosa y con quienes son testigos de la acción, de forma individual.

Durante el año 2017, el programa comenzó a implementarse en 26 colegios de la Región Metropolitana de forma oficial<sup>36</sup>, mientras que durante el 2018, seis establecimientos de la provincia del Huasco comenzaron a aplicarlo<sup>37</sup>. Además, el programa contempla material dirigido a docentes y a grupos de apoderados (como los manuales del docente). Asimismo, incorpora juegos en línea, encuestas para el personal del establecimiento y para estudiantes de KiVa y guías para apoderados.

<sup>34</sup> KiVa Chile: <http://www.kivasantillana.cl/cl/>

<sup>35</sup> KiVa Chile, Programa: <http://www.kivaprogram.net/chile/programa>

<sup>36</sup> Elige Educar: “KiVa en Chile: las metas que busca el exitoso sistema contra el bullying”: <https://www.eligeeducar.cl/kiva-chile-las-metas-busca-exitoso-sistema-bullying>

<sup>37</sup> Educación Pública: “Escuelas públicas ponen en marcha innovador programa antibullying KiVa”: <http://www.educacionpublica.cl/2018/05/18/escuelas-publicas-ponen-en-marcha-innovador-programa-antibullying-kiva/>

## B. Brave Up

Brave Up es una aplicación tecnológica para celulares y computadores que nació el año 2015 con el propósito de promover la creación de comunidades escolares positivas y colaborativas que potencien la comunicación entre el establecimiento y la familia, mediante un canal de comunicación virtual (interno y confidencial). De esta manera, la aplicación permite generar un diagnóstico para mediar la realidad de la comunidad escolar, y entrega recomendaciones y herramientas para mejorar la gestión<sup>38</sup>. A su vez, contempla, en un primer momento, una etapa de capacitación docente, charlas a estudiantes y manuales de uso para una correcta implementación. Una vez instalada, proporciona un espacio de comunicación confidencial que permite a la o el estudiante que sufre de violencia o es testigo, comunicarse con la persona encargada de convivencia escolar del establecimiento en tiempo real. Así, es posible mejorar la comunicación por medio de una intranet, la cual es administrada por el equipo directivo y docentes de la comunidad escolar. La aplicación trabaja de tres maneras<sup>39</sup>:

- Notificaciones: Los y las estudiantes pueden recibir mensajes positivos o consejos todos los días (los cuales provienen de parte de la aplicación). El establecimiento también puede enviar sus propios mensajes.
- Contenidos: Entrega de información de interés para el estudiantado, la cual puede provenir de los distintos actores de la comunidad escolar o del equipo de Brave Up, y que considera solo temáticas con un enfoque positivo.
- Botón de denuncia: Permite realizar denuncias, ya sean anónimas o no, de problemas que afectan a la comunidad escolar. Dichos problemas son categorizados por el software y ordenados de acuerdo con el nivel de gravedad para generar un protocolo de acción que solucione el conflicto denunciado. Para evitar falsas alarmas, el establecimiento debe observar de dónde proviene la denuncia para investigar e identificar realmente el inconveniente e intervenir en el caso de que sea necesario.

Con esto, el equipo de Brave Up realiza charlas educativas y preventivas sobre el uso de las redes sociales e internet a los miembros de la comunidad educativa (docentes, estudiantes y familias), para colaborar en la formación de una ciudadanía digital responsable.

## C. Volando en V

Volando en V<sup>40</sup> es un programa que busca mejorar e incentivar la convivencia escolar positiva en los establecimientos educacionales, por medio de intervenciones para prevenir y terminar con situaciones de violencia escolar y bullying (incluyendo el ciberacoso). Estas intervenciones son realizadas por un grupo seleccionado de 10 estudiantes de cursos superiores del establecimiento (que son conocidos como representantes de la convivencia escolar positiva), a los cuales se les capacita para guiar la sana convivencia en sus comunidades educativas. A su vez, el programa

<sup>38</sup> Brave Up, ¿Qué busca Brave Up? (<http://braveup.cl/>)

<sup>39</sup> El Definido: “La app chilena que combate el bullying en los colegios” <https://www.eldefinido.cl/actualidad/pais/5187/La-app-chilena-que-combate-el-bullying-en-los-colegios/>

<sup>40</sup> Página web: <http://volandoenv.cl/>

también contempla trabajo de redes y talleres entre los líderes de distintos establecimientos, junto con charlas a las familias para que estas adquieran las herramientas necesarias para ayudar a sus hijos en caso de que se encuentren en una situación de maltrato.

