

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Comunicación

Maestría en Comunicación Estratégica

**Estrategias de comunicación para reducir el bullying entre
adolescentes de un plantel educativo municipal de la ciudad de Quito**

Gabriel Eduardo Mosquera Cadena

Tutor: Pablo Andrés Escandón Montenegro

Quito, 2020

Trabajo almacenado en el Repositorio Institucional UASB-DIGITAL con licencia Creative Commons 4.0 Internacional

	Reconocimiento de créditos de la obra No comercial Sin obras derivadas	
---	---	---

Para usar esta obra, deben respetarse los términos de esta licencia

Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Gabriel Eduardo Mosquera Cadena, autor de la tesis intitulada “Estrategias de comunicación para reducir el bullying entre adolescentes de un plantel educativo municipal de la ciudad de Quito”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de magíster en Comunicación Estratégica en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

6. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
7. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda la responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
8. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha: 17/11/2020

Firma: _____

Resumen

Al igual que ocurre con las grandes urbes, Quito concentra una amplia gama de recursos materiales e inmateriales que, al mismo tiempo, son demandados por una alta densidad demográfica. Uno de esos anhelos que son requeridos por el grueso de la población está situado en torno al acceso a la educación; así podemos evidenciar la sobrepoblación en los centros educativos, sobre la cual se asientan problemáticas relacionadas con la convivencia dentro de las aulas escolares. Unas formas de coexistencia dicotómicas dentro de los espacios escolares con alto número de estudiantes, unido a la transformación de los adolescentes en adultos, dan lugar a conductas como el robo de pertenencias, agresividad, violencia, burlas hacia quienes no encajan en la norma o estereotipo de “normalidad”, a veces con diversas formas de sometimiento a los adolescentes o jóvenes percibidos como vulnerables. A todos estos comportamientos los estudiosos coinciden en denominar: bullying. Por tanto, se busca aterrizar en la problematización de la situación del acoso escolar en una institución educativa ubicada en el centro histórico de Quito, tomando como referencia investigaciones realizadas en cuanto al tema de estudio. Para ello se tomó como muestra un aula educativa de noveno año para analizar las relaciones entre pares y con ello definir el diseño de un conjunto de estrategias. La intención del presente trabajo es establecer unas estrategias de comunicación que mejoren las relaciones entre adolescentes y jóvenes que deben permanecer y compartir obligadamente un espacio educativo por varios años. Esas estrategias también deben facilitar a padres, docentes y comunidad en general la mejora de los niveles de comunicación en sociedad.

Palabras clave: Comunicación estratégica, programas de prevención, bullying, acoso escolar.

Tabla de contenido

Figuras	9
Introducción.....	11
Capítulo primero Comunicación y complejidad social, relaciones de poder en el ámbito educativo.....	13
1 Comunicación poder y sociedad, marco referencial	13
2 La situación del bullying, cyberbullying en Ecuador, relaciones violentas entre pares.	15
3 Análisis de programas implementados en Quito.....	19
4 Adolescencia, habilidades sociales, rasgos psicológicos presentes en el bullying.	21
5 Inteligencia emocional y herramientas de comunicación significativa.....	24
6 Comunicación preventiva y estrategias.....	25
7 Educomunicación más allá de la comunicación estratégica.....	26
Capítulo segundo Metodología, resultados y análisis	27
1 Población de estudio y descripción del método	27
1.1 Método de investigación:	27
1.2 Universo:	28
1.3 Muestra representativa:	28
1.4 Técnica usada:	28
1.5 Datos.....	29
1.6 Preguntas para establecer la percepción del bullying.....	32
1.7 Preguntas para definir de dónde viene el acoso	36
1.8 Preguntas para determinar los actores por los cuales los jóvenes se sienten respaldados	39
1.9 Preguntas para analizar las razones por las cuales se provoca el acoso	42
1.10 Preguntas para medir la acción de los jóvenes ante casos de bullying.....	43

2	Análisis de razones por las cuales se provoca el acoso.....	44
3	Análisis de opciones para erradicar el acoso.....	45
4	Conclusiones en base a la encuesta.....	45
	Capítulo tercero Estrategia de comunicación.....	47
1	Diseño de una estrategia educomunicacional para la prevención del bullying y acoso escolar en la población de estudio.....	47
2	Objetivos.....	49
3	Públicos objetivos.....	50
4	Líneas estratégicas.....	50
5	Productos propuestos para la implementación de la Estrategia.....	52
	Conclusiones y recomendaciones.....	55
1	Conclusiones.....	55
2	Recomendaciones.....	55
	Bibliografía.....	57
	Anexos.....	61

Figuras

Figura 1. Características del agresor. Fuente: Díaz Aguado (2005).....	23
Figura 2. Roles de la víctima. Fuente: Díaz Aguado (2005).	24
Figura 3. Representación del porcentaje según las edades de los encuestados.	29
Figura 4. Representación del porcentaje según el sector de residencia de los encuestados.	29
Figura 5. Representación del porcentaje según el sexo de los encuestados.	30
Figura 6. Representación del porcentaje según la identidad de género de los encuestados.	30
Figura 7. Representación del porcentaje según la orientación sexual de los encuestados..	30
Figura 8. Sexo vs Orientación sexual. Fuente Encuesta aplicada.	31
Figura 9. Representación del porcentaje según la identificación étnica de los encuestados.	31
Figura 10. Representación del porcentaje de los datos obtenidos por la pregunta 1.	32
Figura 11. Representación del porcentaje de los datos obtenidos por la pregunta 2.	33
Figura 12. Sexo vs víctima bullying. Fuente: Encuesta realizada.	33
Figura 13. Frecuencia por acoso verbal.....	34
Figura 14. Frecuencia por acoso virtual..	34
Figura 15. Frecuencia por acoso psicológico..	34
Figura 16. Frecuencia por acoso físico.....	35
Figura 17. Frecuencia por robo o daño a pertenencias.	35
Figura 18. Frecuencia por acoso sexual.....	35
Figura 19. Sexo Vs Tipo de acoso que más experimenta.....	36
Figura 20. Acosador más frecuente: compañero de clase o colegio.	36
Figura 21. Acosador más frecuente: grupo o colegio.....	37
Figura 22. Acosador más frecuente: amigo del barrio.....	37
Figura 23. Sexo vs víctima bullying.	37
Figura 24. Razones del acoso: apariencia física.....	38
Figura 25. Razones del acoso: condición étnica.....	38
Figura 26. Razones para el acoso: orientación sexual.	38
Figura 27. Sexo + Identificación étnica + Orientación sexual vs razón de acoso.	39

Figura 28. Resultados sobre respaldo de pares frente al acoso.	40
Figura 29. Bullying vs Respaldo.	40
Figura 30. Frecuencia de respaldo de profesores frente al acoso.	40
Figura 31. Frecuencia de respaldo de autoridades educativas frente al acoso.	41
Figura 32. Frecuencia de respaldo de compañeros de clase o colegio frente al acoso.	41
Figura 33. Frecuencia de respaldo del departamento de Consejería Estudiantil frente al acoso.	41
Figura 34. Efectos sobre el aviso a persona para ayuda.	42
Figura 35. Ha acosado alguna vez.	42
Figura 36. Sexo vs Ha acosado alguna vez.	42
Figura 37. Razones para el acoso.	43
Figura 38. Testigo de acoso.	43
Figura 39. Intervención para evitar acoso.	43
Figura 40. Motivos por los que han acosado a sus pares.	44
Figura 41. Sexo vs Forma de intervención.	44
Figura 42. Opciones para erradicación del acoso.	45
Figura 43. Árbol de problemas.	48
Figura 44. Árbol de soluciones.	49
Figura 45. Líneas estratégicas de la propuesta.	51

Introducción

Influir en los procesos del pensamiento colectivo es parte constitutiva de la construcción de la comunicación. Su poder en los campos sociales construidos en base a unas tensiones y relaciones entre individuos, relaciones aprehendidas y replicadas históricamente por acciones del pensar-hablar-actuar configuran una correlación de poder y dominación (Bourdieu 2012)¹.

