

Determinar qué emprendimientos sociales se pueden realizar dentro del Organismo de Investigación Judicial en las áreas relacionadas con las Tecnologías de la Información para disminuir el bullying y el ciberbullying entre los estudiantes de escuelas y colegios.

Universidad Latinoamericana de las Ciencias y la Tecnología
Curso de Investigación Empresarial Aplicada
San José, Costa Rica
Agosto 2013

Randall Zúñiga López
Aspirante al grado de Maestría

RESUMEN

El trabajo de investigación muestra los principales criterios de personas calificadas en el tema del bullying y ciberbullying en escuelas y colegios, según diferentes perspectivas interdisciplinarias profesionales ya sean desde el punto psicológico, académico, penal e informático. Para ello, se cuenta con el conocimiento y criterio de siete profesionales, quienes abordan estos temas. La investigación realizada se caracteriza por ser de índole cualitativa, ya que se va a hacer una descripción del discernimiento de las personas escogidas mediante un muestreo de conveniencia. El trabajo concluye con una propuesta de valor de índole informática que busca dar respuesta a las necesidades que los profesionales expusieron como de gran importancia para el tema.

PALABRAS CLAVES: Emprendedurismo social, bullying y ciberbullying, innovación tecnológica, rendición de cuentas, mejoramiento continuo.

ABSTRACT:

The research shows the main criteria for qualified persons on the issue of bullying and cyberbullying in schools and high schools, according to different professional interdisciplinary perspectives whether it is from the psychological, academic, criminal and computer point of view. This will have the expertise and judgment of seven professionals who address the issue of bullying and cyberbullying. The research is characterized by qualitative nature, as it will make a description of the judgment of the people chosen by convenience sampling. The paper concludes with a value proposition computing facilities that seeks to answer the needs that professionals exposed as of great importance to the issue.

KEYWORDS: Social Entrepreneurship, bullying and ciberbullying, technological innovation, accountability, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

El uso de la tecnología de la información ha venido a cambiar significativamente el mundo en que se vive. El surgimiento y posterior desarrollo de la red mundial Internet, ha marcado un antes y un después en la forma en que se relacionan las personas, ya que es posible obtener una inagotable cantidad de información y las distancias entre las personas se ha acortado. El cambio evidenciado por parte de las relaciones interpersonales en los últimos diez años, así como la disponibilidad de la información y la posibilidad de accederla en cualquier momento, ha cambiado el panorama de comunicación existente y los paradigmas de acceso a obras de impacto social. Esto ha ocasionado una problemática adicional como el ciberbullying, a veces confundido con lo que es el ciberacoso.

De acuerdo con la página web ciberbullying.com (2012), este se puede definir como el *“uso de los medios telemáticos (Internet, telefonía móvil y videojuegos online principalmente) para ejercer el acoso psicológico entre iguales.”* Por definición, se está en presencia de estudiantes en ambos extremos de la relación (agresor-víctima). En el caso que exista un adulto en alguno de los extremos, se está en presencia de otra figura como el ciberacoso o la explotación sexual.

Según los datos aportados por parte del sitio web ciberbullying.com (2012) este afectó al 87.8% de los estudiantes chilenos con edades entre los 12 y los 17 años, mientras que en Estados Unidos la situación aumentó en un 80% en menos de cinco años. Por su parte, de acuerdo con un estudio publicado por el periódico La Nación (2013) en Costa Rica, tres de cada diez estudiantes son víctimas de este tipo de agresión.

El emprendedurismo social, como parte de una reciente corriente de pensamiento puesto en acción en favor de la sociedad, propicia de manera desinteresada la generación de cambios, mediante ideas innovadoras sin que medie un afán de lucro, únicamente con el ideal de transformar positivamente la vida de las personas. En el caso particular del ciberbullying, se encuentra un espacio importante en el cual se puede mejorar considerablemente la vida de los estudiantes ante una tendencia (ya no es siquiera una

moda pasajera) en el cual se sufre el escarnio público, no solo a nivel local, sino a nivel mundial.

El pasado 2 de agosto de 2013, la adolescente británica de 14 años, Hannah Smith, se suicidó después de haber recibido amenazas e insultos sobre su físico, lo que llevó a grandes personalidades a tomar como bandera una lucha contra el ciberbullying. Al respecto, el primer ministro británico, David Cameron (2013), manifestó que *“si las Webs no modifican sus normas y no se preparan mejor para estos casos entonces nosotros, como miembros, tenemos que dejar de usar estas redes sociales y boicotearlas”*.