Esta iniciativa surge a raíz de los episodios de violencia escolar que sufrió Andrea Henríquez, fundadora del programa, quien buscó replicar su experiencia para contribuir a solucionar los casos de bullying que se producen en los diferentes establecimientos. En la actualidad, 22 escuelas han solicitado participar del programa<sup>41</sup>. Debido a que este se financia mediante donaciones de establecimientos, se encuentra en una etapa de búsqueda para diversificar sus fuentes de financiamiento y así poder ampliar su cobertura a nivel nacional.

#### **D. Fundación Pro Bono**

La fundación Pro Bono cuenta con un programa que busca combatir el bullying, el cual está orientado a estudiar, debatir e informar a la comunidad educativa sobre las bases y expresiones del acoso escolar, desde la identificación de una agresión, conductas a sancionar, responsabilidad de los equipos docentes y la comunidad, hasta el impacto psicológico en el agresor y la víctima, y la función de las familias en estos casos<sup>42</sup>. Todo esto desde una perspectiva legal.

El programa cuenta con dos ámbitos de acción. En primer lugar, busca otorgar asesoría legal a quienes han sufrido actos de violencia escolar. En segundo lugar, se realizan charlas dirigidas a estudiantes, padres, y docentes, las cuales tienen por objetivo informar, por medio un lenguaje adecuado, sobre los riesgos de las conductas de violencia escolar. Los casos de bullying son identificados por medio de las consultas que se ingresan en la página web de la fundación, así como también, por las asesorías telefónicas que efectúan.

Durante el año 2010, la fundación publicó el manual “El Bullying y sus implicancias legales: Manual para los colegios” con el apoyo de la Corporación Nacional de Colegios Particulares de Chile (CONACEP) y el estudio jurídico “Grasty, Quintana, Majilis y Cía”.

### **3.2.3. Campañas comunicacionales y talleres**

#### **A. #NoMásCiberBullying<sup>43</sup>**

Se trata de una campaña que busca combatir el acoso virtual, y que en su primera etapa contó con un ciclo de cuatro conversatorios que tenían por objetivo sensibilizar y alertar sobre el ciberacoso o ciberbullying que afecta a jóvenes y a sus familias. De esta forma, personas expertas en diferentes disciplinas abordaron importantes temáticas al respecto. El primer conversatorio (“El

<sup>41</sup> Emol: “Andrea Henríquez, la joven de 20 años detrás de la lucha contra el acoso escolar en Chile”: <https://capitalhumano.emol.com/11270/andrea-henriquez-la-joven-de-20-anos-detras-de-la-lucha-contra-el-acoso-escolar-en-chile/>

<sup>42</sup> Fundación Pro Bono, Bullying: [http://probono.cl/2015/home.php/?page\\_id=1258](http://probono.cl/2015/home.php/?page_id=1258)

<sup>43</sup> Página web: <http://nomascyberbullying.cl/>



poder de los likes”) planteó temas como la dopamina en jóvenes y la importancia de la identidad virtual y la huella digital. El segundo (“Convivencia escolar digital”), trató temas relativos a la manera en que se relacionan las y los estudiantes en entornos educativos, el poder de la influencia de sus pares, y las mejores prácticas para manejar el ciberbullying en los colegios. El tercero (“La relevancia del testigo”) analizó la función que cumplen quienes son testigos en los casos de ciberbullying. Finalmente, el cuarto conversatorio (“¿Cómo tener mejores conversaciones?”) trató la relevancia del lenguaje y las mejores prácticas para que las familias y sus respectivos hijos se conozcan de mejor manera en un entorno virtual<sup>44</sup>.

Esta iniciativa fue realizada por la Fundación Summer, el Ministerio de Educación (mediante la Seremia Metropolitana), Starbucks Chile y otras fundaciones, y nace este año a raíz del suicidio de una estudiante que fue víctima de bullying. Tras ello, sus padres decidieron constituir la Fundación Summer para combatir el acoso virtual bajo el lema #NoMásCiberBullying.