Esas relaciones de poder-dominación se reproducen en los centros educativos como violencia, bullying, acoso escolar. De tal forma que el presente trabajo abordará esta problemática desde la comunicación estratégica y los criterios de complejización de Massoni (2007) y Morin (2001), respectivamente; para establecer un diagnóstico de las matrices socioculturales de los actores sociales y proponer una comunicación estratégica preventiva.

El artículo 27 de la Constitución de la República (2008) establece que “la educación debe estar centrada en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz”.

La comunicación, a través de todos sus medios de difusión, configura la opinión pública, la cual está dotada de un poder que agrupa posiciones disímiles, donde el grado de responsabilidad frente a temas de índole social también le son propias.

Todos los procesos sociales que habitan en el capitalismo requieren también de campañas para la promoción de la educación y la disminución de la violencia. En este sentido, “el mercado está en la curva en que se cruzan el peso descendente de la escuela y la hegemonía ascendente del consumo” (Sarlo 1994, 42).

¹ Pierre Bourdieu (2012, 104-105) La relación con los posibles es una relación con los poderes, y el sentido del porvenir probable se constituye en la relación prolongada con un mundo estructurado según la categoría de lo posible (para nosotros) y de lo imposible (para nosotros), de lo que es apropiado de antemano por otros y para otros, y de aquello a lo que uno está asignado de antemano.

Capítulo primero

Comunicación y complejidad social, relaciones de poder en el ámbito educativo

1 Comunicación poder y sociedad, marco referencial

De acuerdo a cifras de Unesco, la tercera parte de los jóvenes del mundo sufre acoso escolar. En su reciente estudio, se establece que el porcentaje de estudiantes que fueron intimidados en peleas o ataques en Sudamérica son del 30.2% por causa de bullying; 31.33%, por peleas físicas; y 25,6%, por ataques físicos (Unesco 2019). Luego de una breve mirada por las teorías de la comunicación, se analizará ampliamente los estudios e investigaciones sobre este fenómeno.

Para Manuel Castells, “el poder de la comunicación está en el centro de la estructura y la dinámica de la sociedad” (2012, 23). La teoría de la comunicación constituye la disciplina universal y básica de las ciencias humanas; revela la infraestructura global de la vida sociocultural. Por su parte, Habermas (2002) entiende que la fundamentación viene en torno a la teoría de la acción social, la interactividad del hecho comunicacional, las interacciones del yo en el otro y viceversa, desde la complejidad de las estructuras cognitivas.

A través de la comunicación ha sido posible forjar un *establishment* desde donde se reparten unas formas de organización estatal situando a la economía como centro del interés mundial. Por tanto, desde esa economía se pueden diferenciar países desarrollados y países en vías de desarrollo, que están regulados desde una política globalizante donde la comunicación y la educación se erigen como instituciones fundamentales, como nos refiere Castells (2012), para el “moldeado de la mente”.

Las instituciones de la sociedad/estado ejercen un poder sobre los ciudadanos; de tal forma que el encapsulamiento de grupos diferenciados entre sí por distintas circunstancias sociales, culturales, antropológicas, económicas y más, produce asimetrías a la hora en que estos grupos buscan relacionarse en sociedad. A esto se debe añadir que, desde una política latinoamericana de homogeneización recesiva, la hibridación entre lo tradicional y lo moderno enfatiza el deterioro en la calidad de la educación al igual que la calidad y el consumo de cultura (Canclini 1990, 109-28).

En este escenario de decadencia o recesión en la producción local de sus expresiones culturales, la industria de la comunicación a nivel global, se muestra en crecimiento con un carácter globalizante que va en detrimento de las expresiones culturales y sociales de lo local. En este sentido, los consumidores de los nuevos estilos homogenizados de cultura son mayoritariamente jóvenes que, como refiere García Canclini (1997), tienden a seguir ídolos del cine hollywoodense, música pop, logotipos y marcas, héroes deportivos y/o políticos, pero siempre en relación a personajes o figuras que son altamente explotadas por la industria cultural.

La pretensión globalizante de homogeneizar la cultura de consumo mundial también ocasiona desigual acceso a los medios avanzados y sofisticados de la comunicación, segregando también las diferencias entre quienes no forman parte del grupo o colectivo estandarizado de características bien definidas, todo ello replicado en las esferas escolares, es decir, en las aulas educativas, donde se pone de manifiesto ese carácter privativo de encierro y clasificación, de los cuales habla Foucault (2005).

La convivencia es el fundamento de las relaciones humanas, atravesadas por diferencias de pensamiento, actitudes y respuestas distintas en cada persona, por tanto, este escenario de interrelación no está exento de conflictos interpersonales; de modo que tanto la convivencia como el conflicto se presentan en un mismo escenario y están implicados en una misma práctica social (Caballero 2010, 154).

La naturaleza humana, más allá del paradigma de la evolución, contiene desde su propia genética dinámicas de violencia en la interrelación con su entorno, desde el inicio mismo de la escolaridad se evidencian formas de vincularse violentas, basadas en el poder.

La violencia ha sido naturalizada, incluso exaltada en medios de comunicación; un ejemplo de aquello son las series televisivas en torno al narcotráfico, robos, homicidios, que presentan una sobreexposición de escenas de crímenes y violencia extrema en múltiples formas; lo que lleva a considerar que generalmente esta cultura de la violencia, apadrinada por los medios de comunicación, es consumida masivamente por las familias, donde los jóvenes y adolescentes no son la excepción (Canclini 1990).

Tal como lo refiere la autora especialista en temas de maltrato en niños, niñas y adolescentes, María José Díaz-Aguado (2005, 549), en torno a la capacidad de resiliencia como respuesta a situaciones vividas de alto riesgo, estrés y adversidad, dependen en gran

medida de una participación permanente en programas integrales de intervención psicosocioeducativa².

2 La situación del bullying, cyberbullying en Ecuador, relaciones violentas entre pares.

La violencia entre iguales se produce en los centros escolares y en torno a una de sus principales modalidades, a la que se ha denominado con el término inglés bullying, derivado de bull, matón y reflejan que dicha violencia suele incluir conductas de diversa naturaleza (burlas, amenazas, intimidaciones, agresiones físicas, aislamiento sistemático, insultos); tiende a originar problemas que se repiten y prolongan en el tiempo; supone abuso de poder, provocado por un alumno (el matón), apoyado generalmente en un grupo, contra una víctima que se encuentra indefensa, que no puede por sí misma salir de esta situación; y se mantiene debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores y víctimas sin intervenir directamente (Díaz-Aguado 2005, 549).

Complementariamente a la propuesta de María José Díaz-Aguado, el bullying es un factor multicausal, no responde a una única razón que justifique y desencadene conductas de acoso, para que ello ocurra intervienen varios factores; es decir que, frente a condiciones similares, unas personas se convertirán en acosadores y otras no presentarán la misma respuesta. Realizar un diagnóstico de los diversos factores dará las pautas para entender la razón de la conducta de acoso.

Ecuador, a través del Ministerio de Educación, realizó un estudio sobre la problemática del bullying y reconoce que: “en Ecuador se han realizado varios estudios sobre violencia escolar; sin embargo, no se ha llegado a abordar integralmente, ni se ha considerado de manera específica, la situación del acoso escolar” (Ministerio de Educación 2015, 5); el mismo informe confirma que el 58.8 % (6 de cada 10 estudiantes)

² Para la autora María José Díaz Aguado (2005, 549), las conductas asimiladas desde los adultos, configuran estilos de comportamiento que tienen como antecedentes familiares, la ausencia de una relación afectiva cálida y segura por parte de los padres, y especialmente por parte de la madre, fuertes dificultades para enseñar a respetar límites, combinando con castigo físico. Las características más frecuentes de los agresores pasan por una situación social negativa, tendencia a abusar de su fuerza, son impulsivos, con escasas habilidades sociales, baja tolerancia a la frustración, dificultad para cumplir normas, relaciones negativas con los adultos y bajo rendimiento; escaso sentido auto crítico.

que cursan 8° de básica hasta 3° de Bachillerato han sido víctimas de al menos un acto violento.

La Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) registra que, en nuestro medio, las características sociodemográficas asociadas a estudiantes que indican presenciar mayor nivel de violencia en las aulas escolares tienen relación con ser varón, de nivel socioeconómico bajo y estudiar en establecimiento público (Truco y Inostroza 2017).

En el mismo informe se atribuye a la violencia dentro de las aulas con un bajo rendimiento escolar, los resultados en las pruebas de matemática y ciencias indican una baja de aproximadamente 40 puntos. “La no aceptación de la diferencia también se expresa entre los propios estudiantes, que imitan comportamientos discriminatorios y violentos que observan en su entorno familiar y social y lo reproducen como violencia directa o simbólica a nivel interpersonal en el espacio escolar” (Truco y Inostroza 2017, 57).

De acuerdo al censo 2010 de población y vivienda, en el Ecuador existen 11.091 establecimientos educativos, correspondiendo a Pichincha 2798 instituciones: el 74,25 % de la población que estudia lo hace en establecimientos públicos, El 60 % de la población total tiene menos de 29 años (INEC 2010).

En el 2020, de acuerdo a las estadísticas del INEC, Quito será el cantón más poblado a nivel nacional con 2'781.641 habitantes, lo que implica además considerar que la concentración de la población en las instituciones educativas será aún mayor, lo que conlleva a entender que la problemática de convivencia que se irá agravando del mismo modo que aumenta la población (INEC 2010).

Por otra parte, el 93,3% de los jóvenes entre 15 a 24 años es el grupo con mayor uso de internet. Según Unicef (2017 b), más de 175 mil niños se conectan todos los días por primera vez a internet; mientras que un nuevo niño cada medio segundo se convierte en uno más de los más vulnerables a una serie de riesgos, entre ellos el acceso a contenido perjudicial, violencia, explotación o abuso sexual, el uso indebido de su información privada, con el agravante de carecer de una regulación o normativa legal (2017 b).

Datos proporcionados por Movistar (Metro Ecuador 2019) hablan de que el 82 % de acoso escolar, se lo hace vía redes sociales y tecnología. La misma telefónica exhibe un video en redes para concienciar sobre la problemática a la comunidad (Movistar Argentina 2019).

Las burlas e imágenes con fotomontajes en las redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto en teléfonos celulares son las formas más frecuentes y sistemáticas de bullying entre los adolescentes, quienes no están conscientes de que la sensación de anonimato en internet no es real. Generalmente existe un desequilibrio de poder, ya que el acosador en ocasiones es un adulto fingiendo ser otro adolescente que comparte gustos similares.

El cyberbullying es el acoso que tiene lugar cuando una persona, de forma intencionada y repetida, ejerce su poder o presión sobre otra con ayuda de medios electrónicos y de forma maliciosa, con comportamientos agresivos, tales como insultar, molestar, abusar verbalmente, amenazar, humillar, entre otras.

El ciberacoso también tiene como elementos al acosador, la víctima y los observadores. Por otra parte, el agravante del ciberacoso es la audiencia ilimitada a quienes llega la información, traspasa fronteras y se mantiene en el tiempo, una vez difundidos los contenidos. Se podría decir que es prácticamente imposible borrarlos, de tal forma que un acoso ocurrido en la escuela puede perseguir a las personas por siempre³.

Entre las formas más violentas de ciberacoso está el sexting que puede conducir a fuertes cuadros de depresión, trastornos del sueño, cambio de hábitos alimenticios, consumo de alcohol o drogas; además de cambios bruscos de carácter e intentos de suicidio. Las víctimas de esta forma de violencia se ven expuestas de manera pública y permanente a acusaciones falsas, amenazas, calumnias y hostigamiento.

Existe una relación entre la exaltación de la violencia como un fenómeno urbano, asociado a inseguridad, robos, secuestros, peleas, pandillerismo, entre otros; estas percepciones son trasladadas a las aulas donde agresor y agredido son víctimas por igual (Truco y Inostroza 2017).

Se asocia también la sextorsión, una forma de acoso que implica el haber compartido imágenes explícitas con amigos o parejas, es decir de forma voluntaria para luego extorsionar a las víctimas que pueden ser menores o adultos.

El grooming es una forma de acoso que se genera desde un adulto hacia un menor con fines sexuales, donde son las jóvenes las más vulnerables, lo cual puede provocar que se creen disfunciones en el desarrollo psicosocial y sexual de la menor, vinculadas a la

³ Leonardo Cervera (2009) señala que, sin orientación parental, los hijos están expuestos a posibles ataques de depredadores sexuales, la pornografía o el ciber-acoso por parte de adultos; por el contrario, con orientación, conocimiento y diálogo de los padres, el internet podría representar un aliado de su educación.

formación de ideas erróneas o ideas inadecuadas sobre la sexualidad; en este tipo de violencia también se asocia al aislamiento y la depresión.

El grooming se inicia con un contacto y luego acercamiento por parte del acosador que finge ser otro menor para ganarse la confianza de la víctima, posteriormente solicita fotografías o videos de contenido sexual. El ciberacoso inicia con la amenaza de difundir ese material con personas del círculo del afectado y exige nuevos contenidos. Los abusos y agresiones sexuales se incluyen en esas extorsiones, pudiendo llegar al contacto físico y relaciones sexuales (Avilés 2012).

En este punto se puede aterrizar el concepto de instituciones totales, estudiado por Goffman, para entender que los estudiantes buscan obtener una certificación que avale y garantice una cantidad de habilidades cognitivas, de modo que “una institución total puede definirse como un lugar [...], donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un período apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente” (Goffman 2001, 22).

Por lo tanto, esa permanencia obligatoria genera unas relaciones cotidianas basadas en lo que el autor establece como una sociedad proclive a la categorización de las personas, lo que lleva a que se establezca una “identidad social” del otro casi de manera inconsciente anclado a una construcción histórica que habita a cada persona.

Mientras el extraño está presente ante nosotros puede demostrar ser dueño de un atributo que lo vuelve diferente de los demás (dentro de la categoría de personas a la que él tiene acceso) y lo convierte en alguien menos apetecible –en casos extremos en una persona casi enteramente malvada, peligrosa o débil– de ese modo, dejamos de verlo como una persona total y corriente para reducirlo a un ser inficionado y menospreciado [estigmatizado]. (Goffman 2006, 12)

Por muchos años el tema de la violencia en muchos ámbitos se mantuvo naturalizada, es así que en Ecuador en el año 2007 la Fiscalía afirma haber recibido apenas 2 denuncias por temas de violencia escolar; no obstante, la cifra se incrementa de manera alarmante y para noviembre de 2018 se receptaron 557 denuncias por violencia física y psicológica⁴.

En un estudio del 2015, sobre la violencia entre pares en las instituciones educativas de nuestro país, realizado conjuntamente por el Ministerio de Educación de Ecuador, el Fondo de Naciones Unidas para la infancia (UNICEF) y World Vision, se

⁴ Redacción Justicia, “Se registran 557 denuncias de acoso escolar durante 2018,” *El Telégrafo*, 07 de noviembre de 2018

recogió información de 8° a 3° de Bachillerato y las cifras hablan claramente de una alta incidencia de una intolerancia al diferente.

Las cifras evidencian discriminación por identidad de género, etnia, identificación social o condición geográfica dentro de los planteles educativos del país. Para ello la investigación analizó una muestra de 5 511 casos en 126 centros educativos y concluye que el 60% del alumnado refirió sufrir algún tipo de violencia verbal, física o psicológica por parte de sus compañeros en algún periodo de su vida estudiantil (Ministerio de Educación 2015, 16).