Extremos como los indicados anteriormente, son los que se pueden proponer como objetivos para la creación de valor social de este trabajo de investigación, asociado siempre a una transformación innovadora que permita a la niñez en edad escolar, disfrutar mejor de la vida sin tener que sufrir los embates del desprecio y las humillaciones que no se merecen.

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Encontrar una definición uniforme de emprendimiento social puede resultar una compleja tarea, debido a que es una corriente de pensamiento reciente e involucra la puesta en acción de estos ideales, existe todo un variopinto de ideas sobre el mismo.

Según Gregory Dees (1998) *“los emprendedores sociales tienen una misión explícita en mente. Su principal objetivo es convertir al mundo en un lugar mejor”*. Esta altruista concepción de bienestar hace diferencia con respecto al empresario que busca un logro para sí mismo y debe enfrentarse al capitalismo salvaje que no le importa arrasar con lo que sea o con quien sea, con tal de aumentar las ganancias. Asimismo, Dees (1998) establece como parámetro para medir el éxito del emprendedor social, el valor que se crea y cuántas personas se ven beneficiadas.

El estadounidense William Drayton (2011) y fundador de Ashoka, comprende que el emprendedor social *“Es alguien que provoca un cambio importante y sistémico para la sociedad. Lo que hace que alguien sea un emprendedor social es que esa persona esté, desde lo más profundo de su ser, comprometido con el bien de todos. Y por tanto, también su trabajo.”*

Este cambio está asociado a una innovación, pero esta no es algo que nace de la espontaneidad o de un golpe de suerte, surge a raíz de una meticulosa disposición de ideas enfocadas a un fin. Peter Drucker (2002) establece que las innovaciones, en general, son el resultado de una búsqueda intensa de oportunidades útiles. El autor sostiene que existen siete tipos de oportunidades, de las cuales, cuatro son inherentes a la organización.

De tal forma, se puede inferir que la oportunidad hace al emprendedor y depende mucho en la experticia sobre cómo manejar este tipo de coyunturas y sacarle el mejor provecho, así será la capacidad de innovar.

Para el argentino Bernardo Kliksberg (2011), el emprendedurismo social identifica desequilibrio injusto que lleva como consecuencia la exclusión, marginación o sufrimiento de algún segmento de personas, pero que a la misma vez estos emprendedores sociales logran identificar una oportunidad de cambiar el “status quo”, mediante la creación de valor social y la inspiración, creatividad, coraje y las acciones concretas vuelven a generar un nuevo equilibrio, logrando con esto aliviar el sufrimiento del grupo en riesgo, asegurando así un mejor futuro, no solo para este segmento concreto, sino que para toda la sociedad en general que están deseosas de poder tener las oportunidades para desarrollarse.

Esta exclusión, marginación o sufrimiento al que se refiere Bernardo Kliksberg, es un buen ejemplo de lo que significa el ciberbullying entre los estudiantes en las redes sociales, tanto escolares como colegiales y la búsqueda de soluciones para evitar este tipo de vejaciones, es lo que se debe buscar en un proyecto de tal envergadura.

El ciberbullying es un apéndice de los síntomas de violencia que vive la sociedad en la actualidad y una manifestación del maltrato de los adultos contra los menores. Según Parry Aftab (2008), líder experta en privacidad del Internet y ciberabuso, manifiesta su desconsuelo e indignación ante al fenómeno al indicar que *“tras haber pasado tanto tiempo tratando de proteger a los menores de las personas adultas con malas intenciones, nunca imaginé que dedicaría tantos esfuerzos a protegerles de ellos mismos”*. Según Aftab se está ante un caso de ciberbullying *“cuando un menor atormenta, amenaza, hostiga, humilla o molesta a otro/a mediante Internet, teléfonos móviles, consolas de juegos u otras tecnologías telemáticas.”*

El problema con el ciberbullying, como bien lo apunta Marcelino Madrigal (2011), es el hecho de la permanencia en el tiempo del agravio, siendo que *“a diferencia con otros tiempos, este acoso dura 24 horas, y no el tiempo en que uno estaba al alcance de quien lo acosaba, y estando los jóvenes conectados muchas horas pueden causar mucho daño en los menores”*.