### B. #ElijoSerTestigo

Es una campaña comunicacional en contra del bullying y el ciberbullying que tiene como propósito incentivar a que quienes presencien este tipo de maltrato puedan denunciarlo. En ese sentido, se busca interpelar a las personas que son testigos de situaciones de violencia escolar, debido a la existencia de evidencia empírica relativa a que la mejor manera de poder terminar con el maltrato es abordar a quienes observan estas situaciones, más que a las o los victimarios, o a las víctimas. Esto, debido a que es la actitud de las personas que son testigos la que hace que el bullying pueda frenarse o propagarse<sup>45</sup>.

La iniciativa tuvo su origen en la Fundación Ad Council en Estados Unidos y llega a Chile durante el año 2018 por medio de Ripley y la Fundación Volando en V. Se hacen parte de ella alrededor de 100 establecimientos educativos municipales de las comunas de Las Condes, Santiago, Providencia, Ñuñoa y Puente Alto, junto con más de 20 colegios particulares<sup>46</sup>.

### C. Héroes de la clase

Consiste en un plan para combatir el bullying escolar que sufren niños, niñas y adolescentes por su orientación sexual e identidad y expresión de género (OSIEG). Se trata de una reunión que realizan profesionales de la Fundación “Todo Mejora” con líderes estudiantiles de 7º a 4º medio, para generar ideas, acuerdos y acciones, principalmente, propuestas y gestiones para prevenir y detener la violencia escolar y la discriminación por OSIEG. Además, el plan también busca generar información para desarrollar acciones en municipalidades durante el año 2018, sobre las temáticas abordadas<sup>47</sup>.

<sup>44</sup> No más Cyberbullying, Conversatorios: [http://nomascyberbullying.cl/?page\\_id=2437](http://nomascyberbullying.cl/?page_id=2437)

<sup>45</sup> El Mostrador: “Exitosa campaña contra el bullying y el cyberbullying invita a todos los colegios de Chile a sumarse al día contra este mal”: <http://www.elmostrador.cl/agenda-pais/2018/03/08/exitosa-campana-contra-el-bullying-y-el-cyberbullying-invita-a-todos-los-colegios-de-chile-a-sumarse-al-dia-contra-este-mal/>

<sup>46</sup> Ibid.

<sup>47</sup> Todo Mejora. Héroes de la clase: iniciativa contra el acoso escolar: <https://todomejora.org/heroes-de-la-clase-iniciativa-contra-el-acoso-escolar/>

El origen de este plan se debe al clima hostil que viven actualmente niños, niñas y adolescentes. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Clima Escolar en Chile 2016, desarrollada por la Fundación Todo Mejora, de acuerdo con la orientación sexual, dos de cada tres estudiantes fueron acosados verbalmente; uno de cada diez fue golpeado; y uno de cada tres sufrió ciberbullying<sup>48</sup>.

#### D. Charlas de Policía de Investigaciones (PDI)

En el marco de prevención contra el acoso y la violencia escolar, la Policía de Investigaciones (PDI) efectúa diversas charlas y capacitaciones en las distintas comunidades educativas. Dentro de ellas, es posible distinguir las siguientes charlas de prevención de bullying, ciberbullying y convivencia escolar<sup>49</sup>:

- Charla Preventivo-Educativa en Convivencia Escolar: está dirigida a niños y niñas de 2º a 6º básico, con la finalidad de que puedan adquirir los conceptos básicos de convivencia escolar y bullying. Se busca conectarlos desde una perspectiva emocional con el daño psicológico y físico que el fenómeno provoca en sus víctimas y en el entorno social, además de sus consecuencias a corto y a largo plazo.
- Charla Preventivo-Educativa en Bullying y Ciberbullying: está dirigida a niños y niñas, preadolescentes y adolescentes de 7º, 8º y enseñanza media completa. La finalidad de esta charla es la identificación de los conceptos de bullying y ciberbullying, las consecuencias a mediano y a largo plazo, la dinámica de funcionamiento, las formas de prevenir y la intervención educativa frente a su aparición. Además de dar a conocer las consecuencias legales, de acuerdo con la Ley de Responsabilidad Penal y Adolescente.
- Charla Preventivo-Educativa en Bullying y/o Ciberbullying: está dirigida a profesionales de la educación. Tiene como finalidad, al igual que la charla anterior, comprenderlos conceptos de bullying y ciberbullying, sus consecuencias, su dinámica de funcionamiento y las formas de prevención. Además, aborda las consecuencias legales en relación con la Ley de Responsabilidad Penal y Adolescente.
- Charla Preventivo-Educativa en Bullying y Ciberbullying: está dirigida a los apoderados, con la finalidad de que identifiquen dichos conceptos, sus consecuencias, la dinámica de funcionamiento y las formas de prevención, junto con conocer las consecuencias legales en relación con la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente.

