

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA



DIAGNÓSTICO Y ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL  
CIBERBULLYING ORIENTADA A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN CENTROS  
EDUCATIVOS URBANOS DEL MUNICIPIO DE ILOBASCO, DEPARTAMENTO DE  
CABAÑAS.

**PRESENTADO POR:**

IVANIA PATRICIA Crespín Vásquez  
CLAUDIA LISSETH DE LA CRUZ ORELLANA  
JOSÉ EDUARDO GARCÍA AVALOS

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

INGENIERO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

SAN VICENTE, MAYO DE 2019

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

RECTOR:

LIC. MSc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

SECRETARIO GENERAL:

LIC. MSc. CRISTOBAL HERNAN RÍOS BENITEZ

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL

DECANA:

LICDA. MSc. YOLANDA CLEOTILDE JOVEL PONCE

SECRETARIA:

LICDA. MSc. ELIDA CONSUELO FIGUEROA DE FIGUEROA

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

JEFA:

ING. VIRNA YASMINA URQUILLA CUÉLLAR

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:**

INGENIERO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

**TÍTULO:**

DIAGNÓSTICO Y ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL  
CIBERBULLYING ORIENTADA A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN CENTROS  
EDUCATIVOS URBANOS DEL MUNICIPIO DE ILOBASCO, DEPARTAMENTO DE  
CABAÑAS.

**PRESENTADO POR:**

IVANIA PATRICIA Crespín Vásquez

Claudia Lisseth de la Cruz Orellana

José Eduardo García Avalos

**TRABAJO DE GRADUACIÓN APROBADO POR:  
TRIBUNAL EVALUADOR**

Ing. Virna Yasmína Urquilla Cuéllar

MSc. José Oscar Peraza

MSc. Jossué Humberto Henríquez García.

SAN VICENTE, MAYO DE 2019

**TRABAJO DE GRADUACIÓN APROBADO POR:  
TRIBUNAL EVALUADOR**

ING. VIRNA YASMINA URQUILLA CUÉLLAR

MSc. JOSÉ OSCAR PERAZA.

MSc. JOSSUÉ HUMBERTO HENRÍQUEZ GARCÍA.

## **RESUMEN**

En la investigación titulada: **DIAGNÓSTICO Y ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL CIBERBULLYING ORIENTADA A LA NIÑEZ Y JUVENTUD EN CENTROS EDUCATIVOS URBANOS DEL MUNICIPIO DE ILOBASCO, DEPARTAMENTO DE CABAÑAS.** Se realizó un trabajo de campo con la finalidad de obtener información relacionada a la práctica de ciberbullying por la niñez y Juventud en las redes sociales, luego de realizar una encuesta a una muestra de 350 estudiantes se obtuvo que los alumnos tienen acceso a las redes sociales y que en más de una ocasión han hecho publicaciones sobre sus compañeros pero desconocen acerca de los daños ocasionados en la víctima, es por ello que después de analizar los datos de la investigación se desarrolló una aplicación web que consta de 4 módulos principales estos son: historietas, videos, mini juegos y test se abarcan las dos áreas que son niños y niñas de 10 a 15 años y jóvenes de 16 a 20 años. Se realizó con el propósito de educar a la niñez y juventud en el buen uso de las redes sociales y así prevenir el ciberbullying.

## **PALABRAS CLAVE**

Ciberbullying, grooming, sexting, spam, baneado.

## **SUMMARY**

In the research entitled **DIAGNOSIS AND ALTERNATIVE SOLUTION FOR THE PREVENTION OF CIBERBULLYING ORIENTED TO CHILDREN AND YOUTH IN URBAN EDUCATIONAL CENTERS OF THE MUNICIPALITY OF ILOBASCO, DEPARTMENT OF CABAÑAS**. A fieldwork was carried out in order to obtain information related to the practice of cyberbullying by children and Youth in social networks, after conducting a survey of a sample of 350 students, it was obtained that students have access to social networks and that on more than one occasion they have published about their colleagues but are unaware of the damage caused to the victim, which is why after analyzing the research data, a web application was developed consisting of 4 main modules, these are: comic strips , videos, mini-games and tests cover the two areas that are boys and girls from 10 to 15 years old and young people from 16 to 20 years old. It was carried out for the purpose of educating children and youth in the proper use of social networks and thus prevent cyberbullying.

## **KEYWORDS**

Ciberbullying, grooming, sexting, spam, banneado.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

Por abrirnos la puerta, y darnos la oportunidad de prepararnos con excelencia académica y para ser profesionales que El Salvador necesita.

### **FACULTAD MUTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL**

Por ofrecernos los conocimientos técnicos-científicos necesarios para integrarnos como Ingenieros en Sistemas Informáticos al sector productivo y económico de El Salvador.

### **ASESORES**

MSc. José Oscar Peraza e Ing. Virna Yasmina Urquilla Cuéllar, por plasmar sus conocimientos en nuestra investigación siendo el faro que nos guio a la conclusión de nuestro trabajo de tesis.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS.**

Todopoderoso, por darme constancia, salud en mi estudio y por poner en mi vida la oportunidad de superación profesional.

### **A MIS HIJOS.**

Nahomy y Axel Emmanuel Hernández Crespín por ser la fuente de mi inspiración y deseos de continuar progresando, gracias por comprender el tiempo que les reste durante mi estudio y por la felicidad que día con día le dan a mi vida.

### **A MI FAMILIA**

A mi esposo, Leonidas Hernández Cornejo por brindarme comprensión, ayuda constante y los medios necesarios para continuar mis estudios, a mi querida madre María Magdalena Vásquez, a mi padre Elías Crespín porque ambos me han apoyado en los momentos difíciles y por su amor incondicional. A todos mis hermanos y hermanas por su cariño, ayuda y comprensión. A mi suegra Amanda Margarita Cornejo por brindarme su apoyo.

### **A MI COMPAÑERA Y COMPAÑERO DE TESIS**

Claudia Liseth De La Cruz Orellana y José Eduardo García Avalos por compartir momentos difíciles, momentos de alegría, por la perseverancia en nuestro trabajo de tesis y sobre todo por ser unos excelentes amigos.

**IVANIA PATRICIA Crespín Vásquez**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS.**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme el don de la vida, la sabiduría, la salud, por guiar cada uno de mis pasos y permitirme culminar mis estudios.

### **A MI FAMILIA**

A mi madre María Aminta Orellana, a mi padre Geovanni De la Cruz Hernández, ellos son los que me han guiado y han estado en cada momento de mi vida, brindándome cariño, comprensión, consejos y apoyo incondicional.

A mis hermanas Teresa de Jesús De la Cruz Orellana y Evelin Elizabeth Orellana, por haberme apoyado y animado siempre a terminar mi carrera, a familiares que sé que han estado ahí constantes con sus palabras de ánimo.

### **A MI COMPAÑERA Y COMPAÑERO DE TESIS**

Ivania Patricia Crespín Vásquez y José Eduardo García Avalos porque a pesar de los momentos difíciles no abandonamos el trabajo, sé que cada sacrificio económico y de tiempo empleado ha sido satisfactorio, también fue acompañado de buenos momentos.

**CLAUDIA LISSETH DE LA CRUZ ORELLANA**

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS.**

Por ser mí amigo más especial en mi vida, apoyándome y brindándome sabiduría e inteligencia, a pesar que no la merezco ya que es por su misericordia que fue hecho.

### **A MI FAMILIA**

A mis padres, que me brindaron todo su amor, palabras de ánimo ayudándome a perseverar en el trayecto para la elaboración del trabajo de tesis, de igual forma por apoyarme económicamente en todos los gastos básicos que necesitaba en mis estudios.

### **A MIS COMPAÑERAS DE TESIS**

Ivania Patricia Crespín Vásquez y Claudia Liseth De la Cruz Orellana que pasamos buenos y malos momentos, pero sobretodo apoyándonos mutuamente con nuestras fortalezas así disminuyendo las debilidades de cada quien. Muchas gracias que ustedes fueron mis compañeras de tesis.

**JOSÉ EDUARDO GARCÍA AVALOS**

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	16
GENERALIDADES .....	18
OBJETIVOS .....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos .....	18
JUSTIFICACIÓN .....	19
Beneficiarios .....	21
ALCANCES.....	24
LIMITACIONES .....	29
CAPÍTULO I. PROTOCOLO .....	30
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	30
1.1.1 Antecedentes del problema .....	30
1.1.2 Enunciado del problema.....	38
1.2 METODOLOGÍAS PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
1.2.1 Tipo de investigación.....	39
1.2.2 Fuentes de información.....	39
1.2.3 Técnicas de recolección de datos .....	39
1.2.4 Procedimientos y análisis de datos .....	40
1.3 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO .....	44
1.3.1 Población.....	44
1.3.2 Cálculo de la muestra .....	44
1.4 PRESUPUESTO .....	47
1.4.1 Recurso humano.....	47
1.4.2 Recursos materiales.....	47
1.4.3 Otros Recursos .....	50
1.4.4 Costo total del proyecto. ....	51
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	52
CAPITULO III. RECOLECCIÓN, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	65
3.1 Análisis de las preguntas 1 - 5. ....	65
3.2 Análisis de las preguntas 6 - 10. ....	69

3.3 Análisis de las preguntas 11 - 15. ....	74
3.4 Análisis de las preguntas 16 - 20. ....	79
3.5 Análisis de las preguntas 21 - 25. ....	85
3.6 Análisis de las preguntas 26 - 30. ....	90
3.7 Análisis de las preguntas 31 - 35. ....	95
CONCLUSIONES .....	100
RECOMENDACIONES .....	104
CAPITULO IV. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE SOLUCION.....	109
4.1 Requerimientos de hardware.....	109
4.1.1 Hardware para el desarrollo de la aplicación. ....	109
4.1.2 Hardware para el uso de la aplicación. ....	110
4.2 Requerimientos de software.....	110
4.3 Requerimientos operativos.....	111
4.4 Diseño de la interfaz principal. ....	112
4.4.1 Diseño de las pantallas .....	113
4.4.2 Pantalla Principal .....	116
4.4.2 Estándares de los botones .....	117
4.5 Aspectos legales. ....	122
4.5.1 Copyleft.....	122
4.5.1 Creative commons.....	122
4.6 Alcance de la aplicación. ....	125
REFERENCIAS.....	126
ANEXOS .....	128
Anexo 1. Propuestas de operadores para la protección de niños y jóvenes en línea.	
Anexo 2. Centros educativos que han detectado casos de ciberbullying.	
Anexo 3. Formato de la encuesta para el pre-diagnóstico.	
Anexo 4. Formato de la encuesta para el diagnóstico.	
Anexo 5. Cálculo de encuesta por Centro Escolar.	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios directos.....	22
Tabla 2. Beneficiarios indirectos. ....	23
Tabla 3. Operadores Diagrama de Pareto. ....	36
Tabla 4. Cálculo de encuestas por Centros Escolares .....	46
Tabla 5. Costos de mano de obra. ....	47
Tabla 6. Gastos de papelería y útiles.....	48
Tabla 7. Depreciación del hardware. ....	48
Tabla 8. Amortización del software. ....	49
Tabla 9. Costos de energía eléctrica.....	50
Tabla 10. Costos de servicio de Internet. ....	50
Tabla 11. Gastos de transporte y alimentación por visita a los Centros Educativos. ....	51
Tabla 12. Resumen de los costos del proyecto. ....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama Ishikawa, causas de la práctica del ciberbullying. ....	34
Figura 2. Análisis del diagrama Causa-Efecto. ....	35
Figura 3. Diagrama de Pareto presentando las causas mayores. ....	37
Figura 4. Operacionalización de las variables y objetivo general. ....	40
Figura 5. Operacionalización de variables y objetivos específicos 1 y 2 ....	41
Figura 6. Operacionalización de variables y objetivos específicos 3 y 4 ....	42
Figura 7. Operacionalización de variables y objetivos específicos 5 y 6 ....	43
Figura 8. Equivalencia entre los tipos de bullying y el ciberbullying. ....	54
Figura 9. Perfil general del agresor. ....	57
Figura 10. Perfil general de la víctima. ....	59
Figura 11. Edad y Género. ....	65
Figura 12. Insultos detectados dentro de las aplicaciones. ....	66
Figura 13. Conocidos en redes sociales. ....	67
Figura 14. Decisiones de la víctima ante los insultos. ....	68
Figura 15. Tipos de recursos utilizados para ofender. ....	69
Figura 16. Configuración de privacidad. ....	70
Figura 17. Comunicación del problema. ....	71
Figura 18. Tipos de víctimas que serían ayudadas por los espectadores. ....	72
Figura 19. Razones de la indiferencia al abuso por los espectadores ....	73
Figura 20. Decisiones de otras personas que fueron informadas del abuso. ....	74
Figura 21: Elementos de las víctimas que fueron tomadas como objeto de burla. ....	75
Figura 22. Comportamientos hacia terceros. ....	76
Figura 23. Protección de datos personales. ....	77
Figura 24. Tipos de ofensas detectadas. ....	78
Figura 25. Razones de las ofensas detectadas. ....	79
Figura 26. Protección de datos de terceros. ....	80
Figura 27. Tendencia a tomar el rol de agresor. ....	81
Figura 28. Razones de adoptar el rol de agresor. ....	82
Figura 29. Situaciones e ideologías que provocan conversaciones entre los usuarios. ....	83
Figura 30. Manejo de personas Troll. ....	84
Figura 31. Tipos de personas propensas a ser insultadas. ....	85

Figura 32. Tipo de ayuda brindada por los espectadores. ....	86
Figura 33. Estado de ánimo de la víctima ante las ofensas. ....	87
Figura 34. Decisiones del usuario antes de compartir videos o fotografías. ....	88
Figura 35. Medidas preventivas para evitar el Banneado. ....	89
Figura 36. Consecuencias por insultar. ....	90
Figura 37. Medidas de seguridad al acceder a la red. ....	91
Figura 38. Duración de las ofensas. ....	92
Figura 39. Manejo de las nuevas solicitudes de amistades en las redes sociales. ....	93
Figura 40. Respuestas inmediatas de las victimas ante las ofensas. ....	94
Figura 41. Tipos de personas con tendencia a insultar. ....	95
Figura 42. Frecuencias de los insultos. ....	96
Figura 43. Tipos de personas que serían encubiertas por el abuso cometido. ....	97
Figura 44. Comportamientos inadecuados cometidos por los usuarios. ....	98
Figura 45. Manejo de la publicidad o SPAM. ....	99
Figura 46. Equipo informático utilizado para el desarrollo de la aplicación. ....	109
Figura 47. Requerimientos mínimos de una PC cliente.....	110
Figura 48. Requerimientos mínimos de hardware para PC servidor. ....	110
Figura 49. Navegadores recomendados para ejecutar ICE-VHM.....	111
Figura 50. Módulo historieta, en esta historieta se abordado el tema troll. ....	114
Figura 51. Módulo mini juegos, sección niños .....	114
Figura 52. Módulo Videos, este es el video introductorio. ....	115
Figura 53. Módulo test, sección de niños. ....	115
Figura 54. Acerca de...Muestra el nombre de la aplicación y sus desarrolladores. ....	116
Figura 55. Directorio de denuncias a los que se puede acudir en caso de ser víctima de ciberbullying .....	116
Figura 56. Pantalla Principal.....	117
Figura 57. Menú principal.....	117
Figura 58. Estándar de botones de las historietas. ....	118
Figura 59. Estándar de botones de Mini juegos .....	120
Figura 60. Botones de control para los videos .....	121
Figura 61. Botones del módulo Test .....	121

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad todo está digitalizado y por diversos motivos ya sean empresariales, comercio, salud, ciencia, educación, comunicaciones interpersonales entre otros, las personas se ven en la necesidad de conocer y utilizar la nueva tecnología, unas de ellas es la rama de las redes sociales siendo utilizada por personas de diferentes edades y ese uso descontrolado es el que llama mucho la atención ya que la niñez y la juventud al no hacer un buen uso de las redes sociales respecto a la privacidad o a la información que se comparte con sus contactos, son vulnerables a que terceras personas pueden hacer usos de esa información, inclusive buscar la manera de conocerlos y hacerles daño físico.

En internet se comete ciberbullying, situación de acoso que usualmente se da entre dos o un grupo de menores de edad hacia un menor dañando el honor, la intimidad o la moral de una persona y puede terminar en problemas legales y en últimas instancias la víctima puede atentar contra su vida. Y todo esto porque no se tiene una educación sobre el buen uso de las redes sociales.

Por lo que el objetivo fundamental de esta investigación fue: Desarrollar un diagnóstico y alternativa de solución para la prevención del ciberbullying orientada a la niñez y juventud en centros educativos urbanos del municipio de Ilobasco, Departamento de Cabañas. Es cual fue nuestra guía para el desarrollo de la misma. Además, contiene una justificación, en la cual se pueden observar los fundamentos sobre la investigación seguido de los alcances y limitaciones que se presentaron durante el desarrollo.

En el capítulo I. Protocolo, se realizó todo el planteamiento del problema, describiendo también las metodologías para el desarrollo de la investigación definiendo el tipo de investigación, fuentes de información, técnicas de recolección de datos, procedimiento y análisis de datos, determinar la muestra mediante el uso de una formula, y el presupuesto de la investigación.

El capítulo II. Marco teórico, con conceptos teóricos de ciberbullying y conductas lesivas que respalda la investigación.

En el capítulo III. Recolección, presentación y análisis de la información, consta de los resultados obtenidos en las encuestas que los estudiantes de segundo, tercer ciclo y educación media llenaron para ser tabulados y luego analizarlos.

En el capítulo IV. Planteamiento de la propuesta de solución, está conformado por todos los requerimientos de hardware, software y operativos, diseño de la aplicación, y aspectos legales.

Al final del documento están las conclusiones y recomendaciones además se agregan los anexos que son los cimientos de la investigación y las respectivas de las referencias.

# **GENERALIDADES**

## **OBJETIVOS**

### Objetivo general

Desarrollar un diagnóstico y alternativa de solución para la prevención del ciberbullying orientada a la niñez y juventud en centros educativos urbanos del municipio de Iobasco, Departamento de Cabañas.

### Objetivos específicos

1. Determinar los elementos que favorecen la práctica del ciberbullying en la niñez y juventud.
2. Analizar en la niñez y juventud, los factores que generan conductas lesivas hacia terceros con el uso del Internet.
3. Comparar la relación entre la práctica del ciberbullying con respecto al género en los niños, niñas y jóvenes.
4. Examinar el grado de vulnerabilidad en los estudiantes, debido a la práctica del ciberbullying.
5. Identificar los perjuicios ocasionados en los estudiantes de segundo a tercer ciclo y bachillerato por las conductas lesivas de terceros dentro del Internet.
6. Realizar una aplicación informática interactiva para la prevención del ciberbullying entre los estudiantes de la zona de estudio.

## JUSTIFICACIÓN

En la actualidad los avances tecnológicos se dan a pasos agigantados y con ello la necesidad de hacer uso de las tecnologías de información y comunicación que prácticamente no hay un solo ámbito de la vida humana que no se haya visto impactada por este desarrollo, tales como: salud, finanzas, mercados laborales, comunicaciones personales, gobierno, productividad industrial, etc.

El mundo se ha vuelto un lugar más pequeño e interconectado donde los niños y jóvenes hacen uso de las nuevas tecnologías de información para una comunicación inmediata a través de textos e imágenes, también para la realización de trabajos escolares, aspectos muy positivos solamente por el intercambio de saberes pero que alejado del área educativa y sin la supervisión de los adultos muestra su lado negativo al ser utilizado como arma de burla colectiva, practicando el ciberbullying para maltratar, agredir, humillar y atemorizar; en estos casos los que realizan conductas violentas contra niños son otros niños o adolescentes, donde los medios más utilizados en que se practica el ciberbullying son: redes sociales, correo electrónico, blog, chat y salas de chat.

Es por ello que surgió la necesidad de educar a los usuarios de Internet, la Red Latinoamérica Portales Educativos en su publicación “Uso Responsable de las TIC” tienen como objetivo que las TICs sean herramientas de acción formando a docentes y alumnos en los países de la región, para que Internet sea un ambiente educativo en el que se adquieran competencias, pero asegura que estas nuevas herramientas plantean enormes posibilidades para la calidad, la igualdad en el acceso al conocimiento, desafíos y riesgos. Muchos de estos riesgos se han

compilado tratándolos con el nombre de “seguridad en internet”. En rigor, este tratamiento tiende a simplificar un universo complejo de temas vinculados con la ética, la pedagogía y el conocimiento de las herramientas de Internet que involucra a diversos actores (padres, docentes, chicos y gobierno) y actualmente es una de las problemáticas más importantes para los ámbitos de trabajos virtuales (Gil Antón, 2013, pág. 189).

Al tener acceso a Internet los más vulnerables son los menores de edad, es por ello que el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y los operadores de telefonías de El Salvador: TIGO, Claro, Telefónica y Digicel; firmaron un acuerdo el viernes, 18 de septiembre de 2015, el “Acta de Compromisos para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra el Abuso y la Explotación Sexual en Línea”, en la cual se comprometen a coordinar esfuerzos mediante el desarrollo de acciones de sensibilización sobre el uso adecuado de las TICs, dirigidas a la prevención y protección de menores en línea. El compromiso incluye también el desarrollo de campañas de sensibilización para promover el uso seguro del Internet, la divulgación de material dirigido a niñas, niños, adolescentes y adultos (García, 2015) . En el anexo 1 se presenta los detalles a los cuales se comprometió cada operador de telefonía.

Para brindar ayuda a la niñez y juventud de El Salvador la UNICEF, Fiscalía General de la República (FGR), Policía Nacional Civil (PNC) y con el apoyo financiero de la Oficina Internacional de Asuntos Antinarcoóticos y Procuración de Justicia, lanzaron el 7 de octubre de 2016 en San Salvador la Campaña Nacional para la Prevención del Ciberdelito, “No confies en Emojis”. Con esta campaña se busca proteger a los menores de los riesgos y

amenazas que pueden presentarse al hacer un uso inadecuado de las TICs, de igual forma, la importancia de denunciar los casos de ciberdelito al teléfono 911.

Esta campaña se hizo necesaria ante el incremento de casos de ciberdelitos contra menores, por ejemplo: 4 de cada 10 niños han sido víctimas de ciberbullying; 71% de personas que comparten fotos íntimas reciben amenazas de difusión; 76 millones de las cuentas en redes sociales son falsas. Abonado a esto, según datos de la Unidad de Investigación de Delitos Informáticos de la PNC, durante 2011 y 2015, se iniciaron 377 casos por ciberdelitos denunciados a esta unidad; de los cuales 149 fueron cometidos contra niñas, niños y adolescentes, la mayoría de los casos estaban relacionados con agresión sexual, pornografía infantil y violaciones a menores. (Escalante & Payes, 2016)

La importancia de realizar la investigación fue para conocer cuáles eran los conocimientos que tenía la niñez y la juventud sobre la práctica del ciberbullying y conductas lesivas a través del Internet del Municipio de Ilobasco, Departamento de Cabañas; en el anexo 2 se presenta el listado de centros educativos de dicho Municipio que con firma y sello de director o directora aceptaron que tenían conocimiento de casos de ciberbullying pero que no había sido almacenados en actas escolares.

### Beneficiarios

Los beneficiarios directos fueron la población estudiantil de los centros educativos urbanos del Municipio de Ilobasco, en la tabla 1 se presenta dichas cifras.

Tabla 1. *Beneficiarios directos.*

N°	Nombre de los centros educativos	Población estudiantil
1	Instituto Nacional de Iobasco (INDI)	857
2	Centro Escolar Bernardo Perdomo	578
3	Centro Escolar General Francisco Menéndez	344
4	Centro Escolar Sor Henríquez	647
5	Complejo Educativo Católico "Pío XII"	771
6	Instituto Católico Karol Wojtyła	358
7	Colegio Presbítero Marino Braspenning	207
8	Centro Escolar Católico Juan Pablo II	247
<b>Total</b>		<b>4,009</b>

Nota: Tabla de beneficiarios directos de centros educativos privados y públicos de la ciudad de Iobasco. Adaptado del censo escolar. (Mined, 2017).

Cabe aclarar que para efectos de estudio se tomó la población de estudiantes de segundo a tercer ciclo y educación media de los centros educativos citados anteriormente.

Los beneficiarios indirectos fueron los niños de 10 años hasta las personas adultas de 64 años que en la actualidad son los usuarios potenciales de las nuevas tecnologías, que al no estar bien informado se cometen delitos hacia entidades públicas o privadas, daños al honor, intimidad y la imagen de los seres humanos, pero, que en muchos casos son ocasionados por el desconocimiento de leyes y la poca orientación que tienen en el sistema educativo los jóvenes. En la tabla 2 se presenta la cantidad de personas beneficiadas y que usan las tecnologías de información del municipio de Iobasco, departamento de Cabañas; tomando como base el ciclo de vida del ser humano segmentos relativamente estables, no unitarios. (Picabea & Redondo, 2012)

Tabla 2. *Beneficiarios indirectos.*

<b>Clasificación</b>	<b>Edades (años)</b>	<b>N° de Personas</b>
<b>Niñez tardía</b>	10 a 12	9,208
<b>Adolescencia</b>	13 a 19	7,608
<b>Adulto joven</b>	20 a 45	17,227
<b>Adulto maduro</b>	26 a 64	7,755
<b>Total</b>		<b>41,798</b>

Nota: Clasificación de beneficiarios indirectos según edades. Adaptado del censo. (Digestyc, 2007)

La propuesta de solución fue orientada a la educación del buen uso de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones de la población en general.

También, se buscó beneficiar a otras instituciones que podrían hacer uso de la aplicación las cuales son: centros educativos públicos y privados, padres de familia, alcaldía municipal en las unidades (Unidad de la Mujer, Centro Municipal de Formación Vocacional), ONG ya que abordan el tema del acoso a través de las redes sociales.

## ALCANCES

Se realizó una investigación para determinar los principales problemas ocasionados por el ciberbullying y conductas lesivas a través del Internet en los estudiantes de 2do a 3er ciclo y educación media de los centros educativos urbanos del Municipio de Ilobasco descritos en la tabla 1.

Se analizó los casos encontrados de ciberbullying y conductas lesivas a través del Internet, guardando la confidencialidad de los datos sensibles de los estudiantes; con el fin que se indagó en las consecuencias a futuro y sus posibles soluciones a las que pueden acudir los estudiantes sobre situaciones parecidas.

La aplicación informática brinda alternativas de solución a los problemas de ciberbullying y conductas lesivas a través del Internet, con el propósito de enseñar al estudiante las formas de comportamientos adecuados hacia los terceros (usuarios del Internet) y maneras de proteger sus datos personales contra ellos.

El contenido de la aplicación web interactiva está compuesto por las siguientes secciones:

1. Niñas y niños (10 a 15 años)
  - a. Historietas (Cómic). Se realizó 3 historietas, esto es, 1 para cada situación de conducta lesiva, es decir: Banneado, spam y troll; también se ilustró 2 finales alternativos para cada historieta. Los guiones y personajes son totalmente diferentes entre cada historieta, cabe aclarar que las historietas tienen al menos 15 cuadros escénicos, estos a su vez están diseñados de forma estática o animada. Las historietas contienen las siguientes funcionalidades:

- i. Control de visualización.
  - ii. Control de navegación.
  - iii. Control de aprendizaje.
    - Momento de exposición del caso.
    - Momento de análisis.
    - Momento de soluciones.
- b. Mini juegos. Cuenta con 10 mini juegos, la mitad de ellos incorporados en el modo mouse y el restante en el modo micrófono, Los mini juegos contienen las siguientes funcionalidades:
- i. Control de ayuda.
  - ii. Control de audio.
  - iii. Control de partida.
  - iv. Control de modos del juego.
    - Modo mouse.
    - Modo micrófono.
    - Modo remix.
    - Modo personalizado.
  - v. Control de objetivos.
  - vi. Control de tiempo.
  - vii. Control de vidas.
  - viii. Control de aleatoriedad.
  - ix. Control de dificultad.
  - x. Control de puntuación y tabla de los mejores puntajes (ranking).

- Ranking a nivel global.
  - Ranking a nivel de jugador.
- xi. Control de aprendizaje.
- Momento de mini juegos.
  - Momento de análisis.
  - Momento de soluciones.
- c. Videos. Se realizó 6 videos, 1 para explicar términos generales y el restante para presentar las siguientes situaciones: Cyberbullying, cyberbaiting, grooming, sexting y Happy slapping; Los videos contienen las siguientes funcionalidades:
- i. Video introductorio.
- ii. Control de aprendizaje.
- Momento de exposición del caso.
  - Momento de análisis.
  - Momento de soluciones.
- d. Test evaluativo. Banco de 20 preguntas relacionados con:
- i. Comportamiento hacia terceros.
- ii. Protección contra terceros
2. Jóvenes y adolescentes (16 a 20 años)
- a. Historietas (Cómic). La cantidad de los cuadros escénicos en las historietas son como mínimo 20, es más alta con respecto a las historietas de la sección de la niñez; también el contexto de los guiones y actores son de acuerdo a la edad y todo lo demás tiene la misma magnitud que de la sección anterior.

- b. Mini juegos. Posee la misma dimensión que en la sección de mini juegos de la niñez, a excepción que cambia los dos primeros modos de juegos, los cuales son:
  - i. Modo teclado.
  - ii. Modo clic-mouse.
- c. Videos. Posee la misma dimensión que en la sección de videos de la niñez, a excepción que los casos son diferentes y de acuerdo a la edad; cabe aclarar que el video introductorio es el mismo entre esta sección y la anterior.
- d. Test evaluativo. Banco de 20 preguntas distinto de la sección anterior, relacionados con:
  - i. Comportamiento hacia terceros.
  - ii. Protección contra terceros

## 2. Herramientas.

- a. Glosario.
- b. Ayuda.
- c. Acerca de.
- d. Guía. (En disco)
  - i. Instalación.
- e. Directorio de denuncia y ayuda a víctimas.

El personaje (avatar) aparece en la gran mayoría de contenidos de la aplicación con el fin de enseñar y orientar a los usuarios.

Todos los recursos interactivos (Historietas, mini juegos, etc.) fueron elaborados por el equipo, a excepción de la música o sonidos de efectos especiales, que se adquirió de forma gratuita, por lo que se incluyeron los derechos de autor en la aplicación.

Las instituciones que divulgarán la aplicación son: los centros educativos públicos y privados, alcaldía municipal y PNC.

## LIMITACIONES

Como en todo proyecto en el proceso para alcanzar los objetivos planeados mayormente se enfrentan contra diversos elementos, esta investigación no es la excepción, por lo que a continuación se describen:

1. Tiempo tardío para obtener la información debida a que los centros escolares tienen asignado días para reuniones generales, celebraciones y asuetos; por otra parte, a nivel de grado, se planifican actividades evaluativas a los estudiantes.
2. Información brindada que tenga algún problema que afecte en su veracidad.
3. La negatividad de las personas por dar dicha información.

# **CAPÍTULO I. PROTOCOLO**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### 1.1.1 Antecedentes del problema

Hay muchos países, por ejemplo: España, Estados Unidos y México que han tomado conciencia de la magnitud de este problema del Ciberbullying, por lo que ya cuentan con medidas que van desde la creación de leyes de protección a la integridad del ser humano, hasta la fundación de organizaciones que buscan orientar y ayudar a las víctimas de acoso cibernético.

Si se analiza esta problemática a nivel de país, El Salvador ha reaccionado hacia la vía de prevención y protección debido a problemas de ciberbullying que se han registrado desde hace algunos años en diversos extractos de la sociedad salvadoreña, los cuales dieron la pauta, para que se tomaran acciones que se desarrollan a través de organizaciones públicas como la PNC a través de la Unidad de Investigación de Delitos Informáticos que presentó sus estadísticas de casos de ciberbullying acontecidos durante los años 2011 y 2015 según se detalla en la página 19 de la justificación.

En el municipio de Ilobasco la PNC tiene la Unidad de Prevención que trabaja impartiendo charlas a estudiantes y padres de familia sobre el uso adecuado de las tecnologías actuales en los Centros Escolares, así mismo, la Alcaldía presta otros servicios como por ejemplo, la oficina de atención a víctimas (OLAV) en la cual se brinda atención a la mujer y la niñez; como parte del Plan Municipal de Prevención de la Violencia, que la alcaldía de Ilobasco

implementa como adopción del proyecto de prevención del crimen y la violencia que USAID ejecutó desde 2014 al 2016 en los municipios más vulnerables del país.

Así mismo, muchos de los Centros Escolares de Ilobasco, toman medidas para lidiar con el hecho de que muchos niños, incluso menores de 10 años lleven celulares al centro de estudio y tengan cuentas en redes sociales, donde comparten contenido indebido y los padres de familia se enteran hasta que la situación es grave. Este tipo de problemas podrían evitarse, si los niños fuesen supervisados mientras hacen uso de la información y los medios que les proporcionan el acceso a esta, ya que en la actualidad la información se propaga por diversos medios y los niños pueden tener acceso a esta de muchas formas, según Avendaño, la comunicación de datos es el proceso de transferir información digital, por lo general, en forma binaria, entre dos o más puntos y esta información, se puede distribuir como conocimiento, noticia o información secreta. (Avendaño & Laster, 2010).

De acuerdo con esta definición, los niños tienen acceso a los datos, por ejemplo, cuando leen un periódico, revista, hacen uso de la computadora, celular u otra clase de recurso, obteniendo información, la cual pueden usar y propagar de forma incorrecta.

En contraste con lo anterior, La ley especial contra delitos informáticos y conexos de El Salvador define como TICs al conjunto de tecnologías que permiten el tratamiento, la comunicación de los datos, el registro, presentación, creación, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, distribución, intercambio, transmisión o recepción de información en forma automática, de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

En los centros de estudio de Ilobasco, se reportaron casos de bullying, que terminan siendo tipificados como Ciberbullying, debido a que se hacen públicos por medio de las redes de comunicación, según lo manifestaron los directores; aunque muchos de estos casos no han sido registrados debido a que las víctimas se ven influenciadas por varios factores entre ellos el miedo o amenazas, por lo cual muchos prefieren no denunciarlo en las instancias correspondientes. En el anexo 2, se pueden ver las firmas de Centros Escolares de la zona urbana, donde se detectaron casos de Ciberbullying con las manifestaciones descritas anteriormente.