Precisamente, es en las redes sociales donde existen espacios para combatir este tipo de flagelación. Según Conchita Galdón (2013) profesora de IE Business School y co-fundadora y CEO de Social Venture Puentes Global, manifiesta que *“las redes sociales han transformado la forma de relacionarse es un hecho conocido por todos. Lo que muchos no imaginan es que las redes sociales tienen un potencial enorme como herramienta para la lucha contra la pobreza. Los emprendedores sociales lo saben bien. Ellos gestionan empresas, muchas de ellas startups, con el objetivo de generar un bien social. Quieren acabar con injusticias pero, al mismo tiempo, han de mantener un ojo en la cuenta de resultados. La sostenibilidad de sus organizaciones es fundamental. Están en permanente búsqueda de herramientas para apoyar al mayor número de gente al menor coste y han encontrado en las redes sociales un fuerte aliado.”*

El tema del ciberbullying no solo es un asunto de menores de edad, también es un asunto que involucra a los padres de familia que tienen que velar por lo que hacen y reciben sus hijos, el problema es que muy pocos conocen que existen medidas apropiadas para

denunciar (en el ciberespacio como en el mundo real) las situaciones que les aquejan, lo cual se convierte en una excelente oportunidad para generar valor social e impactar positivamente en la vida de las personas, específicamente de estudiantes de escuelas y colegios.

Lo anterior es totalmente consecuente con lo que establece Bill Drayton (2001), en el sentido que el emprendedor social es *“un agente de cambio importante, cuyos valores se centran en identificar, abordar y resolver los problemas de la sociedad”*.

Finalmente, las tecnologías de la información significan una importante ventana de oportunidades para los emprendedores sociales, independientemente de la organización a la que están circunscritos las personas o sus antecedentes. El rol que puede tener la tecnología como facilitador y catalizador como elementos coyunturales para generar valor social dentro de una perspectiva de accesibilidad, surge como una forma natural e inherente a los avances de emprendimientos sociales.

METODOLOGÍA

La investigación realizada se caracteriza por ser de índole cualitativa, ya que se va a hacer una descripción del discernimiento de las personas escogidas que permitan analizar con profundidad el tema en examen, por lo que en buena medida, dependerá del criterio experto para establecer la factibilidad de crear emprendimientos sociales dentro de una organización policial.

El muestreo es por conveniencia, ya sea en este caso que se utilizará como instrumento de recolección de datos entrevistas que se realizará a siete personas que están relacionadas con el tema de determinar qué emprendimientos sociales se pueden realizar en el Organismo de Investigación Judicial, específicamente en las áreas de tecnología de la información, para disminuir los efectos del bullying y el ciberbullying.

Se planea conocer el criterio del Jefe de la Plataforma de Información Policial, Jefe de la Unidad Tecnológica de Información, Jefe de la Sección de Delitos Informáticos, asimismo, el criterio de un profesional en Psicología Clínica, al igual que el criterio de un maestro de escuela y un profesor de colegio, para ello, las preguntas no necesariamente son las mismas para cada persona entrevistada.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Como primer paso del trabajo de investigación, se procuró buscar información oficial sobre la envergadura del problema del bullying y ciberbullying en Costa Rica, siendo el Ministerio de Educación Pública y el Organismo de Investigación Judicial, las fuentes referentes para conocer dicho alcance. De tal forma, se contactaron ambas instituciones y se pudo recabar los datos estadísticos de interés para el trabajo.

Al respecto, la Contraloría de Derechos Estudiantiles (CDE) del Ministerio de Educación Pública, es un órgano responsable de desarrollar un sistema de protección y respeto de los derechos y deberes estudiantiles, de conformidad con el ordenamiento jurídico. Se encarga de controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades, orientada por el interés superior. Asimismo, se encarga de velar por el respeto de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes en un ambiente físico y mental sanos.

Fuente: Contraloría de Derechos Estudiantiles, MEP

** Los datos de 2013 corresponden únicamente al primer semestre.

Lo primero que llama la atención es lo novedoso del concepto de bullying y ciberbullying en círculos oficiales, esto por cuanto en el año 2011, el informe “*Denuncias o situaciones atendidas en la Contraloría de Derechos Estudiantiles*” se citan 195 casos de agresiones entre estudiantes y ninguna relacionada con bullying, mientras que para el mismo informe del año 2012, se enumeran 186 denuncias, pero ya se hace la separación entre bullying, ciberbullying y agresiones entre estudiantes. El cuadro número uno permite ver el desglose de lo indicado.