#### E. Dialogando Movistar

Dialogando constituye una iniciativa de Movistar que busca apoyar el uso responsable de la tecnología. De esta manera, surge como un espacio para debatir sobre lo que ocurre alrededor de la red y los dispositivos conectados, con el “objetivo de fomentar un entorno seguro en internet y concienciar a la sociedad sobre la importancia de aprender a sacar el máximo provecho de estas

---

<sup>48</sup> Ibid.

<sup>49</sup> Policía de Investigaciones de Chile, Departamento de Apoyo y Acción Comunitaria (DACOM): [https://www.pdichile.cl/docs/default-source/campa%C3%B1as/listado-de-charlas-2016.pdf?sfvrsn=5318c60e\\_2](https://www.pdichile.cl/docs/default-source/campa%C3%B1as/listado-de-charlas-2016.pdf?sfvrsn=5318c60e_2)

herramientas en el día a día<sup>50</sup>. La plataforma contempla temas como: la manera de gestionar la privacidad, cómo ayudar a niños y niñas a gestionar su identidad digital, y la forma de relaciones que se generan por medio de la tecnología.

## 4. Evaluación de programas

Como se mencionó en la sección 2, diversos trabajos estudian los efectos de los programas de prevención e intervención del ciberacoso, mediante distintas aproximaciones metodológicas. Al respecto, un primer trabajo a destacar para tener una visión más general acerca de este tópico es el de Gaffney et al. (2018), el cual realizó una revisión sistemática y metanalítica de la efectividad de los programas de intervención y prevención del ciberacoso. Los resultados sugirieron que los programas de intervención de ciberacoso son efectivos para reducir tanto su perpetración como la victimización. En efecto, indicaron que los programas contra el ciberacoso pueden reducir su perpetración de un 10% a un 15%, y la victimización por ciberacoso en aproximadamente un 14%.

De los programas descritos en la sección 3, se observó que los que cuentan con mayor cantidad de evaluaciones rigurosas son los programas KIVA y ViSC. Así, en una evaluación realizada por Williford et al. (2013) al programa KIVA, investigaron sus efectos sobre la frecuencia del ciberacoso y la cibervictimización entre jóvenes finlandeses de educación primaria y secundaria, y se detectó un efecto significativo en la frecuencia de cibervictimización. En efecto, las y los estudiantes del programa presentaron menores frecuencias de cibervictimización que el grupo de control. Hay efectos heterogéneos del programa sobre la perpetración del ciberacoso según la edad del alumnado, encontrándose que este reduce el ciberacoso para las y los estudiantes más jóvenes de la muestra. También se evidenció variación en el ciberacoso y la cibervictimización a nivel de clase, lo que sugiere que el ciberacoso es, en parte, un fenómeno a nivel de aula.

Por su parte, en relación con el programa ViSC, se tiene el trabajo de Yanagida et al. (2016), quienes realizaron una evaluación experimental de este programa para investigar el cambio dinámico de la conducta agresiva y la victimización entre adolescentes. A partir del levantamiento de información mediante cuestionarios, aplicados antes y después de la intervención, los autores encontraron evidencia de este cambio. En efecto, concluyeron que el programa fue efectivo en la reducción de la victimización, pero no en el comportamiento agresivo, mientras que no se apreciaron efectos heterogéneos según sexo en adolescentes.

En la misma línea está el trabajo de Solomontos-Kountuori et al. (2016), que estudiaron la eficacia de este programa para una muestra de estudiantes de 7° y 8° grado en Chipre, mediante un diseño cuasiexperimental. Sus análisis mostraron que los efectos del programa ViSC varían dependiendo del grado del alumnado. En general, el programa fue más eficaz para estudiantes de 7° grado en comparación con el 8°. Otro trabajo, de Gradinger et al. (2016), mostró que ViSC es eficaz para prevenir el ciberacoso y que los efectos son sostenibles después de 6 meses.

---

<sup>50</sup> Movistar, Dialogando: <https://dialogandomovistar.cl/sobre/>

## 5. Conclusiones

En el presente documento se han revisado aspectos claves relacionados con el ciberacoso: la definición que entrega la literatura, los factores asociados a esta problemática, sus efectos en niños, niñas y adolescentes, y los programas que se destacan tendientes a prevenir e intervenir en este fenómeno, así como la eficacia y resultados de estos.