El Ministerio de Educación posee cifras desde 2014 hasta mayo de 2018 en donde se contabilizan 1.461 casos de acoso escolar y bullying. Ser y estar en sociedad implica una acomodación o adaptación permanente, responder a situaciones diversas “cuya unión obedece, al menos en parte, a nuestras creencias culturales en materia de identidad” (Goffman 1970, 317). Por su parte, Carozzo (2012, 21-2) atribuye el problema de violencia al sistema social, así:

[El] sistema social dominante con sus modelos de relaciones sociales e interpersonales imperantes [son] los auténticos responsables de las relaciones de violencia y abuso que se manifiestan en el escenario escolar [...], en el caso del acoso escolar, no estamos ante un problema puramente personal o puramente escolar, sino eminentemente social.

3 Análisis de programas implementados en Quito

En el año 2017 el Ministerio de Educación de Ecuador acoge la iniciativa de UNICEF con la campaña “Ahora Que Lo Ves” para prevenir el abuso sexual en niños, niñas y adolescentes que puedan suscitarse dentro del espacio educativo. La campaña contó con la cobertura de varios medios de comunicación televisivos en donde se podía observar el video “3 súper reglas” para el cuidado del cuerpo y mantenerse alertas sobre los secretos, motivando a los menores a comunicarlos a un adulto de confianza.

Pese a la cobertura mediática la campaña consiguió una función meramente informativa, en muchas ocasiones los menores memorizaron la melodía del spot, pero no se complementó con procesos reflexivos, a lo cual, se debe sumar el hecho de que la sexualidad aún es un tema tabú que poco se trata en las instituciones educativas. Sin embargo, podríamos asegurar que son pasos pequeños para desacralizar la sexualidad. Actualmente el video ya no se encuentra en los medios (UNICEF 2017).

Otra iniciativa fue promocionada por el alcalde Mauricio Rodas (Ecuador en línea 2014), denominada “Tu Ángel Guardián” anunciada como respuesta de ayuda inmediata en caso de secuestros, desapariciones, robos, emergencias de salud y temas de violencia. La iniciativa, finalmente, fue lanzada en el 2018 e incluía la protección en casos de bullying, además de estrategias para la prevención y erradicación de la mendicidad y el acoso en la ciudad de Quito.

La aplicación (*app*) “Tu ángel guardián” buscó atender todas las necesidades de la ciudad, convirtiendo su trabajo en una réplica del ECU911, en tal razón conocemos que esta aplicación se dio de baja en el mes de septiembre de 2019, mientras que el sitio www.angelguardianquito.com se encuentra deshabilitado.

Una de las complicaciones de esta aplicación fue la dificultad para acceder a la misma; se plantearon dos opciones: mediante internet y, puesto que, generalmente, los estudiantes no cuentan de manera permanente con datos en sus teléfonos móviles, se incluyó la opción de mensaje de texto.

De igual forma en el año 2017 el Municipio de Quito instauró la campaña “Más que un reflejo”, a través de la cual se buscaba trabajar por medio de sensibilizaciones en 39 colegios municipales, privados y públicos del centro, sur y norte de Quito (Unidad Patronato Municipal San José 2017).

Esa primera etapa permitió levantar estadísticas sobre la situación del bullying, así se pudo conocer que el 83% de adolescentes y jóvenes de las instituciones intervenidas con la campaña ha sufrido acoso físico, mientras que el 57% no ha sentido respaldo por parte del departamento de psicología de sus colegios, y más de 25% no sabe a dónde acudir cuando son víctimas de bullying.

A partir de esta campaña se habilitó la línea 1800ACOLITA que contó con una línea telefónica convencional, un sitio web y un número de celular que, actualmente, ya no se encuentra operativo.

Dentro de los porcentajes emitidos por la Secretaría de Seguridad del DMQ, en cuanto al proyecto “Más que un reflejo”, se puede evidenciar que, en el año 2017, el número de atenciones por temas de bullying escolar y acoso estudiantil llegaba al 30%; en el 2018, al 48%; y en el año 2019, decae al 22%.

Otra de las iniciativas que se pueden encontrar en nuestro medio es la que ofrece la Fundación “Teléfono amigo”, línea telefónica de apoyo emergente de forma anónima, confidencial y gratuita. Esta fundación lleva 26 años de experiencia ofreciendo acompañamiento y servicios psicológicos capacitados al servicio de adolescentes y

jóvenes con ideas autolíticas (Fundación Teléfono Amigo 2019). Está afiliada a IFOTES/International Federation of Telephone Emergency y Services) con sede en Suiza y a Segesvol (Secretario General de Servicio Voluntario) de Quito. Mantienen un programa radiofónico de manera semanal en Radio Municipal (720 AM) y Radio Católica (90.1 FM).

4 Adolescencia, habilidades sociales, rasgos psicológicos presentes en el bullying.

En el proceso de transformación niño-adulto, el desarrollo del cerebro tiene procesos de intercambio con el medio. Desde los tres hasta los 25 años, los lóbulos prefrontales del cerebro no alcanzan su madurez, por tanto, las personas requieren de la guía de sus conductas a cargo de adultos, ya que la función ejecutiva necesita una maduración del lóbulo prefrontal y de sus múltiples conexiones cortico-subcorticales, maduración que será óptima una vez llegada la edad adulta.

Es indispensable que exista un ordenamiento del autocontrol desde un adulto o adultos, llámense padres, madres, educadores y la sociedad adulta en su totalidad, quienes son los encargados de guiar la conducta de los menores de edad. Esa intervención y guía por parte de los adultos, tal como apunta Inés Merino (2016, 85-91), es la que ayuda al óptimo desarrollo de las bases neurofuncionales necesarias, es decir la participación de modelos de aprendizaje que le enseñen a gestionar sus impulsos emocionales, de manera que “el adulto se transforma en sus lóbulos prefrontales”.

El cerebro reacciona ante un estímulo externo de estrés (real o percibido como real). la información entra al tálamo mediante los sentidos, desde el tálamo ese mensaje llega a la altura de la amígdala o sistema instintivo emocional la información allí se decodifica como placentera, neutra o amenazante. Esta última enciende la señal de alarma a nivel cerebral activando el sistema nervioso simpático, lo cual desencadena un *rapto emocional* que inhiben los centros frontales y pasa a gobernar el sistema instintivo emocional, ocasionando conductas reactivas, impulsivas, automáticas, inconscientes que pueden ser de ataque y que, por consiguiente, desencadenan conductas agresivas como el bullying, peleas, maltrato físico, verbal e incluso asesinatos (Merino 2016).

La amígdala controla el miedo frente al peligro o la sensación de peligro, gestiona el instinto de supervivencia. Recibe información emocional y suscita respuestas inmediatas y no controladas, pánico, combate o huida.

Las respuestas o mecanismos de defensa como ataque y huida yacen en el área más primitiva, es decir el cerebro reptiliano, que es desde donde se ejercen los instintos e impulsos instintivos de respuesta inmediata y poco reflexivas. Dentro del mismo cerebro encontramos las emociones gestionadas desde el sistema límbico, éste se halla en constante interacción con nuestro cerebro racional o neo córtex (LeDoux 1999).

Por otro lado, desde el cerebro racional se dimensiona la totalidad de la situación y es donde se encuentra el pensamiento abstracto, relacionando la complejidad de la vida emocional referente a la moral. También encontramos aquí aquello que nos vuelve humanos, como la creatividad, la capacidad de planificación, el lenguaje, entre otros.

El término “*bullying*” es la palabra de consenso para abordar el acoso escolar, violencia escolar, maltrato entre pares o interrelaciones violentas que implican agresión. La palabra “*bullying*” es un anglicismo derivado de “*bully*” ‘matón’ o “*to bully*” ‘acosar’ a partir de conductas agresivas relacionadas con la intimidación, la tiranía, el aislamiento, los gritos o insultos contra personas consideradas “débiles” por el acosador.