Además, los directores de los Centros Escolares visitados coincidieron en que el uso inadecuado de las TICs, ocasiona consecuencias negativas como las siguientes:

- La vulneración de derechos fundamentales como el honor, intimidad y de la propia imagen por la utilización de redes sociales en Internet, por parte de los menores.
- Acoso por medio de redes sociales.
- Robo de identidad de personas o instituciones, estafa fraude y hurto por medios informáticos.
- Pérdida de la buena práctica de reglas que rigen el sistema de escritura habitual, debido al uso irracional del teléfono para “textear” (enviar mensajes de texto) en las redes.
- La influencia negativa del video juego en línea en la forma de aprendizaje en los niños, niñas y jóvenes.

Además, hay presencia de daños colaterales hasta en las personas no usuarias de las TICs en el ámbito familiar, como respuesta a toda la problemática percibida, se presenta un modelo

de propuesta de solución que va encaminada a la educación, prevención y protección para el uso adecuado de las TICs enfocada en niños y jóvenes en edad escolar, de tal manera que estos puedan instruirse adecuadamente y minimizar las faltas que pudieran cometer cuando hacen uso de Internet, la cual consiste en una aplicación web interactiva.

#### 1.2.2 Definición del problema

En la figura 1 y figura 2 se presentan las causas del problema y su correspondiente descripción, utilizando la técnica del diagrama Ishikawa

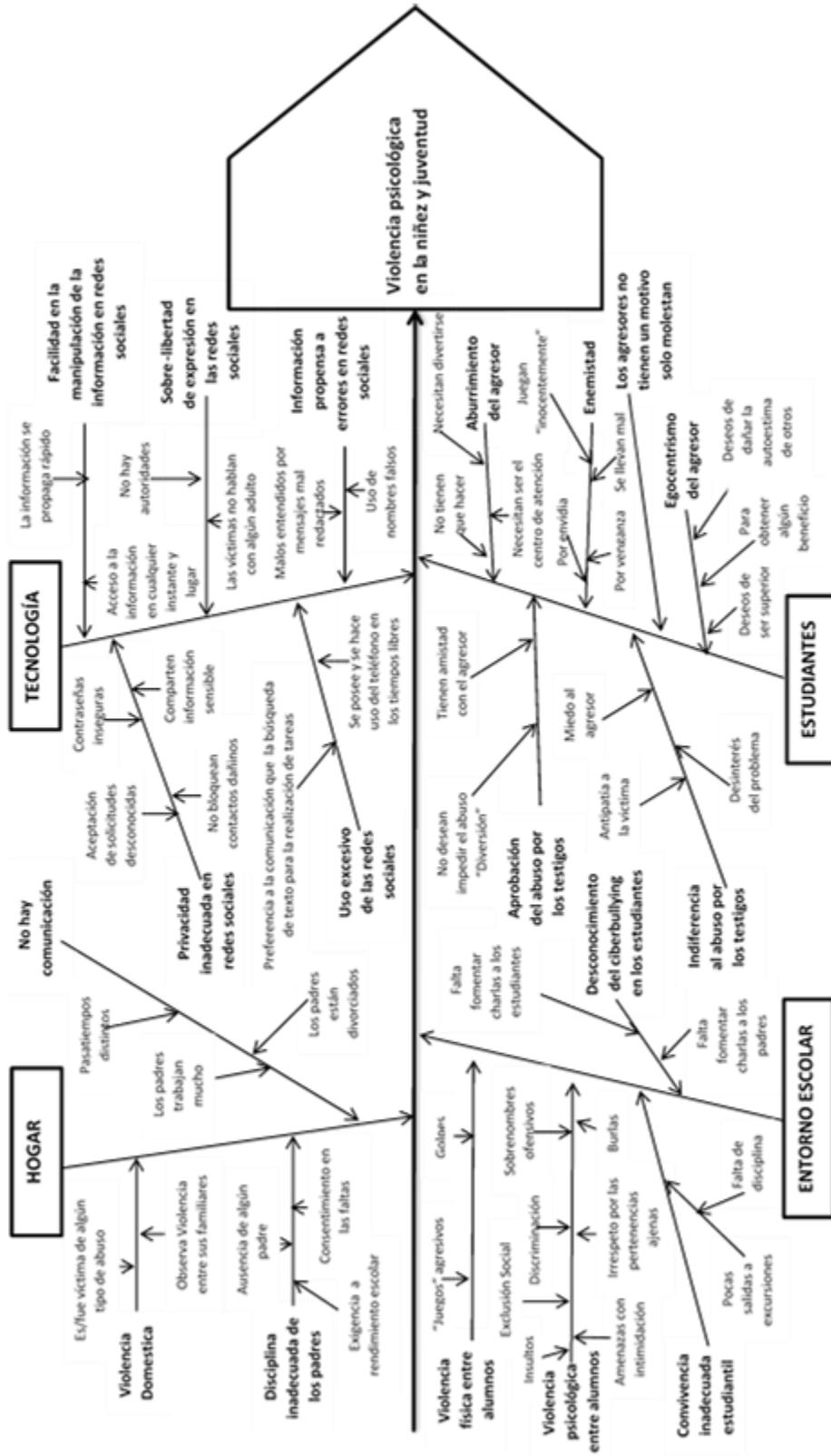


Figura 1. Diagrama Ishikawa, causas de la práctica del cyberbullying.

Nota: Datos extraídos de 22 alumnos de 2º año de bachillerato del Instituto de Iloasco el 16/10/2017. Formato de la encuesta en el Anexo 3.

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
<b>Hogar</b>	El hogar es una de las causas mayores que tiene sub causas como la violencia domestica la cual puede ser observada por los niños y adolescentes y replicarla en su centro de estudio o con las demás personas que ellos conviven, otra sub causa es la disciplina inadecuada en la cual los padres pueden consentir a sus hijos aunque estos actúen incorrectamente y por ultimo otra sub causa importante es que no hay comunicación entre padres e hijos, por diversas razones lo cual causa que en muchos casos, los padres ignoran lo que sus hijos hacen en su centro de estudios o cuando socializan con otras personas en internet.
<b>Entorno Escolar</b>	La niñez y la juventud en el entorno escolar actualmente solo se encuentran restringidos al uso de teléfonos celulares cuando están en clases, pero en realidad los centros escolares no muestran un verdadero interés en cuanto a educar a los alumnos en el buen uso del celular y más aun de cómo dar un buen uso de las redes sociales y de fomentar la convivencia entre alumnos. Además, hace falta la realización de excursiones que incluyan actividades de carácter educativo y fomentar las buenas relaciones interpersonales en áreas fuera del Centro Escolar, además de aplicar disciplina, y desarrollar charlas sobre temas de ciberbullying y solventar problemas de violencia psicológica y física entre alumnos.
<b>Tecnología</b>	Muchos estudiantes son muy adictivos a las redes sociales, ya que comparten información en ellas para sus contactos, pero por la falta de una buena privacidad y control en la protección de sus datos (Como bloquear a personas, cambiar contraseñas periódicamente, denegar información personal, etc.) para un agresor le es fácil conseguir esa información, tergiversarlo y propagarlo en las redes sociales de una forma rápida; algunos agresores se cambian sus nombres en las redes sociales para engañar y despistar a sus víctimas. Por otro lado, cuando los estudiantes se comunican existe una probabilidad que ocurran malos entendidos entre ellos porque utilizan ciertos símbolos que recortan palabras en sus mensajes.
<b>Estudiantes</b>	Cuando el abuso no es informado por parte de los estudiantes ya sea porque lo aprueban, es decir que son cómplices del agresor o simplemente solo desean burlarse y para ellos es “divertirse”; en contraste otros no lo aprueban, sin embargo, optan por ser indiferente al problema debido por el bajo nivel de amistad con la víctima o tiene miedo que el agresor les moleste; a consecuencia de este silencio por parte de los testigos hace que el abuso continúe por mucho tiempo. Por otro lado, el estado anímico (Que se sienten triste, aburrido, etc.) y la personalidad (Superioridad, etc.) del agresor son en parte impulsores o iniciadores del abuso.

Figura 2. Análisis del diagrama Causa-Efecto.

Nota: Análisis de las causas mayores que inciden en la práctica del ciberbullying. Extraído de Diagrama Ishikawa o diagrama Causa-Efecto.

Establecido los elementos causales a la problemática, en la tabla 3 y la figura 3 se analizan bajo el enfoque de Pareto.

Tabla 3. Operadores Diagrama de Pareto.

Etiqueta	Casos	Frecuencia	Porcentaje
E01	Violencia Psicológica entre alumnos	64	15,31%
E02	Privacidad inadecuada en redes sociales	49	27,03%
E03	Enemistad	34	35,17%
E04	Indiferencia al abuso por los testigos	31	42,58%
E05	Desconocimiento sobre temas de ciberbullying en los estudiantes	23	48,09%
E06	Aburrimiento del agresor	23	53,59%
E07	Disciplina inadecuada de los padres	22	58,85%
E08	No hay comunicación	20	63,64%
E09	Violencia domestica	19	68,18%
E10	Información propensa a errores en redes sociales	19	72,73%
E11	Uso excesivo de las redes sociales	19	77,27%
E12	Facilidad en la manipulación de la información en redes sociales	18	81,58%
E13	Convivencia inadecuada estudiantil	17	85,65%
E14	Sobre-libertad de expresión en redes sociales	17	89,71%
E15	Egocentrismo del agresor	16	93,54%
E16	Violencia física entre alumnos	10	95,93%
E17	Aprobación del abuso por los testigos	9	98,09%
E18	Los agresores no tienen un motivo, solo molestan	8	100,00%
<b>Total</b>		<b>418</b>	

Nota: Tabulación de datos extraídos de la encuesta realizada a 22 alumnos de 2º año de bachillerato del Instituto de Ilobasco el 16/10/2017. Formato de la encuesta en el Anexo 3.

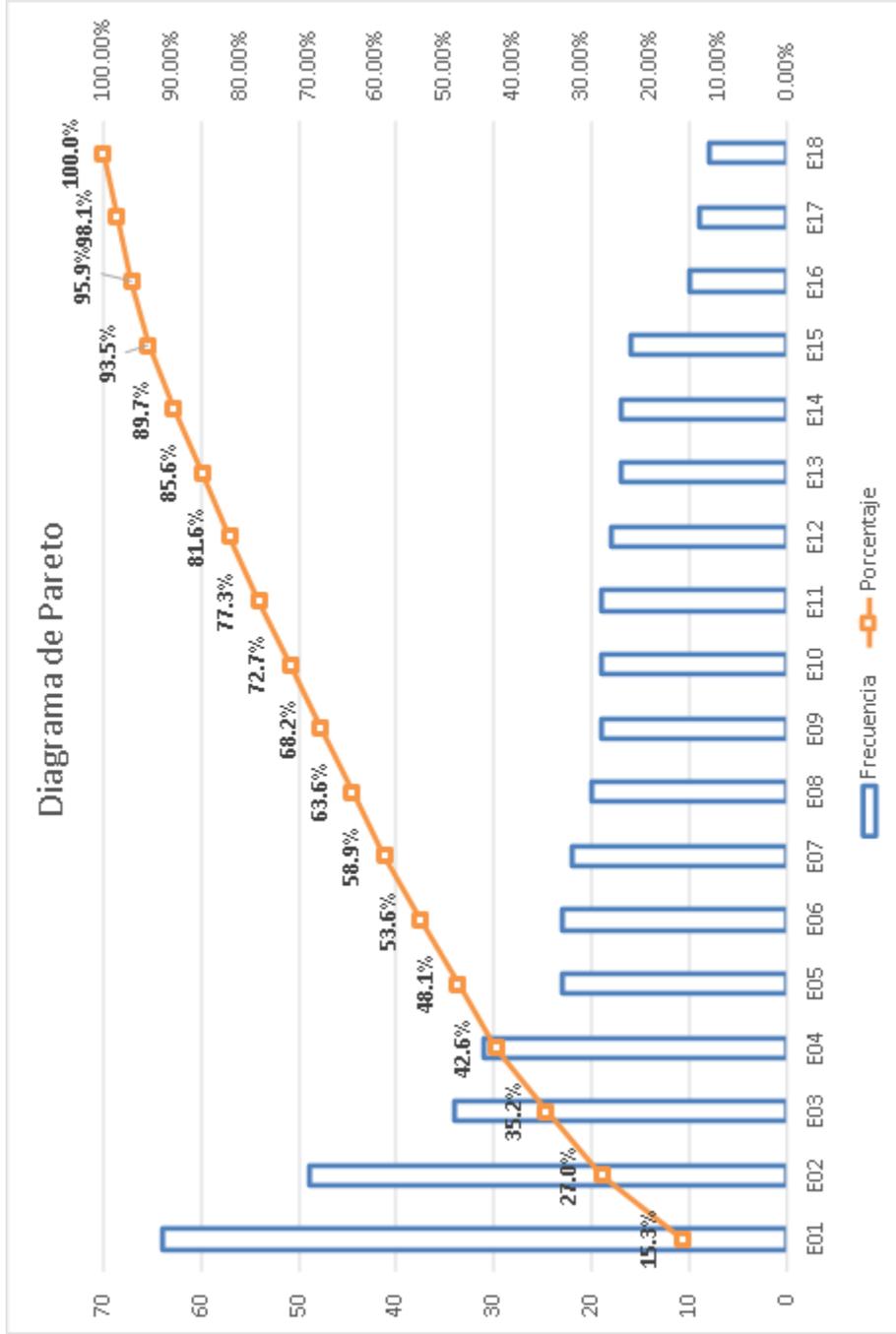


Figura 3. Diagrama de Pareto presentando las causas mayores.

Nota: Datos extraídos de la tabla 3.

Interpretación: Se observa que las causas mayores son: violencia psicológica entre alumnos, privacidad inadecuada en redes sociales, enemistad e indiferencia al abuso por los testigos en redes sociales; al atacar estas 4 primeras causas, se estaría disminuyendo significativamente el problema planteado y con esto se está beneficiando a los estudiantes de los centros educativos urbanos del Municipio de Ilobasco.

#### 1.1.2 Enunciado del problema

Según la descripción y el análisis planteado anteriormente, el enunciado del problema concluye así: **¿En qué medida la práctica del ciberbullying provoca violencia psicológica en la niñez y juventud?**

## **1.2 METODOLOGÍAS PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

### 1.2.1 Tipo de investigación

El alcance de esta investigación o estudio es hasta el nivel descriptivo. Se denomina descriptivo ya que se “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Héñandez, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 80)

### 1.2.2 Fuentes de información

- **Primarios:** Se recurrió a la información institucional que fue proporcionada por los centros educativos y estudiantes de los cuales se recolectó datos importantes para el desarrollo de este estudio.
- **Secundarios:** Englobó las fuentes bibliográficas de libros, informes, tesis y artículos; de forma impresa o digital, con el fin de sustentar la teoría utilizada en esta investigación, por lo que se hizo uso del Internet ya que proporciona acceso a catálogos, noticias y publicaciones en sitios web confiables con el fin de ampliar los casos de ciberbullying y conductas lesivas que se utilizaron en la aplicación y otros elementos teóricos que respaldan esta investigación.

### 1.2.3 Técnicas de recolección de datos

Para el pre-diagnóstico se empleó una encuesta que está estructurada con opciones categóricas (muchas opciones) y que no son mutuamente excluyentes (Es decir, que se puede seleccionar más de una opción), el formato de dicha encuesta se presenta en el anexo 3. Se aplicó a 22 estudiantes del INDI el lunes 16 de octubre de 2017.

Por otro lado, en el diagnóstico se utilizó otra encuesta para obtener casos de ciberbullying o que ha sufrido o conocido el estudiante, el formato de la encuesta se presenta en el anexo 4. Se aplicó a la muestra del estudio desde el miércoles 2 al jueves 3 de mayo de 2018.

#### 1.2.4 Procedimientos y análisis de datos

Se utilizó un diseño no experimental porque no se pretendió ocasionar de forma deliberada algún percance de ciberbullying sobre la muestra, sino más bien recopilando la información de dichos percances que fueron ocasionados de forma casual en el pasado o que está pasando en la actualidad. De igual forma se optó por un estudio transversal descriptivo utilizando el método operativo; es transversal debido a que la recopilación de los datos se pretendió aplicar en una unidad de tiempo determinado, y es descriptivo porque se hizo uso del método operativo, donde los resultados se interpretaron y se presentan en gráficos que “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población”. (Héñandez, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 152) Dichas categorías o indicadores es el resultado de la operacionalización de variables contenidas en el objetivo general y específicos, presentada en las figuras 4, 5, 6 y 7.

<b>Objetivo General</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición de la variable</b>
Desarrollar un diagnóstico y alternativa de solución para la prevención del ciberbullying orientada a la niñez y juventud en centros educativos urbanos del municipio de Ilobasco, Departamento de Cabañas.	<u>Variable independiente:</u> La niñez y juventud	Analizar los diferentes roles (Victima, Agresor y espectador) que adoptan la niñez y juventud en las situaciones de ciberbullying y conductas lesivas.
	<u>Variable dependiente:</u> Práctica de ciberbullying	Analizar las diferentes situaciones de ciberbullying y conductas lesivas realizadas por la niñez y juventud.

Figura 4. Operacionalización de las variables y objetivo general.

Nota: Operacionalización de la variable dependiente e independiente del objetivo general.

Objetivo	Variable	Definición de la variable	Indicadores	Instrumentos
Determinar los elementos que favorecen la práctica del ciberbullying en la niñez y juventud.	<u>Variable independiente:</u> La niñez y juventud	Inspeccionar las acciones que la niñez y juventud ejecutan cuando son espectadores de casos de ciberbullying	<u>Desde el punto de vista de los espectadores:</u> -Conocimiento sobre casos. -Comunicación a las autoridades. -Asistencia a las víctimas según su vínculo personal. -Apoyo hacia los agresores según su vínculo personal. -Indiferencia al abuso.	
	<u>Variable dependiente:</u> Práctica del ciberbullying	Inspeccionar las reacciones de las autoridades (familiares o profesores) cuando tienen conocimiento de algún caso de ciberbullying.	-Reacciones de las autoridades. -Convivencia entre los usuarios -Tipos de ofensas.	Encuesta a estudiantes
Analizar en la niñez y juventud, los factores que generan conductas lesivas hacia terceros con el uso del Internet.	<u>Variable independiente:</u> Conductas lesivas	Factores que determinan las conductas lesivas de la niñez y juventud.	-Razones de las ofensas del agresor. -Reclamos recibidos al agresor.	
	<u>Variable dependiente:</u> Uso del Internet	Identificar el tipo de conducta lesiva por medio de los reclamos que envían los usuarios que hacen uso del Internet.		

Figura 5. Operacionalización de variables y objetivos específicos 1 y 2

Nota: Operacionalización de la variable dependiente e independiente de los objetivos específicos

Objetivo	Variable	Definición de la variable	Indicadores	Instrumentos
Comparar la relación entre la práctica del ciberbullying con respecto al género en los niños, niñas y jóvenes.	<u>Variable independiente:</u> Los niños, niñas y jóvenes.	Verificar los motivos por lo que el agresor o agresora practican el ciberbullying.	<u>Desde el punto de vista del agresor:</u> -Género -Tipos de ofensas. -Personas victimizadas. -Frecuencia de las ofensas. -Razones de las ofensas. -Consecuencia de las ofensas.	Encuesta a estudiantes
	<u>Variable dependiente:</u> Práctica del ciberbullying	Categorizar los casos de ciberbullying detectados con base a la frecuencia y al tipo de persona que recibe la ofensa.		
Examinar el grado de vulnerabilidad en los estudiantes, debido a la práctica del ciberbullying.	<u>Variable independiente:</u> Vulnerabilidad en los estudiantes	Identificar las acciones que efectúa la víctima según su edad ante una situación de ciberbullying.	<u>Desde el punto de vista de la víctima:</u> -Edad -Tipos de ofensas. -Personas agresoras. -Duración de las ofensas. -Confianza en otros para pedir ayuda -Respuesta a las ofensas. -Razones de las ofensas.	
	<u>Variable dependiente:</u> Práctica del ciberbullying	Determinar las posibles razones y duración del hostigamiento desde el punto de vista de la víctima.		

Figura 6. Operacionalización de variables y objetivos específicos 3 y 4

Nota: Operacionalización de la variable dependiente e independiente de los objetivos específicos

Objetivo	Variable	Definición de la variable	Indicadores	Instrumentos
Identificar los perjuicios ocasionados en los estudiantes de segundo a tercer ciclo y bachillerato por las conductas lesivas de terceros dentro del Internet.	<u>Variable independiente:</u> Conductas lesivas de terceros dentro del Internet.	Factores que determinan las conductas lesivas de los usuarios de internet.	-Protección de los datos personales -Protección de los datos de personas con vínculos cercanos.	Encuesta a estudiantes
Realizar una aplicación informática interactiva para la prevención del ciberbullying entre los estudiantes de la zona de estudio	<u>Variable dependiente:</u> Perjuicios ocasionados en los estudiantes	Identificar posibles respuestas y el estado de ánimo de la niñez y juventud ante las ofensas.	-Tipos de ofensas. -Respuesta de la víctima ante las ofensas. -Estado de ánimo de la víctima	
Se alcanzará cuando los anteriores objetivos se logren.				

Figura 7. Operacionalización de variables y objetivos específicos 5 y 6

Nota: Operacionalización de la variable dependiente e independiente de los objetivos específicos.

## 1.3 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO

### 1.3.1 Población

La población para esta investigación estuvo constituida por la niñez y la juventud de segundo, tercer ciclo y educación media de los Centros Escolares urbanos del Municipio de Ilobasco, Departamento de Ilobasco, véase la tabla 1.

### 1.3.2 Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la muestra se consideró como población total 4,009 estudiantes.

Es conveniente emplear la fórmula siguiente. (Rasiel, 2013)

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N-1)E^2 + Z^2 P \cdot Q}$$

Nivel de confianza (Z): 95% es 1.96

Nivel de precisión (E): margen de error 5% es 0.05

Variabilidad:

Probabilidad de ocurrencia del suceso (cuando se desconoce se plantea un 50 %)  $p= 0.50$  y

La probabilidad de la no ocurrencia  $q= 1-p=50\% = 0.50$

Número de la población  $N= 4,009$

### **Sustituyendo.**

Calculo de la muestra para el total de la población estudiantil:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50) \cdot (4009)}{(4009-1)(0.05)^2 + 1.96^2 (0.50) \cdot (0.50)}$$

$$n \approx 350$$

El total de la muestra fue de: **350 estudiantes.**

Para calcular la cantidad de encuestas por Centro Escolar se utilizó la siguiente fórmula:

$$n * \left(\frac{100}{N}\right)$$

Donde:

n= Total de la población por Centro Educativo.

N= Total de la población.

En la tabla 4 se observa la distribución de encuestas por cada Centro Escolar.

### **Tipo de Muestreo.**

El muestreo para esta investigación fue de tipo **Aleatorio Estratificado**, ya que la población de los Centros Escolares se divide en género: femenino y masculino, solo así se pudo obtener la representación de los estudiantes. No hubiera sido posible obtener estos resultados si se hubiera utilizado el tipo de muestreo simple porque no garantizaba la representación de los géneros en que se divide la población.

Tabla 4. Cálculo de encuestas por Centros Escolares

Centros Escolares	Total de Estudiantes	Aplicación de la Fórmula	Total de encuestas por Centros Escolares.	
			General	Masculino Femenino
Instituto Nacional de Ilobasco	857	$n = 857 * \left(\frac{100}{4009}\right) * 350\%$	75	43 32
Centro Escolar Bernardo Perdomo	578	$n = 578 * \left(\frac{100}{4009}\right) * 350\%$	51	29 22
Centro Escolar General Francisco Menéndez	344	$n = 344 * \left(\frac{100}{4009}\right) * 350\%$	30	0 30
Centro Escolar Sor Henríquez	647	$n = 647 * \left(\frac{100}{4009}\right) * 350\%$	57	30 27
Complejo Educativo Católico "Pto XII"	771	$n = 771 * \left(\frac{100}{4009}\right) * 350\%$	67	27 40
Instituto Católico Karol Wojtyła	358	$n = 358 * \left(\frac{100}{4009}\right) * 350\%$	31	12 19
Colegio Presbítero Marino Braspenning	207	$n = 207 * \left(\frac{100}{4009}\right) * 350\%$	17	11 6
Centro Escolar Católico Juan Pablo II	247	$n = 247 * \left(\frac{100}{4009}\right) * 350\%$	22	12 10
<b>Total</b>	<b>4,009</b>		<b>350</b>	<b>164 186</b>

Nota: Estudiantes de centros educativos privados y públicos de la ciudad de Ilobasco. Adaptado del censo escolar. (Mined, 2017). Detalles de los cálculos realizados para la muestra, ver anexo 5

## 1.4 PRESUPUESTO

El presupuesto es una herramienta que permite controlar los gastos e ingresos en la vida diaria y en cualquier tipo de proyectos a desarrollar, este proyecto de tesis que se presenta por medio de este documento no es la excepción, pues se necesita controlar toda la inversión que debe hacerse para llevar los gastos de principio a fin para un resultado exitoso. (Sember, 2005). A continuación, se presenta en detalle los gastos para el desarrollo del proyecto:

### 1.4.1 Recurso humano

En la tabla 5 se describen los sueldos del recurso humano.

Tabla 5. *Costos de mano de obra.*

<b>Etapa</b>	<b>Rol</b>	<b>SM (\$)</b>	<b>CH (\$)</b>	<b>RH</b>	<b>HE</b>	<b>S (\$)</b>
<b>I</b>	Investigador	750	3.13	3	180	1,690.20
<b>II</b>	Diseñador	550	2.29	3	210	1,442.70
	Programador	550	2.29	3	330	2,267.10
<b>Total</b>						<b>5,400.00</b>

Nota: SM = Salario mensual.

CH = Costo por hora, es calculado de  $(SM / 30 \text{ días laborales}) / 8 \text{ horas laborales}$ .

RH = Cantidad del recurso humano.

HE = Horas por etapa.

S = Sueldo, es calculado de  $(CH * RH * HE)$

El SM fue obtenido según Tusalarario.org/El Salvador consultado el 13/09/2017.

### 1.4.2 Recursos materiales

En la tabla 6 se describen los gastos en papelería, útiles y otros recursos consumibles.

Tabla 6. *Gastos de papelería y útiles.*

<b>Tipo</b>	<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>PU (\$)</b>	<b>Costo (\$)</b>
<b>Copias</b>	Encuesta pre-diagnostico (3 páginas)	22	0.06	1.32
	Encuesta diagnostico (4 páginas)	350	0.08	28.00
	Otros documentos (1 página)	50	0.02	1.00
<b>Papelería</b>	Papel bond (resmas)	4	5.00	20.00
	Etiquetas de discos	5	1.00	5.00
	Folders (caja)	1	5.00	5.00
<b>Anillado y empastado</b>	Anillados	7	2.50	17.50
	Empastados	3	15.00	45.00
<b>Utilería</b>	Discos compactos (caja)	1	3.00	3.00
	Lapiceros (caja)	1	2.00	2.00
	Fastener (caja)	1	1.00	1.00
	Cuaderno de apuntes	2	2.00	4.00
	Marcadores	4	2.00	8.00
<b>Tinta para impresora</b>	Negra	3	15.00	45.00
	Color	2	17.50	35.00
<b>Total</b>				<b>220.82</b>

Nota: PU = Precio Unitario.

Según la Ley del Impuesto sobre la Renta en su Artículo 30 numeral 3, el porcentaje de la depreciación en las computadoras (laptop) y la impresora es del 50%, por lo tanto, la vida útil es de 2 años; en la tabla 7 se presenta la depreciación (utilizando el método de la línea recta) para 1 año de uso del hardware que se utilizó en el desarrollo del proyecto.

Tabla 7. *Depreciación del hardware.*

<b>Código</b>	<b>Tipo</b>	<b>Marca</b>	<b>Cantidad</b>	<b>VE (\$)</b>	<b>D (\$)</b>
<b>PC 1</b>	Laptop	Hp	1	1,100.00	550.00
<b>PC 2</b>	Laptop	Hp	1	1,100.00	550.00
<b>PC 3</b>	Laptop	Toshiba	1	770.00	385.00
<b>I1</b>	Impresora	Canon	1	47.00	23.50
<b>Total</b>				<b>3,017.00</b>	<b>1,508.50</b>

Nota: VE = Valor del equipo.

D= Depreciación anual, es calculada de  $(VE / 2 \text{ años de vida útil} * 1 \text{ año de uso})$

Algunos datos son obtenidos según la Ley del Impuesto sobre la Renta de El Salvador.

Para el desarrollo del proyecto se planificó la adquisición del software (con sus respectivas licencias). Para este proyecto se optó por trabajar con herramientas de software gratuitas y de pago.

Las gratuitas son Construct2 (Para el desarrollo de juegos en javascript), Brackets (Para la elaboración de páginas web), OneDrive y GitHub (Para trabajar en línea); mientras los programas de pago son Microsoft Office 2013 (Para la creación de documentos, diagramas, presentaciones y cuantificación de los datos) y la Familia de Adobe (Para la elaboración de animaciones y coloreado de dibujos), cabe aclarar que los sistemas operativos que poseen las computadoras del equipo de desarrollo, ya están incluidos en el costo del hardware.

El porcentaje de amortización del software que se aplicará será del 25% según la Ley del Impuesto sobre la Renta de El Salvador en su artículo 30-A, por consiguiente, la vida útil del software es de 4 años y no se considerará valor de recuperación, en la tabla 8 se presenta la amortización del software que se utilizó en el proceso de desarrollo del proyecto.

Tabla 8. *Amortización del software.*

<b>Tipo</b>	<b>Nombre del software</b>	<b>NL</b>	<b>CL (\$)</b>	<b>A (\$)</b>
<b>Software de ofimática</b>	Microsoft Office 2013	3	110.00	82.50
<b>Familia de Adobe<sup>1</sup> CC 2017</b>	Ilustrator After Effects Photoshop	1	280.36	70.09
<b>Total</b>				<b>152.59</b>

Nota: NL = Número de licencias.

CL = Costo por licencia anual.

A= Amortización anual, es calculado de  $(NL * CL * 25\%)$

Algunos datos fueron obtenidos según la Ley del Impuesto sobre la Renta de El Salvador, páginas oficiales de Adobe y Microsoft Office.

<sup>1</sup> Se adquiere una licencia con el plan estudiantes y profesores, así podrá usarse en un número ilimitado de dispositivos, el precio fue obtenido en la página oficial de Adobe.

### 1.4.3 Otros Recursos

En la tabla 9 se describen los costos del consumo de la energía eléctrica que se estimó para el hardware, en la tabla 10 se presenta los costos del consumo del servicio de Internet y en tabla 11 se describen gastos de transporte y alimentación, es decir, los viáticos.

Tabla 9. *Costos de energía eléctrica.*

<b>Código</b>	<b>C (KW)</b>	<b>H</b>	<b>D</b>	<b>M</b>	<b>CE (\$)</b>	<b>CD (\$)</b>	<b>CT (\$)</b>
<b>PC 1</b>	0.052	8	20	12	13.50	4.65	19.01
<b>PC 2</b>	0.052	8	20	12	13.50	4.65	19.01
<b>PC 3</b>	0.052	8	20	12	13.50	4.65	19.01
<b>I1</b>	0.065	2	3	12	0.63	0.22	1.71
<b>Total</b>							<b>58.74</b>

Nota: C = Consumo del equipo en kilowatts (Kw).

H = Horas de consumo

D = Días mensuales de consumo.

M = Meses de consumo.

CE = Costo por energía es calculado de ( $C * H * D * M * 0.119620$  del cargo de energía) \* (1 + 13% del IVA)

CD = Costo por distribución es calculado de ( $C * H * D * M * 0.041255$  del cargo de distribución) \* (1 + 13% del IVA)

CT = Costo total calculado de (CE + CD + 0.86 del cargo de comercialización)

El pliego tarifario es proporcionado por el soporte técnico AES El Salvador en su sitio web, según despliegue tarifario del 13/09/2017.

Tabla 10. *Costos de servicio de Internet.*

<b>Servicio</b>	<b>CM (\$)</b>	<b>CH (\$)</b>	<b>HU</b>	<b>CT (\$)</b>
<b>Tigo 512 Kbps</b>	15.26	0.021190	1,000	21.19
<b>Total</b>				<b>21.19</b>

Nota: CM = Costo mensual.

CH = Costo por hora, es calculado de (CM / 30 días) \* (1 día / 24 horas)

HU = Horas de uso.

CT = Costo total calculado de (CH \* HU)

Tabla 11. *Gastos de transporte y alimentación por visita a los Centros Educativos.*

<b>Viáticos</b>	<b>Viajes al mes</b>	<b>Meses</b>	<b>Costo (\$)</b>	<b>Personas</b>	<b>Costo Total (\$)</b>
<b>Cuscatlán a San Vicente y Cabañas.</b>	5	8	1.90	2	152.00
<b>Cabañas a San Vicente y Cuscatlán.</b>	5	8	2.10	1	84.00
<b>Total</b>					<b>236.00</b>

Nota: Costos por los viajes que realizo el equipo de desarrollo.

#### 1.4.4 Costo total del proyecto.

En la tabla 12 se describen todos los costos, obteniendo un total de \$ **7,977.73** por desarrollar el proyecto.

Tabla 12. *Resumen de los costos del proyecto.*

<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Detalle</b>	<b>Costos (\$)</b>
<b>1</b>	Recurso Humano	Desarrollo del proyecto	5,400.00
<b>2</b>	Recursos Materiales	Papelería y útiles	220.82
		Depreciación del hardware	1,508.50
		Amortización del software	152.59
<b>3</b>	Otros Recursos	Energía eléctrica	58.74
		Servicio de Internet	21.19
		Viáticos	236.00
<b>Subtotal</b>			<b>7,597.84</b>
<b>Imprevistos 5%</b>			<b>379.89</b>
<b>Total</b>			<b>7,977.73</b>

Nota: Costos extraídos desde la tabla 5 hasta la 11.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Para hablar de Ciberbullying, es necesario conocer el concepto de bullying ya que ambos se relacionan entre sí; existen varias definiciones, generalmente la enunciada desde 1993 por el Dr. Dan Olweus, fue el primero en investigar el bullying entre estudiantes de Noruega. Basado en lo anterior la psicóloga Paloma Cobo, co-autora del libro “El Bullying en México”, ofrece una definición más funcional: El bullying es una forma de comportamiento violento, intencional, dañino y persistente, que se puede ejecutar durante semanas e incluso meses, y supone una presión hacia las víctimas que las deja en situación de completa indefensa. En toda situación de bullying hay siempre un abuso de poder, deseo de intimidar y dominar. (Pamela Cobo, 2008).

El bullying incluye tres factores:

1. Es una conducta violenta que involucra acciones negativas no deseadas por la víctima.
2. El patrón de conducta es repetitivo en el tiempo.
3. Involucra un desbalance de fuerza o de poder entre el agresor y la víctima.