En el mundo, el fenómeno del ciberacoso ha producido cada vez una mayor preocupación, tanto por parte de las familias y la comunidad escolar como de las autoridades e instituciones de distintos países. Chile no está ajeno a esta problemática, ya que constantemente se conocen más casos de estudiantes de diferentes edades que han sido víctimas de este tipo de acoso.

El definir el ciberacoso no resulta algo tan claro como la definición de acoso tradicional, debido a las particularidades que rodean a este nuevo fenómeno. No obstante, en Chile, el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad ha delimitado al ciberacoso como una forma de acoso escolar que ocurre a través de medios tecnológicos, establecido en la Ley Nº 20.536 sobre Violencia Escolar. Esto conlleva un avance para afrontar este fenómeno mundial que puede tener graves consecuencias mentales, sociales y académicas para las víctimas que lo padecen.

Por otra parte, la revisión de los diversos estudios analizados para el presente documento, junto con los casos de programas relativos al ciberacoso a nivel internacional, permiten identificar los elementos a considerar a la hora de diseñar e implementar en Chile, de forma exitosa, programas e iniciativas relativos al ciberacoso, rescatando los aspectos que mejor funcionan y las diversas lecciones aprendidas de las diferentes evaluaciones ejecutadas a estos programas.

Así, las características comunes que destacan en estos casos corresponden a que los programas comprenden acciones universales dirigidas a las y los estudiantes y a los actores de la comunidad escolar (directivos(as), familias, docentes, estudiantes); contemplan acciones específicas frente a casos severos de acoso, ya sea por medio de intervenciones directas a víctimas, a quienes agreden o testigos, o por medio de manuales específicos para manejar estas situaciones por parte del profesorado; proponen acciones permanentes en el tiempo y que no respondan solamente a una situación en un momento particular; consideran un compromiso de todas y todos los actores educativos, donde la totalidad de la comunidad escolar asume una parte activa, informada, comprometida y responsable de las diversas actividades de los programas, como reuniones informativas, discusiones y trabajos grupales o asambleas dentro de las escuelas, entre otros; promueven el uso de tecnologías, como los video juegos, orientado a la prevención del acoso en las y los estudiantes presente en el programa KiVa; incentivan la interacción con la academia o la comunidad de quienes investigan para recoger aportes teóricos, evidencia y el apoyo de personas expertas en diversas materias; impulsan la participación de grupos diversos de actores e instituciones del Estado en la temática, como lo expuesto en el caso del programa StopBullying; y, finalmente, un punto destacado en la literatura, que corresponde a la necesidad de un monitoreo y evaluación permanente de estas iniciativas para que sean implementadas en la evidencia.

Es importante destacar que todos estos elementos por si solos no conllevan necesariamente a una mayor efectividad de los programas o iniciativas que busca abordar el ciberacoso, sino que es necesario que sean considerados y analizados de forma integrada, a partir de los contextos y las realidades en las que se esperan implementar estas iniciativas, por lo que es necesario afrontar este tema como un fenómeno multifactorial y que requiere la confluencia de diversos actores tanto del sistema escolar como de algunas instituciones del Estado y la academia.