Tabla 1
Reporte de agresiones entre estudiantes
Enero – Junio 2013.

TIPO	Total	De oficio	Llamada o visita
Bullying (físico y verbal)	59	25	34
Bullying (verbal)	29	17	12
Ciberbullying	4	1	3
Total Bullying:	92	43	49
Agresión verbal de estudiante a estudiante	14	8	6
Agresión física de estudiante a estudiante	47	13	34
Agresión física y verbal estudiante a estudiante	23	9	14
Agresión sexual de estudiante a estudiante	10	5	5
Total otras agresiones:	94	35	59
TOTAL	186	78	108

Fuente: Contraloría de Derechos Estudiantiles, MEP

Igualmente, resulta aún más interesante denotar como las denuncias por bullying (ver tabla 2) se concentran en el Área Metropolitana del país, como si en las zonas rurales casi no existe o se da esta situación. Lo anterior evidencia que el tema persiste, aún como ignoto para las zonas alejadas de la capital y que es pertinente su difusión y comunicación a profesores, padres y estudiantes.

Tabla 2
Denuncias por bullying recibidas, según región educativa
Enero – Junio 2013

Región educativa	Total	Con oficio	Llamada / visita
Aguirre	0	0	0
Alajuela	7	5	2
Cañas	1	1	0
Cartago	11	4	7
Coto	1	1	0
Desamparados	5	2	3
Grande de Térraba	1	1	0
Guápiles	0	0	0
Heredia	14	4	10
Liberia	1	1	0
Limón	1	0	1
Los Santos	1	0	1
Nicoya	1	1	0
Norte-Norte (Upala)	0	0	0
Occidente(San Ramón)	1	1	0
Peninsular	0	0	0
Pérez Zeledón	1	1	0
Puntarenas	1	1	0
Puriscal	2	1	1
San Carlos	0	0	0
San José Sur-Oeste	8	5	3
San José-Central	23	9	14
San José-Norte	11	5	6
Santa Cruz	0	0	0
Sarapiquí	0	0	0
Sulá	0	0	0
Turrialba	0	0	0
Sin dirección reg.	1	0	1
TOTAL	92	43	49

Fuente: Contraloría de Derechos Estudiantiles, MEP

Para tener más claros los efectos de bullying y en especial del ciberbullying en los menores de edad, se realizó una entrevista a la Máster en Psicología Clínica y Máster en Psicología Forense, Yesenia Murillo Picado (2013), psicóloga de la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial, indica la señora Murillo, que el

acoso o bullying no es un tema nuevo, existen varios, entre ellos el sexual, psicológico, físico, cibernético, entre otras.

También, afirma la profesional en la materia, que no se puede obviar o dejar de mencionar que todas las personas en menor o mayor grado han sido protagonistas de este comportamiento, donde se ha hecho burla o reído de algún compañero(a) por su aspecto físico, intereses, capacidades (de aprendizaje, deportiva), condición socio económica, creencias, país de origen, entre otras; lo nuevo ha sido la importancia que se le ha dado, por las consecuencias físicas y psicológicas que provocan en la víctima, las cuales suelen ser devastadoras.

En el tema particular del bullying cibernético, este es coyuntural con que hoy los jóvenes pueden acceder a Internet con mucha facilidad, este es el medio más moderno para hablar del “matonismo” y la “agresión”, utilizando para realizar la intimidación y el ataque a la víctima, mediante los medios tecnológicos que actualmente se manejan, como el correo electrónico, redes sociales, los mensajes de texto, teléfono celular, ocasionando que la víctima desde su casa (lugar donde se supone que todos se sienten seguros) experimente sentimientos de desprotección. Además de lo que se suba a la red, no se va a borrar fácilmente, ya que el mecanismo de divulgación y reproducción en estos sitios son altamente veloces y perdurables en el tiempo. Asimismo, la cantidad de personas que se pueden dar cuenta de lo acaecido puede no tener límite.

Este tipo de acoso también consiste en que el agresor logre entrar en la cuenta de Facebook o Twitter de la persona y haga comentarios que la víctima nunca haría, además de subir a la red foto en poses comprometedoras, utilizando los fotomontajes, todo lo anterior de manera encubierta, de ahí que se le conoce a este tipo de actos como “crueldad encubierta”.