Estudios del Dr. Olweus clasifican al bullying de la siguiente manera:

- **Físico:** Golpes, empujones, patadas y demás formas de daño corporal.
- **Verbal:** Comentarios ofensivos, insultos, apodos.
- **Social:** Exclusión o segregación.
- **Rumores:** Historias falsas sobre una persona, por ejemplo, inventar sus preferencias sexuales.

- **Daños:** Perjuicio contra las propiedades, robo de pertenencias o dinero con la intención de dañar.
- **Amenazas:** Presionar a la víctima para que haga cosas que no desea.
- **Racial:** Expresiones negativas por cuestiones de raza.
- **Sexual:** Tocar partes privadas, levantar la falda a compañeras.

El Dr. Olweus agrega como categoría adicional al ciberbullying, pero antes de introducir este nuevo concepto conviene analizar su origen.

El término Ciberbullying requiere de un estudio etimológico profundo, para fines prácticos, está formado por la unión de dos palabras con raíz del idioma Inglés: Cyber y Bullying donde Cyber, proviene del prefijo griego “Kibernetes”, que significa: “el que conduce”, que también se utilizó en la palabra “cibernética”, la cual define el Dr. Stafford Beer como la ciencia que estudia los flujos de información y retroalimentación que rodean a un sistema, y que le permite controlarse a sí mismo. Con el paso del tiempo las fuentes y los medios de comunicación adoptaron el termino Cyber cambiándolo a ciber en español.

Bullying, por su parte, según explica el Diccionario del Inglés de Oxford (DIO), tiene origen holandés (boel) y alemán (buhle), que curiosamente significa “amante” el término sufre con los años otras transformaciones, hasta llegar a la definición más objetiva del DIO: “Un cobarde que en forma tiránica se convierte en un terror para los débiles” traducido del término Inglés al español significa, acosar, es así como se forma la palabra Ciberbullying que significa, “Ciberacoso” o “Acoso cibernético” que es un término, utilizado para referirse a una situación de hostigamiento persistente haciendo uso las TICs. Según investigaciones de la Alianza por la seguridad en Internet, todos los tipos de Bullying, pueden llegar a

materializarse con ligeras adaptaciones por medios digitales excepto el físico, según como se muestra en la figura 8, tomando como referencia la clasificación del Dr. Olweus

<b>Tipos de Bullying (Dr. Olweus)</b>	<b>Equivalencia en el Cyberbullying. (Por medio de redes sociales. SMS telefónicos, blogs, páginas web etc.)</b>
Físico	No aplica
Verbal	Publicaciones ofensivas insultos y apodos.
Social	No aceptar a una persona en un blog, perfil de red social.
Rumores	Crear perfiles falsos para difundir un rumor sobre alguien.
Daños	Robo y divulgación de contraseñas, acceso no autorizado a equipos constantemente.
Amenazas	Mensajes directos de intimidación para obligar a realizar algo, por ejemplo, vía SMS en el teléfono.
Racial	Publicaciones racistas.
Sexual	Fotografiar debajo de la mesa a una compañera sin su autorización para mostrar su ropa interior, por ejemplo, en un sitio web.

Figura 8. *Equivalencia entre los tipos de bullying y el cyberbullying.*

Nota: Equivalencia entre Bullying y Cyberbullying según el Dr. Olweus. Adaptado de Guía A.S.I para la prevención del cyberbullying

Si bien es cierto el Cyberbullying es un problema que se originó con el uso de los medios digitales, y que se ha definido muchas veces en forma muy limitada, como una versión “en línea” del Bullying tradicional, y que según se muestra en la figura 8 el Cyberbullying jamás puede darse a través de violencia física, es necesario analizar que genera una profunda depresión en la víctima llegando a situaciones extremas, como el suicidio. El bullying y el cyberbullying pueden tener otras consecuencias sumamente lamentables en las víctimas, según lo concluyen diferentes estudios internacionales.

- Depresión y otros problemas psicológicos.
- Desarrollo de baja autoestima (se vuelven temerosos).
- Abuso en consumo de sustancias.

- Ausentismo escolar.
- Malas relaciones con sus padres (Culpándolos por falta de apoyo).
- Problemas de salud.
- Se pueden convertir en victimarios en el mundo real, o volverse agresivos.

El ciberbullying también incluye los mismos tres factores que incluye el bullying: es decir incluye violencia, reiteración y desbalance de fuerza o poder entre el agresor y la víctima.

Es importante darse cuenta a tiempo si un estudiante está siendo víctima de ciberbullying, poniendo atención a la presencia de cualquiera de estas características notorias tanto en casa como en la escuela.

- **Parece deprimido o deprimida:** Ha perdido interés en cosas que antes le entusiasaban, descuida su arreglo personal, duerme demasiado.
- **Evita a sus amigos:** Para no tener que dar explicaciones se aleja incluso de su pareja sentimental.
- **Sus calificaciones bajan:** La angustia que le atormenta, no le permite concentrarse en el estudio, el rendimiento académico baja notablemente.
- **Pierde interés en actividades sociales y deportivas:** No le interesa asistir a fiestas, eventos escolares, ni encuentros deportivos, todos en los que con seguridad se encontraría con mucha gente conocida.
- **Se comunica menos con sus padres:** Aun cuando en la adolescencia los jóvenes tienden a alejarse de sus padres, cuando se vive un episodio de ciberbullying este

distanciamiento se hace más notable, evita incluso desayunar, cenar o comer con la familia.

- **Termina enojado después de usar su computadora o celular.** Su estado de ánimo es de enojo constante, pero no se resiste en mantenerse conectado, lo que incrementa su irritabilidad en forma considerable.

El desarrollo de una cultura de respeto entre personas en el ámbito de las comunicaciones, parten de dos máximas que deberían estar arraigadas en nuestra cultura desde hace muchos años, mismas que deben ser arraigadas a los menores tanto en casa como en la escuela:

- ✓ No hagas a nadie lo que no quieres que te hagan a ti, y
- ✓ Si no lo dirías de frente, no lo digas en internet.

Resulta evidente que los factores alrededor del Ciberbullying son complejos, y su comprensión se complica por las creencias equivocadas alrededor de este problema, al pensar por ejemplo que es algo normal en el desarrollo de los menores que no se requiere ayuda porque los niños tienen que aprender a defenderse por sí mismos, ayuda a crear un ambiente equiparable a la complicidad donde participamos negativamente por omisión, en lugar de involucrarnos activamente en su prevención. (Alianza por la seguridad en Internet A.C, 2012)

### **Perfil de agresor, víctima y espectadores del bullying o acoso escolar.**

#### **Agresor**

De acuerdo a Castro, (2007) el perfil del agresor radica en las en las siguientes características:

<b>Síntesis Perfil general del agresor</b>	
Perfil psicológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de dominar y ejercer el poder.</li> <li>• Faltas de respeto.</li> <li>• No controla su ira.</li> <li>• Impulsivo e impaciente.</li> <li>• Exceso de confianza en sí mismo y baja autoestima.</li> <li>• Dificultad para relacionarse positivamente.</li> <li>• Interpreta como ataque conductas insignificantes (miradas, gestos, sonrisa, etc.)</li> <li>• Insensible al sufrimiento de los demás.</li> <li>• Se excusa con facilidad.</li> <li>• Culpa a los demás. No muestra sentimientos de culpa.</li> <li>• Minimiza sus actos.</li> <li>• Generalmente justifica sus agresiones como una broma o juego.</li> </ul>
Conducta Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agresivo en sus relaciones.</li> <li>• Se enoja si no se cumplen sus deseos.</li> <li>• Insulta, humilla y ridiculiza en público.</li> <li>• Rompe y esconde materiales</li> <li>• Baja empatía con las víctimas.</li> <li>• Necesita dominar a los demás.</li> <li>• Puede mostrarse simpático o molestar a los docentes. Pero nunca de forma tan cruel como a sus compañeros.</li> </ul>

Figura 9. Perfil general del agresor.

Nota: Descripción del perfil Psicológico y Social del agresor. Adaptado de Estudio descriptivo del acoso cibernético "Ciberbullying" en adolescentes de educación media superior.

Si bien se puede observar en la figura 9, el agresor será una persona con deficiencias en sus relaciones sociales, problemas de conducta y falta de empatía.

Se ha encontrado que, dependiendo del género del alumno, será la forma de acoso que se emplee. Por ejemplo, los varones suelen emplear más los abusos físicos, tales como golpes, peleas, etcétera, mientras que las mujeres tienden más a crear rumores y excluir a las víctimas. (Coronel, 2012)

De igual forma, Olweus (1993) define distintos perfiles del agresor:

- El activo: Es aquel que maltrata personalmente estableciendo relaciones, directas con la víctima. Este tipo de agresor es el más común. Por lo regular se presenta por

el líder del grupo o el más popular; sin embargo; el liderazgo que este posee se basa en el sometimiento, de sus pares y en la necesidad de dominar a los demás.

- El social indirecto: Es el líder pasivo que va a dar órdenes a los demás de su grupo para violentar o acosar a su víctima, por lo regular dirige el comportamiento de sus seguidores que induce actos de violencia y de persecución.
- El agresor pasivo: que participan como seguidores del agresor, pero no agreden. A comparación de los espectadores, estos son parte del grupo que agrede o maltrata, ellos siguen al grupo que victimiza, no hacen nada para detener el acto, pero tampoco apoyan el acoso.

Sin embargo, a pesar de los tres perfiles que Olweus menciona, todos los tipos de agresores siguen compartiendo las mismas características, sienten placer y necesidad de dominar a otros, así como presentan menor autoestima que sus pares. Finalmente, un estudio realizado por defensor del pueblo (2007) menciona que la forma de agresión que los mismos agresores reportan como más frecuente es la exclusión social, la cual supone ignorar a la víctima con un 32.7%, así mismo, en la categoría de la agresión verbal puntúan al insultar con un 32.4% y hablar mal de alguien 35.6%. Por otra parte, el esconder cosas también es una forma de acoso que se mencionó con un 10.9% seguido de pegar con 5.3%

### **Victima**

De acuerdo a Avilés (2002) existen 2 tipos de víctimas.

- La activa o provocativa, que suele exhibir sus propios grados característicos de violencia, combinando un modelo de ansiedad y de reacción agresiva, la cual es utilizada por el agresor para excusar su propia conducta. Por lo regular este tipo de víctima incita a que el agresor u otras personas lo violenten ya sea verbal o físicamente.
- La víctima pasiva es la común, son alumnos inseguros, que se muestran poco y que además sufren calladamente el ataque del agresor. Su comportamiento para el victimario, es un signo de su inseguridad y desprecio al no responder al ataque y al

insulto. Este tipo de víctima presenta pocas habilidades sociales y apariencia física más débil a comparación del agresor.

<b>Síntesis perfil general de la víctima.</b>	
Perfil psicológico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguros y ansiosos</li> <li>• Temerosos</li> <li>• Baja Autoestima</li> <li>• Tímido y callado.</li> <li>• Se percibe poco hábil socialmente.</li> <li>• No responde a las agresiones.</li> <li>• Se siente incapaz para defenderse</li> <li>• Evita pedir ayuda.</li> <li>• Disimula y oculta su sufrimiento.</li> </ul>
Conducta social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza actividades individuales y solitarias.</li> <li>• Se le ve frecuentemente aislado.</li> <li>• Busca la cercanía de los adultos.</li> <li>• Le falta materiales con frecuencia.</li> <li>• Baja competencia social.</li> <li>• Es considerado débil por sus compañeros.</li> <li>• Es inhibido.</li> <li>• Sumiso y pasivo.</li> <li>• Dependiente y apegado al hogar.</li> <li>• Cambios de humor repentinos.</li> <li>• Irritabilidad y explosiones de enojo.</li> </ul>

Figura 10. Perfil general de la víctima.

Nota: Perfil psicológico y social de la víctima de bullying. Adaptado de Estudio descriptivo del acoso cibernético "Ciberbullying" en adolescentes de educación media superior.

La figura 10, muestra las características más sobresalientes de la víctima del acoso escolar, en ella se puede ver que cuenta con una baja autoestima al igual que su agresor, aunque su timidez e introversión les impiden defenderse o actuar en contra de las victimizaciones, inclusive, guardan sus sentimientos, emociones y prefieren seguir sufriendo en silencio.

### **El espectador.**

Poco se ha estudiado acerca de los espectadores, sin embargo, ellos juzgan el fenómeno de la violencia escolar o "bullying" como algo grave y frecuente.

Los espectadores activos son aquellos que tratan de apoyar a la víctima, ya sea con consejos, soporte emocional o denuncia ante las autoridades (Padres, escuela o policía) las injusticias que sufre la víctima.

Sin embargo, muy pocos se atreven a denunciar o apoyar a la víctima, este tipo de espectadores es denominado “pasivo”, ya que no hace nada para apoyar o denunciar estos actos, debido a que muchas de las veces sienten que esto sería causa de posibles ataques en su contra, más bien, han aprendido a no implicarse en estos actos injustos y callar ante el dolor de otro.

No por esto, ellos no sufren, más bien viven con miedo y con un sentimiento de culpabilidad e impotencia al creer que ellos no pueden hacer nada para frenar el maltrato y así, los efectos del abuso y la violencia se extienden más allá de sus protagonistas.

Finalmente, el espectador, sin saberlo se convierte en otra víctima ya que sufre la injusticia y sabe que su silencio puede estar dificultando la intervención de los adolescentes o las familias. (Coronel, 2012)

Luego de conocer el perfil del espectador, la víctima y el agresor en el bullying también debemos saber que se manifiesta de forma muy similar en víctimas del Cyberbullying y que puede presentarse en cualquiera de los siguientes casos:

**Cyberbullying:** Situaciones de acoso que se hacen a través de Internet; principalmente se da entre dos menores o de un grupo de menores hacia un menor; se puede presentar en sus diferentes manifestaciones:

1. **Happy slapping:** Es una conducta que consiste en la grabación de imágenes o videos a través de los móviles para posteriormente incluirlas en plataformas de contenidos como YouTube, MySpace, y cuyo fin no es otro que ridiculizar o vejar<sup>1</sup> a la víctima, cuando ésta, se sitúa en determinadas actitudes, al verse sorprendida o agredida por un conjunto de estudiantes, ya sean o no menores. (Gil Antón, 2013, pág. 103).
2. **Grooming:** Situación donde habitualmente un adulto acosa a un menor fingiendo ser otro menor y ganarse su confianza para la obtención de los datos del menor con fines de abuso sexual, chantaje, extorsión o suplantación de identidad. Otra alternativa de esta situación es cuando una persona de la misma edad del menor, sin tener conocimientos de informática, por lo que no es capaz de realizar actividades para vulnerar la seguridad informática de los servidores de Internet (Redes sociales, blog, videojuegos en línea) engaña para conseguir la clave del usuario perjudicando al otro.
3. **Cyberbaiting:** En este caso, el acosado es el docente por sus alumnos.
4. **Sexting:** Situación en la que se sube fotos o videos propios e íntimos en Internet, consecutivamente es difundida sin el consentimiento del propietario.

Algunos de los términos anteriores son de acuerdo a las guías para menores de la Agencia Española de protección. (Agencia Española de Protección de Datos, 2017, págs. 12 - 15)

**Conductas lesivas:** Situaciones que pueden materializarse en diversas plataformas tales como redes sociales, blogs, sitios web y videojuegos en línea.

---

<sup>1</sup> Maltratar, molestar, perseguir a alguien, perjudicarlo o hacerle padecer.

Gil Antón en su libro el derecho a la propia imagen del menor en internet, se refiere a las conductas lesivas como actos delictivos o hechos atentatorios al honor, la intimidad o la dignidad de las personas (Gil Antón, 2013), aunque esta definición se enmarca más en el ciberbullying o cualquiera de sus manifestaciones (Happy slapping, Grooming, Cyberbaiting o sexting) dejando fuera otro tipo de situaciones perjudiciales para los usuarios de internet como el baneado por ejemplo, en el que el usuario puede ser privado de un servicio o privilegio en un sitio web y esto puede causar incomodidad, enojo o conductas agresivas en la persona, sin percatarse que muchas veces como usuarios se violentan reglas o normas que en muchas ocasiones incluso se desconocen por no haber leído el contrato o políticas de uso del sitio web, este tipo de casos puede englobarse dentro de otros tipos de conductas lesivas en internet, para lo cual se debe definir este concepto a luz de una definición apropiada, es así que en el diccionario de la Real Academia Española se encuentra una definición más completa de lesivo/a, el cual dice que *leso*, es un término que proviene del latín. *laesus*, que significa dañar, ofender, causar lesión, daño o perjuicio, uniendo ambas definiciones se tiene un panorama más completo de otras situaciones dañinas diferentes del ciberbullying a las que están expuestos los usuarios de Internet las cuales se mencionan a continuación.

## **1. Política de privacidad y aviso legal en las páginas web:**

**a) Incumplimiento de las políticas:** Situación donde una persona, por desconocimiento de las políticas del sitio web, adquiere ciertas consecuencias al infringir alguna, como las siguientes:

**i. Baneado:** Sucede cuando infringe alguna norma y es expulsado de forma temporal o permanentemente de todo o en particulares servicios del sitio web.

El termino baneado proviene de la palabra en ingles ban del diccionario (DIO), que traducida al español tiene los siguientes significados: "bloquear", "suspender", "prohibir", "restringir" o "cancelar". Esta consecuencia puede incomodar y causar enojo en la persona banneada.

**ii. Troll:** Describe a una persona que publica mensajes provocadores, irrelevantes o fuera de tema en una comunidad en línea, como pueden ser un foro de discusión, sala de chat, comentarios de blog, o similar, con la principal intención de molestar o provocar una respuesta emocional negativa en los usuarios y lectores, con fines diversos (incluso por diversión) o, de otra manera, alterar la conversación normal en un tema de discusión, logrando que los mismos usuarios se enfaden y se enfrenten entre sí. Según la Universidad de Indiana son una comunidad en aumento. El troll puede crear mensajes con diferente tipo de contenido como groserías, ofensas, mentiras difíciles de detectar, con la intención de confundir y ocasionar sentimientos encontrados en los demás. (Indiana, 2013)

**iii. Spam:** Término utilizado para referirse al correo basura y mensaje basura, hacen referencia a los mensajes no solicitados, no deseados o con remitente no conocido (correo anónimo), habitualmente de tipo publicitario, generalmente son enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor. (Mansilla, 2005, págs. 289 - 292)

**b) Políticas aceptadas sin leer:** Sucede cuando las políticas son aceptadas sin una lectura detenida y pausada por parte del usuario, por lo que todas aquellas cláusulas

podrían llevar a que el proveedor del sitio web tenga total libertad sobre la apropiación y distribución de los datos personales e íntimos de sus clientes.

- c) **Falta de políticas de privacidad y aviso legal en las páginas web:** Situación en que un sitio web maneja información de terceros donde no poseen o es difícil encontrar la política de privacidad y aviso legal.

## **2. Delitos y sanciones de actos de comercialización contra sistemas tecnológicos de información.**

- a) Estafa informática.
- b) Fraude informático.
- c) Hurto por medios informáticos.
- d) Técnicas de denegación de servicios.
- e) Suplantación de identidad.

Si bien es cierto que los conceptos anteriores no forman parte del ciberbullying, pero son situaciones que causan una sensación de inconformidad en los usuarios al ser víctimas de tales situaciones las cuales podrían alterar el comportamiento de los usuarios en la red. Por otra parte, se busca orientar y concientizar a niñas, niños y jóvenes para proteger sus datos contra terceros y comportarse de la mejor manera dentro de Internet; ya que podrían ser víctimas o victimarios de comportamientos lesivos como los mencionados anteriormente y ocasionar consecuencias graves a los familiares o representantes, incluso en su propio futuro.

## CAPITULO III. RECOLECCIÓN, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Toda la información extraída de la población en estudio, se presenta el análisis de cada una de las preguntas del instrumento apoyándose con el uso de gráficos de sectores (en algunos casos gráficos de barra) para facilitar la comprensión de los datos obtenidos.

### 3.1 Análisis de las preguntas 1 - 5.

La pregunta 1 recopila la edad de los estudiantes agrupándolos en 2 rangos (niñez y juventud); y La pregunta 2 recopila el género de los estudiantes. (Ver figura 11)

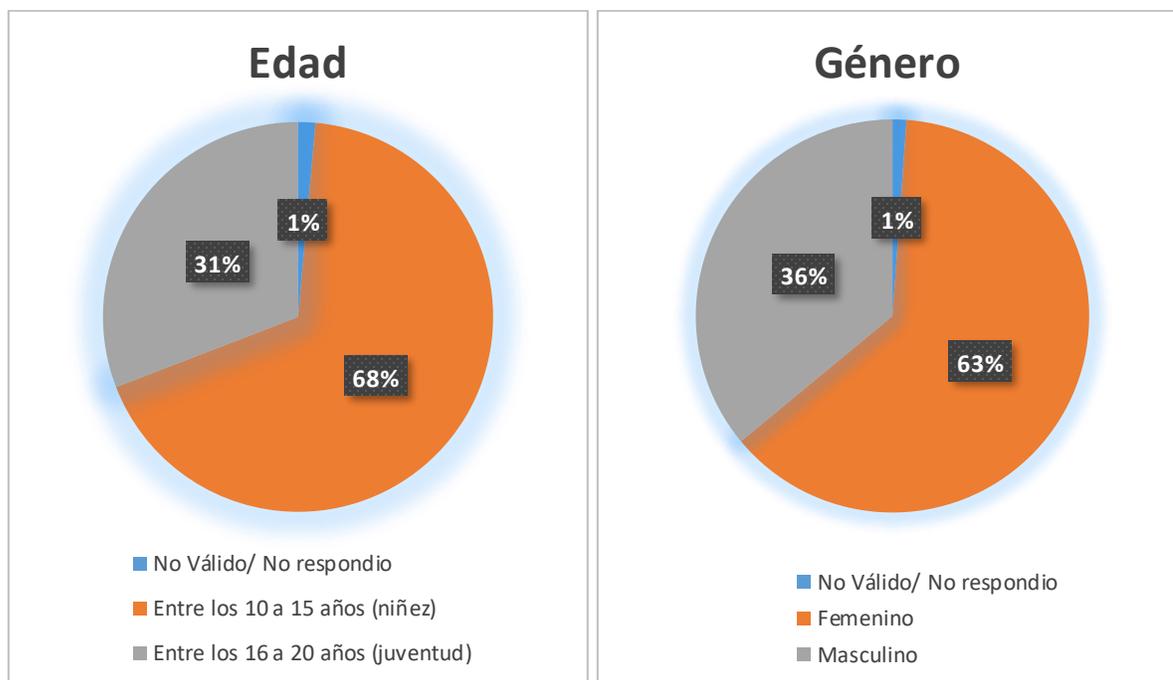


Figura 11. *Edad y Género.*

En la pregunta 3 a los estudiantes se les interrogó: Si alguna vez has recibido un insulto por parte de otras personas, ¿En qué tipo de aplicaciones te ha sucedido? (Ver figura 12)

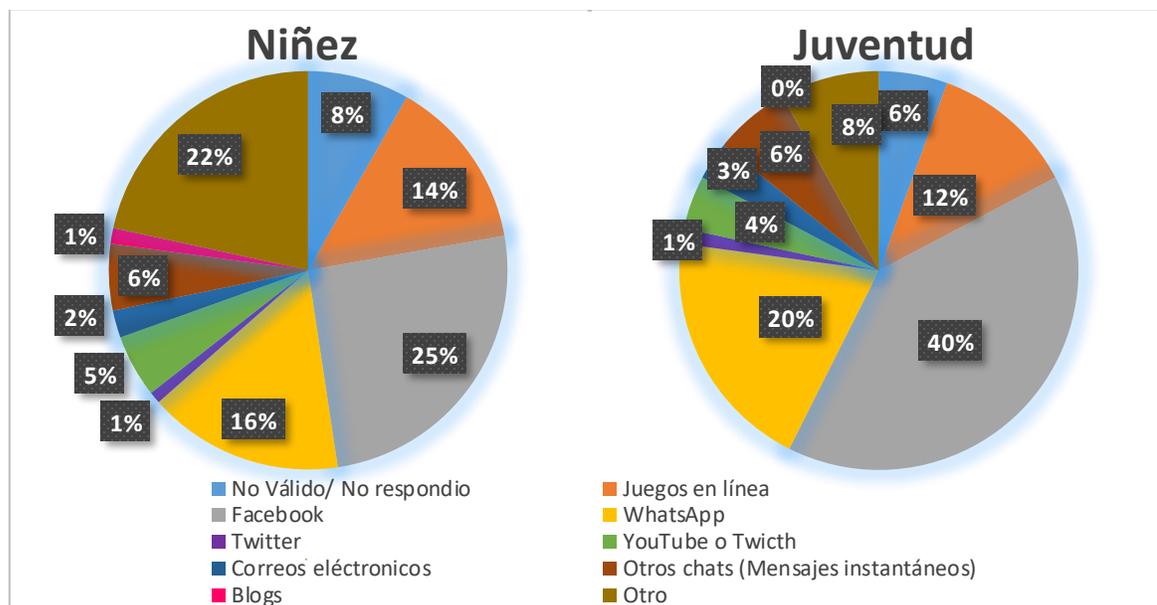


Figura 12. *Insultos detectados dentro de las aplicaciones.*

Las aplicaciones más conocidas y populares actualmente, como son Facebook y WhatsApp, según su fisiología, se han creado para que las personas puedan comunicarse con sus amigos, familiares y conocer a gente nueva acortando las barreras en la distancia y tiempo; lamentablemente no se cumple la razón de ser redes sociales ya que los estudiantes reportaron haber sido insultados por otros usuarios; en contraste la aplicación Sahara (Que los alumnos expresaron como otra aplicación), según sus políticas y normas de “convivencia”, es permitido que los usuarios den su opinión sin restricciones, incluso utilizando insultos contra otro, y con base a los resultados el 22% de la niñez declaró utilizar dicha plataforma y por consecuente ser insultado; por ello es necesario que la niñez y juventud puedan evitar el uso de ciertas aplicaciones (como Sahara) que impulsan a una mala convivencia y estar precavidos en las demás.

Se recopiló las opiniones de los estudiantes respecto a la pregunta 4: ¿En qué medida conoces en persona los contactos que posees en las redes sociales o correos electrónicos? (Ver figura 13)

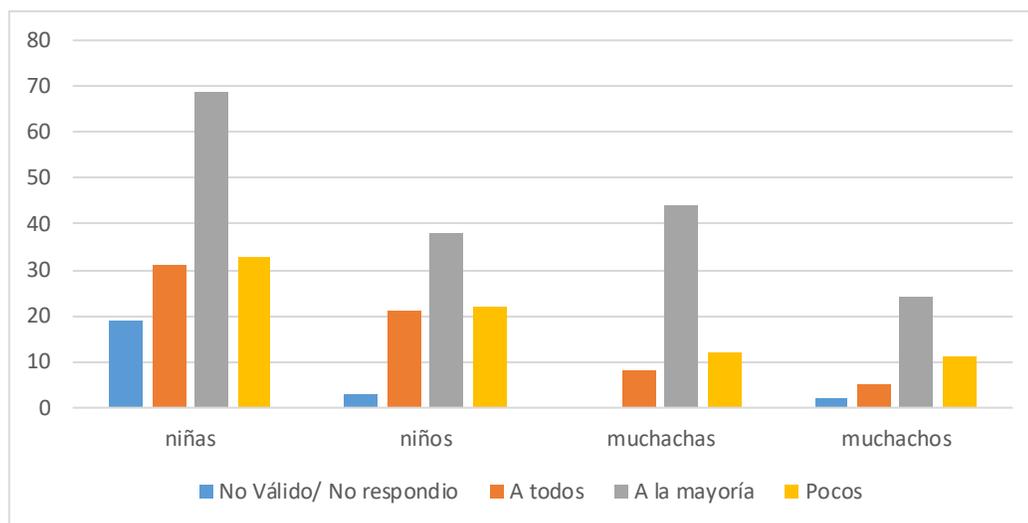


Figura 13. *Conocidos en redes sociales.*

En la niñez y juventud no conocen a todos sus contactos, provocando quedarse expuestos a que estos desconocidos les manden mensajes con virus, spam y pornografía; además pueden ser víctimas de delitos más graves como estafas, acoso sexual y recibir insultos (ciberbullying). En las redes sociales hay muchos perfiles falsos y detrás de esos perfiles falsos puede haber una persona involucrada en el crimen organizado, en la trata de personas o acosadores sexuales.

Es por ello que se hace hincapié en que los usuarios de redes sociales antes de aceptar una solicitud de amistad verifiquen la información personal y así constatar que conocen a la persona.

A los estudiantes se les interrogó en la pregunta 5 sobre: Si alguna vez te han insultado por internet o teléfono celular, ¿Qué es lo que haces? (Ver figura 14)

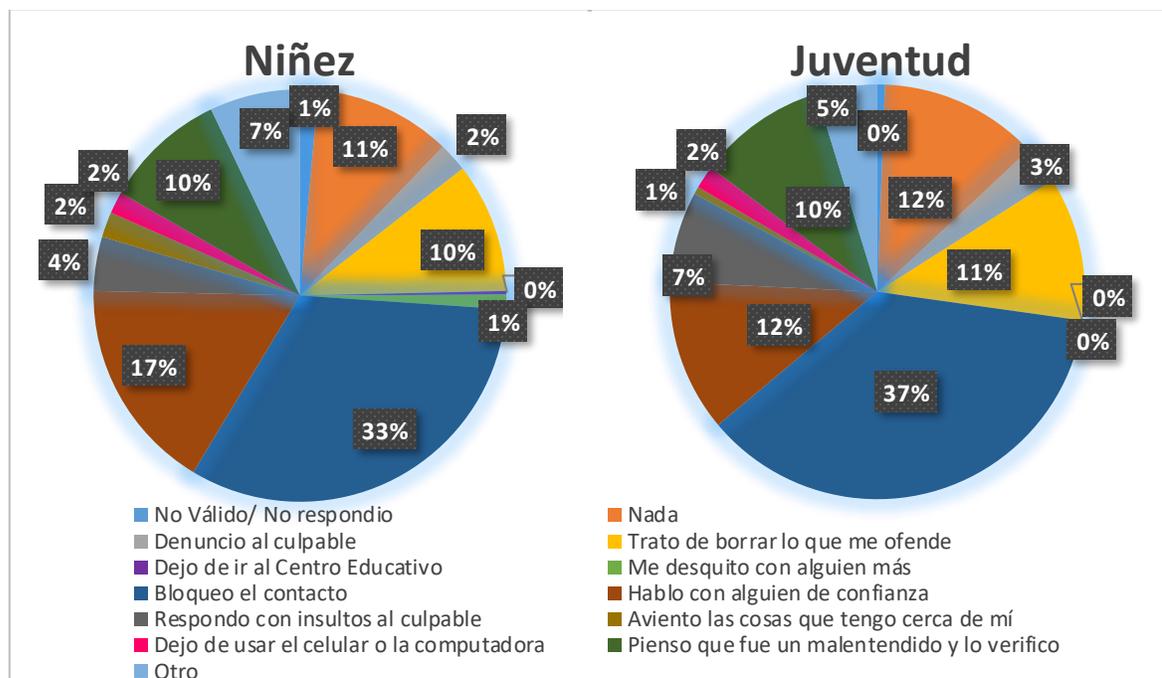


Figura 14. Decisiones de la víctima ante los insultos.

Entre las medidas que pueden tomar la niñez y la juventud ante un problema de ciberbullying se tiene: la correctiva/preventiva que consiste en bloquear o denunciar a la otra persona y hablar con alguna autoridad (padres o profesores) es por tanto la mejor medida; sin embargo, se aprecia que en la niñez y juventud también optarían por un plan de medida evasiva, que por miedo o no querer defenderse de la otra persona no hacen nada, buscando que el agresor se aburra con el tiempo, pero si la espera a que se termine el abuso es larga puede dejarle repercusiones psicológicas a la víctima; por otro lado las medidas drásticas (se aprecia a una menor tendencia) que son: de insultar la otra persona, faltar al CE y aventar el dispositivo o los objetos que tenga cerca, solo serviría para acrecentar el problema.

### 3.2 Análisis de las preguntas 6 - 10.

En la pregunta 6 se les consulto: Si has visto que alguien fue ridiculizado en las redes sociales.

¿En qué forma se presentó esa burla? (Ver figura 15)

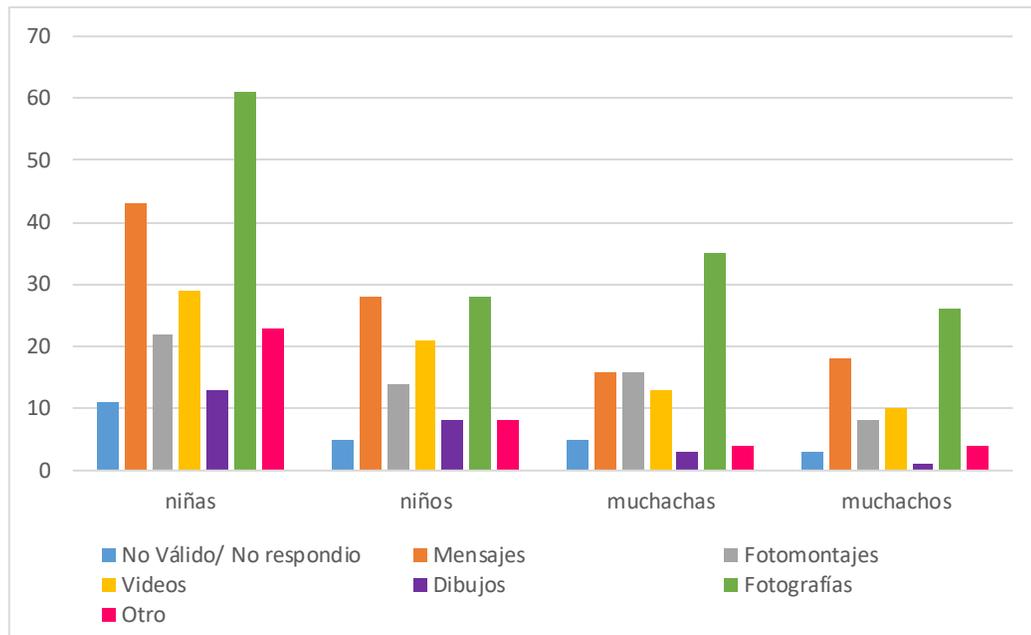


Figura 15. Tipos de recursos utilizados para ofender.

Se ha puesto de moda subir fotos a las redes sociales, lo hacen tanto los adultos como los jóvenes; es un hecho que compartir información con amigos y allegados no es el problema, pero el qué y dónde se comparte puede traer más problemas y sobre todo para los alumnos que respondieron que a través de fotografías han visto como ridiculizan a otras personas.