## Referencias

- Bradshaw, C., Sawyer, A., & O'Brennan, L. (2008). Examining variations in attitudes toward aggressive retaliation and perceptions of safety among bullies, victims, and bully/victims. *Professional School Counseling, 12*(1), 10-21.
- Campbell, M., & Bauman, S. (2018). *Reducing Cyberbullying in Schools. International Evidence-Based Best Practices*. Academic Press.
- Chen, L., Ho, S., & Lwin, M. (2016). A meta-analysis of factors predicting cyberbullying perpetration and victimization: From the social cognitive and media effects approach. *New Media and Society, 19*(8), 1194-1213.
- Cross, D., Shaw, T. H., Cardoso, P., Slee, P., Roberts, C., & Barnes, A. (2016). Longitudinal impact of the Cyber Friendly Schools program on adolescents' cyberbullying behavior. *Aggressive Behavior, 42*(2), 166-180. doi:10.1002/ab.21609
- Gaffney, H., Farrington, D., Espelage, D., & Ttofi, M. (2018). Are cyberbullying intervention and prevention programs effective? A systematic and meta-analytical review. *Aggression and Violent Behavior, 1*-20.
- Gradinger, P., Yanagida, T., Strohmeier, D., & Spiel, C. (2015). Prevention of Cyberbullying and Cyber Victimization: Evaluation of the ViSC Social Competence Program. *Journal of School Violence, 14*(1), 87-110.
- Gradinger, P., Yanagida, T., Strohmeier, D., & Spiel, C. (2016). ). Effectiveness and sustainability of the ViSC Social Competence Program to prevent cyberbullying and cyber-victimization: Class and individual level moderators. *Aggressive Behavior, 42*(2), 181-193.
- Herrera-López, M., Romera, E., & Ortega-Ruiz, R. (2018). Bullying y Cyberbullying en Latinoamérica: un estudio bibliométrico. *Revista Mexicana de Investigación Educativa, 23*(76), 125-155.
- Hong, J., Kim, Dong, Thornberg, R., & Kang, J. (2018). Correlates of direct and indirect forms of cyberbullying victimization involving South Korean adolescents: An ecological perspective. *Computers in Human Behavior, 87*, 327-336.
- Kowalski, R., Schroeder, A., Giumetti, G., & Lattanner, M. (2014). Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth. *Psychological Bulletin, 140*(4), 1073-1137.
- Kowlaski, R., & Limber, S. (2013). Psychological, Physical, and Academic Correlates of Cyberbullying and Traditional Bullying. *Journal of Adolescent Health, 53*(1), 13-20.
- Lee, J., Hong, J., Resko, S., & Tripodi, S. (2018). Face-to-Face Bullying, Cyberbullying, and Multiple Forms of Substance Use Among School-Age Adolescents in the USA. *School Mental Health, 10*(1), 12-25.

- Patchin, J., & Hinduja, S. (2015). Measuring cyberbullying: Implications for research. *Aggression and Violent Behavior, 23*, 69-74.
- Savage, M., & Tokunaga, R. (2017). Moving toward a theory: Testing an integrated model of cyberbullying perpetration, aggression, social skills, and Internet self-efficacy. *Computers in Human Behavior, 71*, 353-361.
- Solomontos-Kountuori, G. P., Yanagida, T., & Strohmeier, D. (2016). The Implementation and Evaluation of the ViSC Program in Cyprus: Challenges of Cross-National Dissemination and Evaluation Results. *European Journal of Developmental Psychology, 13*(6), 737-755.
- Sourander, A., Lempinen, L., & Brunstein, A. (2016). Changes in mental health, bullying behavior and service among eight-year-old children over 24 years. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 10*(9), 717-725.
- Varela, J., Guzmán, J., Alfaro, J., & Reyes, F. (2018). Bullying, Cyberbullying, Student Life Satisfaction and the Community of Chilean Adolescents. *Applied Research Quality Life, 1-16*.
- Williford, A., Elledge, L. C., Boulton, A., DePaolis, K., Little, T., & Salmivalli, C. (2013). Effects of the KiVa Antibullying Program on Cyberbullying and Cybervictimization Frequency Among Finnish Youth. *Journal of Clinical Child and Adolescent Psychology, 42*(6), 820-833.
- Yanagida, T., Strohmeier, D., & Spiel, C. (2016). Dynamic Change of Aggressive Behavior and Victimization Among Adolescents: Effectiveness of the ViSC Program. *Journal of Clinical Child and Adolescent Psychology*.