Este tipo de acoso involucra más los efectos psicológicos que ningún otro, por cuanto el acosador nunca mantiene contacto con la víctima físicamente, ya que ese aspecto

no es el que le genera placer, por lo que la víctima muy pocas veces sabe quién es el actor de los hechos.

En cuanto al tipo de perfil del agresor cibernético, este se caracteriza por presentar algunos rasgos de la personalidad de los trastornos narcisista, antisocial y hasta psicopático, como por ejemplo: ser egoísta, el deseo de figurar y de ser reconocido, ser distante, frío, carente de empatía y sin respeto por los demás.

Las motivaciones de los acosadores son diversas, desde el tipo sexual hasta la venganza, pero a niveles inconscientes, estos reflejan personas inseguras y carentes de afecto.

Dentro de los síntomas físicos y psicológicos que pueden presentar las víctimas, está el aislamiento escolar y social, vergüenza dada que su reputación está siendo afectada (mediante mentiras y chismes infundados), dificultad para dormir, dolores de cabeza, dolores de estómago, tristeza, depresión, pesadillas, pérdida de apetito, bajo rendimiento académico, inclusive ira desplazada, siendo que el peligro de esta última es, que se puede iniciar un ciclo donde ellos, los acosados, se conviertan en acosadores, como medio de “subsistir” al dolor y frustración que son sometidos, realizando actos violentos que puedan afectar a otras personas que no estén involucrados. Ejemplo de esto son los múltiples casos de niños y jóvenes que despotrican contra escolares, produciendo tiroteos y matanzas en los centros de estudio y de reunión social.

Algunos de los que son acosados, al no saber quién está acosándolo, se convierte en paranoico, temeroso e inseguro. También puede que abuse del alcohol y las drogas y demuestre problemas de conducta, como medio de rebeldía por lo que están viviendo, factores de riesgo que afectan al involucrado directamente, pero también a terceros como la familia y escuela, entre otros.

Por último, indica la Máster Murillo, que si la persona acosada siente o percibe que su problema no tiene solución y que nunca va acabar, aunado a una estructura psicológica

débil dañada por el sufrimiento al cual está siendo sometido, puede encontrar erróneamente en el suicidio su “única solución”, por lo que la participación de los padres, maestros y demás personas cercanas al individuo que está siendo acosado, debe identificar los síntomas antes mencionados, con el fin de brindar la ayuda necesaria a tiempo.

Por todo lo anterior, el tema en análisis se ha convertido en uno de salud de salud pública, que involucra varias aristas como la psicológica, psiquiatría, sociología, criminológica y derecho, entre otras.

Una vez claros los elementos que afectan directamente a los menores en el tema del bullying, se procedió a entrevistar en conjunto a una maestra de escuela y a un profesor de colegio, sean estos los licenciados Jorge Eduardo Zúñiga (2013) y María Eugenia López (2013), a fin de conocer los alcances de la problemática y qué tanto se dan este tipo de situaciones, así como determinar qué tipo de herramientas se tienen sobre el mismo y conocer algún tipo de ideas para disminuir los efectos de estas prácticas.

De tal forma, coinciden los entrevistados, que lo primero que se debe hacer es definir qué es el bullying y su connotación digital como lo es el ciberbullying, esto por cuanto existe una línea muy débil entre lo que son juegos escolares y bromas estudiantiles, que muchas veces ocurren y el acoso como tal. Si bien es cierto, existen unas guías de reciente impresión por parte del Ministerio de Educación Pública (Nación, 2013), las mismas son muy recientes (18 de abril del 2013) y muchos educadores, especialmente de zonas alejadas, aún no han recibido una capacitación formal al respecto, a la vez que el mismo es escueto.

Lo anterior es concordante con los datos mostrados por parte de la Contraloría de Derechos Estudiantiles del MEP, ya que de los 92 casos reportados como bullying, solo el 15% de los mismos corresponde a zonas alejadas de la Meseta Central, concentrándose el restante 85% de los casos dentro de la metrópolis del país.

De hecho, fue posible obtener una copia de las guías y comprobar que las mismas son un tanto genéricas, pretendiendo constituirse en tan solo cinco páginas, un protocolo para el bullying y el ciberbullying, quedando pendiente temas sobre cuándo denunciar penalmente un caso ante una autoridad judicial o la policía administrativa, por ejemplo.