Una imagen puede parecer inofensiva pero muchos jóvenes han tomado la costumbre de elaborar fotomontajes y compartirlo en redes sociales para ridiculizar e insultar a sus compañeros de clase o incluso a profesores del CE.

A los estudiantes se les interrogó en la pregunta 7 sobre: ¿Cuál es la configuración de privacidad que posees en las redes sociales? (Ver figura 16)

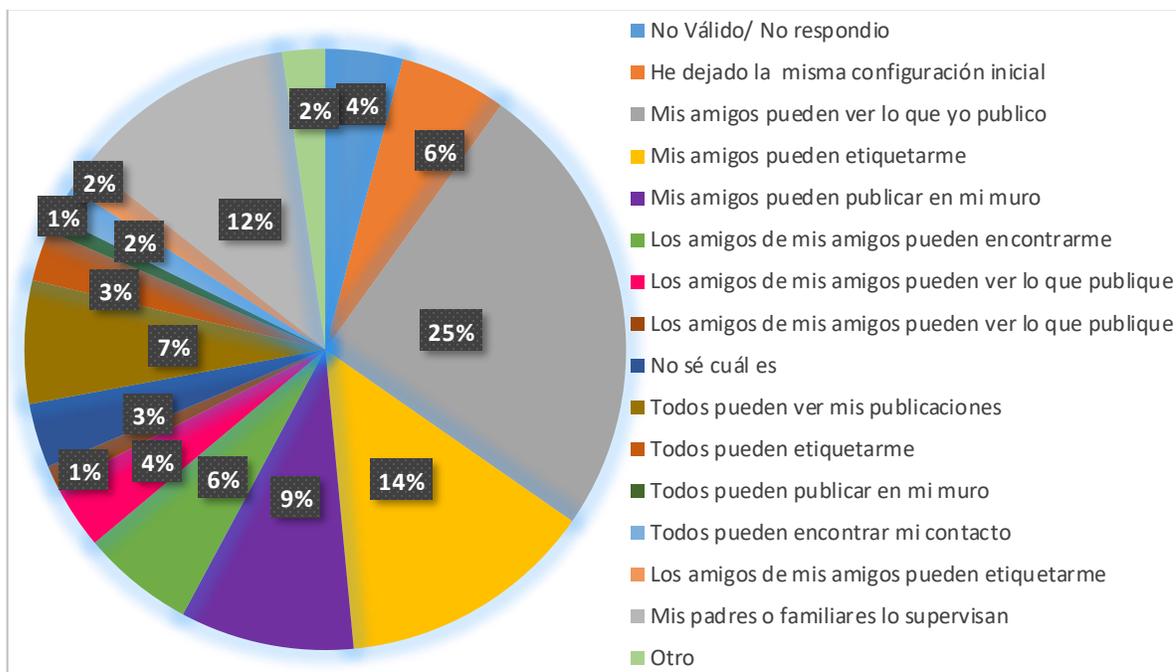


Figura 16. *Configuración de privacidad.*

Mayormente en las redes sociales los estudiantes revelan aspectos de su identidad y de su vida cotidiana: colegios en los que han estudiado o estudian actualmente, gustos, actividades, viajes, amigos, intereses románticos, relaciones familiares, entre otros. Es importante que la niñez y juventud, (o familiares de ellos) tengan el control de la configuración de privacidad de sus cuentas, que al dejarla de manera predeterminada (inicial), aceptarán ciegamente lo que les propone los propietarios de redes sociales; en contraste aquellos que tienen un control total sobre su privacidad, existe el riesgo que cualquier amigo por poseer una configuración débil, será un canal para que los agresores puedan obtener información de ellos fácilmente, por tal motivo no basta que los estudiantes posean una alta configuración en la privacidad de sus datos sino también estar conscientes del contenido que publican y que amigos tienen.

En la pregunta 8 se les consulto sobre: Si has tenido problemas con alguien en las redes sociales o tuvieras alguno en el futuro ¿A quiénes confías para expresar lo que te ha sucedido?  
(Ver figura 17)

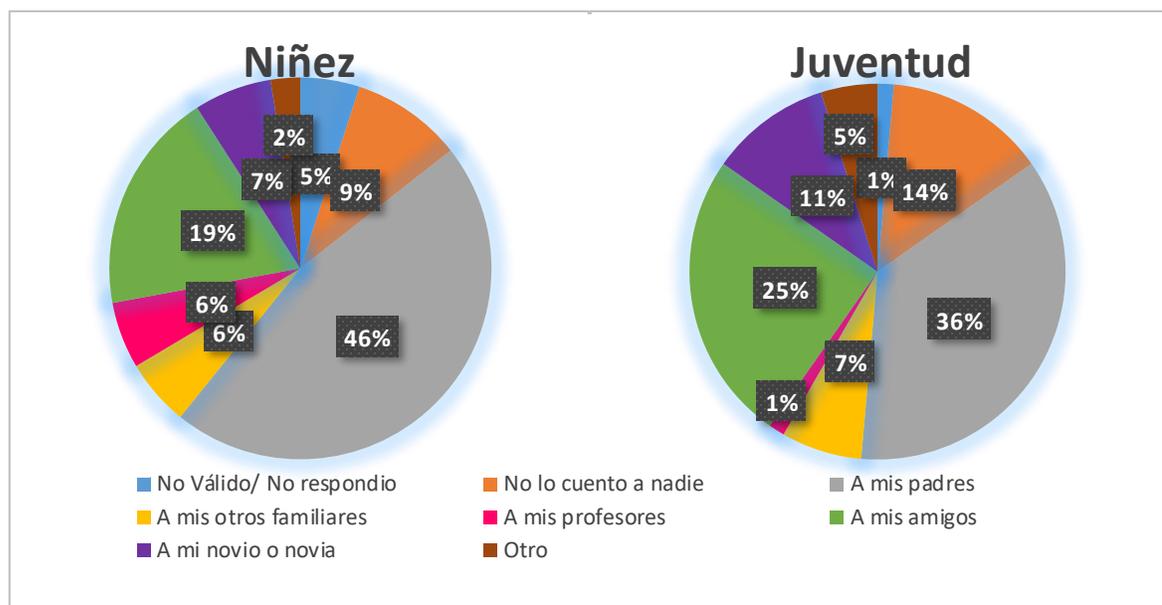


Figura 17. *Comunicación del problema.*

En la niñez se observa una mayor dependencia a los padres, en contraste con la actitud que poseen la juventud, que prefieren hablar de sus problemas que tienen en las redes sociales con sus amigos; Cuando la niñez va a consultar con personas de la misma edad, podrían recibir malos e imprecisos consejos, porque ellos aún no poseen una perspectiva de la vida ni una madurez tan alta, por lo que solo aconsejaran con base a sus impulsos y motivaciones, por ende el perfil de la persona que necesitan recurrir la niñez y juventud para que los ayuden son que en su ánimo de protección, no haga cosas que acaben siendo perjudiciales; por defecto, recurriendo a los familiares (mamá y papá), pero si no cumplen con el perfil, entonces a los alumnos grandes (aquellos que han vivido experiencias similares), docentes y directores, para último recurrir a la PNC, al Gobierno y otras organizaciones.

En la pregunta 9 se interroga sobre: ¿Qué tipo de persona ayudarías cuando tienen un problema o son molestados por alguien en las redes sociales? (Ver figura 18)

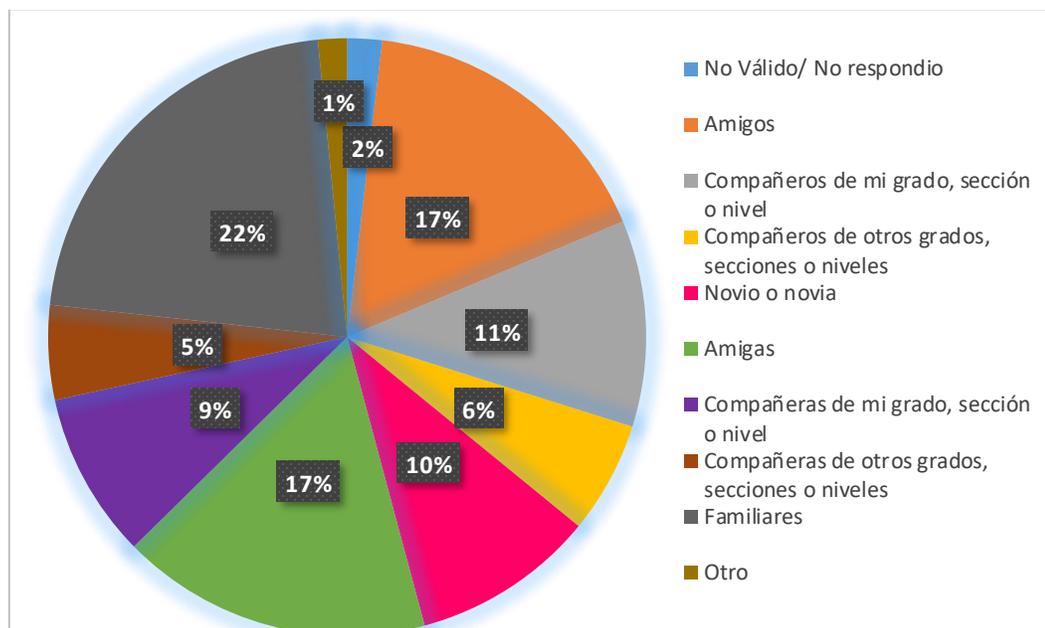


Figura 18. Tipos de víctimas que serían ayudadas por los espectadores.

Según los resultados, se determina que en su mayoría la niñez y juventud no existe un grado de altruismo hacia personas desconocidas para ayudarlas cuando tienen un problema o son acosados por otros en las redes sociales, por lo tanto a medida que el vínculo de amistad hacia otra persona es alto, mayor es la probabilidad que lo ayuden o protejan; de tal forma es así como la sociedad del país se encuentra, donde varios individuos se limitan en ayudar a otros solo si están en el mismo grupo, si comparten la misma ideología, sangre, religión, etc. Por lo tanto, a la niñez y juventud es necesario desarraigar este aspecto cultural negativo en sus conductas.

En la pregunta 10 se les interroga a los alumnos sobre: ¿Por qué no ayudarías aquellas personas que dejaste sin marcar en la pregunta anterior? (Ver figura 19)

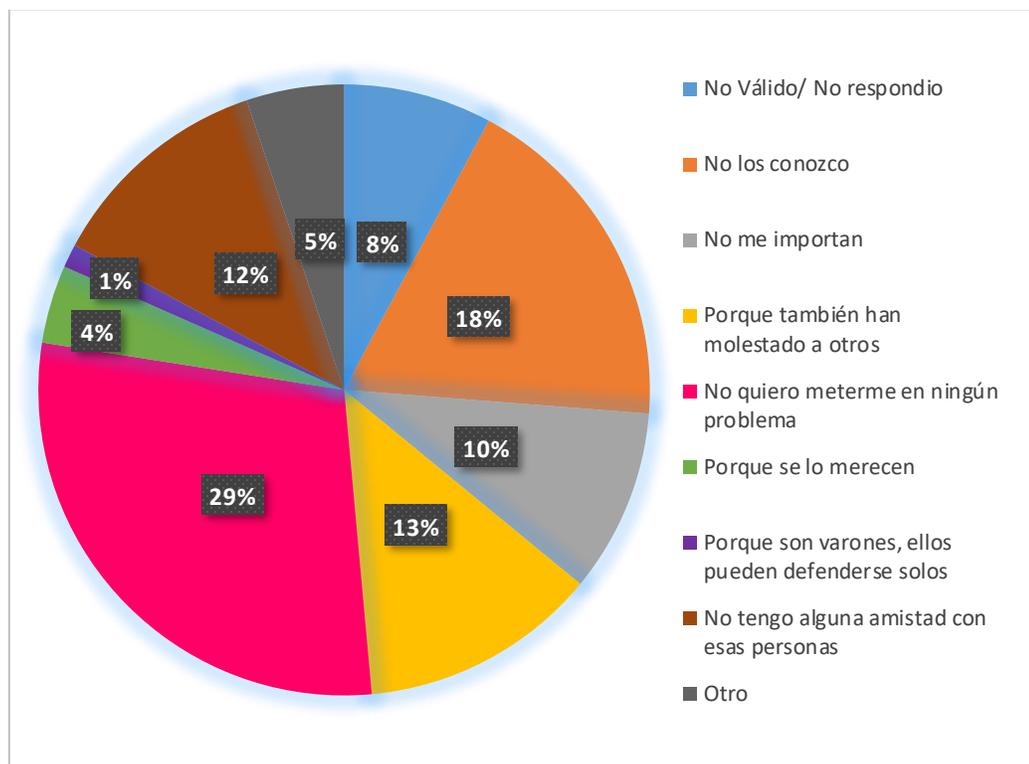


Figura 19. Razones de la indiferencia al abuso por los espectadores

Se presenta que la niñez y juventud no ayudarían a las personas que poseen ninguno o pocos lazos de amistad porque sencillamente no quieren meterse en ningún problema con el agresor, dicha cultura de igual forma se presenta en el contexto de la delincuencia en la sociedad salvadoreña, expuesta como el lema: “ver, oír y callar”; sin embargo la niñez y juventud pueden en las redes sociales y de muchas aplicaciones denunciar al agresor anónimamente, incluso si es necesario hablar con alguna autoridad (padres o docentes), ellos simplemente tendrían que hablar del problema a solas (A pesar que no tiene alguna amistad con la víctima) y pedir a la autoridad que mantenga a salvo su anonimato.

### 3.3 Análisis de las preguntas 11 - 15.

En la pregunta 11 se les interroga a los alumnos: ¿Cómo crees que reaccionarían las personas al decirles que tienes un problema con alguien en las redes sociales? (Ver figura 20)

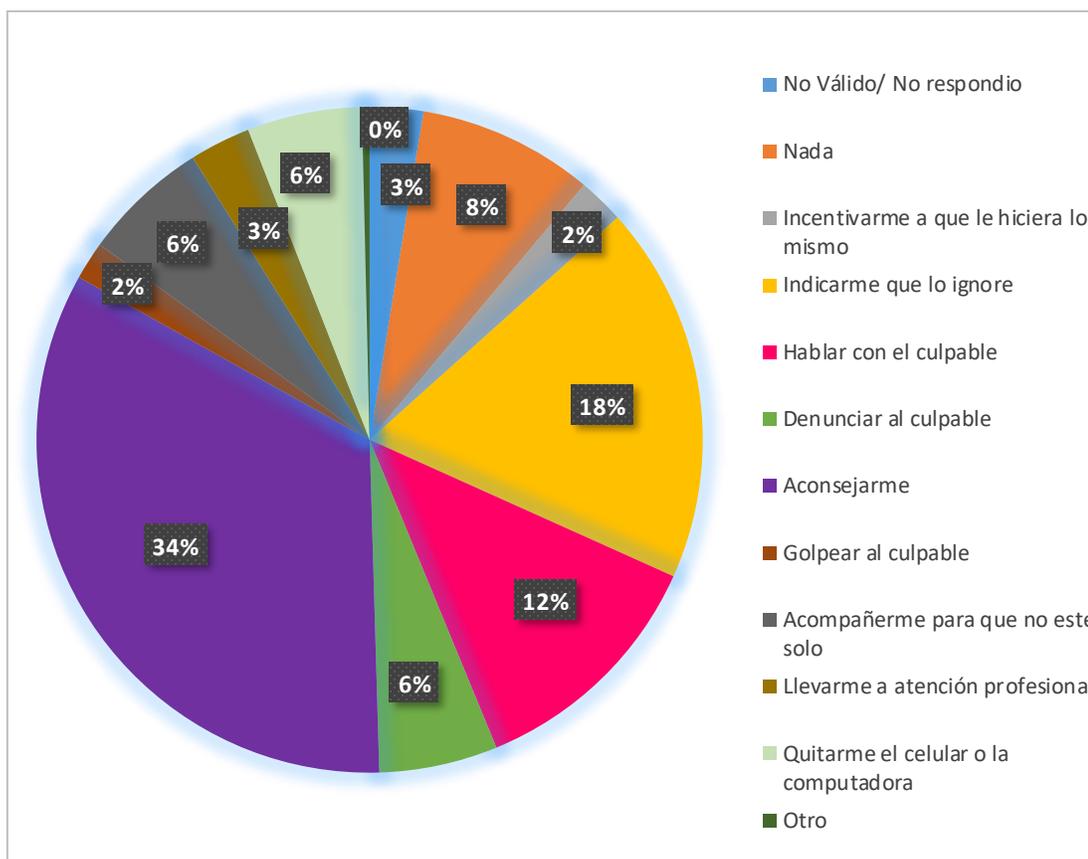


Figura 20. Decisiones de otras personas que fueron informadas del abuso.

Cuando la niñez y juventud tienen que hablar de sus problemas con otras personas la mayoría de las veces reciben un consejo ya que es lo menos que pueden hacer en ese instante y eso les ayuda para que ellos no se sientan solos o ignorados por sus seres cercanos

Y en cuanto al comportamiento es lo mejor recibir un buen consejo y así evitar una reacción violenta ya que violencia genera más violencia en los jóvenes.

A los estudiantes se les formulo en la pregunta 12 sobre: ¿Qué rasgos o elementos de las personas, que alguna vez observaste en las redes sociales, fueron utilizadas en mensajes, videos, fotografías, etc. como una burla elaborada por otros? (Ver figura 21)

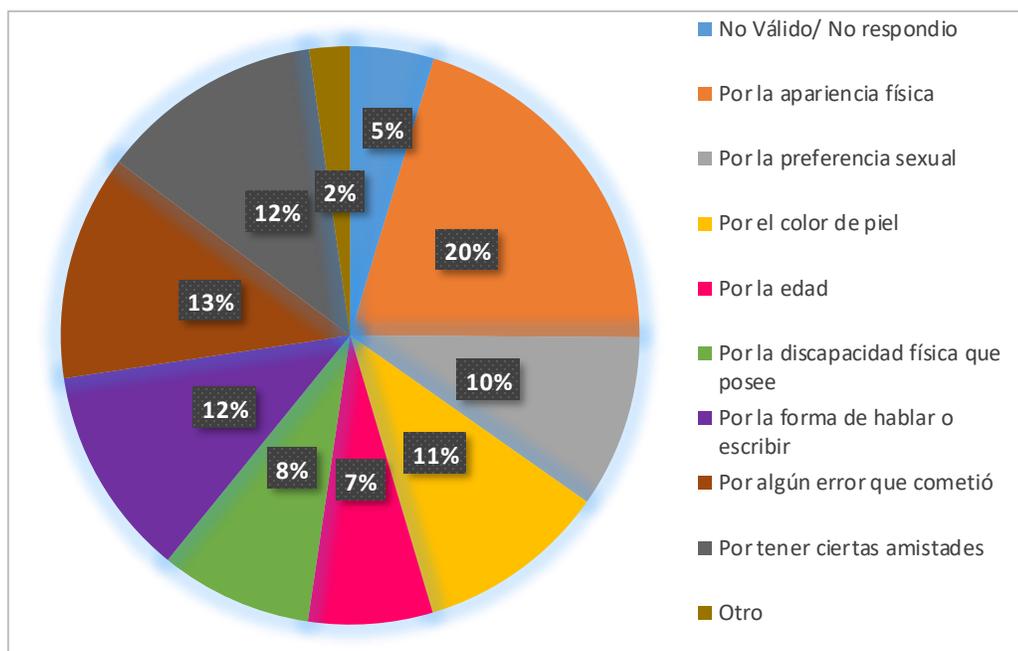


Figura 21: Elementos de las víctimas que fueron tomadas como objeto de burla.

La niñez y juventud, dentro de las redes tiene comportamientos discriminatorios y racistas, ya sea por la apariencia física o por algún error que haya cometido lo cual es un problema grave ya que se ha visto en algunos centros escolares que discriminan a algún compañero por su apariencia, por como habla e incluso hasta por su color de piel. Otros factores que son utilizados como motivo de burla con frecuencia son la edad de los usuarios dentro de las redes y las preferencias sexuales que estos puedan tener.

En la pregunta 13 se interroga a los alumnos: ¿Qué es lo que has hecho cuando estás presenciando a una persona y le sucede algo gracioso? (Ver figura 22)

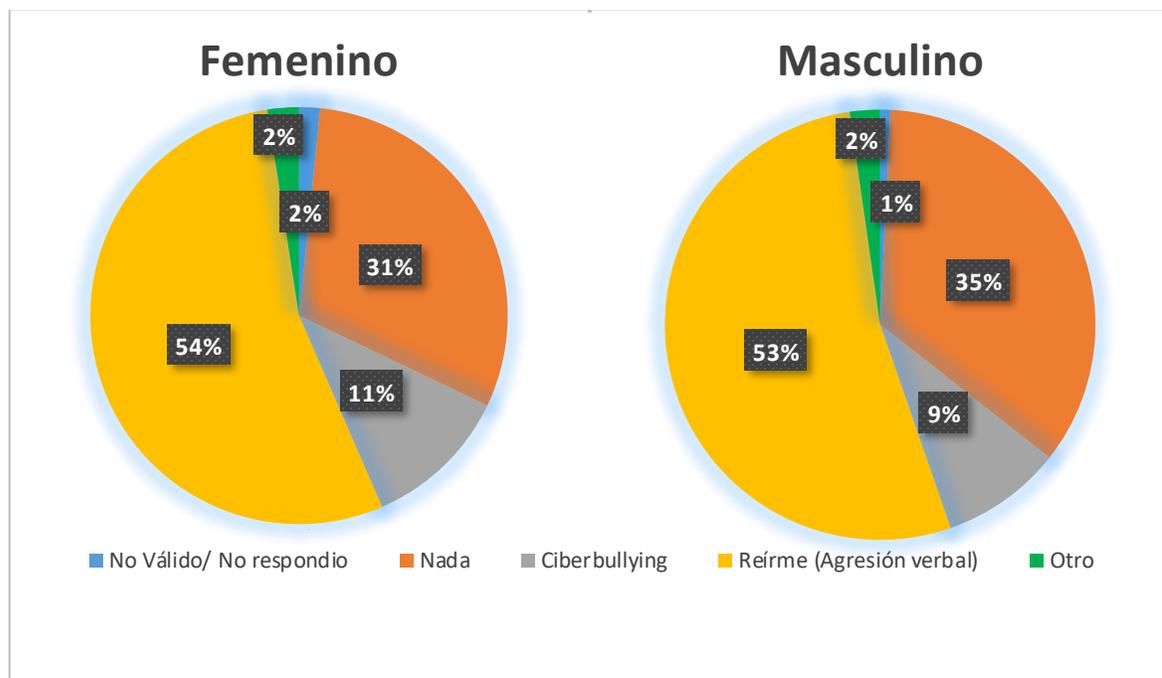


Figura 22. *Comportamientos hacia terceros.*

Se aprecia que en los estudiantes existe bullying manifestándose como una agresión verbal (reírse) cuando a otra persona le va mal; por otra parte a menor tendencia realizan ciberbullying (Grabar un video), algunos de ellos lo guardan inmediatamente al celular, sin embargo, en cualquier momento podrían compartirlo incluso chantajear a la otra persona para obtener ciertos beneficios; de igual forma cualquier información almacenada en un sistema (En este caso el celular) podría ser vulnerado su seguridad, para que otros terceros puedan obtener fácilmente el video.

En la pregunta 14 se interroga a los alumnos: Si tienes novia o novio ¿Qué es lo que esa persona te insiste o demanda a que compartas información para él o ella? (Ver figura 23)

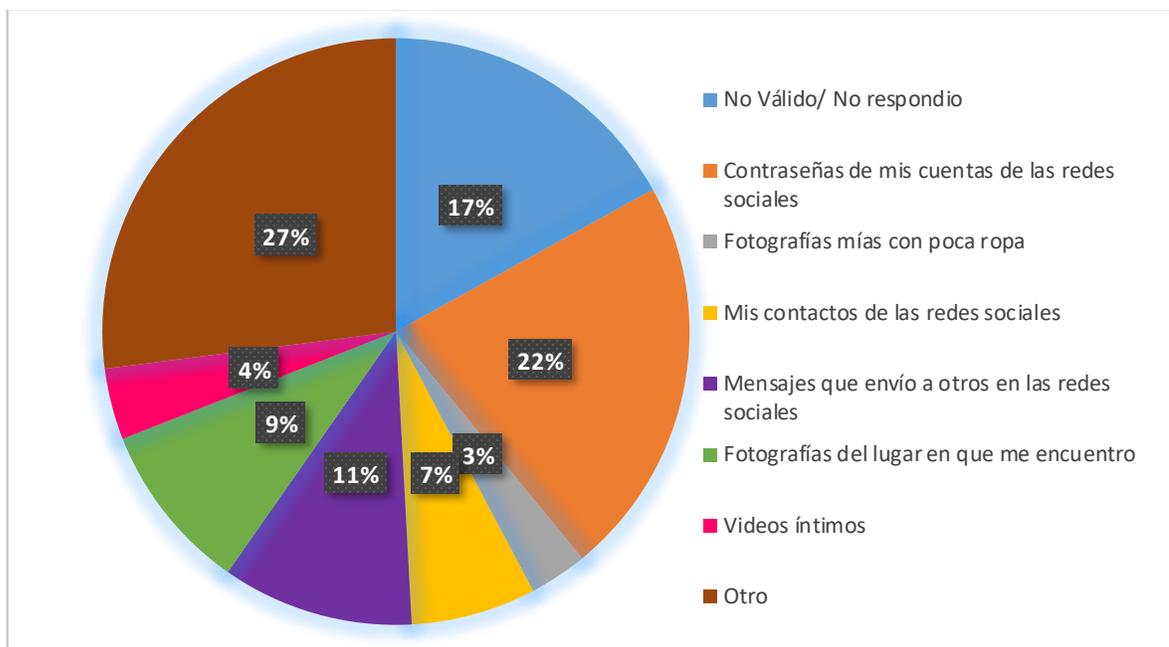


Figura 23. *Protección de datos personales.*

Se aprecia que a los estudiantes necesitan salvaguardar sus datos sensibles, porque si brindan el acceso (contraseña) a sus cuentas de redes sociales, es un grave error, esto implicaría que si rompieran su relación, pudiera la otra persona por venganza publicar cierto contenido, en la propia cuenta, que perjudique la imagen de su ex pareja, es decir, que estos estudiantes corren el riesgo de perder el acceso a la cuenta y ser difamados (Publicación de información falsa en su cuenta) siendo avergonzados ante sus familiares y amigos que tienen en las redes; por otra parte, al brindarles videos y fotografías íntimas a otros; los estudiantes ya no tendrían el control de su propia información, sino a manos de terceros, cuando ellos se les antoje compartir dicho material lo harían en cualquier momento, lugar y sin pedir permiso a nadie.

A los estudiantes se les formulo en la pregunta 15 sobre: Si alguna vez te han insultado por internet o teléfono celular, ¿Qué es lo que te han hecho? (Ver figura 24)

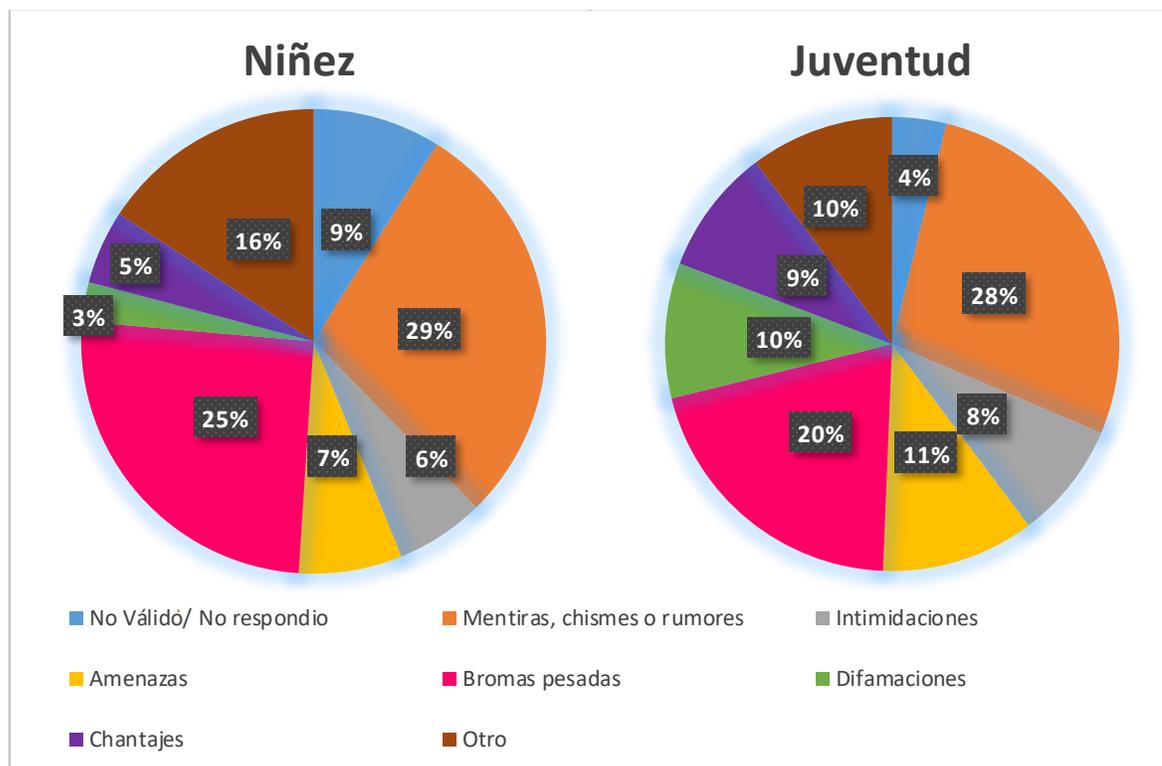


Figura 24. Tipos de ofensas detectadas.

La niñez y juventud, ha declarado que fueron víctimas de insultos (amenazas, chantajes, bromas, etc.) por otros usuarios de las redes sociales, sin embargo, existe una parte de ellos que no especificaron el problema que les sucedió, a pesar que en la primera pregunta, seleccionaron la aplicación donde recibieron la agresión, muchos se abstuvieron en responder a esta pregunta, porque el acoso les hace imposibilitar la comunicación del problema a otros, es por lo tanto necesario que la niñez y juventud donde hayan presenciado la burla, intervengan en pos de ayudar a la víctima, entonces el rol del espectador es un agente importante para detener la práctica del ciberbullying en estos casos particulares.

### 3.4 Análisis de las preguntas 16 - 20.

En la pregunta 16 se les interroga a los estudiantes: Con base a la pregunta anterior ¿Por qué crees que te sucedió? (Ver figura 25)

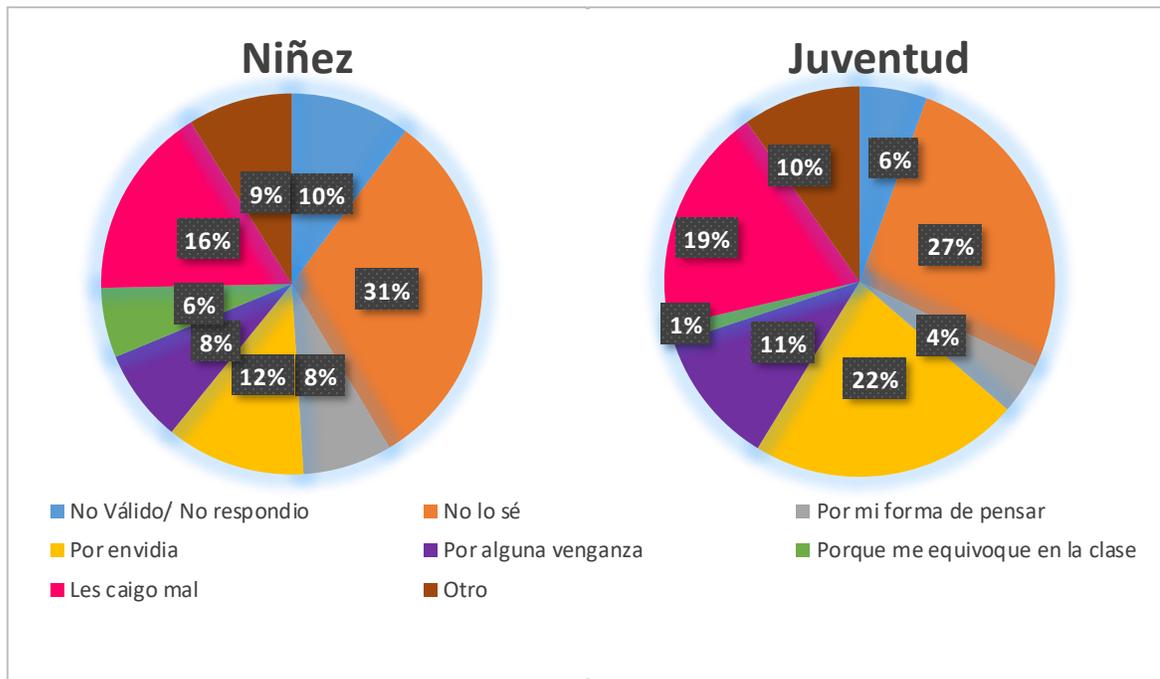


Figura 25. Razones de las ofensas detectadas.

Según los resultado, las razones por los que se inicia un caso de ciberbullying es por algún evento vergonzoso que le ocurre el estudiante durante las horas que se encuentra en el CE, que puede ser por el error cometido por el mismo (De tropezar, de equivocarse de aula, etc.) o bien de un plan elaborado por una persona o grupo de compañeros, las razones por lo que estos agresores llevan a cabo la burla, puede ser por: envidias, venganzas o porque simplemente no se llevan bien con la victima; tal como el caso comentado por una profesora del Centro Escolar General Francisco Menéndez, sobre dos alumnas que se pelearon por tener a un joven como novio, llegando a tal grado que se insultaban hasta en las redes sociales.