## Anexos

Anexo 1. Tabla descriptiva de programas internacionales sobre acoso y ciberacoso

Nº	Nombre del programa	País	Objetivo y/o misión	Estrategia
1	Programa <b>KiVa</b> ( <i>Kiusaamista Vastaa</i> en finés y que se traduce “contra el acoso escolar”)	Finlandia	Al considerar al acoso como un fenómeno grupal, el programa tiene como focos la <b>prevención, la intervención y la supervisión de las situaciones de acosos</b> en las escuelas y los cambios que se van produciendo en ella.	Este programa considera <b>acciones universales</b> para el estudiantado y acciones <b>permanentes en la escuela</b> para la prevención. Así también, <b>medidas específicas</b> cuando se producen casos agudos de intimidación, tanto para víctimas como victimarios.  Entrega intervenciones a nivel de escuela <b>ofreciendo al personal escolar información</b> sobre el acoso y cómo abordarlo, además de <b>asegurar su compromiso con el tema</b> . A nivel de clase, pretende que <b>el estudiantado apoye a las víctimas de acoso</b> en lugar de guardar silencio o alentar a quienes acosan, y que rechacen toda práctica abusiva. A nivel de estudiantes, realiza un <b>seguimiento de manera directa a los casos graves de acoso</b> .  Considera <b>discusiones y trabajos grupales</b> , además del <b>uso de un videojuego</b> que simula un establecimiento donde el estudiantado pone en práctica medidas contra el acoso escolar. Además, existen <b>reuniones y veladas informativas</b> con las familias, y se crea en la escuela la <b>figura de vigilantes</b> , que son estudiantes que en los recreos usan chalecos reflectantes para aumentar su visibilidad y recordar al alumnado que su tarea es ser responsable de la seguridad de todos y todas.
2	<b>MARC</b> (Centro de Reducción de la Agresión de Massachusetts)	Estados Unidos	MARC define una doble misión: (1) ejecutar <b>programas gratuitos o de bajo costo</b> , de alta calidad y basados en investigaciones, para establecimientos con estudiantes desde kínder a educación media; y (2) el <b>entrenamiento supervisado de estudiantes universitarios</b> interesados en	La atención se centra en <b>comprender y prevenir los problemas sociales entre infantes</b> con un énfasis particular en la intimidación, el ciberacoso y las comunicaciones digitales. De esta manera, MARC entrega servicios a apoderados, educadores, educadoras y profesionales que se relacionan con la educación de <b>capacitación en prevención del hostigamiento y ciberacoso, currículo de intimidación y acoso cibernético</b> , entre otros, en las escuelas, bibliotecas públicas o grupos comunitarios. Para el caso de las y los estudiantes, MARC ofrece <b>currículos basados en investigación para los distintos niveles escolares</b> desde kínder a 5º básico, para segundo ciclo básico y educación media; la ejecución de diferentes tipos de <b>asambleas dentro de la escuela</b> ; la realización de <b>talleres de capacitación de liderazgo estudiantil</b> ; y <b>concursos y eventos juveniles</b> para estudiantes de 3º básico a 4º medio.



			seguir carreras en consejería, psicología y educación para generar experiencia y preparación en sus futuras carreras.	
3	<i>StopBullying</i>	Estados Unidos	Iniciativa del Gobierno para prevenir el acoso y el ciberacoso, cuya misión es <b>brindar información de diferentes agencias gubernamentales</b> sobre qué es el acoso, qué es el ciberacoso, quiénes corren riesgo de padecerlo y cómo se puede prevenir y responder ante él.	Entrega, por medio de su sitio web, <b>información respecto al acoso y ciberacoso propia de instituciones de educación, justicia y salud</b> , entre las que se cuenta el Departamento de Educación, el Departamento Justicia y el Departamento de Salud y Servicios Humanos, por medio de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, la Administración de Recursos y Servicios de Salud y la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Drogas.
4	Programa ViSC ( <i>Viennese Social Competence Training</i> )	Austria	Tiene por objetivo <b>reducir el comportamiento agresivo y la intimidación, y fomentar las competencias sociales</b> e interculturales en las escuelas. Está orientado a estudiantes de 11 a 15 años.	La metodología de trabajo de este programa consiste en un <b>modelo de capacitación en cascada</b> , que <b>busca la transferencia sostenible de conocimientos entre la investigación y la práctica</b> , en el cual personas expertas en la temática preparan y enseñan a los capacitadores y capacitadoras de ViSC, los que a su vez capacitan a docentes, y estos últimos a sus estudiantes. La capacitación de las personas entrenadoras de ViSC a docentes se centra en <b>definir, reconocer el problema y comprender la violencia, la agresión y el acoso escolar por medio de la perspectiva científica</b> a partir de la definición general de violencia entregada por la OMS, manejo de casos agudos de acoso, y la <b>integración de medidas prevención existentes en la escuela en un enfoque común</b> para toda la escuela, con el fin de prevenir la violencia y aclarar qué medidas son adecuadas según sus objetivos. A nivel de clase busca capacitar al estudiantado para que asuma la responsabilidad de lo que sucede en su clase y trabaje en conjunto para encontrar formas de <b>prevenir el este tipo de comportamiento agresivo</b> .
5	<i>The Media Heroes program</i>	Alemania	Su objetivo es <b>promover la alfabetización mediática y prevenir el acoso cibernético</b> .	Media Héroes fue un programa estructurado de prevención del acoso cibernético basado en <b>manuales e implementado por docentes capacitados dentro del currículo escolar existente</b> , dirigido a estudiantes de educación secundaria, sus docentes y familias. El