Además, indican que el problema de bullying inicia en la casa con los padres de los niños y su ausencia en el seno familiar. En el primer caso, ante una agresión los padres al menor, instan a los niños a no tolerar ningún tipo de agresión, lo cual está bien si no es que se le instruyen a los menores “a pegarle de vuelta para que sea un hombre”. En los otros casos la ausencia de alguno o los dos progenitores en el hogar o la violencia intrafamiliar tiene sus efectos sobre el niño que proyecta esas carencias mediante maltrato hacia otros menores como si fuese un chivo expiatorio.

Sobre este mismo tema, se conversó con el Licenciado Stevens Cerdas Castro (2013), actual jefe de la Sección Penal Juvenil, quien suministró datos estadísticos sobre agresiones entre estudiantes, habiendo que para el primer semestre tiene reportados 123 casos de agresiones entre estudiantes (115 entre los 12 y los 17 años, mientras que ocho ocurrieron entre menores de doce años), dado que se considera que aproximadamente el 90% de estas agresiones, entra dentro de la categoría de bullying, siendo los tópicos más recurrentes de las agresiones por motivos de envidia por estatus social, no encajar en grupos sociales, posesiones, fisionomía de los estudiantes, comportamientos, romances y orientación sexual, así como juegos en algunos casos perversos.

Manifiesta el licenciado Cerdas, que la situación actual favorece el uso de los medios sociales como una extensión de la personalidad del menor de edad y como tal, un sitio propicio para el encuentro virtual, situación que compromete directamente a los escolares, dado que son las mujeres en mayor medida las agresoras, contrario a lo que se podría pensar que son los hombres, ya que del total de agresores denunciados, el 58% corresponde a las féminas, mientras que en el restante 42% corresponde a varones como agresores.

Lo anterior encuentra sentido en el hecho que muchos de los casos de bullying y cyberbullying se deben a rencillas no resueltas por motivos pasionales y de apariencia física (forma de vestir) y por lo que arrojan los números, este es asunto más sensible en el caso de las jovencitas.

Otro aspecto a considerar, es el hecho que los menores de edad por su condición de imberbes creen que no son susceptibles a someterse a un proceso penal que puede deparar en pena privativa de libertad y con ese concepto errado, realizan acciones amparados a esa falacia. Lo cierto del caso es que dependiendo de la gravedad de los hechos, las personas mayores de doce años pueden encarar un proceso judicial penal que signifique inclusive la prisión. Solo las personas menores de once años no son imputables, pero sus progenitores o guardianes pueden responder solidariamente por los daños que haya realizado.

Termina la entrevista el licenciado Cerdas, en el sentido que en ocasiones, la agresión puede iniciar como parte de un juego o una broma en la cual no se miden las consecuencias de subir determinado material a la Red y se cree que con eso se va a hacer una “gracia”, pero no se tiene conciencia de los problemas que pueden acarrear, por lo que la materia pendiente es que los menores hagan un acto de constricción con conocimiento de causa, para no verse involucrados en situaciones de índole penal que en realidad pudieron haberse evitado con más información.

Una vez tenida por cierta la problemática en torno al bullying y el cyberbullying se buscaron iniciativas sobre este último, dado que se entrevistó al Ingeniero Rolando Quirós Fonseca (2013), programador del Departamento de Investigación y Desarrollo Informático del Centro Costarricense de Ciencia y Cultura y encargado del Hackaton 2013, el cual es un proyecto organizado por dicho Centro y auspiciado por el Museo de los Niños, ya que se trata de un maratón de equipos para desarrollar ideas o soluciones informáticas sobre el bullying y cyberbullying, cuyo resultado busca coadyuvar a profesores, estudiantes y padres de familia.

Asimismo, dentro de las diversas iniciativas en torno al tema el pasado 8 de agosto de 2013, se realizó un conversatorio sobre el tema, el cual incluyó la participación de diversas instituciones y organizaciones no gubernamentales donde se dieron diversas ponencias, sensibilizando el tema.

Indica el profesional informático --que ha estado metido muy de lleno en esta problemática-- que quizás el primer emprendimiento que se debe realizar es, que los menores conozcan qué es el bullying, el daño que produce en la víctima y cómo esto ha afectado directamente en el desarrollo de los escolares. Esto es importante, por cuanto muchas veces los menores, entre broma y broma, no saben que están cometiendo bullying y más aún, que sus acciones de subir imágenes, fotomontajes o comentarios pueden estar incurriendo ciberbullying.