A los estudiantes se les formulo en la pregunta 17 sobre: ¿Qué haces cuando te envían en las redes sociales videos o fotografías de personas en situaciones graciosas? (Ver figura 26)

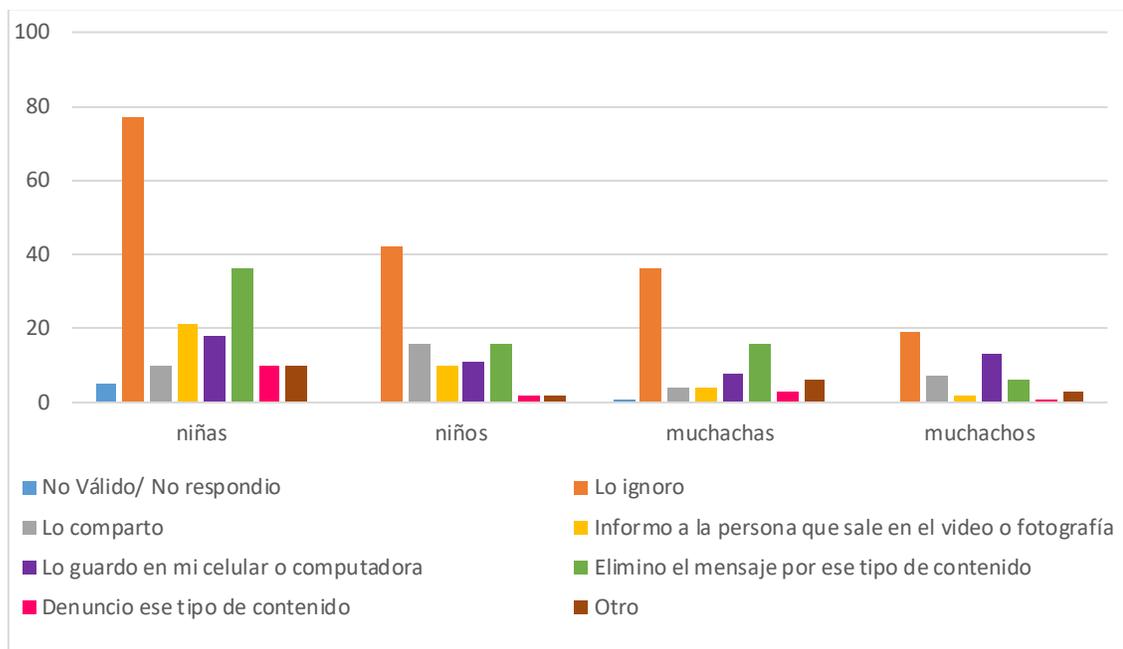


Figura 26. *Protección de datos de terceros.*

En Internet es fácil la propagación de la información, en ese sentido debe concientizarse especialmente a los niños que no deben compartir contenido que pueda perjudicar a otros niños, por ejemplo, si se graba a un compañerito que se cayó en la escuela seria vergonzoso para él o ella que los demás se rían una y otra vez de su caída al ver que lo comparten por medio de un video, lo cual puede perjudicar su autoestima. Cuando un niño es víctima de cyberbullying difícilmente olvida ese episodio de su vida, en la aplicación se muestra por medio de contenido interactivo a que no se debe manchar la imagen de otra persona, en especial entre los niños, se debe fomentar esta buena práctica, para que ellos aprendan el buen uso de la tecnología desde pequeños y así evitar problemas futuros.

La pregunta 18 recopila las opiniones de los estudiantes respecto a: ¿Cuáles son las razones por lo que te involucrarías con otras personas para incomodar a alguien haciendo uso de las redes sociales?,

Los resultados se analizan en tres gráficas; las dos primeras gráficas presentan si los estudiantes se involucrarían en una situación de acoso. (Ver figura 27)

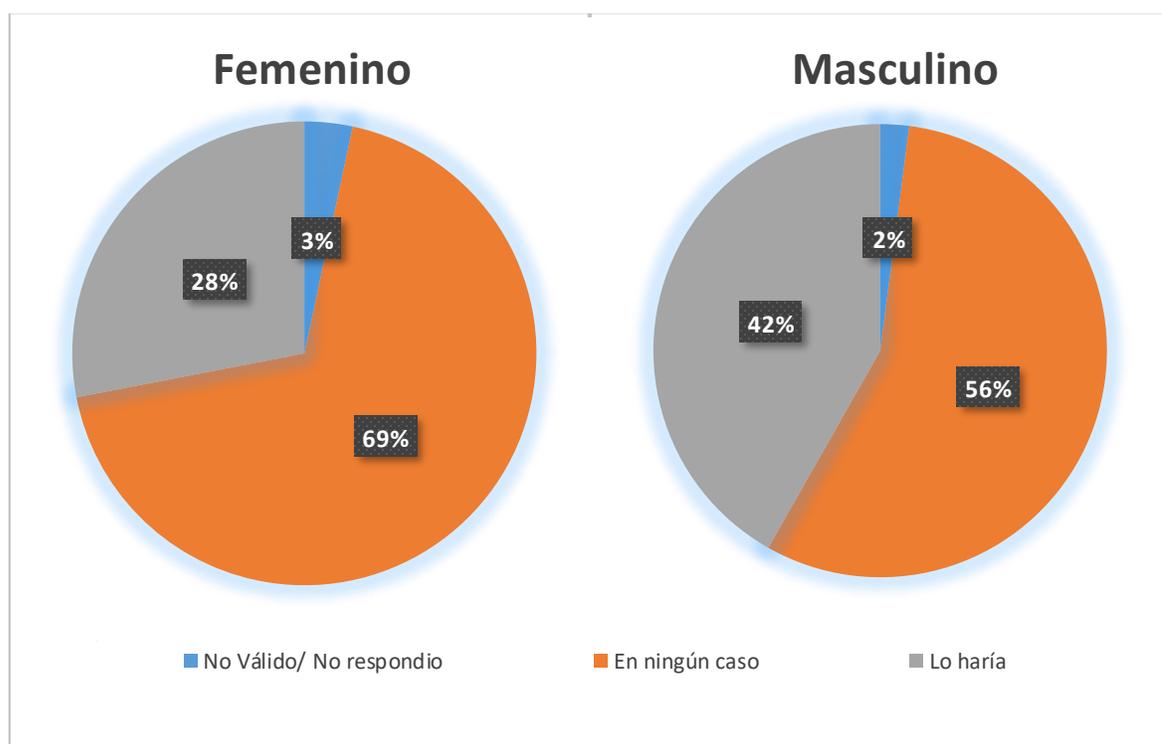


Figura 27. Tendencia a tomar el rol de agresor.

Haciendo la comparación de géneros se observa un mayor porcentaje del género masculino en que si haría una situación de acoso (Adoptarían el rol de agresor).

En la tercera gráfica se presenta las razones del porqué harían una situación de acoso con otras personas. (Ver figura 28)

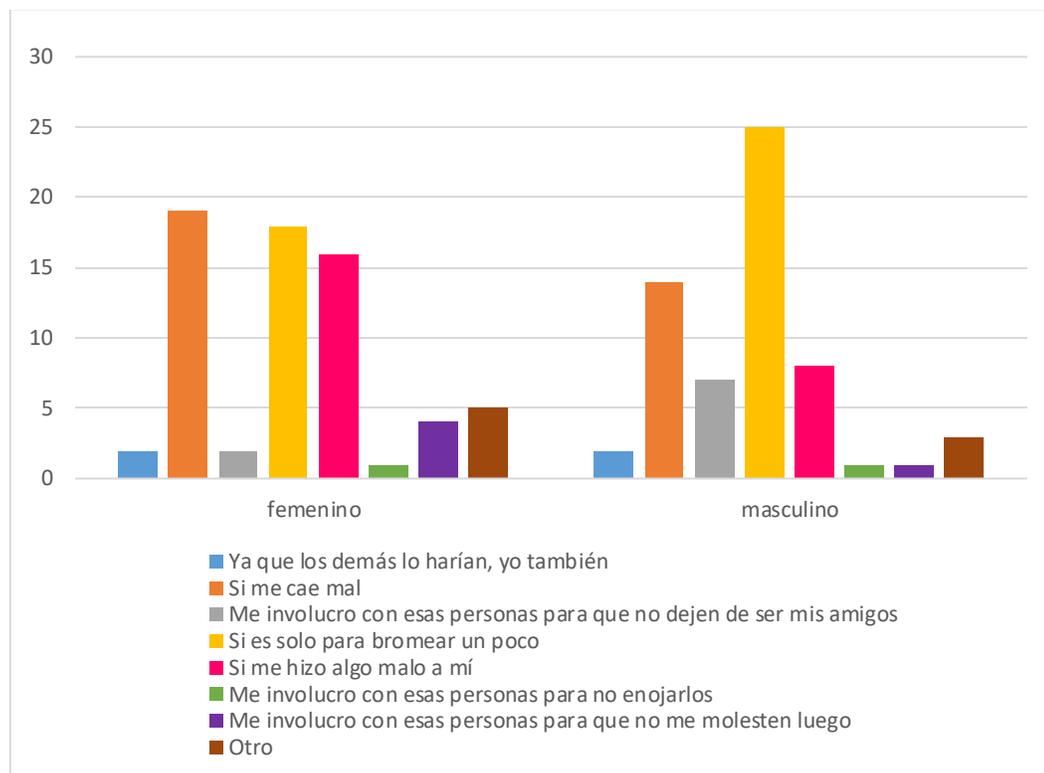


Figura 28. Razones de adoptar el rol de agresor.

Las bromas que muchas veces alegan la niñez y juventud lo hacen como una diversión inofensiva, puede ser que no le agrade al otro; por otro lado, las bromas entre amigos, donde todos se ríen y la pasan bien, podría llegar un punto en que se vuelvan pesadas o bruscas, por lo que es necesario que la niñez y juventud hable con los otros compañeros para que disminuyan o cesen las bromas para que no lleguen hacer un problema serio. Cuando el agresor intimida haciendo que los demás lo sigan por miedo o por otra razón, necesitan la niñez y juventud comprender que realmente no les conviene esa clase de amigos ya que les podría atraer graves problemas, como levantarles un acta disciplinaria por el CE.

En la pregunta 19 se interroga a los estudiantes sobre: ¿Cuáles acciones de los usuarios en las redes sociales o juegos de línea, te harían enojar y conversarías con ellos? (Ver figura 29)

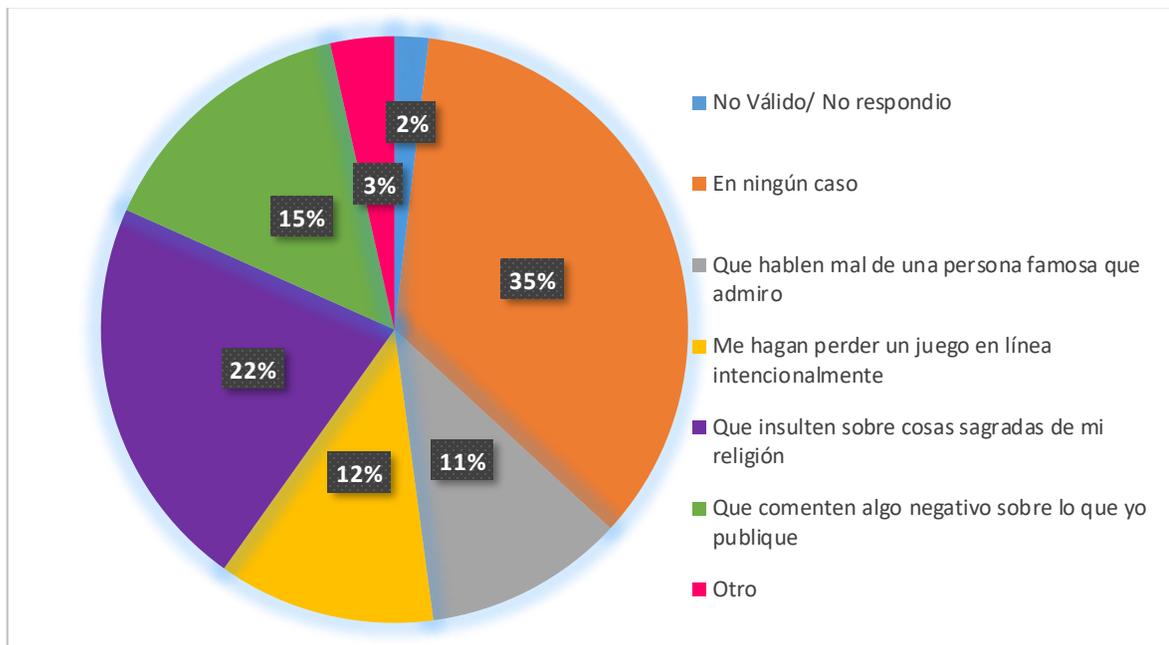


Figura 29. Situaciones e ideologías que provocan conversaciones entre los usuarios.

Los gustos de platos comidas, la religión, preferencias de música e ideologías; son temas que son divergentes de cierta manera para todos; cuando la niñez y juventud comparte esa información en las redes sociales habrá otro que deseará dar su punto de vista contraria a la de ellos, muchas veces son personas (Troll) que incitarán durante la conversación que la víctima se irrite ya que tienen como objetivo burlarse de sus reacciones y respuestas, incluso de aquellos usuarios que entren a la conversación solo para defender de igual manera su punto de vista.

Cabe aclarar que no es malo el hecho que la niñez y juventud compartan dicha información mencionada anteriormente, sino que deberán ser precavidos ante esas personas.

A los estudiantes se les formulo en la pregunta 20 lo siguiente: Con base a la pregunta anterior ¿Qué harías cuando las personas empiecen a utilizar malas palabras en sus comentarios? (Ver figura 30)

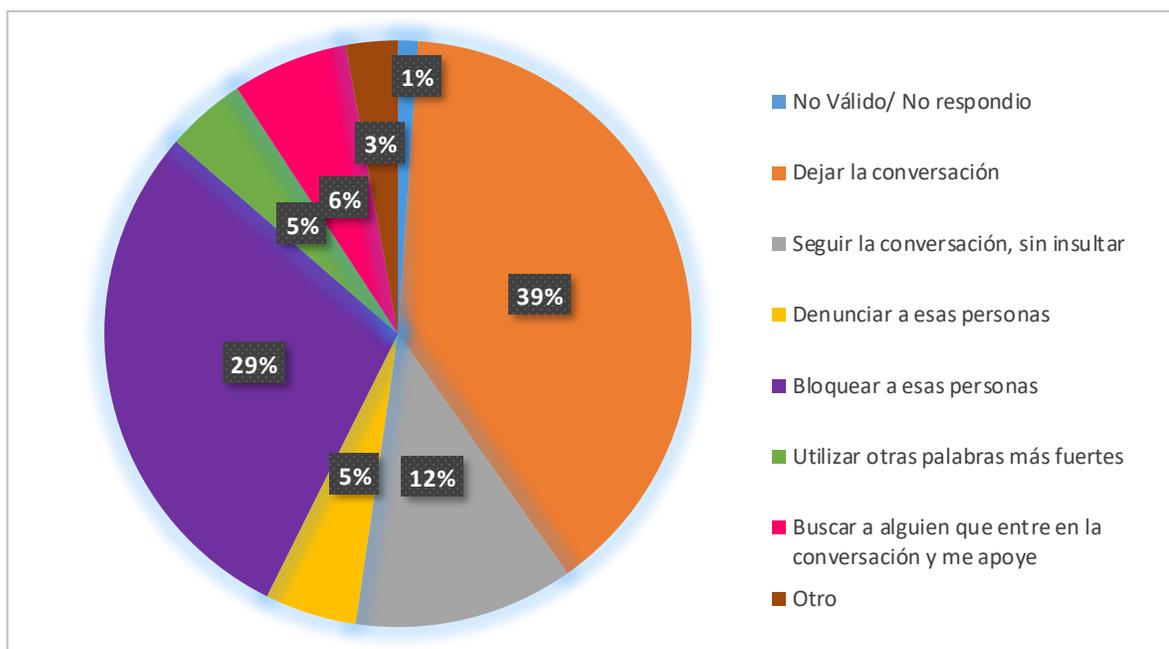


Figura 30. Manejo de personas Troll.

Cuando las conversaciones de ideologías llegan a un punto que la persona (Troll) de manera intencionada desea irritar a su víctima (mediante ofensas), la convivencia entre los usuarios se deteriora, entonces la niñez y juventud necesita controlar sus impulsos de no responder de la misma manera; porque cualquier reacción de tal magnitud podría hacer que la persona troll capture ese preciso momento, por ejemplo: cuando la víctima, al estar enojada, gritaría ensordeciendo a los demás usuarios dentro de una partida de videojuego online, haciendo que el agresor grabará un video, con el único fin de compartirlo con otras personas y juntamente burlarse de la situación.

### 3.5 Análisis de las preguntas 21 - 25.

En la pregunta 21 se les interroga a los estudiantes: ¿Quiénes son las personas que son más molestados o les hacen burla en las redes sociales? (Ver figura 31)

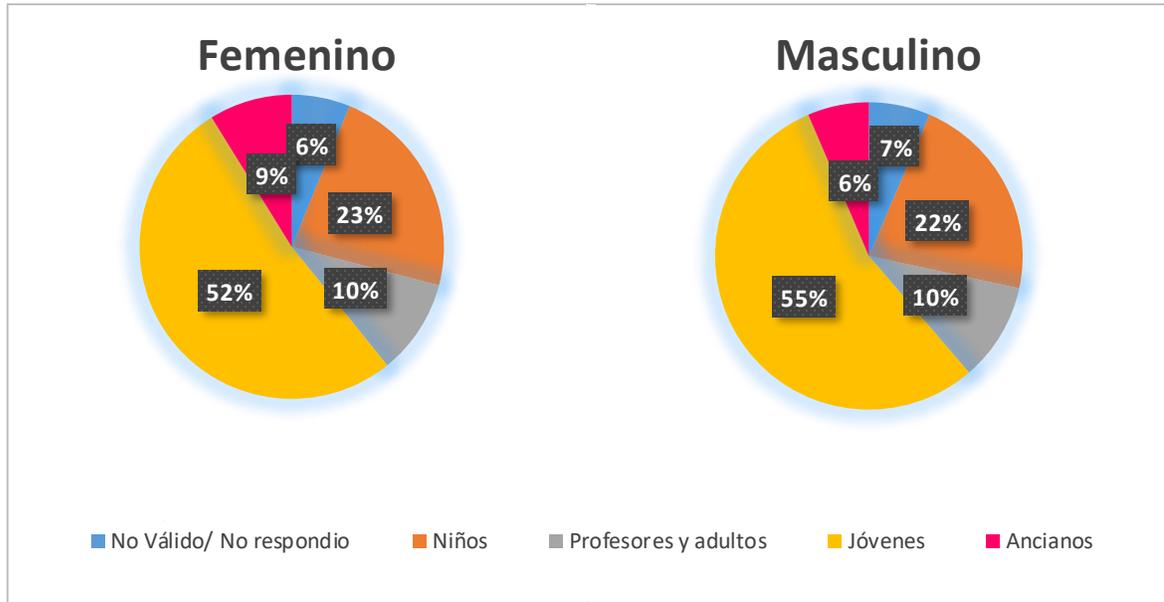


Figura 31. *Tipos de personas propensas a ser insultadas.*

Por la nueva generación de personas que han nacido en el apogeo de las tecnologías de comunicación, son en este caso los jóvenes que utilizan más las redes sociales, y por ende, se ven envueltos en riesgo de ser objeto de burla por otros usuarios; seguidamente hasta los niños se están enfrentando a esta realidad, ya que desde pequeño interactúan con un celular, Tablet o computadora; no se escapan los profesores y personas mayores, ya que son mayormente colocados en fotomontajes (memes) según nos dice una maestra del Centro Escolar “Sor Enriquez”, por ejemplo: las burlas que se hacen a las autoridades del país incluso al presidente.

En la pregunta 22 se les interroga a los espectadores sobre: Si alguien que sufre un problema o es molestado por otros en las redes sociales y te pide ayuda ¿A quiénes buscarías? (Ver figura 32)

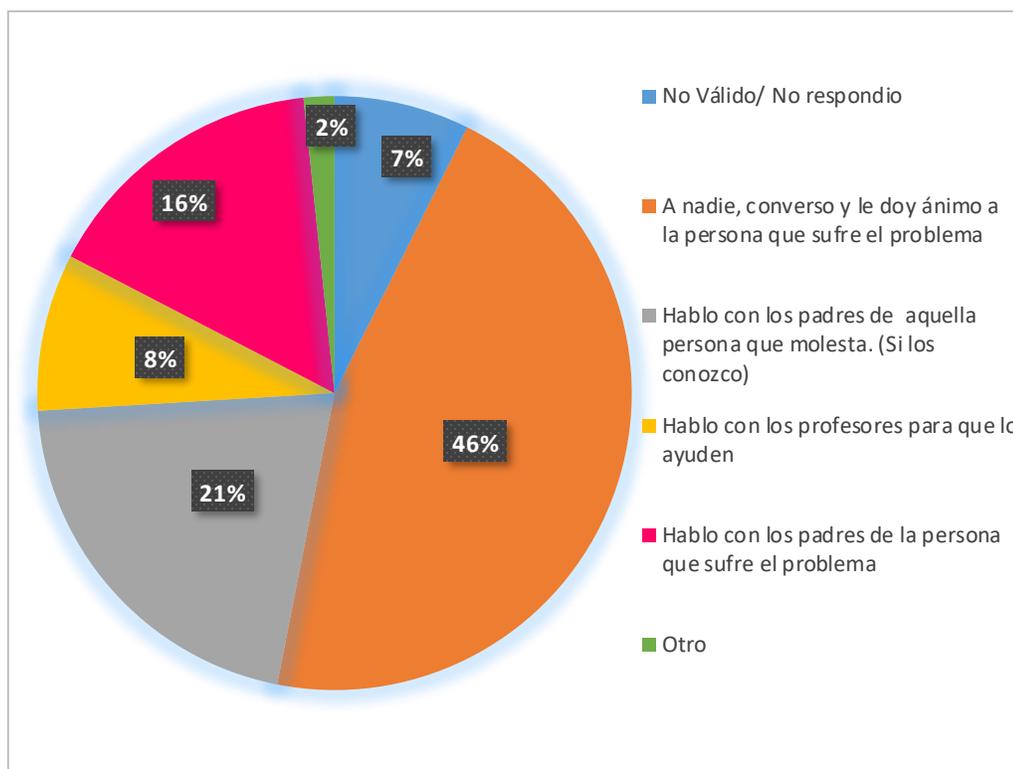


Figura 32. Tipo de ayuda brindada por los espectadores.

Las personas están acostumbradas a solucionar los problemas por sus propios medios, independientes de su edad y eso se reflejó en la respuesta que los alumnos prefieren solucionar los problemas entre ellos, evitando buscar ayuda de personas adultas.

Dependiendo la gravedad del problema, lo pueden solucionar con los consejos que se dan entre amigos, pero existen ocasiones que son necesarias la intervención de personas adultas, ya que por las practicas consecutivas de hostigamiento y publicaciones en internet inapropiadas.

A los alumnos se les formula en la pregunta 23 lo siguiente: ¿Qué es lo que sientes cuando al compartir fotos o videos en las redes sociales o en YouTube algunas personas comentan de manera negativa? (Ver figura 33)

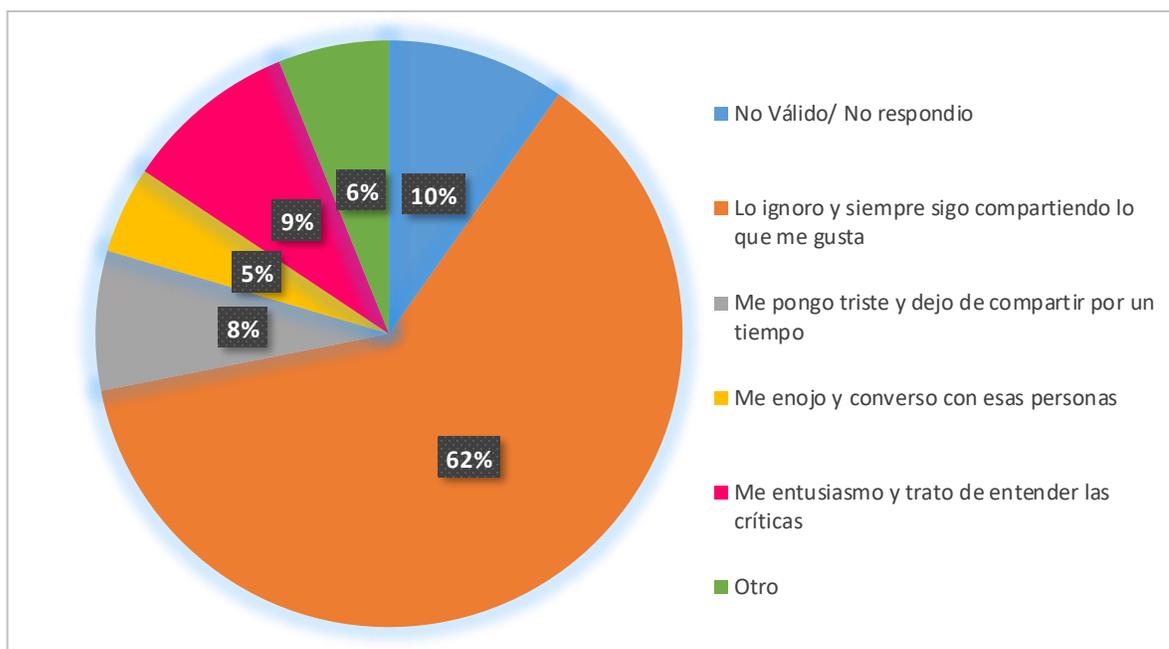


Figura 33. Estado de ánimo de la víctima ante las ofensas.

Principalmente aquellos que están pasando la pubertad, e incluso la mayoría de jóvenes experimentan el deseo de ser aceptados por un grupo, y apreciados por lo que hacen; es por ello que las redes sociales es un medio de expresar sus ideas y contenidos para que otros lo puedan ver, o que les den la mayor cantidad de “like”; sin embargo, no todos los usuarios tendrán las mismas preferencias, y lo expondrán, pero otros con el afán de molestar, a pesar que el contenido tenga buena calidad, expresarán todo lo contrario, esto es porque son personas troll; por lo que la niñez y juventud tendrán que lidiar con ese tipo de personas, de la mejor manera, para que no caigan al nivel de ellos.

La pregunta 24 se les interroga a los estudiantes sobre: ¿Qué realizas antes de compartir fotos o videos en las redes sociales o en YouTube? (Ver figura 34)

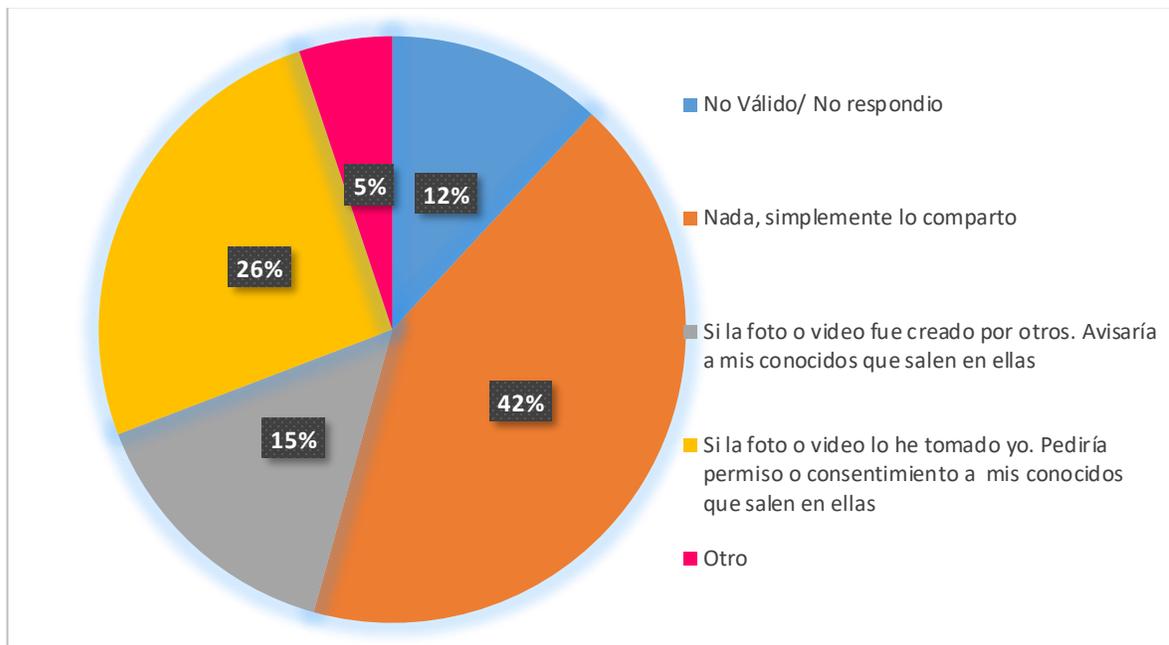


Figura 34. *Decisiones del usuario antes de compartir videos o fotografías.*

Muchos de la niñez y juventud al tener videos o fotografías simplemente lo comparte, sin importarles las personas y la información que comparten junto con ello, muy poco se preocupan por proteger la imagen y datos de sus amistades más cercanas, ya que una vez iniciada la publicación de una foto o video donde se coloca a una persona (incluso a un profesor) en una situación de cyberbullying o incluso revelación de alguna información sensible, se irá compartiendo entre los usuarios, y si sus conocidos lo permiten (familiares y estudiantes), dará paso a que la víctima no se entere a tiempo para denunciar al culpable que inicio todo (Que originalmente público de primero), ya que el contenido se habrá duplicado y visto por varias personas.

La pregunta 25 se les interroga a los estudiantes sobre: ¿Qué es lo que haces para evitar denuncias, bloqueos o la expulsión a la entrada de juegos en línea, blogs, YouTube y redes sociales? (Ver figura 35)

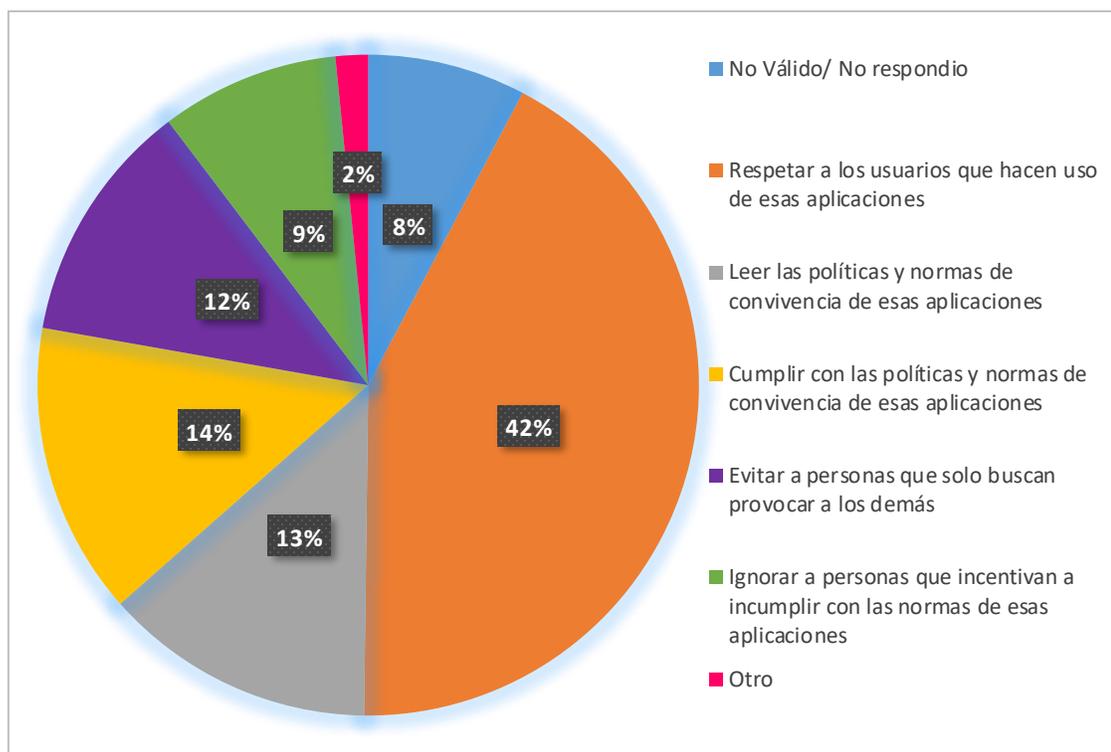


Figura 35. Medidas preventivas para evitar el Banneado.

No solo es importante respetar a los demás usuarios que hacen uso de las aplicaciones en internet sino también, leer las políticas y normas de convivencia, a la vez cumplirlas, para que la niñez y juventud pueda proteger sus cuentas y evitar ser castigados con una negación de servicios de manera temporal o permanente de la aplicación o sitio web (Banneo); así mismo es importante que evadan trampas fabricadas por terceros que incitan a incumplir la políticas, por ejemplos: incentivar hacer trampa en un juego online, incentivar al erotismo y fumar a cambio de donaciones, etc.

### 3.6 Análisis de las preguntas 26 - 30.

A los estudiantes se les interrogó en la pregunta 26 sobre: Si has incomodado a alguien en las redes sociales. ¿Qué es lo que han hecho? (Ver figura 36)

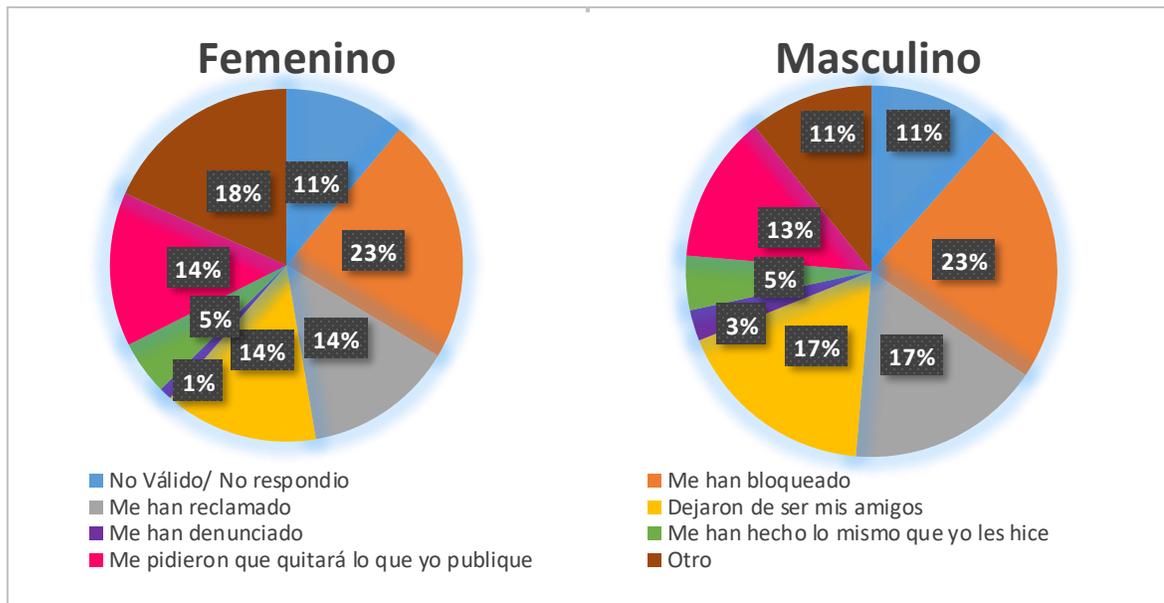


Figura 36. Consecuencias por insultar.