			Fue uno de los primeros programas dirigido específicamente al ciberacoso, basado en la teoría y evaluado empíricamente.	programa en Alemania estaba disponible en dos versiones: un plan de estudios que se implementaba durante 10 semanas con 90 minutos por semana, y un proyecto de un día que constaba de cuatro sesiones de 90 minutos (programa actualmente no vigente en Alemania).
6	Proyecto de investigación europeo de ciberacoso	Proyecto Europeo	Este proyecto tiene como propósito <b>analizar tanto las formas de acoso escolar</b> vinculadas a las escuelas como las dinámicas sociales de preadolescentes y adolescentes; 2) <b>crear nuevas herramientas para la evaluación del acoso</b> tradicional y ciberacoso, y las formas de agresión representadas en la escuela, considerando su impacto con respecto a los roles de los diferentes actores involucrados en estos fenómenos; y 3) <b>analizar los factores contextuales y culturales</b> que ocurren dentro del acoso tradicional y ciberacoso, junto con ofrecer algunas estrategias de prevención para estos fenómenos.	<b>Analiza los factores contextuales y culturales que ocurren dentro del acoso tradicional y ciberacoso</b> , ofreciendo algunas <b>estrategias de prevención</b> para estos fenómenos. Este programa tuvo como precursor el programa Daphne II, ejecutado en el periodo 2004-2008, que tenía como propósito apoyar a las organizaciones que trabajan para desarrollar medidas de investigación e instrumentos de acción para prevenir y combatir todas las formas de violencia contra los niños, niñas, adolescentes y mujeres.

7	ECIP (Proyecto Europeo de Intervención contra el Ciberacoso)	Proyecto Europeo (Italia- Emilia Romagna y Calabria-, España, Inglaterra, Grecia, Alemania y Polonia)	Proyecto que tiene como objetivo la <b>difusión de los resultados de la investigación e intervención</b> en torno a las características y la distribución del ciberacoso entre adolescentes, con el propósito de <b>apoyar a las organizaciones que trabajan para desarrollar medidas de investigación e instrumentos de acción</b> , a prevenir y combatir todas las formas de violencia contra los niños, niñas, adolescentes y mujeres.	El proyecto considera dos niveles de acción: el primero se enfoca en la participación de los apoderados para <b>explicar e informar sobre qué es el ciberacoso</b> y los riesgos del uso de internet. Así también, considera la capacitación de docentes, enfocada en <b>técnicas de capacitación interactivas</b> que usan el apoyo y la cooperación mutua, combinada con la supervisión constante de la aplicación de técnicas en el aula y el asesoramiento y apoyo al conjunto de docentes.  Un segundo nivel es la intervención con los cursos a partir de la <b>teoría de roles</b> , teniendo en cuenta que en el grupo pueden existir reglas informales que apoyen el ciberacoso y el abuso, que podrían ser un obstáculo para cambiar el comportamiento y el clima de aula.
8	Proyecto Convirtiendo Obstáculos en Oportunidades ( <i>Turning Obstacles into Opportunities</i> )	Proyecto Europeo (Rumania Letonia, Reino Unido, Italia, España y Dinamarca)	El objetivo principal de este proyecto fue el <b>desarrollo e implementación de un programa innovador contra el acoso escolar y la victimización</b> entre compañeros de preescolar y primaria, creando así un entorno protegido y seguro dentro de la escuela.	Este programa ha incluido tanto el desarrollo de módulos de capacitación para docentes en centros de educación preescolar y de educación primaria, como la <b>implementación de una intervención escolar que involucra directamente a niños y niñas</b> de esos niveles, así como estrategias de prevención de acoso escolar en centros educativos de los países participantes. Entre las acciones de este programa se cuentan: <b>documentar las experiencias de los niños, niñas, docentes y familias</b> sobre el acoso escolar y la victimización entre compañeros en la escuela preescolar y primaria; <b>ofrecerles apoyo para desarrollar habilidades para protegerse contra el acoso y la victimización</b> ; y desarrollar e implementar actividades prácticas innovadoras que puedan contribuir al desarrollo de un ambiente escolar positivo y protector para todos y todas en edad preescolar y primaria.