El “*mobbing*” o acoso es preferido por otros autores para definir al maltrato, acoso u hostigamiento, para ampliar a todos los ámbitos no solo el laboral, es la acción de crueldad para con otro con la intención de someterlo, asustarlo, disminuirlo y amenazarlo que atentan contra la dignidad.

La comunicación ha abordado la problemática del *bullying* por sus distintos canales y en ocasiones el tratamiento informativo inadecuado puede dar lugar a dos situaciones problemáticas; por un lado, favorecer una normalización, con el consiguiente desinterés o conformismo; y, por otra parte, encauzar a la población hacia una generalización o trivialización del problema, de modo que cualquier conflicto entre escolares se le asigne esta etiqueta.

Entre los factores predisponentes a la aparición de comportamientos agresivos podemos destacar el modelo social ejercido desde la familia. Todas las tensiones entre sus miembros marcan como ejemplo permanente a los más jóvenes. Otro de los factores predisponentes se atribuye a los medios de comunicación entre estos de manera reciente se hallan los videojuegos y las series de alto contenido violento, ofertado como programas de entretenimiento familiar.

Existen unas posiciones muy marcadas dentro del espacio-aula, por un lado, los adaptados con conductas sociales amistosas que, valga la redundancia, se adaptan de manera participativa y poseen un nivel de aprendizaje adecuado. Por otro lado, están los

no adaptados con interacciones agresivas, inconformidad, demandas de atención sobre sí mismo e imposibilidad de refuerzos positivos hacia los demás (Cerezo 2006, 27-34).

Entre las características de los agresores de acuerdo a la estudiosa María José Díaz Aguado (2005) están aquellas listadas en la Tabla 1. Quien adicionalmente analiza el entorno familiar en el que crece el agresor, al igual que sus creencias personales y la forma en la que se auto identifica con respecto al resto. Se hace constante referencia al impacto que tienen las características antes mencionadas en sus relaciones con sus pares.

Características	Entorno familiar	Creencias personales
Situación social negativa. Aunque tienen algunos amigos que les siguen en su conducta violenta.	Ausencia de una relación afectiva cálida y segura por parte de los padres, sobre todo de la madre.	Están de acuerdo con las creencias que llevan a justificar la violencia y la intolerancia. Se manifiestan racistas, xenófobos y sexistas; como una réplica del modelo social basado en el dominio de los unos y la sumisión de los otros.
Tendencia muy acusada a abusar de su fuerza (suelen ser más fornidos).	Actitudes negativas o escasa disponibilidad por parte de la madre para atender al niño.	Tienen dificultades para ponerse en el lugar de los demás. Su razonamiento moral es primitivo. Su idea de justicia (trata a los otros como te tratan a ti) puede explicar su tendencia a la venganza. Comulgan con ideas de violencia basadas en la debilidad del otro.
Impulsivos, con escasas habilidades sociales.	Dificultades para enseñar a respetar límites, así como permisividad ante conductas antisociales.	Son considerados por sus compañeros como intolerantes y arrogantes, pero al mismo tiempo se sienten fracasados.
Dificultades para cumplir las normas.	Empleo frecuente de métodos autoritarios y coercitivos, usando en muchos casos el castigo corporal	Su frecuencia es mayor en la adolescencia temprana (13-15 años), en los cursos que se experimenta mayor dependencia del grupo de compañeros, esto corresponde a noveno y décimo año de educación básica superior.
Relaciones negativas con los adultos.		
Bajo rendimiento.		
Escasa autocrítica.		

Figura 1. Características del agresor. Fuente: Díaz Aguado (2005). Elaboración propia

Adicionalmente, Díaz Aguado (2005) identifica dos roles típicos que las víctimas presentan y describe algunas de sus características. (Ver tabla 2)

Pasiva	Activa
Aislada socialmente.	Aislamiento social e impopularidad (que incluso supera a la de agresores o víctimas pasivas).
Escasa asertividad y dificultades de comunicación.	Tendencia actuar de forma excesiva e impulsiva.
Miedo a la violencia.	Intervenciones con conductas no apropiadas para la situación.
Vulnerabilidad.	Problemas de concentración (hiperactividad).
Ansiedad.	Tendencia a reaccionar con conductas agresivas e irritantes, dando la impresión de provocación.
Inseguridad y baja auto-estima.	El pronóstico a largo plazo de las víctimas activas es peor que en el caso de las víctimas pasivas.
Tendencia a la autculpabilización e incluso negación del acoso.	

Figura 2. Roles de la víctima. Fuente: Díaz Aguado (2005). Elaboración propia.

5 Inteligencia emocional y herramientas de comunicación significativa

Humberto Maturana (2001) entrega a la comunicación un significado más allá de los símbolos entendiendo al lenguaje como una operación de acciones consensuales, es decir, acuerdos que surgen de un convivir con sentido de pertenencia e integración, el otro y el yo en un acuerdo dialógico de coincidencias.

El mundo actual se basa en la competencia, la misma que se presenta como la negación del otro; es decir que se trata de un concepto acuñado por el mercado y el libre comercio; donde las personas están destinadas, desde la infancia, a recibir una formación académica para responder a esas necesidades del modelo de producción actual (Maturana 2001). Existe una contrariedad para los principios basados en el amor, así:

la emoción que constituye el dominio de conductas donde se da la operabilidad de la aceptación del otro como un legítimo otro en la convivencia. El amor es al amor que funda lo social; sin la aceptación del otro en la convivencia social no hay fenómeno social. (Maturana 2001, 24)

Por su parte, Edgar Morin (2001, 5) al respecto nos habla de la condición humana como el centro de toda acción educativa, por tanto “la facultad de razonamiento puede ser disminuida y hasta destruida por un déficit de emoción; el debilitamiento de la capacidad para reaccionar emocionalmente puede llegar a ser la causa de comportamientos irracionales”.

Además, Morin (2001) denomina como la paradoja del siglo XX al progreso del conocimiento científico y tecnología junto una “nueva ceguera hacia los problemas globales”, donde unas acciones violentas con el planeta van de la mano de ese progreso.

6 Comunicación preventiva y estrategias

En 1989 la Convención sobre los Derechos del Niño, partiendo del interés superior de la niñez y adolescencia, garantiza, sin discriminación el derecho a la vida, desarrollo físico, emocional, cognitivo y social junto con el “respeto a su vida privada, familia, casa, honra y reputación”.

En oposición a esta declaración y en detrimento de todo tipo de derecho, a través de los medios de comunicación, el país se conmocionó frente al hecho sucedido el 13 de mayo de 2018, por el ataque que sufrió Britany M., estudiante de octavo año de educación básica en un plantel educativo de la ciudad de Guayaquil. Sus compañeros de curso (4 niñas y 1 niño) la golpearon brutalmente causándole un derrame cerebral y falleció a los pocos días.

Según la publicación digital de diario El Universo (2018) una madre refirió que los adolescentes estaban “emulando un caso de secuestro que habrían visto en un programa de televisión transmitido en un canal local”. Por este hecho, la Fiscalía General del Ecuador procesó a cinco profesores por presunto homicidio culposo.

No obstante, previo a este hecho, como una preocupación para erradicar la violencia en los institutos educativos, UNICEF y CEPAL generaron una serie de recomendaciones destinadas a romper con los círculos de exclusión, luego de realizar un estudio mediante la aplicación de pruebas estandarizadas TERCE para medir el desempeño académico de estudiantes en América Latina; por tanto, en el año 2016, se demostró que existen en ocasiones un conjunto de derechos vulnerados que van desde el trabajo infantil hasta niveles de violencia familiar y socioeconómico.

Para ofrecer una panorámica de solución o mejora, se requiere de compromisos y estrategias efectivas para conocer mediante la investigación los entornos más pequeños y

puntuales para entender las dinámicas de esta problemática y no caer en la generalización, de esta manera se puede armar un plan estratégico que responda a las necesidades de un determinado sector.