Las consecuencias que pueden acarrear a la niñez y juventud que son agresores, pueden ser desde leves hasta muy graves, de las leves se puede mencionar: el bloqueo para enviar mensajes, que mayormente es el primer llamado de atención que no pasa a nada más, luego la denuncia contra ellos que podría resultar el banneo, la expulsión temporal o permanente del servicio, incluso perder el servicio que haya pagado o el derecho de monetización (Como puede ocurrir en Youtube, ganar dinero por las visitas de los videos); Las drásticas son que se mandarían a resolver con autoridades del CE, pudiendo el agresor ser expulsado temporal o permanentemente, incluso hasta llegar el caso a la PNC.

La pregunta 27 se les interroga a los estudiantes sobre: ¿Cuáles son las formas que has utilizado para acceder al Internet o compartir información a otros celulares? (Ver figura 37)

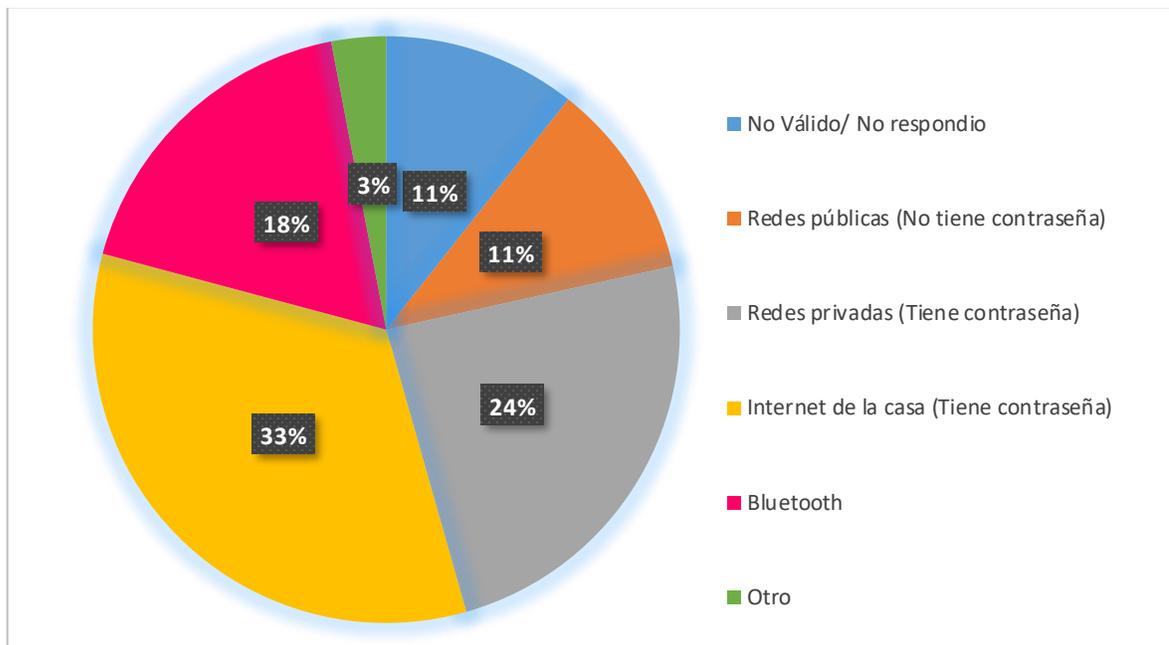


Figura 37. Medidas de seguridad al acceder a la red.

El deseo que la niñez y juventud por estar conectados la mayor parte de su tiempo posible para así compartir videos y fotografías de los eventos cotidianos, recurren a conectarse en cualquier red, y se les ocurre conectarse con aquellas que no tienen contraseñas o buscan la manera de conseguir la claves por medio de aplicaciones de tercero, arriesgándose a que personas experimentadas en el área de informática les tiendan una trampa, para el fin de sustraerle y robarle información almacenada en los celulares, tabletas o laptops.

La pregunta 28 se les interroga a los alumnos sobre: ¿Cuánto tiempo debe de transcurrir para que tus compañeros dejen de utilizar o recordarte de algo que no te gusta y ofende? (Ver figura 38)

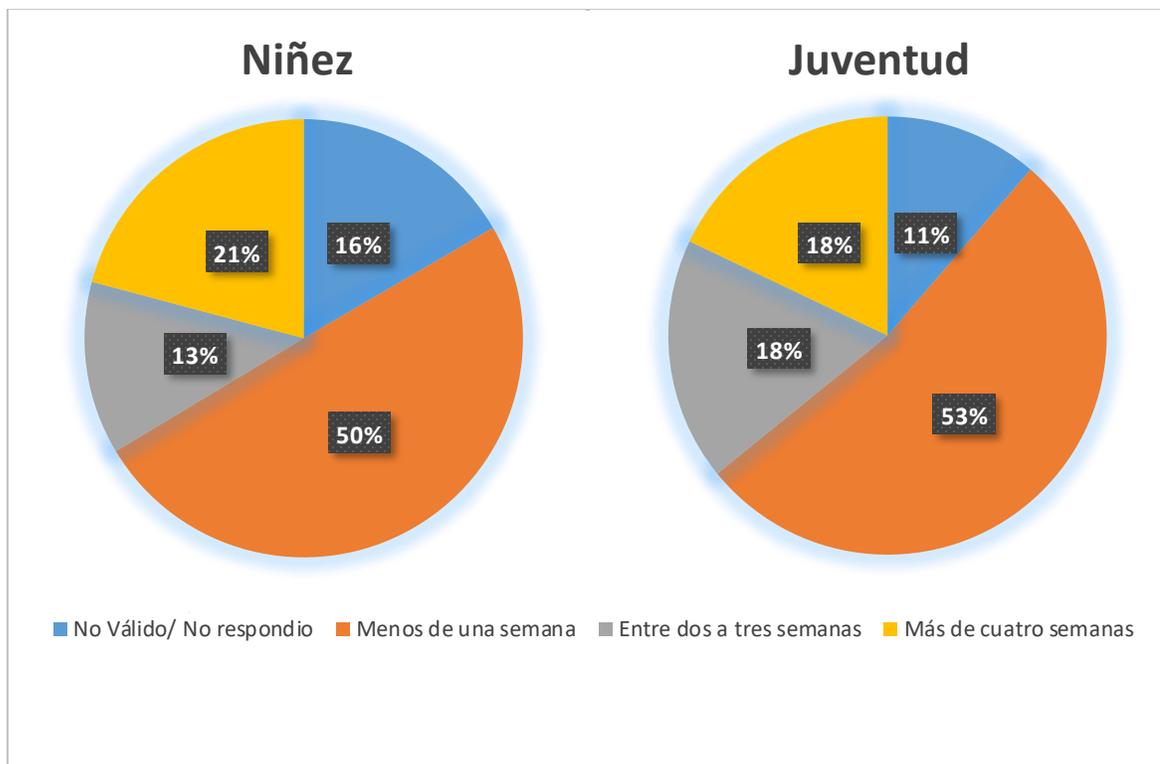


Figura 38. Duración de las ofensas.

Se aprecia que el hostigamiento del agresor o grupo de personas que abusan o hacen burla a la niñez y juventud es más activa en las primeras semanas, muchas aplicaciones muestran cierto contenido (Videos o fotografías) según las visitas o la aprobación de los usuarios (likes) que tiene, por lo que cuando las personas dejan de compartir (ya que observan que el contenido está perjudicando a la imagen de los otros), poco a poco, la propagación se termina, haciendo que deje de ser viral en la aplicación.

A los estudiantes se les interroga en la pregunta 29 sobre: ¿Qué haces al recibir solicitudes de amigo de personas en las redes sociales? (Ver figura 39)

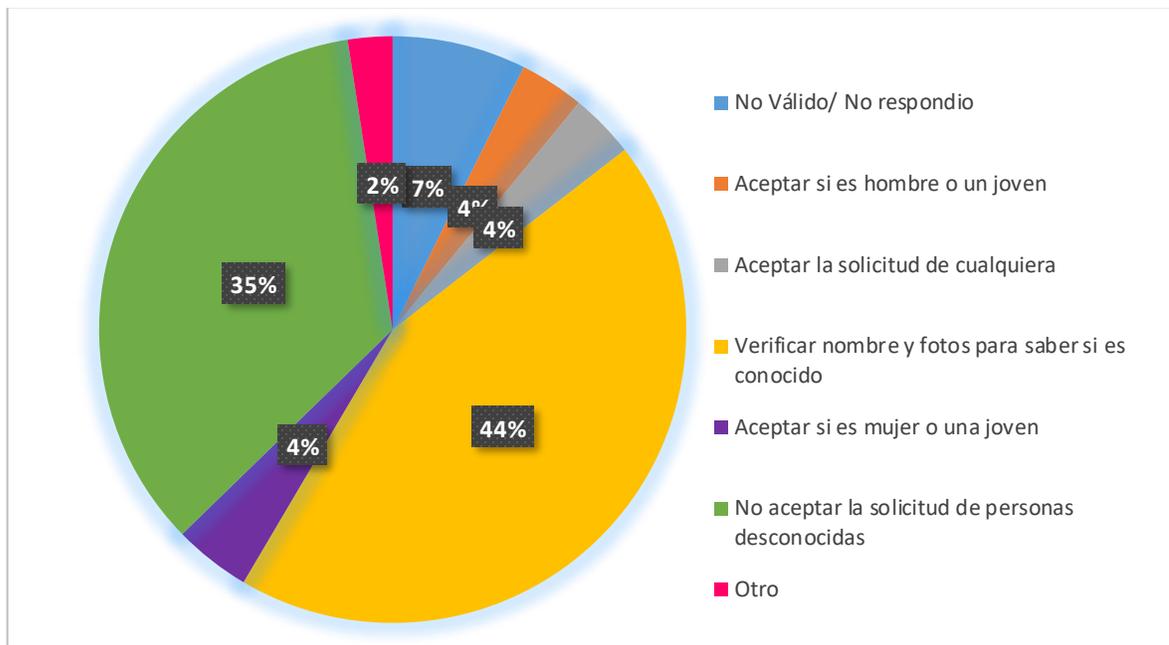


Figura 39. Manejo de las nuevas solicitudes de amistades en las redes sociales.

Se observa una menor tendencia que se aceptan las solicitudes de cualquiera, por ejemplo, un alumno comentaba que aceptaría la solicitud de una mujer si en sus fotos le parecía guapa, es un riesgo que puede traerles a la niñez y juventud, ya que no se sabe exactamente las intenciones de la otra persona hasta que sea demasiado tarde, cualquiera que abra la puerta a desconocidos en las redes sociales, justificando por su belleza, le está dando la libertad de acceder a la información personal y la de sus contactos, posiblemente sería víctima de personas troll, sextorsión (chantajeándolo a compartir videos o fotografías intimas), hasta incluso robo de identidad.

La pregunta 30 se les interroga sobre: ¿Qué clase de respuestas has visto que realiza una persona justo después que fue molestado por alguien en las redes sociales? (Ver figura 40)

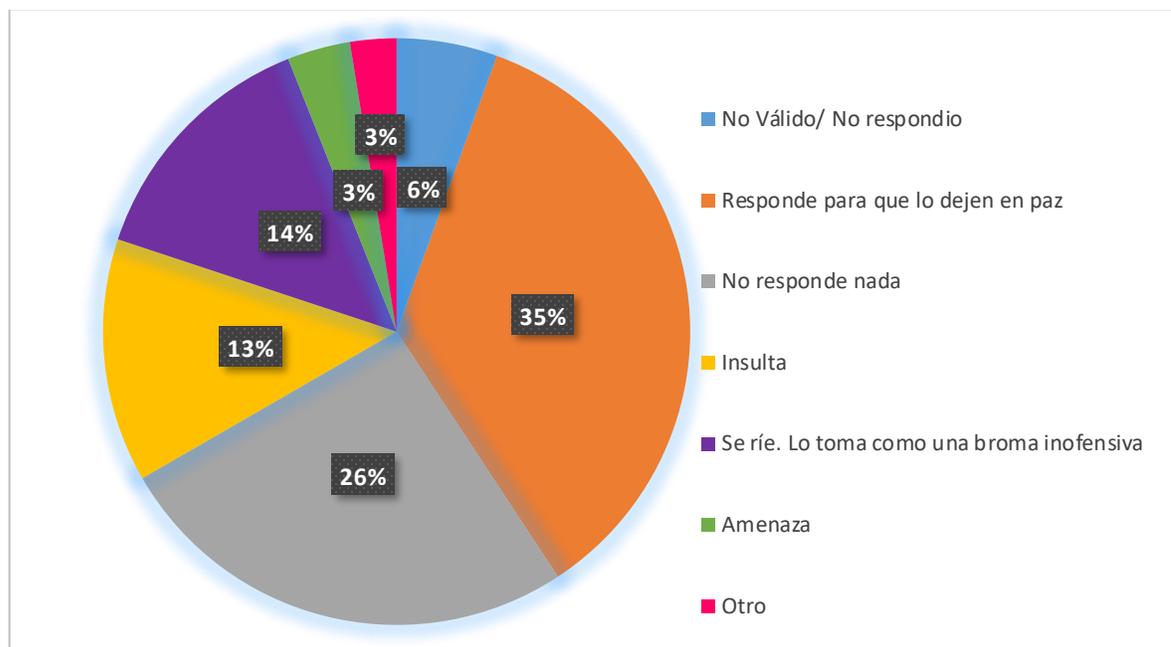


Figura 40. *Respuestas inmediatas de las víctimas ante las ofensas.*

Es fácilmente que la violencia genere violencia, y esto es lo que algunos de la niñez y juventud han observado la conducta de otros cuando son acosados en las redes sociales, ya que estos que fueron víctimas en un principio se convirtieron también en agresores, insultando al que les ha causado una molestia, luego repitiendo el otro la misma reacción, cesando la conversación hasta que uno de los implicados se aburra, quedando como evidencia la inmadurez ante los demás usuarios, por lo que la niñez y juventud deberá de no imitar esos terribles malos ejemplos.

### 3.7 Análisis de las preguntas 31 - 35.

La pregunta 31 se les interroga sobre: ¿Qué género mayormente molestan o se burlan contra otros en las redes sociales? (Ver figura 41)

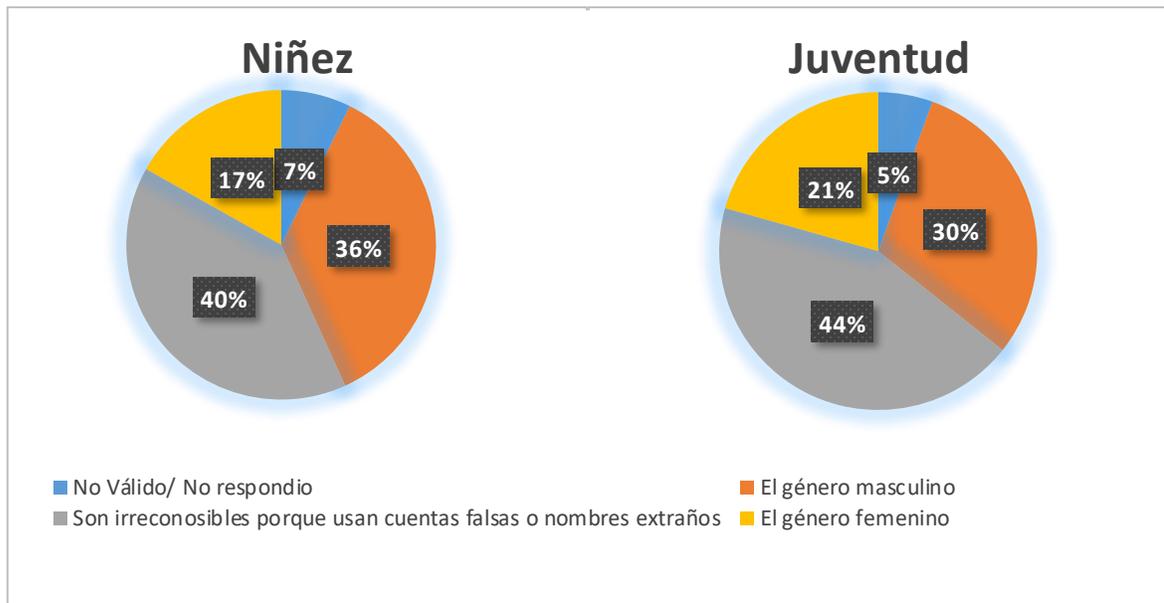


Figura 41. *Tipos de personas con tendencia a insultar.*

Dado a la naturaleza anónima que puede dar el Internet, las personas pueden registrarse en las redes sociales, introduciendo datos falsos para su perfil, cualquier sistema de seguridad en las redes sociales no detectaría esas clases de inconsistencias, incluso algunos niños se han registrado con una edad falsa, (se detectó porque resultaron ser víctimas de las redes sociales, de acuerdo con la pregunta 1) ya que el límite de edad que las personas necesitan para registrarse en Facebook es de 13 años; por lo que la niñez y juventud deberá estar precavido con las solicitudes de amistad de otros niños que se presentan de su misma o similar edad, pudiendo rechazarla o si ya lo tiene como amigo, deberá vigilar las conductas que presenta, porque no se sabe si será un pedófilo que está detrás de ese perfil.

La pregunta 32 se les interroga sobre: ¿Con qué frecuencia buscas y encuentras videos en las redes sociales o YouTube donde se presentan situaciones vergonzosas y graciosas de otras personas? (Ver figura 42)

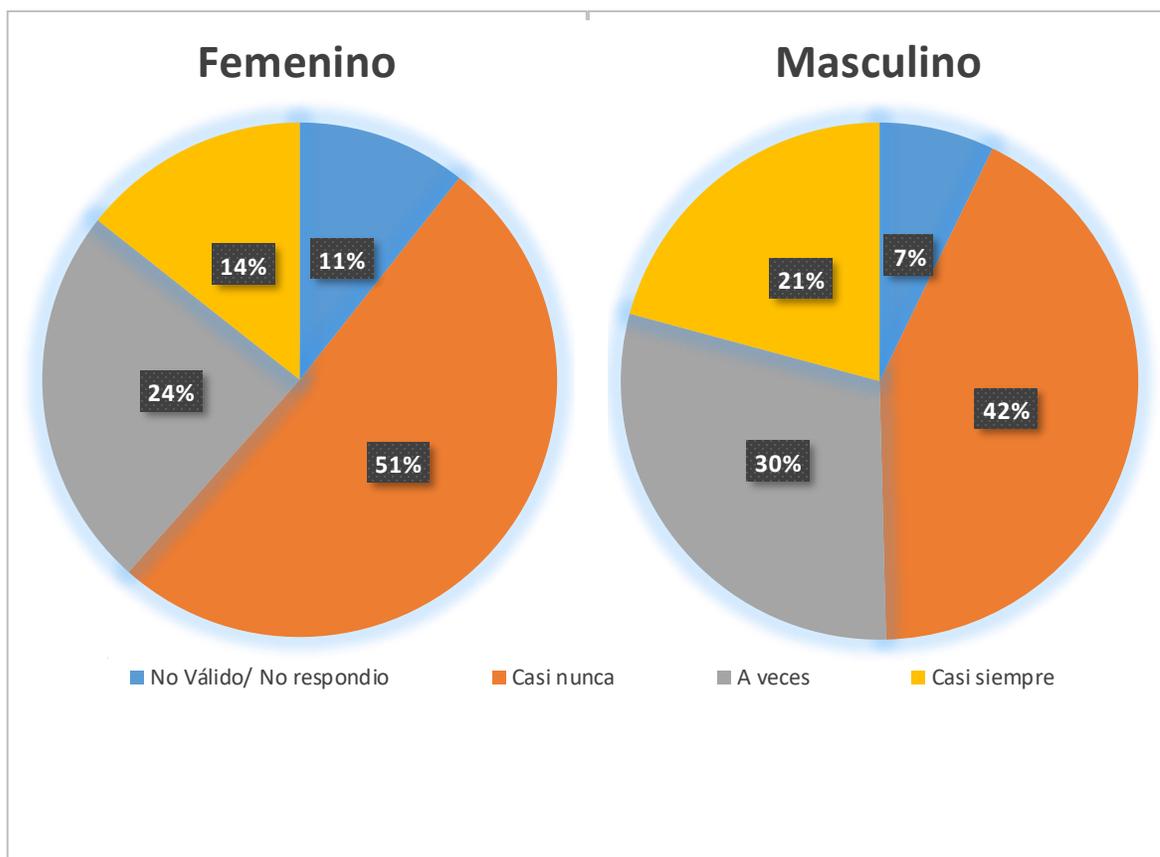


Figura 42. Frecuencias de los insultos.

Los niños y jóvenes por su naturaleza tienden a buscar momentos graciosos y bromear bruscamente más que las niñas y jovencitas; a la hora de encontrar videos o imágenes donde personas conocidas (Compañeros de clase y profesores) son ridiculizados, es necesario que ellos tengan el respeto y la consideración, aunque sea avisar a la víctima, con el fin de que se pueda detener a tiempo la distribución del contenido y que la víctima denuncie al agresor que empezó todo.

A los estudiantes se les interroga en la pregunta 33 sobre: ¿Qué tipo de persona encubrirías a pesar que ha molestado o realizado una burla contra alguien en las redes sociales? (Ver figura 43)

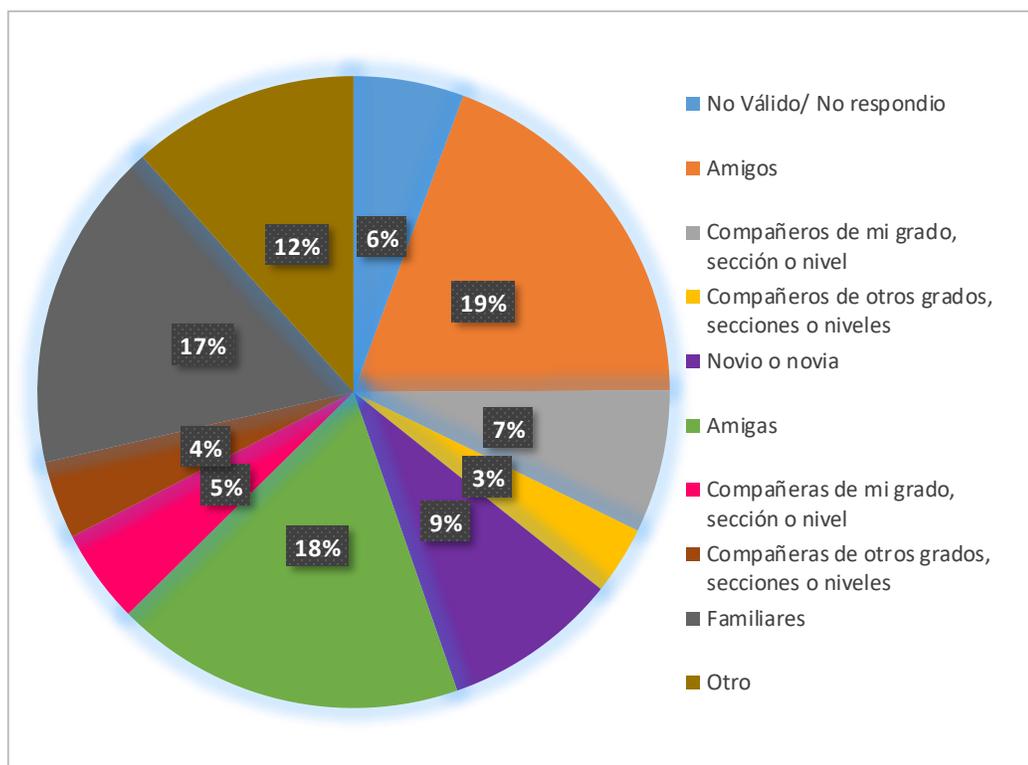


Figura 43. Tipos de personas que serían encubiertas por el abuso cometido.

Después de los familiares los amigos son las personas más cercanas a la niñez y juventud en quienes confían y les brindan el apoyo incondicional muchas veces sin medir las consecuencias. Encubriéndoles sus actos de burla y acoso contra otros compañeros no informan a docentes ni a padres de familia de estos actos inadecuados.

Son espectadores de las burlas que hacen hacia terceros, lo hacen solo por ayudar a sus amigos y amigas, sin embargo, se les pueden culpar por estar relacionado indirectamente con los actos cometidos por el agresor, atrayéndoles por supuesto graves consecuencias.

En la pregunta 34 se les interroga: ¿Qué tipo de reclamo le hiciste a alguien por un mal comportamiento realizado en las redes sociales o juegos en línea? (Ver figura 44)

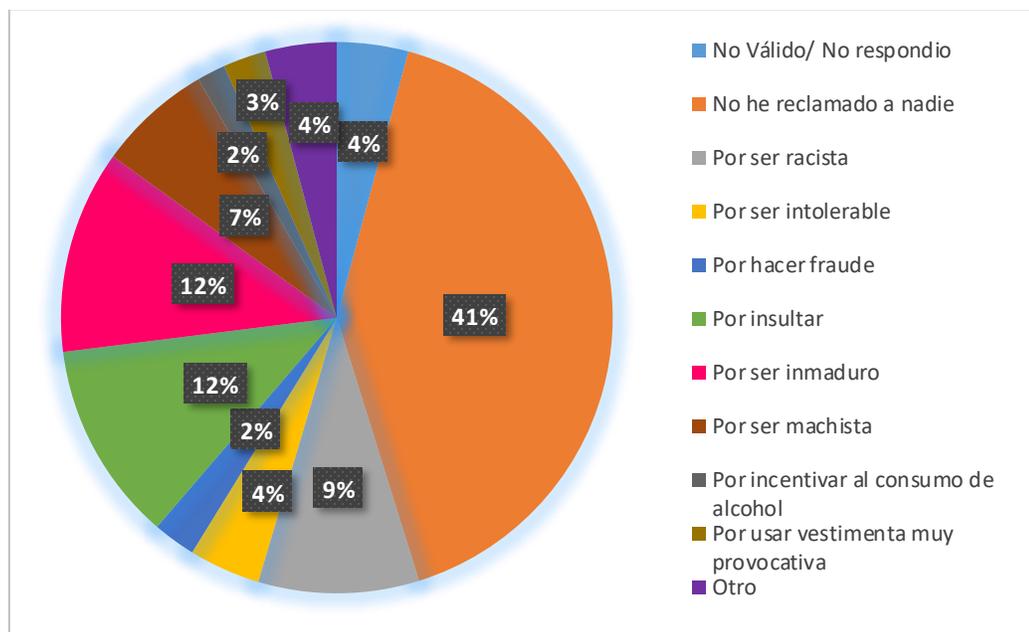


Figura 44. *Comportamientos inadecuados cometidos por los usuarios.*

Cuando los niños y jóvenes prefieren no reclamar a los demás por un mal comportamiento en las redes sociales o juegos en línea, en la mayoría de casos esto es lo adecuado pues la víctima no sigue la corriente de su agresor, pero en casos más graves, lo recomendable es que la víctima busque ayuda de alguna autoridad (Padres, maestros etc.); o simplemente la niñez y juventud deberán reclamar contra los otros, por ejemplo: cuando hacen fraude en los juegos o porque insultan mientras hacen uso de las redes sociales o sitios web, es posible mediante las denuncias que están a la disposición en las redes sociales, por lo tanto si la niñez y juventud respeta a los demás usuarios, también los demás usuarios deberán hacerlo, pero cuando uno de los dos incumple, pues deben entender que tendrán consecuencias según sus actos.

La pregunta 35 se les interroga a los estudiantes sobre: Si al usar las aplicaciones, y has entrado en alguna publicidad de un anuncio, promoción de un producto, que supuestamente has ganado un premio o ganarás dinero ¿Qué es lo que te ha ocurrido? (Ver figura 45)

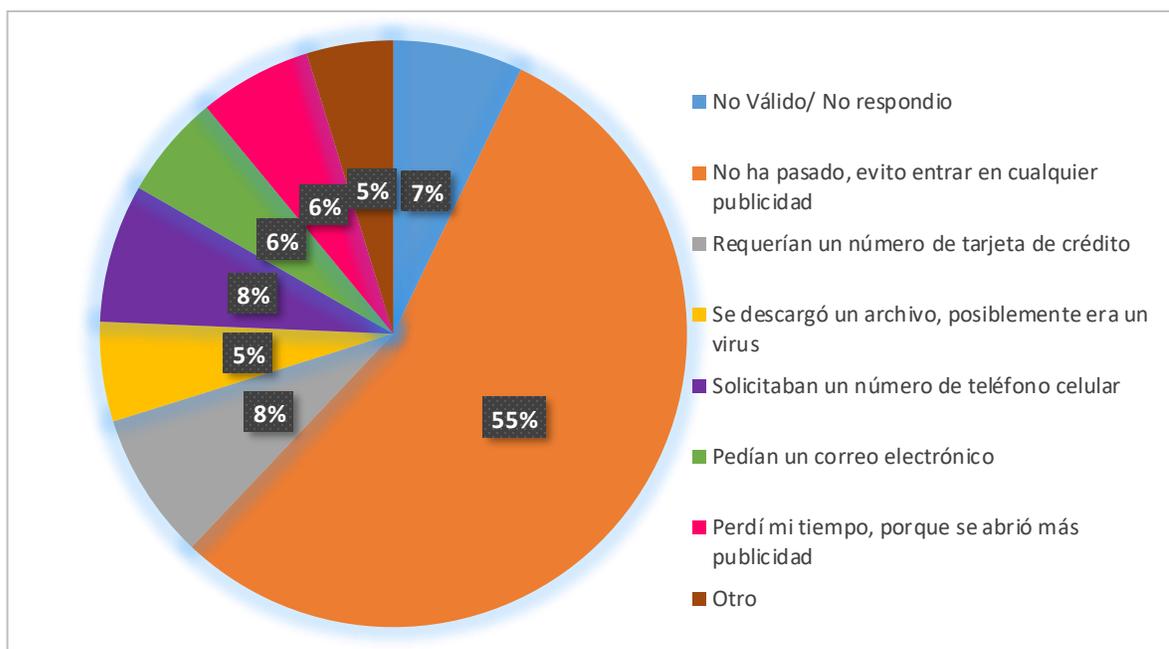


Figura 45. Manejo de la publicidad o SPAM.

La niñez y juventud están expuestos por la gran cantidad de mensajes publicitarios que les aparece en las diversas aplicaciones o juegos gratuitos que utilizan, porque para los propietarios de estas aplicaciones necesitan obtener ingresos por lo que implantan publicidad según las preferencias de sus usuarios, es por lo tanto muy tentador para la niñez y juventud entrar en alguna de esas publicidades enfocada a sus gustos, sin embargo la mayoría de los anuncios publicitario envían a los usuarios a sitios peligrosos, a descargar archivos con virus o a páginas pornográficas; haciendo que sus computadoras, tabletas y celulares, donde tienen sus datos personales, corran el riesgo de ser robados por alguien más.

## CONCLUSIONES

1. Por medio de la observación se comprobó que en la mayoría de CE prohíben que los estudiantes lleven sus celulares, los directores mencionaron que esto es una norma para que los estudiantes no se distraigan cuando reciben clases, solo en casos justificados podrían ciertos estudiantes llevarlo.
2. Según las primeras visitas a los CE, los directores indicaron que la mayoría de los casos de cyberbullying fueron detectados cuando el problema pasó a una violencia física y verbal, donde profesores, padres de familias y otras autoridades se encargaron de interceder y avisar el problema que les afectaba a los estudiantes.
3. La directora del Centro Escolar General Francisco Menéndez menciona sobre el caso de un grupo de alumnas que se grabaron haciendo gestos obscenos y de pandillas, la directora al enterarse por medio de los otros compañeros (Espectadores en este caso), supo remediar la situación, al levantarles un acta disciplinaria. A pesar que el grupo de niñas voluntariamente se estaban grabando, un simple video puede traer terribles consecuencias cuando se publica en las redes sociales, el propietario original ya no tendrá el control, porque otra persona adoptando el rol del agresor aparecerá en cualquier momento, que cuando suceda duplicará el contenido, perjudicando la imagen y seguridad de las niñas.
4. La directora del Centro Escolar Sor Henríquez menciona sobre el caso de un grupo de alumnos que se estaban pasando una fotografía en el celular, donde se ridiculizaba a otro compañero por estar gordo; la profesora del grado se dio cuenta, avisando a la directora, ella levanto un acta disciplinaria, llamo a los padres del propietario del

celular y remidió el problema. A pesar que la prohibición de los celulares, que es una gran medida preventiva contra la práctica de ciberbullying, estos alumnos aludieron e infligieron ese reglamento.

5. Los directores de los CE indican que en el 2017 se impulsaron campañas hacia los alumnos y padres de familias para la concientización de erradicar la práctica del ciberbullying, que fue impartido por la PNC.
6. Por otra parte, los profesores ven los casos de ciberbullying como algo que va en aumento cada día y no porque los estudiantes tengan la confianza de contarle los problemas sino por las bromas y comentarios que hacen grupos de estudiantes en las aulas de clases.
7. Los docentes tratan de indagar en los problemas de los alumnos por el alto nivel de delincuencia que existe en la actualidad, pero los alumnos muchas veces las victimas prefieren callar para que no aumenten las burlas por parte de los agresores, y los agresores también callan para no ser castigados o que les notifique a sus padres acerca de su comportamiento.
8. Una profesora del Centro Escolar Sor Henríquez menciona acerca del caso de un alumno que no entraba al CE por quedarse en un ciber café para mensajear a través de sus redes sociales con personas desconocidas, pero gracias a la intervención de docentes y la madre del alumno pudieron solucionar el problema, aunque el alumno reprobó el 8° grado que estaba cursando debido a su inasistencia y falta de actividades entregadas.
9. Es todo un reto para los docentes poder controlar la práctica del ciberbullying debido a que algunos de ellos comentaron que no estaban bien actualizados acerca de las

redes sociales y de la cantidad de personas que hacen uso de ellas. Así que es por esta razón que los alumnos pueden decir que las redes sociales no son nada de peligrosas y no se puede sufrir algún tipo de agresión y los docentes se quedan callados porque no tienen argumentos teóricos para orientar a los alumnos en estos temas. Partiendo de esto es que ellos agradecen a personas de diferentes organizaciones que lleguen a los CE a impartir charlas para el buen uso de las redes sociales.