Finalmente, como parte de este trabajo de investigación, se entrevistaron a los actuales jefes de la Unidad Tecnológica de Información y a la Plataforma de Información Policial, ambas dependencias del Organismo de Investigación Judicial, sean los ingenieros Elpidio Calderón Chaves (2013) y Rodolfo Arce Hernández (2013), quienes indicaron conocer el tema de bullying y el ciberbullying, igualmente indicaron que el tema es algo que siempre ha estado vigente, no obstante, quizás debido a que se han suscitado varios tiroteos en escuelas y colegios, especialmente en los Estados Unidos sin olvidar el hecho que sucedió en el país donde un menor de 17 años disparó contra la directora del Colegio Montebello, el primero de julio del 2010, falleciendo posteriormente diez días después (Nación, 2011).

Como parte de las iniciativas y emprendimientos que citan los jefes de desarrollo informático que se pueden hacer es, en primer lugar, dar a conocer qué es bullying y ciberbullying, esto por medio de un canal de YouTube sobre el tema. Otra acción que consideran importante es instalar un *wordscan* dentro de los *chats* de las redes sociales, los cuales no permiten el uso de palabras ofensivas de cualquier índole. Asimismo, es importante destacar que se debe promover el conocimiento de los mecanismos de denuncia en redes sociales para que las declaraciones o contenidos ofensivos puedan ser removidos.

Sobre esto último coinciden los especialistas que es importante destacar que la agresión, la sufre tanto el menor como los padres de la víctima, quienes se sienten atados de manos para proteger a su retoño en la Red. Para ello, es menester que sepan cómo denunciar en las redes sociales los hechos que vayan en contra de la dignidad de las personas.

CONSIDERACIONES FINALES

El trabajo de investigación ha resultado sumamente provechoso para entender el fenómeno del bullying y el ciberbullying y cómo afecta tanto a los menores como a los padres y su interacción con los profesores. Lo primero que llama la atención es que el concepto como tal, por novedoso que pareciera, ya que el mismo Ministerio de Educación Pública lo consigna como tal hasta en el año 2012, es un asunto que ha estado desde mucho tiempo y que de alguna u otra forma, ha tocado a todos vivirlo y sufrirlo. Lo novedoso del caso es que se está abordando directamente y no se está dejando sin que se haga nada al respecto.

De acuerdo con las consideraciones psicológicas, el bullying y el ciberbullying, son un fenómeno que afecta a menores escolares, producto de una situación que convierta en particular a la víctima o por motivo de una proyección de una agresión vivida por parte del agresor que reproduce tal situación en su víctima.

De parte del profesorado se puede advertir que por motivo de la novedad del tema enfocado como bullying y a la reciente publicación de unas guías del Ministerio de Educación Pública, se requiere de una mayor difusión del tema, tanto entre el gremio de profesores y maestros como entre los menores escolares, esto es comprobable inclusive en el hecho que la mayoría de denuncias provienen de zonas céntricas, mientras que en las alejadas son menores. Aquí quizás, el tema principal es conocer la diferencia entre una agresión y lo que se pueda considerar como bullying.

Otro aspecto que se rescata de las entrevistas, es la errada creencia por parte de los menores de edad, que debido a su condición de que no han alcanzado la mayoría de edad son inimputables, cuando la realidad es otra, ya que toda persona mayor de doce años puede ser sujeta a un proceso penal que eventualmente puede conllevar a una pena privativa de libertad.

Finalmente, existen varios esfuerzos sobre el tema por parte de varias instituciones gubernamentales y no gubernamentales, en las cuales se buscan soluciones a través de herramientas, la mayoría informática para evitar el tema del bullying. De tal forma y para un mejor entendimiento, es menester dividirlos según el enfoque que se tiene en acciones preventivas, reactivas y de conocimiento.

En el campo de las acciones preventivas, en primer lugar se deben canalizar los esfuerzos para los menores, a fin que tengan conciencia de las consecuencias que pueden tener sus acciones, no solo a nivel administrativo y académico, sino inclusive, que esas conductas pueden constituirse en un tipo penal que puede acarrear inclusive prisión. Esto es algo que los menores desconocen o no lo tienen claro, ya que creen que su condición de infante les evita ser juzgados penalmente, lo cual es un error, ya que como se dijo, es inimputable únicamente el menor de doce años, superior a esa edad puede responder por sus actos, aunque de forma limitada.