Tanto la alteridad como la comunicación asertiva son parte del proceso de formación para los estudiantes que demuestran un comportamiento violento dentro de las aulas, buscando más allá de la sanción una modificación de sus patrones de conducta mediante el reaprendizaje y la canalización de sus emociones.

Por lo tanto, se recomendó de igual modo la generación de espacios para la edificación de una identidad masculina pensada desde lo positivo, ya que la tradicional concepción masculina se vincula con respuestas de violencia.

7 Educomunicación más allá de la comunicación estratégica

Es importante entender que la comunicación debe ser la herramienta que, a través de un proceso investigativo, puedan plantearse una serie de acciones que de manera integral eduquen y sensibilicen no solo a quienes sufren el problema, sino a los actores que pueden ayudar a combatir el problema.

Una vez contextualizado el problema se debe resaltar que la estrategia de comunicación que plantea el presente trabajo se basa en la educomunicación, entendiéndose a esta rama de las teorías de comunicación como un campo de investigación e intervención social, procesal, mediático, transdisciplinar e interdiscursivo” (Bustamante 2007), diferente a los planteamientos y objetivos de la Educación, la Pedagogía y la Comunicación Social.

Esto implica la interrelación directa entre educación y comunicación en el marco de una gestión comunicativa que diseña acciones concretas para la edificación de ecosistemas comunicativos que permitan el intercambio horizontal entre los agentes con una intención educativa, un alto compromiso social y potencial en términos de gestión y políticas públicas (Bustamante 2007).

Es importante señalar que la educomunicación también busca la construcción colectiva del conocimiento que parte del análisis de las representaciones sociales para proveer de estrategias y métodos que desarrollen el coeficiente comunicativo de los agentes involucrados, así como la evolución de los proyectos en redes.

Capítulo segundo

Metodología, resultados y análisis

1 Población de estudio y descripción del método

Dentro de las recomendaciones de Unicef está el facilitar mecanismos formales para que las opiniones de adolescentes y jóvenes sean consideradas en los programas y prioridades educativas.

La presente investigación se aplica en una institución educativa municipal del centro histórico de Quito, en donde se reportan casos de bullying entre los estudiantes de noveno año de educación básica superior.

1.1 Método de investigación:

Para diseñar una estrategia de comunicación que promueva una mejora en el problema planteado, se estableció diseñar y aplicar una encuesta, misma que contiene un cuestionario de preguntas clave para tener un acercamiento de las principales causas que originan el bullying, y con ello, posteriormente, conocer cuáles son los canales adecuados de comunicación que permitan llegar con el mensaje.

En esta primera parte, se utiliza la encuesta porque, a criterio de Ramos Chagona (2008, 21), es una herramienta anclada a un profundo interés sociológico, así señala:

es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

Por otra parte, la encuesta es un método recurrente dentro de la investigación social, por los datos que puede aportar al proceso de generación de conocimiento, de manera que:

[la encuesta recoge] datos para convertirse en todo un procedimiento o un método de investigación social cuya aplicación significa el seguimiento de un proceso de investigación en toda su extensión, destinado a la recogida de los datos de la investigación, pero en el que se involucran un conjunto diverso de técnicas que combinadas, en una sintaxis propia y coherente, que se orientan y tienen como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación. (López-Roldán y Fachelli 2015, 9)

En este caso, la encuesta nos permite acercarnos al tema e identificar los actores importantes y, de esta manera, diseñar una estrategia de comunicación que nos permita abordar el problema desde lo social e integrar a varios actores con el propósito de que ellos mismos puedan aportar a informar y sensibilizar sobre este tema. Por tanto, la encuesta permite tener una visión global del problema ya que a través de:

la recolección y análisis de la información de contenido, evidentemente social (encuesta social, matriz de datos sociales), y fundamentalmente para referirse a hechos o acontecimientos de naturaleza más objetiva donde el encuestado es el principal protagonista y referidos a su entorno de vida personal y social, al conocimiento o el recuerdo de acontecimientos pasados, y cuando se trata de caracterizar a la población en términos individuales, aunque cabe plantear cuestiones que formalicen las relaciones sociales y las redes sociales para el análisis de la interacción social. (López-Roldán y Fachelli 2015, 6)

1.2 Universo:

Para ello tomamos contacto con un colegio municipal ubicado en el centro histórico de la ciudad de Quito.

1.3 Muestra representativa:

Para la aplicación de la encuesta se seleccionó 356 jóvenes (hombres y mujeres) de un colegio del centro de la ciudad de Quito, comprendidos en las edades de 13 a 15 años, quienes participaron de manera voluntaria.

1.4 Técnica usada:

Una vez que se realizó la encuesta para determinar los resultados se utilizó la técnica “Análisis de contenido”, precisamente para aterrizar el contenido de los mensajes que se obtienen del proceso de interrelación con los informantes. Por tanto, al análisis de contenido se lo puede entender como:

el conjunto de técnicas tendentes a explicar y sistematizar el contenido de los mensajes comunicativos de textos, sonidos e imágenes y la expresión de ese contenido con ayuda de indicios cuantificables o no. Todo ello con el objetivo de efectuar deducciones lógicas justificadas concernientes a la fuente – el emisor y su contexto – o eventualmente a sus efectos. (Bardin 1996, 32)

En este sentido la estructura de la encuesta estuvo enfocada desde un inicio para determinar las posibles razones por las cuales los jóvenes pueden ser objeto de sufrir bullying y, a su vez, determinar los públicos objetivos con quienes se puede establecer canales de comunicación efectivos para sensibilizar a los jóvenes. De igual forma se considera su núcleo más cercano (padres de familia y tutores educativos).

1.5 Datos

a) Rango de edades

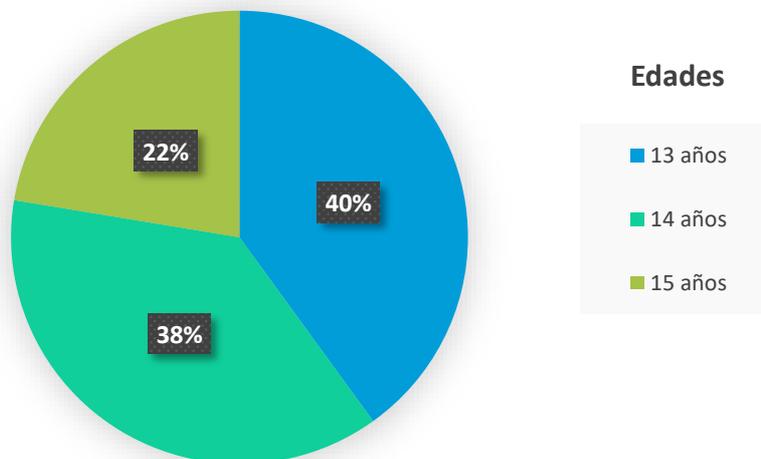


Figura 3. Representación del porcentaje según las edades de los encuestados.
Elaboración propia

b) Zona de residencia

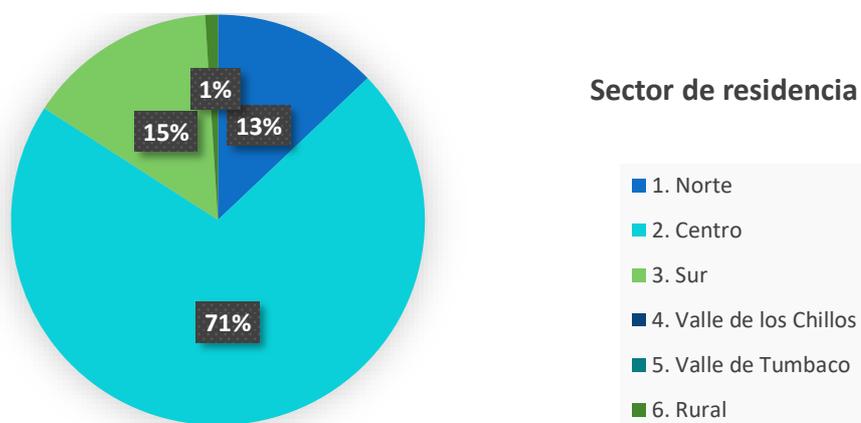


Figura 4. Representación del porcentaje según el sector de residencia de los encuestados.
Elaboración propia.