10. En muchas ocasiones cuando a los jóvenes se les pregunta si ellos han sido acosados por medio de las redes de internet, manifiestan que sí, cuando realmente lo han sido, pero hay un problema cuando se les pregunta si ellos han agredido en alguna ocasión a otros usuarios de la red, y es que ahí todos manifiestan ser inocentes ya que muy pocos admiten ser acosadores, solo asumen el papel de víctima, lo cual es una aptitud inadecuada.
11. En forma general se deduce que tanto los niños/as como muchachos y muchachas de esta generación de las comunicaciones y las redes sociales se verán ofendidos de alguna forma a lo largo de su vida en algún aspecto o situación relacionada con las redes de comunicación social, ya sea por una foto, video o comentarios desagradables incluso a veces sin que estos lleven la intención de causar algún daño, es una consecuencia a la que se enfrentaran tarde o temprano a lo largo de la vida.
12. Un problema bastante preocupante es que cuando un niño/a o un joven se ve victimizado en las redes de internet casi nunca busca la ayuda de una autoridad, si no que prefiere esperar a que el problema se resuelva o consultarlo con un amigo o amiga de su misma edad según lo contestado en las encuestas, esto puede llevar como consecuencia que el problema se vuelva más grave y ni la víctima ni el amigo o

compañero tengan la capacidad suficiente para tomar las decisiones correctas para resolver la situación de forma adecuada.

13. Según datos recolectados con los jóvenes en las encuestas al preguntarles ¿Quiénes son las personas que son más molestados o les hacen burla en las redes sociales? ellos manifiestan que la juventud seguida de la niñez y en otros porcentajes más bajos los profesores, adultos y ancianos, esto lleva a la conclusión que mayormente entre los jóvenes usuarios de internet y redes sociales hay una conducta de irrespeto hacia los demás usuarios con mensajes inadecuados, videos, cuentas falsas y fotomontajes entre otras conductas inadecuadas

## RECOMENDACIONES

1. Se recomendó a los directores de los CE:
  - a. Solicitar a la PNC que se organicen más campañas hacia los alumnos, profesores y padres de familias para tratar temas del ciberbullying y concientización en erradicar la práctica de ella.
  - b. Impulsar medidas preventivas más restrictivas, por ejemplo: cuando los docentes observen un caso de intimidación en el aula (aunque sea pequeña), deberá intervenir inmediatamente ya que puede crecer en las redes sociales en un periodo de tiempo corto, deberá reportar el incidente e informar a los directores para que sea investigado.
  - c. En crear grupos de participación de estudiantes y padres; es necesario que tanto los estudiantes como los padres de familia formen parte de la solución, y participen en equipos de seguridad y grupos especiales contra la intimidación escolar cibernética. Dentro de los grupos de participación pueden los estudiantes informar a los adultos acerca de lo que ocurre realmente, y mostrar las nuevas tecnologías que se utilizan para la intimidación.
  - d. En que los grupos de participación se les incentive a los padres de familia y docentes que sean buenos ejemplos para los alumnos, haciendo que ellos adopten un comportamiento positivo; y enseñarles cómo intervenir en un caso de abuso.

- e. En que los grupos de participación se les incentive a los estudiantes de más edad que puedan ser mentores e informar a los más jóvenes respecto a prácticas seguras de navegación por Internet.
  - f. Ofrecer a los estudiantes un entorno seguro de aprendizaje. Deberán recordar explícitamente a los alumnos que el acoso escolar cibernético es inaceptable, y que ese tipo de comportamiento tendrá consecuencias.
  - g. Crear un documento en contra del acoso cibernético, y pedir a cada alumno, así como a sus padres o tutores, que lo firmen y entreguen en la oficina, para que comprendan la gravedad que implica un caso de intimidación.
  - h. Impulsar medidas preventivas más restrictivas, por ejemplo: a los estudiantes que confrontan dificultades para adaptarse o tener amigos, se les pueden facilitar amistades o darles “trabajo de convivencia” a la hora del almuerzo y el receso, para que no se sientan aislados ni corran peligro de convertirse en víctimas de acoso cibernético.
2. Se les recomendó a todos los docentes de los CE:
- a. Participar en las charlas que la PNC brinda a los alumnos para que tengan conocimientos de las ventajas y desventajas con las que cuentan las redes sociales.
  - b. Conocer de manera autodidacta, sobre el uso de las redes sociales y de los peligros a los que se exponen las personas al compartir información personal en internet y sobre todo poder alertar a los alumnos lo vulnerable cuando no se utilizan adecuadamente las redes sociales.

- c. Utilizar en la medida de lo posibles las redes sociales para que puedan observar con quienes se relacionan sus alumnos y también para que puedan orientar a los alumnos acerca de los riesgos a los que se exponen en el momento que comparten información personal en las redes sociales.
- d. Que ante un caso de ciberbullying indaguen hasta obtener la versión de las personas involucradas para darle una solución y si no se pudiera solucionar en el aula comunicarlo de inmediato a los directores del CE y a los padres de familia para que sean parte de la solución.
- e. Comunicar en los casos detectados en las aulas durante las asambleas para padres de familia con el propósito que los padres de familia puedan aconsejar y supervisar a sus hijos mientras están en la casa.
- f. Que incentiven a los alumnos para realizar actividades deportivas en los CE y en sus hogares así de esta manera disminuir el tiempo que la niñez y juventud pasan conectados en internet y a su vez aumentan la convivencia con personas de su misma edad y entorno escolar.
- g. Que incrementen lazos de amistad a los alumnos porque cuando ellos al estar pasando por un problema van a tener la confianza de comentarles lo que están pasando, pedir su consejo y ayuda, así para darle solución al problema.
- h. Que fomenten a los alumnos el buen uso de la información en internet prohibirla no pueden ya que los alumnos de una u otra forma siempre lo hacen y es mejor orientarlos y guiarlos para que utilicen de forma responsable las redes sociales antes de que se involucren en problemas.

3. Para los padres de familia se sugiere:
  - a. Que desde temprana edad vigilen a sus hijos cuando hacen uso de internet, siendo amigos de ellos en las redes sociales, por ejemplo, para ver qué es lo que comparten, y quienes son los amigos que tienen por internet.
  - b. Infundirles el respeto a los hijos para con sus maestros ya que en muchos casos los niños escuchan malos comentarios que sus padres hacen de los maestros y ellos los publican por internet, practicando de manera inconsciente el Cyberbaiting.
4. Se recomendó a los niños y jóvenes (Alumnos de los CE):
  - a. Que lo mejor en caso de ser víctima de ciberbullying es acudir a una autoridad competente para buscar ayuda, ya que, si solo buscan refugio ante un amigo de su misma edad o menor, pueden ser mal asesorados en cómo actuar ante el acoso.
  - b. Para aquellos usuarios de videojuegos en línea es que estén conscientes que por infringir alguna política del sitio web les van a restringir algún servicio (Serán banneado) por lo que es necesario evitar dicha acción, ya que ellos mismos manifiestan que se sienten muy tristes cuando algo no funciona como esperan en el sitio web, causándoles frustración.
  - c. Cuando reciban algún mensaje hiriente o con vocabulario ofensivo, dejar inmediatamente la conversación ya que pueden ser víctimas de un troll.
  - d. Para aquellos que reciben mensajes indeseados en los correos electrónicos, pueden bloquearlos para dejar de recibirlos y evitar así llenar su bandeja con Spam (Correos no deseados)

5. Se pretende que en los CE se haga uso de la aplicación informática para que los jóvenes se concienticen acerca del mejor comportamiento dentro de las redes de internet y se basen en la frase: “No hagas a otros lo que no te gustaría para ti”, y otra frase que expone la guía ASI (Alianza por la seguridad en Internet A.C, 2012). “Si no lo dirías de frente, no lo digas en Internet”.

## CAPITULO IV. PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE SOLUCION.

### 4.1 REQUERIMIENTOS DE HARDWARE.

Dentro de los requerimientos de hardware durante el desarrollo de la aplicación interactiva ICE-VHM (ICE iniciales de Ivania, Claudia y Eduardo que son los nombres de los desarrolladores y VHM significa Videos, Historietas y Mini juegos respectivamente) se necesitó equipo informático que cumpliera con las exigencias de requerimientos que el software demandaba, ya que un equipo de bajos recursos de hardware no logra ejecutar de manera eficiente el software que se necesitaba para el desarrollo. En contexto con lo anterior se detalla a continuación tanto los requerimientos mínimos del hardware para el desarrollo como los requerimientos mínimos para el uso de la aplicación ya que para el uso no se requiere de un equipo tan exigente, como para el desarrollo.

#### 4.1.1 Hardware para el desarrollo de la aplicación.

Durante el desarrollo de la aplicación el hardware debía cumplir algunos requisitos bien puntuales en el equipo informático, necesarios para el correcto funcionamiento de las aplicaciones que se debían instalar.

Como mínimo el hardware debe cumplir las características que se detallan a continuación para evitar problemas de carga en las aplicaciones y demoras debido al bajo rendimiento del hardware al verse sobrecargado con aplicaciones que demandan demasiados recursos.

<b>Equipo</b>	<b>Windows</b>	<b>Memoria RAM</b>	<b>Procesador</b>	<b>Tipo de sistema</b>	<b>Disco Duro</b>
PC 1	Windows 10 pro	8 GB	Intel Core i7	64 bit	1 TB
PC 2	Windows 7	2 GB	Intel Celeron	32 bit	50 GB
PC 3	Windows 10 pro	4GB	Intel Core i5	64 bit	1 TB

Figura 46. *Equipo informático utilizado para el desarrollo de la aplicación.*

En la etapa del desarrollo fue indispensable la utilización de computadoras con sistema de 64 bits ya que ciertos programas como el caso de After Effects que se utilizó para la creación

de videos, no se pueden ejecutar en sistemas de 32 bit. El pc 2 que se describe en la figura 46 fue utilizado para la documentación, instalación y utilización de otros programas que se ejecutaron durante el desarrollo. Además de las computadoras utilizadas fue necesaria; como parte del hardware requerido una impresora con el fin de imprimir toda la documentación de la aplicación.

#### 4.1.2 Hardware para el uso de la aplicación.

Para el uso de la aplicación se puede utilizar equipo informático con requerimientos más bajos que los que se han especificado en el hardware para el desarrollo, ya que el único fin es reproducir los videos mini juegos e historietas que se realizaron en la etapa del desarrollo y para esto no se necesitan mayores exigencias de hardware.

A continuación, se especifican los requerimientos mínimos que se necesitan para poder usar la aplicación en un pc cliente. (Ver figura 47)

<b>Equipo</b>	<b>Windows</b>	<b>Memoria RAM</b>	<b>Procesador</b>	<b>Disco Duro</b>
PC	Windows 7	512 MB	1.8 GHz	32 GB

Figura 47. *Requerimientos mínimos de una PC cliente*

Cabe aclarar que para poder utilizar esta aplicación se debe contar con un servidor y en caso de no poseerlo debe de utilizarse una máquina y configurarla como servidor, pero debe cumplir al menos los siguientes requerimientos de hardware. (Ver figura 48)

<b>Equipo</b>	<b>Windows</b>	<b>Memoria RAM</b>	<b>Procesador</b>	<b>Tipo de sistema</b>	<b>Disco Duro</b>
PC	Windows 7	2 GB	1.8 GHz	32 o 64 bit	40 GB

Figura 48. *Requerimientos mínimos de hardware para PC servidor.*

## **4.2 REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE.**

La aplicación interactiva denominada ICE-VHM fue diseñada para ambiente web, con lo cual puede alojarse en un servidor ya sea gratuito o de paga, o puede instalarse en un centro de cómputo, pero es necesario configurar un servidor, en el caso que sea una computadora

con SO de Windows se debe configurar IIS. Ver Guía de instalación de la aplicación donde se detallan los pasos para configurar el servidor IIS, en la ruta:

ICE- VHM: \guía de instalacion.pdf

Luego de haber configurado el servidor IIS en la maquina servidor se debe tener un explorador web. A continuación, se recomiendan algunos exploradores web que soportan HTML5. (Ver figura 49)

<b>Navegador</b>	<b>Versión</b>
• Google Chrome	16.0
• Mozilla Firefox	9.0
• Internet Explorer	9.0
• Safari	5.1
• Opera	11.60

Figura 49. *Navegadores recomendados para ejecutar ICE-VHM*

Se puede utilizar cualquier navegador que soporte HTML5 en computadoras que no sean con SO Windows. La resolución mínima de pantalla que se recomienda es de 1024×768 pixeles.

### **4.3 REQUERIMIENTOS OPERATIVOS.**

La aplicación web interactiva ICE-VHM se desarrolló con el fin de brindar apoyo a todas las instituciones educativas que buscan prevenir la práctica del ciberbullying, así el personal encargado podrá contar con una herramienta que facilite el conocimiento del tema para poder transmitirlo a los niños y jóvenes incentivándolos en el uso de los 4 módulos que contiene la aplicación, los cuales están distribuidos en videos, historietas mini juegos y test, además los usuarios podrán evaluarse acerca del conocimiento del ciberbullying y conductas lesivas así como las diferentes formas para prevenir dicho problema en los centros de estudio.

La aplicación es fácil de comprender para niños y niñas desde los 10 años, lo único que necesita es saber leer. Otro aspecto importante en la aplicación es que no solo se logra que el usuario conozca sobre ciberbullying, sino que también aprende mayor manejo en el uso de

la computadora y sus periféricos por medio de la práctica, por ejemplo, en el módulo mini juegos se requiere que el usuario este interactuando constantemente con el teclado y mouse al estar intentando ganar cada partida del juego.

#### **4.4 DISEÑO DE LA INTERFAZ PRINCIPAL.**

La aplicación interactiva ICE-VHM se desarrolló con el uso de las tecnologías recientes de desarrollo web del mercado, y estas son ejecutables con cualquier sistema operativo con lo cual no se tendrá ningún problema en los CE que tienen SO Linux. Para el desarrollo de las pantallas principales fue utilizado HTML5 una tecnología enfocada en el diseño web, donde por medio de él se puede sacar el máximo provecho al navegador web, y a su vez HTML (Lenguaje de Marcado de Hipertexto) es un lenguaje de marcado de poco consumo de recursos, así como css3 que se utilizó para darle los estilos a la aplicación en sus pantallas principales.

A continuación, se describen las tecnologías que se utilizaron durante el desarrollo de la aplicación:

- HTML5: Es la combinación de etiquetas HTML, css3 y JavaScript.
  - HTML: Se utilizó para definir la estructura y el contenido de las páginas principales de la aplicación web.
  - CSS3: Es una tecnología de hojas de estilo en cascada que permite brindar estilos a la aplicación por separado, con lo cual se pudo establecer colores, márgenes, líneas, altura, anchura, posicionamiento de las imágenes en un espacio apartado del código HTML.
  - JavaScript: Es un lenguaje de programación interpretado que se define como orientado a objetos, se utilizó para brindar interactividad a la aplicación internamente al hacer uso de Construct2.
- Construct2: Es un editor de juegos en 2D basado en HTML5, desarrollado por Sirra Ltd. Permite la creación rápida de juegos usando un editor visual y un sistema lógico basado en el comportamiento.

- GitHub: Es una plataforma de desarrollo colaborativo para alojar proyectos utilizando el sistema de control de versiones Git. Se utiliza principalmente para la creación de código fuente de programas de computadora. El software que opera GitHub fue escrito en Ruby on Rails. Desde enero del 2010, GitHub opera bajo el nombre de GitHub, Inc. El código de los proyectos alojados en GitHub, se almacena típicamente de forma pública, aunque utilizando una cuenta de pago, también permite hospedar repositorios privados.
- OneDrive. Es un servicio de alojamiento de archivos en la nube. Actualmente ofrece 5GB de almacenamiento gratuito. Es accesible por su página web desde ordenadores y dispone de aplicaciones para Windows 10, Windows 8, Windows phone, iOS y Android que permiten editar documentos y hojas de cálculo.
- Adobe Illustrator CC 2017: Es un editor de gráficos vectoriales que trabaja sobre un tablero de dibujo, conocido como “mesa de trabajo” y está destinado a la creación artística de dibujo y pintura para ilustración, este programa fue utilizado para la creación de personajes, imágenes etc.
- After Effects: Es una aplicación que tiene forma de estudio destinado para la creación o aplicación en una composición, así como la realización de gráficos profesionales en movimiento y efectos especiales, que desde sus raíces han consistido básicamente en la superposición de capas. Es uno de los programas basados en línea de tiempo más potente del mercado junto con Autodesk Combustion y Eyeon Fusion.

La aplicación no almacena información en bases de datos, por lo cual funciona solamente cargándola en un navegador después de haber configurado un servidor en una máquina y configurar las demás como clientes, siempre y cuando estén en red.

#### 4.4.1 Diseño de las pantallas

Las pantallas principales de la aplicación se desarrollaron utilizando la tecnología HTML5 que se describe en el apartado anterior.

Las pantallas por cada uno de los módulos son las siguientes:



Figura 50. Módulo historieta, en esta historieta se abordado el tema troll.

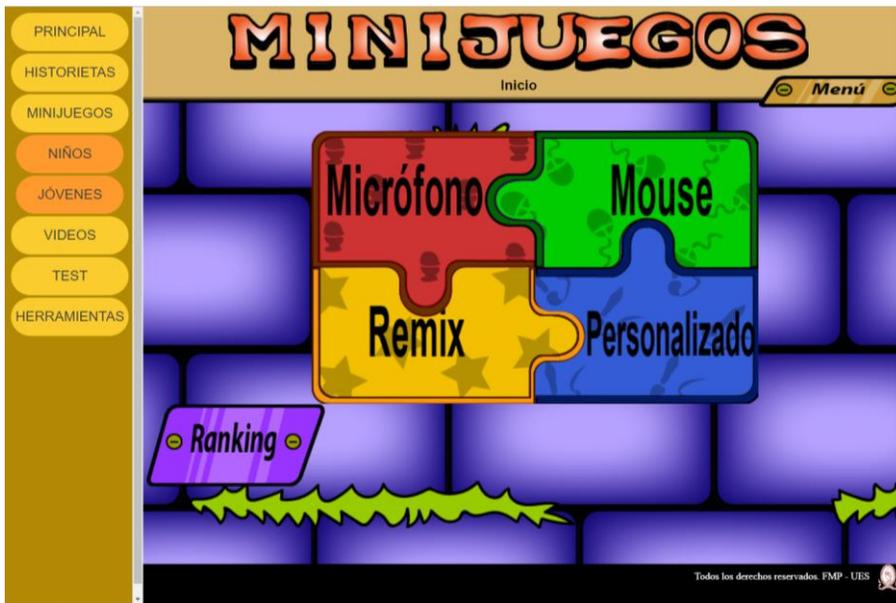


Figura 51. Módulo mini juegos, sección niños



Figura 52. Módulo Videos, este es el video introductorio.

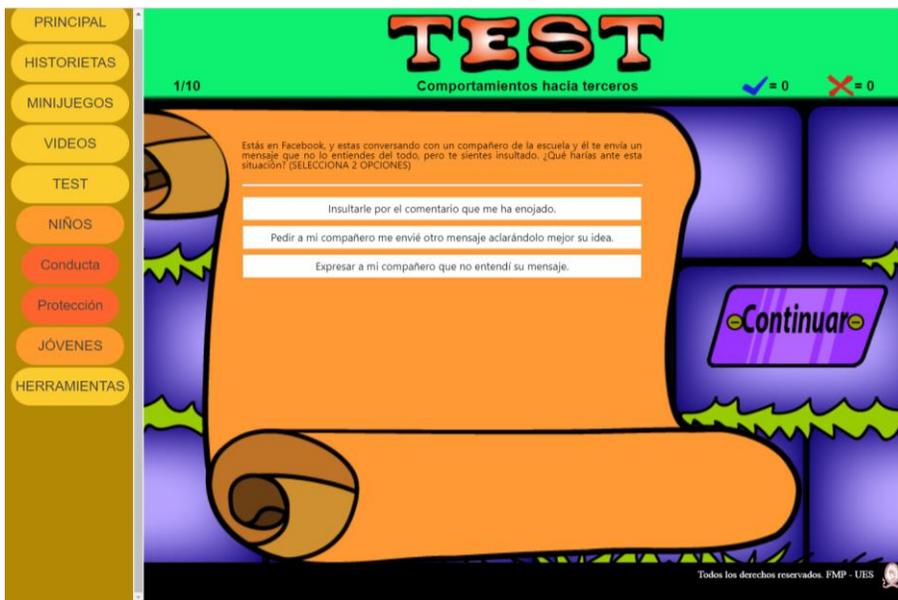


Figura 53. Módulo test, sección de niños.

El módulo herramientas incluye el Glosario, la ayuda, acerca de... y un directorio de denuncias; a continuación, presentamos 2 de sus pantallas como muestra.

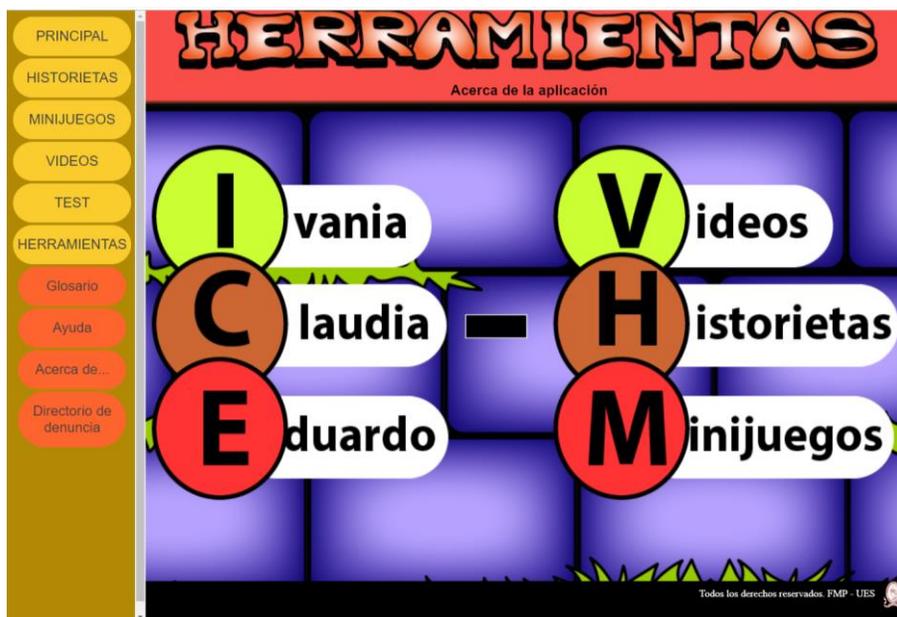


Figura 54. Acerca de...Muestra el nombre de la aplicación y sus desarrolladores.



Figura 55. Directorio de denuncias a los que se puede acudir en caso de ser víctima de cyberbullying

#### 4.4.2 Pantalla Principal

La figura 56 muestra la pantalla principal que contiene el menú de opciones.

A continuación, se muestra en más detalle el menú de la pantalla principal en el cual se puede ver que tanto para las historietas como videos, mini juegos y test se abarcan las dos áreas que son niños y niñas de 10 a 15 años y jóvenes de 16 a 20 años.

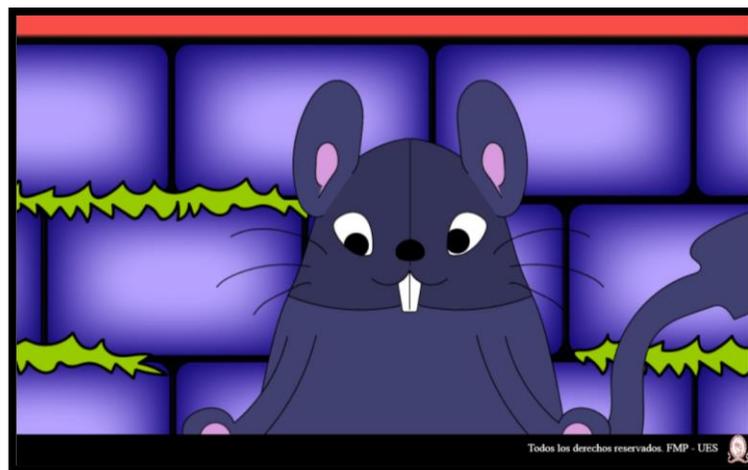
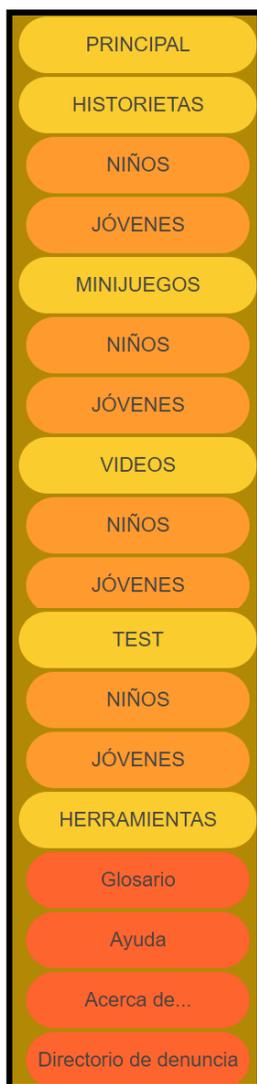


Figura 56. Pantalla Principal

En la figura 57 se puede ver que dentro de las herramientas se encuentra un submenú que contiene el glosario, la ayuda, acerca de..., así como un directorio de denuncia en donde las víctimas podrán referirse para contactar las instituciones que les pueden brindar apoyo en temas de ciberbullying y conductas lesivas.

Figura 57. Menú principal

#### 4.4.2 Estándares de los botones

Los botones controlan las operaciones de las pantallas con las cuales el usuario va a interactuar, estos integran la aplicación interactiva en las pantallas principales luego en el módulo de historietas, test y en el caso de los videos son los botones de reproducción o pausa

del video, cada uno de estos botones tiene funciones específicas asignadas que permiten la realización de una acción específica en la aplicación.

Para las historietas se tiene el siguiente estándar de botones

Nombre	Icono	Descripción
Siguiente		Permite navegar hacia los siguientes cuadros escénicos en la historieta.
Anterior		Permite regresar a los cuadros escénicos anteriores.
Botón Si		Sirve para contestar de forma afirmativa una pregunta relacionada con la historieta.
Botón No		Permite contestar de forma negativa la pregunta relacionada con la historieta actual.
Barra de desplazamiento		Sirve para desplazarse a las siguientes escenas de la historieta.

Figura 58. Estándar de botones de las historietas.

El estándar de botones para los mini Juegos es el siguiente:

Nombre	Icono	Descripción
<b>Botones de pantalla principal</b>		
Micrófono		Permite comenzar las partidas con los mini juegos que utilizan micrófono.

<b>Nombre</b>	<b>Icono</b>	<b>Descripción</b>
Mouse		Botón de selección para los mini juegos que utilizan solo mouse.
Teclado		Permite comenzar las partidas con los mini juegos que utilizan teclado.
Botón personalizado.		Lleva a la pantalla donde el usuario podrá elegir los juegos para una partida.
Botón remix		Permite ir a un grupo de mini juegos donde se encuentran juntos los de Micrófono, mouse y teclado.
Ranking		Lleva a la Pantalla donde se encuentra el ranking.
<b>Botones de pantalla ranking</b>		
Global		Muestra donde se encuentran las 10 mejores puntuaciones registradas en el juego.
Propio		Muestra las 10 mejores puntuaciones registradas en el juego, para el usuario actual.
<b>Botones de pantalla personalizado</b>		
Continuar		Permite comenzar una partida con los mini juegos que ha seleccionado el usuario.
Principal		Regresa a la pantalla principal
<b>Botones de pantalla pausa</b>		
Menú/pausa		Activa o desactiva la pantalla pausa en el mini juego.

Nombre	Icono	Descripción
Ayuda		Muestra la ayuda específica de un mini juego si se está jugando actualmente en la partida
Audio		Muestra el volumen de la música y los sonidos del juego, los cuales se pueden cambiar separadamente.
Créditos		Presenta los créditos del juego, que son los nombres de los desarrolladores y los autores de los recursos que son utilizados en cada mini juego.
Botón abandonar		Permite abandonar la partida y volver a la pantalla principal, sin guardar la puntuación.
Control de volumen		Aumenta o disminuye el volumen de la música, sonidos o sensibilidad del micrófono.

Figura 59. Estándar de botones de Mini juegos

Estándar de botones para los videos:

Nombre	Icono	Descripción
Reproducir		Este botón sirve para reproducir el video cuando se carga por primera vez en la aplicación.
Reproducir		Permite reproducir el video cuando se visualiza por segunda o más veces, este se encuentra en la barra de controles de producción del video.
Barra de tiempo		Esta barra mide el tiempo transcurrido del video, además permite adelantar o atrasar el video.

Nombre	Icono	Descripción
Intensidad de volumen		Permite aumentar o disminuir el volumen del video.
Pausa		Su función es pausar el video.

Figura 60. Botones de control para los videos

Estándar de botones para los test:

Nombre	Icono	Descripción
Barra de desplazamiento		Permite desplazar hacia arriba o hacia abajo para leer bien la pregunta del test.
Respuesta		Su función es contestar de forma negativa o positiva una pregunta, cuando son preguntas cerradas. Las preguntas también pueden ser de opción múltiple en ese caso la posible respuesta siempre se encontrará en un botón igual a estos.
Continuar		El botón continuar permite avanzar hacia la siguiente pregunta.

Figura 61. Botones del módulo Test

## 4.5 ASPECTOS LEGALES.

El contenido dentro de la aplicación ICE-VHM, como lo son las imágenes y videos son creación del grupo desarrollador de tesis, la música y sonidos especiales son tomadas de páginas web que proporcionan contenido libre con algunas restricciones como lo son que no se utilice para propósitos comerciales y que cuando se haga uso de dichos sonidos, se mencione el nombre del autor, para la parte investigativa se ha tomado algunas fuentes teóricas de autores reconocidos en libros o fuentes confiables de internet tomando en cuenta que se respete el contenido ya sea con licencia Copyleft o Create Commons que son las que reconocen al autor original.

A continuación, se describe en que consiste cada uno de estos tipos de licencia.

### 4.5.1 Copyleft.

El Copyleft es un método general para hacer un programa (u otro tipo de trabajo) libre, exigiendo que todas las versiones modificadas y extendidas del mismo sean también libres. Este tipo de licencia es el que se utiliza generalmente para la creación y que puedan ser modificadas por sus sucesivos autores.

Características.

- Usarla sin ninguna limitación.
- Redistribuir cuantas copias desee.
- Modificarla de la manera que crea conveniente.

### 4.5.1 Creative commons.

Es una organización sin ánimo de lucro, cuya oficina central está ubicada en la ciudad de Mountain View, en el estado de California, en los Estados Unidos de América. Dicha organización permite usar y compartir tanto la creatividad como el conocimiento a través de una serie de instrumentos jurídicos de carácter gratuito. En nuestro sistema jurídico se encuentra normados estos ámbitos del derecho ya que en la Constitución de El Salvador se reconoce en el Art. 103 “La propiedad intelectual y artística, por el tiempo y en la forma determinados por la ley”, y para dar cumplimiento al mandato constitucional se crearon dos

leyes especiales: La Ley de Propiedad Intelectual y la Ley de Marcas y Signos Distintivos, a continuación, se detalla la variedad de licencias Creative Commons.

- **ATRIBUTION:** Esta condición, denominada requisito de atribución, prevé que, al creador de una obra escrita, por ejemplo, le sea atribuida la autoría de la misma, como requisito para redistribuir con libertad el texto registrado. En la medida que se agregue su nombre, así como el logotipo y la leyenda de su licencia de atribución, el usuario no necesita hacer contacto con él.
- **NONCOMMERCIAL:** Lo que se especifica en esta opción es la idea de compartir una obra para ser usada no comercialmente, sin consultarlo con el autor, es decir, sin pretender una ganancia económica. Sólo se tiene que inscribir el logotipo y la leyenda de la licencia. De esta manera otras personas sabrán cómo pueden y no pueden reusar un trabajo intelectual. Si se tiene un propósito comercial, es necesario obtener un permiso del autor para llegar a un acuerdo económico con él.
- **NO DERIVATIVE WORKS:** Al elegir este derecho, un autor declara que a partir de su obra no deben realizarse trabajos derivados. Permite a otros que copien y redistribuyan su creación, pero sin alterarla o transformarla, es decir, en "su entero y original estado". En caso contrario, se le debe pedir autorización al titular de los derechos.
- **SHARE ALIKE:** Con base en la idea de "compartir del mismo modo", una obra puede ser transformada, pero el trabajo resultante debe quedar disponible en los mismos términos dados por el autor original, siendo incluidos los términos de las condiciones **ATRIBUTION** y **NONCOMMERCIAL**. Se le debe dar su crédito y solicitarle su autorización si con el nuevo trabajo se tiene un propósito comercial.

#### Características

- Ofrecer un modelo legal de licencias dentro del dominio público.
- Algunas obras bajo la licencia creative commons ofrecen derechos de autor a terceras personas.
- Utilización de estándar.

Lo anterior aplica en algunas áreas como Educación, Cultura, Investigación, Ciencia y música.

"La propiedad intelectual de un objeto corresponde al autor por el solo hecho de su creación". Así lo establece el Decreto sobre propiedad intelectual, Según esta normativa el autor de una fotografía o de un vídeo siempre tendrá derechos morales y patrimoniales sobre su obra, más conocido como "copyright" (derecho de autor), solamente al autor le corresponde la decisión de aceptar si una imagen o video de su propiedad sea "difundido/a", y será este quien decida "la forma en la cual se publique la imagen o el video" (formato, autoría o anonimato, etc.).

Una excepción de copyright son las licencias de tipo 'creative commons' de las que se habló anteriormente, los archivos con esta licencia sí pueden difundirse sin consulta previa con el autor. Eso sí, la difusión debe realizarse "siempre bajo las condiciones de autoría que el dueño haya establecido".

Pese a todo, a nivel legal cada caso es diferente pues se enfrentan diferentes derechos. Se entiende que la difusión cumple un papel importante en el derecho de la información, es decir, "se pueden difundir imágenes y videos si existe un interés informativo más no lucrativo", muchas veces, resulta complicado saber cuándo se cruza la línea del derecho al honor o la propiedad intelectual.