Una vez que tomen conciencia sobre esta situación, es importante destacar que también se les debe instruir acerca de las consecuencias que puede tener difundir noticias, comentarios e imágenes (incluidos fotomontajes) en medios sociales digitales, ya que quizás lo que inicia como un juego, puede derivar sanciones académicas y administrativas.

Con respecto a los maestros y profesores, es imprescindible que tengan un mejor conocimiento del tema del bullying y las acciones que se pueden y deben tener para abordar esta problemática. En relación con las acciones reactivas, es menester que tanto los menores como los padres de familia o guardianes, conozcan las acciones para denunciar hechos que atenten contra la dignidad de sus hijos, siendo que esto se puede realizar mediante denuncias penales en el ámbito judicial y denuncias digitales en el ámbito cibernético ante el proveedor del servicio social.

PROPUESTA DE VALOR

Se sugiere, de acuerdo con lo manifestado por parte de los profesionales entrevistados, crear como parte de la generación de valor del Organismo de Investigación Judicial, una página de Web especializada en bullying, dado que la Institución posee los profesionales para dar mantenimiento a tal emprendimiento.

Para ello, el sitio Web debe contemplar herramientas de conocimiento, prevención y reacción. Dentro de las instrumentos de prevención que se pueden citar están, la posibilidad de descargar herramientas de lenguaje como el *wordscan*, un canal de YouTube que muestre situaciones que se puede catalogar como bullying y cyberbullying, así como un *chat* con profesionales en la materia para evacuar las dudas.

Con respecto a las herramientas reactivas están, la posibilidad de mostrar los diversos *links* que tienen a su disposición los medios sociales para denunciar comentarios, imágenes o vídeo que atenten contra la dignidad de las personas. Asimismo, ofrecer los medios necesarios para que las personas puedan realizar sus denuncias penales cuando consideren que un comportamiento amerita ser susceptible a ser ventilado en sede judicial.

BIBLIOGRAFÍA

Ciberbullying.com (2013). Incidencia del Ciberbullying. Recuperado el 11/08/2013 desde <http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/incidencia-del-ciberbullying/>

Dees, J. (1998). The Meaning of "Social Entrepreneurship". Stanford University: Draft Report for the Kauffman Center for Entrepreneurial Leadership.

Drayton, William. (2011) El emprendedor social provoca un cambio importante y sistémico en la sociedad. Recuperado el 11/08/2013 desde <http://www.abc.es/20111021/cultura/abci-bill-drayton-entrevista-201110211002.html>

Drucker, Peter. F. (2002) "The Discipline of Innovation". Harvard Business School Publishing.

Kliksberg (2011), Cómo enfrentar la pobreza y la desigualdad. Recuperado el 11/08/2013 desde www.pagina12.com.ar/diario/especiales/18-178116-2011-10-02.html

Galdón, Conchita (2013). Las redes sociales al servicio del emprendimiento social. La tecnología aplicada a la lucha contra la pobreza. Recuperado el 11/08/2013 desde <http://blogs.elpais.com/via-ie-business/2013/06/las-redes-sociales-al-servicio-del-emprendimiento-social-la-tecnolog%C3%ADa-aplicada-a-la-lucha-contra-la.html>

Madrigal, Marcelino (2011). Cómo denunciar el ciberacoso. Guía y ayuda para padres de hijos acosados. Recuperado el 11/08/2013 desde <http://www.mmadrigal.com/como-denunciar-el-ciberacoso-guia-y-ayuda-para-padres-de-hijos-acosados/>

Nacion.com (2013). El ciberbullying, espejo social. Recuperado el 11/08/2013 desde http://www.nacion.com/foros/emCiberbullyingem-espejo-social_0_1350464943.html

Nacion.com (2011). Tribunal reduce pena a colegial por muerte de directora del Montebello http://www.nacion.com/sucesos/Tribunal-colegial-muerte-directora-Montebello_0_1179682105.html

RCN Radio (2013). Conmoción por el suicidio de una joven que fue víctima del ciberbullying. Recuperado el 11/08/2013 desde <http://www.rcnradio.com/noticias/conmocion-por-el-suicidio-de-una-joven-que-fue-victima-del-ciberbullying-82511>