c) Sexo

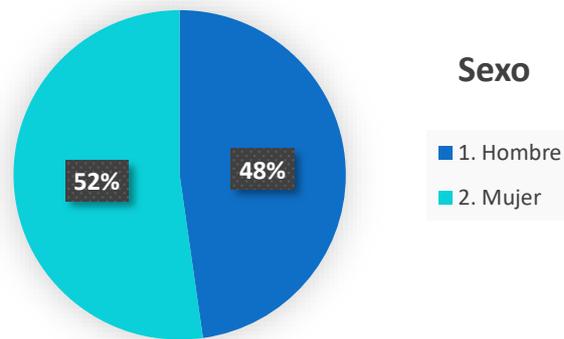


Figura 5. Representación del porcentaje según el sexo de los encuestados.
Elaboración propia.

d) Identidad de género

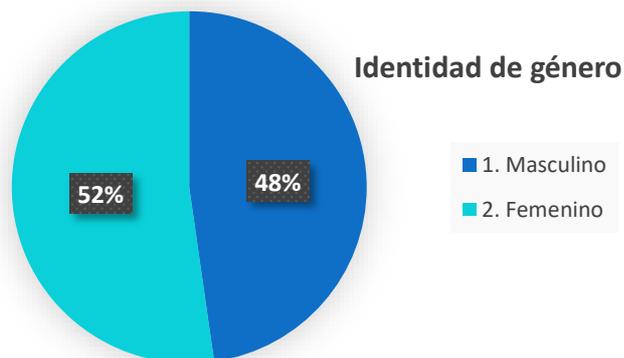


Figura 6. Representación del porcentaje según la identidad de género de los encuestados.
Elaboración propia.

e) Orientación sexual

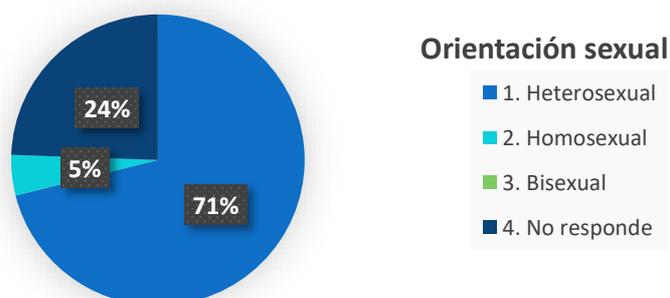


Figura 7. Representación del porcentaje según la orientación sexual de los encuestados.
Elaboración propia.

Sexo vs Orientación sexual		Orientación sexual			
		Heterosexual	Homosexual/Lesbiana	No responde	Total
Sexo	Hombre	113	9	48	170
	Mujer	140	7	39	186
	Total	253	16	87	356

Figura 8. Sexo vs Orientación sexual. Fuente Encuesta aplicada. Elaboración propia

El universo de encuestados (356) se divide en 170 hombres y 186 mujeres; de los cuales, 113 son hombres y 140 mujeres se declaran heterosexuales; 9 varones se identifican como homosexuales y 7 mujeres como lesbianas; 87 estudiantes encuestados prefieren no opinar, de ellos 48 son hombres y 39 son mujeres. Esto podría indicar miedo de sufrir acoso debido a su orientación sexual, también es posible que no se sientan identificados con ninguna de las 3 opciones planteadas.

f) Identificación étnica

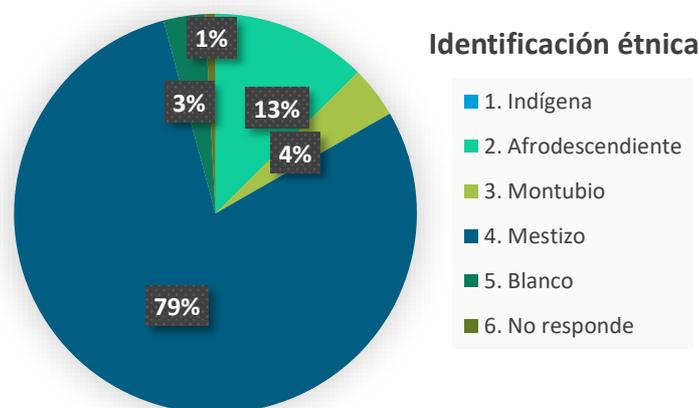


Figura 9. Representación del porcentaje según la identificación étnica de los encuestados. Elaboración propia.

El 73% de estudiantes encuestados se autodefine como mestizo, seguido por un 13% que se define como afrodescendiente; el 4% como montubio; un 3% que se considera blanco; y el 1%, no responde.

Podemos evidenciar que existe una correlación entre las formas de violencia verbal y psicológica con los criterios de auto identificación étnica afrodescendiente, ya

que los estudiantes no consideran las burlas o apodosos como formas de violencia o acoso, y apenas el 11% piensa que reírse del otro es una de las formas del bullying.

Los estudiantes fuera de la encuesta anotaron que en algunas ocasiones dos maestros se sumaron a estas formas de violencia verbal, con “bromas” respecto a la etnia. En general, a partir de los datos recogidos; se puede establecer que los estudiantes, según establecen Truco e Inostroza (2017), imitan comportamientos discriminatorios y violentos que observan en su entorno familiar y social y lo reproducen como violencia directa o simbólica a nivel interpersonal en el espacio escolar.

1.6 Preguntas para establecer la percepción del bullying

1) ¿Cuándo consideras que el maltrato entre pares se convierte en acoso entre pares o acoso escolar?

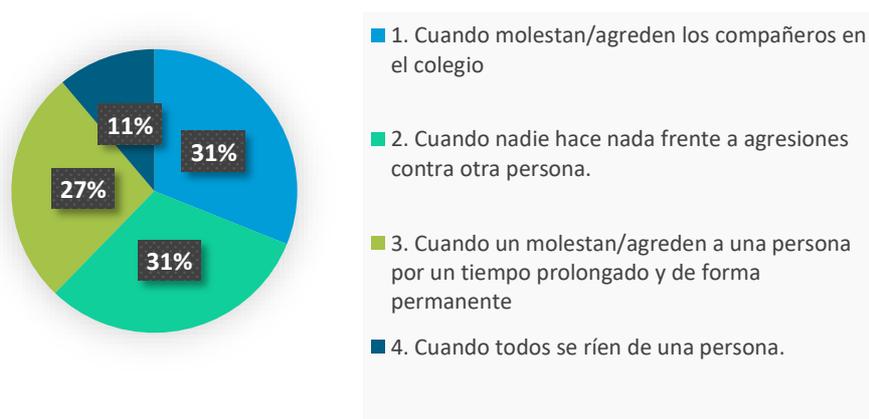


Figura 10. Representación del porcentaje de los datos obtenidos por la pregunta 1.

Elaboración propia.

Se propuso un total de 3 definiciones para establecer cuál es el tipo de bullying que experimentan los estudiantes encuestados, es así que el 31% considera que el acoso es *cuando nadie hace nada frente a agresiones por otra persona*; un porcentaje igual, considera acoso *cuando molestan a otros compañeros*; un 27%, cuando “molestar” a un compañero sucede de manera prolongada; y, por último, sólo el 11% *considera la burla o reírse del otro* como acoso.

Existe una normalización de las formas de violencia verbal y para el 89% de encuestados es particular observar que estas formas de agresión psicológica no se

consideran actos de acoso para quienes las reproducen. Sin embargo, para quienes son el centro de las burlas, si es percibido como bullying, como se demuestra en la tercera pregunt.

2) ¿Has sufrido bullying (situación de acoso entre pares) en alguna ocasión?