Por tanto, el contenido multimedia de la aplicación (imágenes, videos) fue regida por el derecho a la información, debido a que las imágenes y videos mostrados son con fines informativos sobre el tema "Ciberbullying" dirigido a la niñez y juventud, de igual forma no se pretende obtener ningún tipo de lucro económico por parte de sus desarrolladores. Los derechos de autor sobre los trabajos de graduación y los productos que resultaren de este, son propiedad intelectual de la Universidad de El Salvador, la cual podrá disponer de los mismos de conformidad a su marco jurídico interno y legislación aplicable, por lo que el uso de ICE-VHM como aplicación o cada uno de sus componentes como lo son los videos, cada personajes que actúa dentro de los mini juegos o historietas que dicha aplicación contiene, son regidos por la universidad para que en los centros educativos, alcaldías que trabajan en la prevención del ciberbullying, o instituciones de educación para la niñez y la juventud puedan darle uso.

#### **4.6 ALCANCE DE LA APLICACIÓN.**

La aplicación posee 2 secciones una enfocada a niños de 10 a 15 años de edad y la otra para jóvenes de 16 a 20 años en las cuales se distribuye el contenido de acuerdo a la edad. Estas 2 secciones están divididas a su vez por módulos los cuales son: Videos, historietas mini juegos y test de evaluación para que el usuario pueda verificar antes o después de explorar todo el contenido de la aplicación el nivel de conocimientos que posee respecto al ciberbullying y conductas lesivas en internet. De esta forma la aplicación servirá de apoyo en el proceso de enseñanza para el docente y herramienta de aprendizaje para el estudiante acerca de la temática del ciberbullying que es el tema que se aborda en toda la aplicación; podrán además aprender aspectos relacionados con el uso de las redes sociales, uso de páginas web y sus políticas en internet, comportamiento hacia terceros, entre otros temas relacionados con el uso adecuado de Internet. La aplicación está elaborada con el objetivo de que el usuario aprenda de forma interactiva a través de los videos, historietas y mini juegos que se exponen en todo su contenido.

## REFERENCIAS

- Agencia Española de Protección de Datos. (5 de Febrero de 2017). *agpd*. Obtenido de tudesideseninternet: [www.agpd.es](http://www.agpd.es)
- Alianza por la seguridad en Internet A.C. (Julio de 2012). GUÍA A.S.I. PARA LA PREVENCIÓN DEL CIBER-BULLYNG. *GUÍA A.S.I. PARA LA PREVENCIÓN DEL CIBER-BULLYNG*. Mexico.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (04 de 02 de 2016). Ley especial contra los delitos informáticos y conexos. *Ley especial contra los delitos informáticos y conexos*. San Salvador, El salvador: Diario Oficial N° 40.
- Avendaño, V., & Laster, G. (2010). Uso Responsable de las TIC. 2.
- Commons, C. (20 de Octubre de 2018). *Creative Commons*. Obtenido de <https://creativecommons.org/about/program-areas/legal-tools-licenses/>
- Coronel, S. A. (2012). *Estudio descriptivo del acoso cibernético "Ciberbullying" en adolescentes de educación media superior mediante la construcción de un cuestionario*. D.F: C.D universitaria D.F.
- Digestyc. (2007). Dirección General de Estadística y Censo. *Censo Poblacional 2007*. El Salvador. Obtenido de <http://www.censos.gob.sv/censos/Proxy.aspx?reportId=1001>
- Escalante, F., & Payes, F. (2016). *Campaña Nacional para la Prevención del Ciberdelito*. Obtenido de [https://www.unicef.org/elsalvador/media\\_34611.html](https://www.unicef.org/elsalvador/media_34611.html)

- García, L. (2015). *UNICEF EL SALVADOR*. Obtenido de [https://www.unicef.org/elsalvador/media\\_31077.html](https://www.unicef.org/elsalvador/media_31077.html)
- Gil Antón, A. M. (2013). *El Derecho a la Propia Imagen del Menor en Internet*. Madrid 2013: Dykinson, S. L.
- Héñandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Indiana, L. F. (03 de 01 de 2013). *Universidad de Indiana base de conocimiento*. Obtenido de ARCHIVADO: ¿Qué es un troll?: <https://kb.iu.edu/d/afhc>
- Mansilla, E. V. (2005). *Senderos que se bifurcan: Dilemas y retos de la sociedad de la información*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mined. (2017). Censo escolar. Ministerio de educación.
- Pamela Cobo. (2008). *Bullying en Mexico*. México: Lectorum.
- Picabea, J. M., & Redondo, J. A. (2012). La prescripción de la actividad físico- deportiva según la edad. *Revista Digital Buenos Aires*.
- Rasiel, M. (2013). *Cómo preparar el anteproyecto de investigación y la tesis de graduación*. San Salvador: Mayvisión.
- Sember, B. M. (2005). *Cómo organizar un presupuesto*. Illinois: Naperville.

# **ANEXOS**

**Anexo 1. Propuestas de operadores para la protección de  
niños y jóvenes en línea.**

- **TIGO.** “Para TIGO la protección de niños y jóvenes en línea es una prioridad, como líderes en la industria ahora lideramos también este tema que requiere de total atención de todos. Este día estamos asumiendo un compromiso como industria pero que también deben adquirir las autoridades, los padres de familia y los maestros para proteger a nuestros niños y jóvenes salvadoreños de los riesgos a los que los expone el Internet”, declaró Marcelo Alemán, Gerente General de TIGO El Salvador.

TIGO trabajará el tema de protección de niños en línea con charlas que impartirá la Fundación Salvador del Mundo (FUSALMO) a Centros Escolares públicos y privados del país, TIGO informará del tema también a los 116 Centros Escolares que apoya en alianza con USAID y FUSALMO en el proyecto “Educación para la Niñez y Juventud” donde se alcanzarán a 43 mil niños de 14 municipios del país y también las 8 escuelas apadrinadas con el programa “Adopte una Escuela” que tiene con FEPADE y USAID.

- **CLARO.** Por su parte, Balmore Menjívar, Director País de Claro El Salvador, explicó que “Claro siempre ha estado comprometido con la niñez salvadoreña a través de sus diversos programas de Responsabilidad Social, y este día nos sumamos a la iniciativa de UNICEF, contribuyendo con nuestra experiencia tecnológica e implementando acciones educativas sobre el uso adecuado de las TIC”. Claro apoyará, además, con acciones de educación sobre la protección de la niñez en línea en Centros Escolares que conforman el proyecto “Escuelas Digitales” y dirigidas a niños, maestros y padres de familia, Asimismo, se incluirá una sección en la sala de exhibición CONECTA-2 en el museo de los niños Tín Marín. Fomentarán el uso del control parental en su sistema de televisión por suscripción Claro TV y en su aplicación Claro Seguridad para móviles, tablets y laptops.
- **TELEFÓNICA.** “Como parte de nuestro compromiso por impulsar la confianza digital, Telefónica trabaja por fomentar un entorno en que los menores de edad puedan usar las

tecnologías de forma segura. Desde el bloqueo de sitios hasta la creación de proyectos de educación en nuestras aulas Fundación Telefónica forman parte de nuestro trabajo”, intervino Javier Soriano, director país de Telefónica. Telefónica detalla que bloquea sitios de pornografía infantil en coordinación con Internet Watch Foundation, y cuenta con el servicio “Escudo Movistar” que incluye la opción de control parental, además de promocionar el buen uso de Internet en 126 escuelas. Próximamente lanzará la plataforma Familia Digital para orientar a menores, padres de familia y maestros sobre el buen uso de Internet y los riesgos.

- **DIGICEL.** Finalmente, Celeo Arias, CEO de Digicel, apuntó: “estamos comprometidos con la niñez salvadoreña, desde que nuestra compañía inicio operaciones en el país teníamos como meta contribuir de manera directa a su desarrollo. Nos sentimos orgullosos de formar parte de esta iniciativa y creemos que juntos podemos hacer la diferencia en la vida de miles de niños y niñas a través de la ejecución de programas que velen por su protección”.

Digicel trabajará en protección de niños con charlas mensuales en la Fundación Educando a un salvadoreño (FESA) que se realiza hace 4 años y llegando a más de 300 niños por mes, el Proyecto de Charlas sobre violación a la privacidad a través de redes sociales y cyberbullying, y el desarrollo de educación a través de tecnologías con herramientas gratis. Asimismo, apoyará los programas de Soy Niña el cual activamente los empleados promueven, llegando con estos planes a cubrir el territorio nacional.

**Anexo 2. Centros educativos que han detectado casos de  
ciberbullying.**

Ilobasco, 04 de mayo de 2017.

Por este medio, los siguientes directores/as de los centros educativos urbanos de Ilobasco manifiestan que:

En años anteriores, han surgido algún o algunos casos de ciberbullying o sus diferentes manifestaciones denominadas: sexting, grooming o ciberbaiting; muchas de ellas no se procedió o no fueron necesarias registrarlas en documentos o actas; el temor en los estudiantes, víctimas del ciberbullying, para pedir ayuda a los docentes y sus familiares, es una de las mayores razones que obstaculiza al centro educativo y a la familia para que se puedan detectar y tomar las medidas adecuadas para el caso.

El ciberbullying es un problema actual que perjudica el bienestar presente y futuro de las niñas, niños y jóvenes del municipio; por el cual la investigación titulada inicialmente como: **"Diagnóstico y alternativa de solución para reducir los niveles de ciberbullying y conductas lesivas en internet orientada a la niñez y juventud del municipio de Ilobasco, Departamento de Cabañas."** Que están desarrollando los bachilleres:

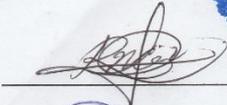
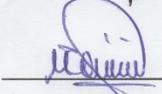
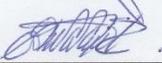
Ivania Patricia Crespín Vásquez      carnet: CV07024  
Claudia Lisseth De la Cruz Orellana      carnet: DO09001  
José Eduardo García Avalos      carnet: GA12078

Se declara favorable para su desarrollo, porque será una medida adecuada que fortalecerá aún más las acciones para el combate y reducción de los niveles del ciberbullying.

Nombre de la institución.

Firma director/a y Sello

1. Centro Escolar San Hierónimo
2. Liceo Cristiano El Salvador.
3. I. N. de Ilobasco
4. C. E. Bernardo Perdomo
5. C. E. General Francisco Menéndez


### **Anexo 3. Formato de la encuesta para el pre-diagnóstico.**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA  
INGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Encuesta dirigida a estudiantes de Centros Educativos urbanos de Ilobasco

**Proyecto:** “Diagnóstico y alternativa de solución para la prevención del ciberbullying orientada a la niñez y juventud en Centros Educativos urbanos del municipio de Ilobasco, Departamento de Cabañas”.

**Objetivo:** Conocer las causas de la problemática del ciberbullying en los estudiantes del Municipio de Ilobasco, Departamento de Cabañas; utilizando la técnica de la encuesta junto con el instrumento del cuestionario para la elaboración del pre-diagnostico.

**Indicación:** Lee cuidadosamente cada pregunta y marca con una X dentro del cuadro  una o más opciones que considere, cuando la respuesta no se encuentre dentro de las opciones planteadas, entonces la podrá escribir en el espacio “Otro”.

1. ¿Qué tipo de aplicaciones y redes sociales tienes conocimiento o usas a menudo?

Facebook.

Messenger.

WhatsApp.

Correos Electronicos.

Twitter.

YouTube

Otro: \_\_\_\_\_

2. ¿Tu profesor promueve el uso de redes sociales en sus materias?

No es necesario el uso de redes sociales.

Sí, mi profesor comparte archivos relacionados a las materias.

Sí, pero mi profesor lo utiliza para solo comunicarse con mis compañeros.

Otro: \_\_\_\_\_

3. ¿Qué actividades realizas en tu tiempo libre?

Hacer deportes.

Utilizar el teléfono.

Conversar con mis compañeros.

Otro: \_\_\_\_\_

4. ¿Qué tipos de dispositivos usas para acceder a las redes sociales?

Celular

Laptop o mini laptop

Tablet

Computadora de escritorio.

Otro: \_\_\_\_\_

5. ¿Qué tipo de abuso has observado que se realiza entre compañeros del salón de clases o de otros salones?

- |                                                         |                                                                                  |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Esconder cosas a alguien.      | <input type="checkbox"/> Poner sobrenombres que ofenden.                         |
| <input type="checkbox"/> Golpear a alguien.             | <input type="checkbox"/> Amenazar para meter miedo a alguien.                    |
| <input type="checkbox"/> Insultar a alguien.            | <input type="checkbox"/> Reírse de alguien cuando se equivoca.                   |
| <input type="checkbox"/> No dejar participar a alguien. | <input type="checkbox"/> Discriminar a alguien por la religión, edad, raza, etc. |
| <input type="checkbox"/> “Jugar” agresivamente.         |                                                                                  |

Otro: \_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles pueden ser las razones por la que, los jóvenes molestan y abusan de otros usando mensajes de textos, imágenes, grabaciones en las redes sociales?

- |                                                  |                                                                          |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Por venganza.           | <input type="checkbox"/> Porque les caen mal/ se llevan mal.             |
| <input type="checkbox"/> Para sentirse superior. | <input type="checkbox"/> Para dañar la autoestima.                       |
| <input type="checkbox"/> Solo por molestar.      | <input type="checkbox"/> Piensan que solo están “jugando”.               |
| <input type="checkbox"/> Por envidia.            | <input type="checkbox"/> Para obtener algún beneficio                    |
| <input type="checkbox"/> Para divertirse.        | <input type="checkbox"/> Porque no tienen algo más importante que hacer. |
| <input type="checkbox"/> Por llamar la atención. |                                                                          |

Otro: \_\_\_\_\_

7. Cuando sucede un tipo de abuso hacia un compañero ¿Por cuáles motivos consideras que los espectadores (personas que tienen conocimiento del abuso) no hacen nada para detener tal acción del agresor?

- |                                                      |                                                                                                |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Son ayudantes del agresor.  | <input type="checkbox"/> No tienen amistad con la víctima.                                     |
| <input type="checkbox"/> No quieren tener problemas. | <input type="checkbox"/> No quieren ser “aguafiestas” y no hablan con una autoridad (docente). |
| <input type="checkbox"/> Tienen miedo del agresor.   |                                                                                                |

Otro: \_\_\_\_\_

8. ¿Por qué motivos consideras que las redes sociales son utilizadas para realizar actos de abuso a otras personas (ciberbullying)?

- Es más fácil difundir la información degradante de la víctima.
- Utilizan nombres falsos y les da poder de anonimato.
- Hay gran libertad, ya que no hay leyes ni autoridades que supervisen.
- Obtienen fácilmente información pública de la víctima para tergiversar o manipularla

Otro: \_\_\_\_\_

9. Si un estudiante tiene actitudes agresivas hacia los demás y esto se debe al entorno familiar. ¿Cuáles son las posibles causas?

- Los padres trabajan mucho, y no les dedican tiempo.
- No hay comunicación, porque cada quien está en el celular, televisión, etc.
- Los padres están divorciados.
- Ausencia de algún padre.
- Ellos han observado algún tipo de violencia entre sus padres y/o hermanos.
- Se estresan por la presión ejercida para que tengan éxitos en el estudio.
- Son víctimas de algún tipo de violencia, abuso o humillación ejercida por los padres y hermanos mayores.
- Los consienten tanto en el hogar que no los castigan, a pesar que hayan hecho una falta grave.

Otro: \_\_\_\_\_

10. Con el fin de proteger a los niños y jóvenes contra el abuso de otras personas. ¿Qué deben de sugerirles los padres?

- Que rechacen solicitudes de amistad de personas desconocidas.
- Que no compartan información personal sensible de ellos ni de sus amigos.
- Que informen a un adulto cualquier conducta inadecuada de otros.
- Que bloqueen los contactos de aquellas personas que les ofendieron.
- Que utilicen contraseñas seguras a fin de evitar que otros accedan a la cuenta.
- Que procuren redactar adecuadamente las ideas en sus mensajes a fin de evitar malos entendidos.
- Que utilicen el internet estrictamente para la realización de tareas, y no usen las redes sociales para la comunicación entre compañeros.

Otro: \_\_\_\_\_

11. ¿Qué acciones del Centro Educativo hacen falta iniciar o impulsar para la prevención de la práctica del ciberbullying en los estudiantes?

- Fomentar más charlas a los padres sobre temas del ciberbullying.
- Fomentar más charlas a los alumnos sobre temas del ciberbullying.
- Incrementar más la disciplina.
- Realizar más excursiones para el convivio entre estudiantes y profesores.

Otro: \_\_\_\_\_

**Anexo 4. Formato de la encuesta para el diagnóstico.**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL  
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA  
INGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Encuesta dirigida a estudiantes de Centros Educativos urbanos de Ilobasco

**Proyecto:** “Diagnóstico y alternativa de solución para la prevención del ciberbullying orientada a la niñez y juventud en Centros Educativos urbanos del municipio de Ilobasco, Departamento de Cabañas”.

**Objetivo:** Describir los percances del ciberbullying bajo los puntos de vista de la víctima, agresor y espectador sobre la muestra de estudiantes de Centros Educativos urbanos del Municipio de Ilobasco, Departamento de Cabañas.

PARTE I. DATOS PERSONALES.

**Indicaciones:** Lee cuidadosamente las preguntas, utiliza lapicero y marca con una “X” dentro del cuadro, la opción correcta.

1. Edad:

- Entre los 10 a 15 años  
 Entre los 16 a 20 años

2. Género:

- Femenino  
 Masculino

PARTE II. PRIVACIDAD Y COMPORTAMIENTOS EN REDES SOCIALES

**Indicaciones:** Lee cuidadosamente las preguntas, utiliza lapicero y marca con una “X” dentro del cuadro, la opción o las opciones en la cual te identificas. En algunas preguntas podrás escribir en el espacio “otros” cuando tu respuesta no se encuentra dentro de las opciones planteadas.

3. Si alguna vez has recibido un insulto por parte de otras personas, ¿En qué tipo de aplicaciones te ha sucedido?

- |                                           |                                                               |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Juegos en línea. | <input type="checkbox"/> YouTube o Twitch.                    |
| <input type="checkbox"/> Facebook.        | <input type="checkbox"/> Correos electrónicos.                |
| <input type="checkbox"/> WhatsApp.        | <input type="checkbox"/> Otros chats (Mensajes instantáneos). |
| <input type="checkbox"/> Twitter.         | <input type="checkbox"/> Blogs                                |

Otro: \_\_\_\_\_

4. ¿En qué medida conoces en persona los contactos que posees en las redes sociales o correos electrónicos?

- A todos.                       A la mayoría.                       Pocos.

5. Si alguna vez te han insultado por internet o teléfono celular, ¿Qué es lo que haces?

- |                                                            |                                                                        |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nada.                             | <input type="checkbox"/> Hablo con alguien de confianza.               |
| <input type="checkbox"/> Denuncio al culpable.             | <input type="checkbox"/> Respondo con insultos al culpable.            |
| <input type="checkbox"/> Trato de borrar lo que me ofende. | <input type="checkbox"/> Aviento las cosas que tengo cerca de mí.      |
| <input type="checkbox"/> Dejo de ir al Centro Educativo.   | <input type="checkbox"/> Dejo de usar el celular o la computadora.     |
| <input type="checkbox"/> Me desquito con alguien más.      | <input type="checkbox"/> Pienso que fue un malentendido y lo verifico. |
| <input type="checkbox"/> Bloqueo el contacto.              |                                                                        |

Otro: \_\_\_\_\_

6. Si has visto que alguien fue ridiculizado en las redes sociales. ¿En qué forma se presentó esa burla?

- |                                        |                                   |                                       |
|----------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mensajes.     | <input type="checkbox"/> Videos.  | <input type="checkbox"/> Fotografías. |
| <input type="checkbox"/> Fotomontajes. | <input type="checkbox"/> Dibujos. |                                       |

Otro: \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál es la configuración de privacidad que posees en las redes sociales?

- |                                                                               |                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> He dejado la misma configuración inicial.            | <input type="checkbox"/> No sé cuál es.                               |
| <input type="checkbox"/> Mis amigos pueden ver lo que yo publico              | <input type="checkbox"/> Todos pueden ver mis publicaciones.          |
| <input type="checkbox"/> Mis amigos pueden etiquetarme.                       | <input type="checkbox"/> Todos pueden etiquetarme.                    |
| <input type="checkbox"/> Mis amigos pueden publicar en mi muro.               | <input type="checkbox"/> Todos pueden publicar en mi muro.            |
| <input type="checkbox"/> Los amigos de mis amigos pueden encontrarme.         | <input type="checkbox"/> Todos pueden encontrar mi contacto.          |
| <input type="checkbox"/> Los amigos de mis amigos pueden ver lo que publico.  | <input type="checkbox"/> Los amigos de mis amigos pueden etiquetarme. |
| <input type="checkbox"/> Los amigos de mis amigos pueden publicar en mi muro. | <input type="checkbox"/> Mis padres o familiares lo supervisan.       |

Otro: \_\_\_\_\_

8. Si has tenido problemas con alguien en las redes sociales o tuvieras alguno en el futuro ¿A quiénes confías para expresar lo que te ha sucedido?

- |                                                  |                                              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> No lo cuento a nadie.   | <input type="checkbox"/> A mis profesores.   |
| <input type="checkbox"/> A mis padres            | <input type="checkbox"/> A mis amigos.       |
| <input type="checkbox"/> A mis otros familiares. | <input type="checkbox"/> A mi novio o novia. |

Otro: \_\_\_\_\_

9. ¿Qué tipo de persona ayudarías cuando tienen un problema o son molestados por alguien en las redes sociales?

- |                                                                           |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Amigos.                                          | <input type="checkbox"/> Amigas.                                          |
| <input type="checkbox"/> Compañeros de mi grado, sección o nivel.         | <input type="checkbox"/> Compañeras de mi grado, sección o nivel.         |
| <input type="checkbox"/> Compañeros de otros grados, secciones o niveles. | <input type="checkbox"/> Compañeras de otros grados, secciones o niveles. |
| <input type="checkbox"/> Novio o novia.                                   | <input type="checkbox"/> Familiares.                                      |

Otro: \_\_\_\_\_

10. ¿Por qué no ayudarías aquellas personas que dejaste sin marcar en la pregunta anterior?

- |                                                                |                                                                            |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> No los conozco.                       | <input type="checkbox"/> Porque se lo merecen.                             |
| <input type="checkbox"/> No me importan.                       | <input type="checkbox"/> Porque son varones, ellos pueden defenderse solos |
| <input type="checkbox"/> Porque también han molestado a otros. | <input type="checkbox"/> No tengo alguna amistad con esas personas.        |
| <input type="checkbox"/> No quiero meterme en ningún problema. |                                                                            |

Otro: \_\_\_\_\_

11. ¿Cómo crees que reaccionarían las personas al decirles que tienes un problema con alguien en las redes sociales?

- |                                                                  |                                                                |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nada                                    | <input type="checkbox"/> Aconsejarme                           |
| <input type="checkbox"/> Incentivarme a que le hiciera lo mismo. | <input type="checkbox"/> Golpear al culpable.                  |
| <input type="checkbox"/> Indicarme que lo ignore.                | <input type="checkbox"/> Acompañarme para que no este solo.    |
| <input type="checkbox"/> Hablar con el culpable.                 | <input type="checkbox"/> Llevarme a atención profesional.      |
| <input type="checkbox"/> Denunciar al culpable.                  | <input type="checkbox"/> Quitarme el celular o la computadora. |

Otro: \_\_\_\_\_

12. ¿Qué rasgos o elementos de las personas, que alguna vez observaste en las redes sociales, fueron utilizadas en mensajes, videos, fotografías, etc. como una burla elaborada por otros?

- |                                                     |                                                                |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Por la apariencia física.  | <input type="checkbox"/> Por la discapacidad física que posee. |
| <input type="checkbox"/> Por la preferencia sexual. | <input type="checkbox"/> Por la forma de hablar o escribir.    |
| <input type="checkbox"/> Por el color de piel.      | <input type="checkbox"/> Por algún error que cometió.          |
| <input type="checkbox"/> Por la edad.               | <input type="checkbox"/> Por tener ciertas amistades.          |

Otro: \_\_\_\_\_

13. ¿Qué es lo que has hecho cuando estás presenciando a una persona y le sucede algo gracioso?
- Nada.  Grabo un video y lo publico en redes sociales.
- Grabo un video y lo guardo en mi celular.  Reírme.
- Otro: \_\_\_\_\_
14. Si tienes novia o novio ¿Qué es lo que esa persona te insiste o demanda a que compartas información para él o ella?
- Contraseñas de mis cuentas de las redes sociales.  Mensajes que envío a otros en las redes sociales.
- Fotografías mías con poca ropa.  Fotografías del lugar en que me encuentro.
- Mis contactos de las redes sociales.  Videos íntimos.
- Otro: \_\_\_\_\_
15. Si alguna vez te han insultado por internet o teléfono celular, ¿Qué es lo que te han hecho?
- Mentiras, chismes o rumores  Bromas pesadas.
- Intimidaciones.  Difamaciones.
- Amenazas.  Chantajes.
- Otro: \_\_\_\_\_
16. Con base a la pregunta anterior ¿Por qué crees que te sucedió?
- No lo sé.  Por alguna venganza.
- Por mi forma de pensar.  Porque me equivoque en la clase.
- Por envidia.  Les caigo mal.
- Otro: \_\_\_\_\_
17. ¿Qué haces cuando te envían en las redes sociales videos o fotografías de personas en situaciones graciosas?
- Lo ignoro  Lo guardo en mi celular o computadora.
- Lo comparto.  Elimino el mensaje por ese tipo de contenido.
- Informo a la persona que sale en el video o fotografía.  Denuncio ese tipo de contenido.
- Otro: \_\_\_\_\_
18. ¿Cuáles son las razones por lo que te involucrarías con otras personas para incomodar a alguien haciendo uso de las redes sociales?
- En ningún caso  Si es solo para bromear un poco.
- Ya que los demás lo harían, yo también.  Si me hizo algo malo a mí.
- Si me cae mal.  Me involucro con esas personas para no enojarlos.
- Me involucro con esas personas para que no dejen de ser mis amigos  Me involucro con esas personas para que no me molesten luego.
- Otro: \_\_\_\_\_
19. ¿Cuáles acciones de los usuarios en las redes sociales o juegos de línea, te harían enojar y conversarías con ellos?
- En ningún caso.  Que insulten sobre cosas sagradas de mi religión.
- Que hablen mal de una persona famosa que admiro.  Que comenten algo negativo sobre lo que yo publique.
- Me hagan perder un juego en línea intencionalmente.
- Otro: \_\_\_\_\_
20. Con base a la pregunta anterior ¿Qué harías cuando las personas empiecen a utilizar malas palabras en sus comentarios?
- Dejar la conversación.  Utilizar otras palabras más fuertes.
- Seguir la conversación, sin insultar.  Buscar a alguien que entre en la conversación y me apoye.
- Denunciar a esas personas.
- Bloquear a esas personas.
- Otro: \_\_\_\_\_

21. ¿Quiénes son las personas que son más molestados o les hacen burla en las redes sociales?
- Niños.  Jóvenes.  
 Profesores y adultos.  Ancianos.
22. Si alguien que sufre un problema o es molestado por otros en las redes sociales y te pide ayuda ¿A quiénes buscarías?
- A nadie, converso y le doy ánimo a la persona que sufre el problema.  
 Hablo con los padres de aquella persona que molesta. (Si los conozco)  
 Hablo con los profesores para que lo ayuden.  
 Hablo con los padres de la persona que sufre el problema.  
 Otro: \_\_\_\_\_
23. ¿Qué es lo que sientes cuando al compartir fotos o videos en las redes sociales o en YouTube algunas personas comentan de manera negativa?
- Lo ignoro y siempre sigo compartiendo lo que me gusta  Me enojo y converso con esas personas.  
 Me pongo triste y dejo de compartir por un tiempo.  Me entusiasmo y trato de entender las críticas.  
 Otro: \_\_\_\_\_
24. ¿Qué realizas antes de compartir fotos o videos en las redes sociales o en YouTube?
- Nada, simplemente lo comparto.  
 Si la foto o video fue creado por otros. Avisaría a mis conocidos que salen en ellas.  
 Si la foto o video lo he tomado yo. Pediría permiso o consentimiento a mis conocidos que salen en ellas.  
 Otro: \_\_\_\_\_
25. ¿Qué es lo que haces para evitar denuncias, bloqueos o la expulsión a la entrada de juegos en línea, blogs, YouTube y redes sociales?
- Respetar a los usuarios que hacen uso de esas aplicaciones.  
 Leer las políticas y normas de convivencia de esas aplicaciones.  
 Cumplir con las políticas y normas de convivencia de esas aplicaciones.  
 Evitar a personas que solo buscan provocar a los demás.  
 Ignorar a personas que incentivan a incumplir con las normas de esas aplicaciones.  
 Otro: \_\_\_\_\_
26. Si has incomodado a alguien en las redes sociales. ¿Qué es lo que han hecho?
- Me han bloqueado.  Me han denunciado.  
 Me han reclamado.  Me han hecho lo mismo que yo les hice.  
 Dejaron de ser mis amigos.  Me pidieron que quitará lo que yo publique.  
 Otro: \_\_\_\_\_
27. ¿Cuáles son las formas que has utilizado para acceder al Internet o compartir información a otros celulares?
- Redes públicas (No tiene contraseña)  Internet de la casa (Tiene contraseña).  
 Redes privadas (Tiene contraseña)  Bluetooth  
 Otro: \_\_\_\_\_
28. ¿Cuánto tiempo debe de transcurrir para que tus compañeros dejen de utilizar o recordarte de algo que no te gusta y ofende?
- Menos de una semana.  Entre dos a tres semanas.  Más de cuatro semanas.
29. ¿Qué haces al recibir solicitudes de amigo de personas en las redes sociales?
- Aceptar si es hombre o un joven.  Aceptar si es mujer o una joven.  
 Aceptar la solicitud de cualquiera.  No aceptar la solicitud de personas desconocidas.  
 Verificar nombre y fotos para saber si es conocido.  
 Otro: \_\_\_\_\_

30. ¿Qué clase de respuestas has visto que realiza una persona justo después que fue molestado por alguien en las redes sociales?
- |                                                             |                                                                     |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Responde para que lo dejen en paz. | <input type="checkbox"/> Se ríe. Lo toma como una broma inofensiva. |
| <input type="checkbox"/> No responde nada.                  | <input type="checkbox"/> Amenaza.                                   |
| <input type="checkbox"/> Insulta.                           |                                                                     |
- Otro: \_\_\_\_\_
31. ¿Qué género mayormente molestan o se burlan contra otros en las redes sociales?
- |                                                                                            |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> El género masculino.                                              | <input type="checkbox"/> El género femenino. |
| <input type="checkbox"/> Son irreconosibles porque usan cuentas falsas o nombres extraños. |                                              |
32. ¿Con qué frecuencia buscas y encuentras videos en las redes sociales o YouTube donde se presentan situaciones vergonzosas y graciosas de otras personas?
- |                                     |                                  |                                        |
|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Casi nunca | <input type="checkbox"/> A veces | <input type="checkbox"/> Casi siempre. |
|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|
33. ¿Qué tipo de persona encubrirías a pesar que ha molestado o realizado una burla contra alguien en las redes sociales?
- |                                                                           |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Amigos.                                          | <input type="checkbox"/> Amigas.                                          |
| <input type="checkbox"/> Compañeros de mi grado, sección o nivel.         | <input type="checkbox"/> Compañeras de mi grado, sección o nivel.         |
| <input type="checkbox"/> Compañeros de otros grados, secciones o niveles. | <input type="checkbox"/> Compañeras de otros grados, secciones o niveles. |
| <input type="checkbox"/> Novio o novia.                                   | <input type="checkbox"/> Familiares.                                      |
- Otro: \_\_\_\_\_
34. ¿Qué tipo de reclamo le hiciste a alguien por un mal comportamiento realizado en las redes sociales o juegos en línea?
- |                                                   |                                                                |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> No he reclamado a nadie. | <input type="checkbox"/> Por ser inmaduro.                     |
| <input type="checkbox"/> Por ser racista.         | <input type="checkbox"/> Por ser machista.                     |
| <input type="checkbox"/> Por ser intolerable.     | <input type="checkbox"/> Por incentivar al consumo de alcohol. |
| <input type="checkbox"/> Por hacer fraude.        | <input type="checkbox"/> Por usar vestimenta muy provocativa.  |
| <input type="checkbox"/> Por insultar             |                                                                |
- Otro: \_\_\_\_\_
35. Si al usar las aplicaciones (redes sociales, correos electrónicos, etc.) has entrado en alguna publicidad de un anuncio, promoción de un producto, que supuestamente has ganado un premio o ganarás dinero ¿Qué es lo que te ha ocurrido?
- |                                                                              |                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> No ha pasado, evito entrar en cualquier publicidad. | <input type="checkbox"/> Solicitaban un número de teléfono celular.       |
| <input type="checkbox"/> Requerían un número de tarjeta de crédito.          | <input type="checkbox"/> Pedían un correo electrónico.                    |
| <input type="checkbox"/> Se descargó un archivo, posiblemente era un virus.  | <input type="checkbox"/> Perdí mi tiempo, porque se abrió más publicidad. |
- Otro: \_\_\_\_\_

**¡Muchas gracias por tu colaboración, tus datos serán tratados de forma anónima y para uso académico!**

## **Anexo 5. Cálculo de encuesta por Centro Escolar.**

Centro Escolar	Total de Estudiantes	Estudiantes Masculinos (%)	Estudiantes Femeninos (%)	Total de Encuesta	Cálculo de estudiantes a evaluar	Resultado Masculino	Resultado Femenino
Instituto Nacional de Ilobasco	857	481 (57%)	376 (43%)	75	m = 75 * 57% f = 75 * 43%	43	32
Centro Escolar Bernardo Perdomo	578	323 (56%)	255 (44%)	51	m = 51 * 56% f = 51 * 44%	29	22
Centro Escolar General Francisco Menéndez	344	0	344 (100%)	30	f = 30*100%	0	30
Centro Escolar Sor Henríquez	647	341 (52%)	306 (48%)	57	m = 57 * 52% f = 57 * 48%	30	27
Complejo Educativo Católico "Pío XII"	771	315 (41%)	456 (59%)	67	m = 67 * 41% f = 67 * 59%	27	40
Instituto Católico Karol Wojtyła	358	141 (39%)	217 (61%)	31	m = 31 * 39% f = 31 * 61%	12	19
Colegio Presbítero Marino Braspenning	207	139(67%)	68(33%)	17	m = 17 * 67% f = 17 * 33%	11	6
Centro Escolar Católico Juan Pablo II	247	133 (54%)	114 (46%)	22	m = 22 * 54% f = 22 * 46%	12	10
<b>Total</b>				<b>350</b>		<b>164</b>	<b>186</b>