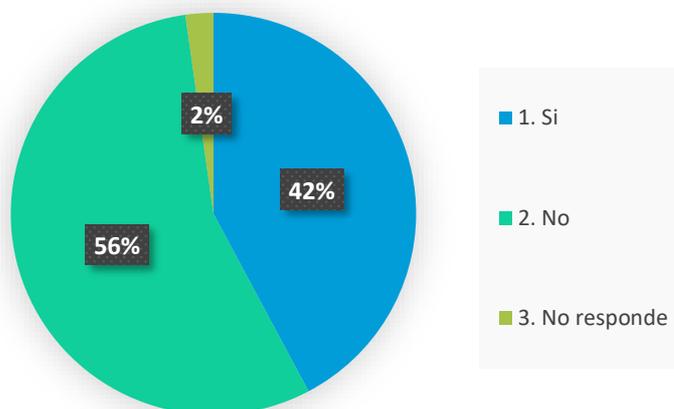


Figura 11. Representación del porcentaje de los datos obtenidos por la pregunta 2. Elaboración propia

Sexo vs víctima bullying		¿Ha sufrido bullying?			
		Sí	No	No responde	Total
Sexo	Hombre	102	68	0	170
	Mujer	48	129	9	186
	Total	150	197	9	356

Figura 12. Sexo vs víctima bullying. Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia

El número de hombres (102) que respondieron haber sido víctimas de bullying dobla y supera al número de mujeres (48) que sintieron el mismo tipo de hostilidad.

Es pertinente precisar que estas cifras coinciden con el estudio realizado por la Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), las cuales registran en nuestro medio las características sociodemográficas asociadas a estudiantes que indican que el mayor nivel de violencia en las aulas escolares tienen relación con ser varón (Truco y Inostroza 2017).

3) Coloca en orden de importancia los tres tipos de acoso entre pares que has experimentado, siendo 1 el más frecuente y 3 el menos frecuente.

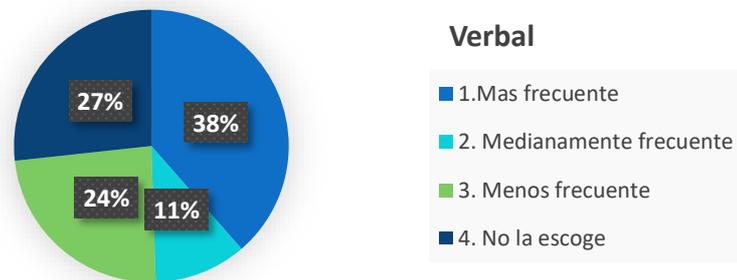


Figura 13. Frecuencia por acoso verbal. Elaboración propia

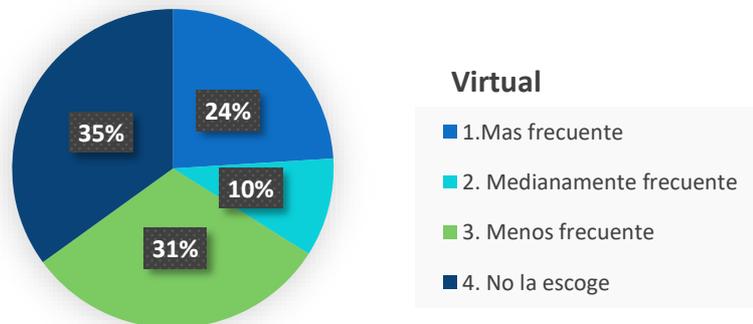


Figura 14. Frecuencia por acoso virtual. Elaboración propia.



Figura 15. Frecuencia por acoso psicológico. Elaboración propia.

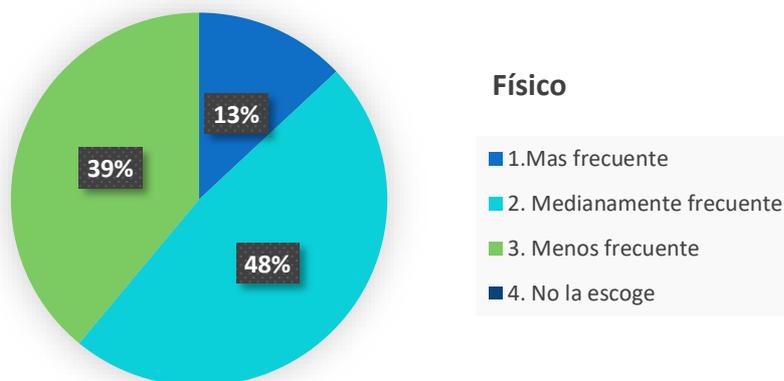


Figura 16. Frecuencia por acoso físico. Elaboración propia.

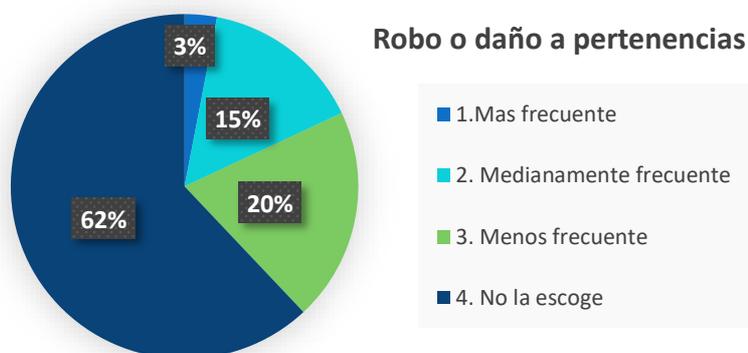


Figura 17. Frecuencia por robo o daño a pertenencias. Elaboración propia.

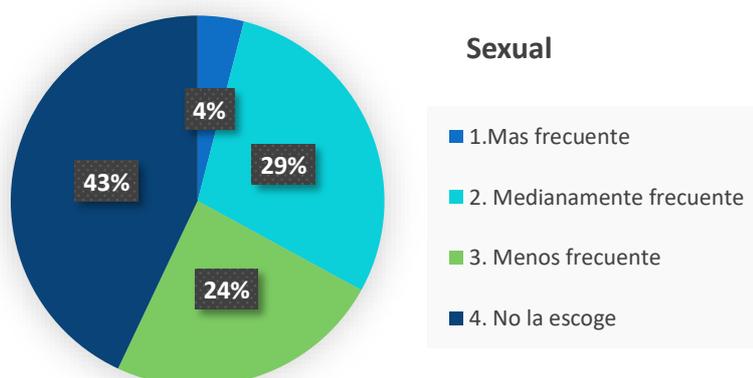


Figura 18. Frecuencia por acoso sexual. Elaboración propia.

Sexo vs tipo de acoso que más experimenta		El tipo de acoso entre pares que más has experimentado							
		Verbal	Psicológico	Virtual	Físico	Robo o daño de pertenencias	Sexual	Otros	Total
Sexo	Hombre	85	14	34	12	6	11	8	170
	Mujer	53	12	51	36	3	4	27	186
	Total	138	26	85	48	9	15	35	356

Figura 19. Sexo Vs Tipo de acoso que más experimenta. Fuente: Encuesta realizada.
Elaboración propia

Entre las formas más acuciantes de bullying se encuentran, el maltrato verbal y virtual. De un total de 170 hombres, 85 experimentaron acoso verbal. En el entorno virtual son las mujeres quienes, en mayor número, sufren ciberacoso (51 mujeres, frente a 34 hombres).

De las respuestas cabe mencionar que son las mujeres (36) quienes incurrir en actos de violencia física por encima de los varones (12). Dentro del acoso sexual 11 hombres manifiestan ser acosados frente a 4 mujeres. Más adelante podremos evidenciar que este tipo de acoso proviene de compañeras o compañeros de clase.

1.7 Preguntas para definir de dónde viene el acoso

1) Coloca en orden de importancia quien ha sido el acosador/los acosadores, siendo 1 el más frecuente y 3 el menos frecuente

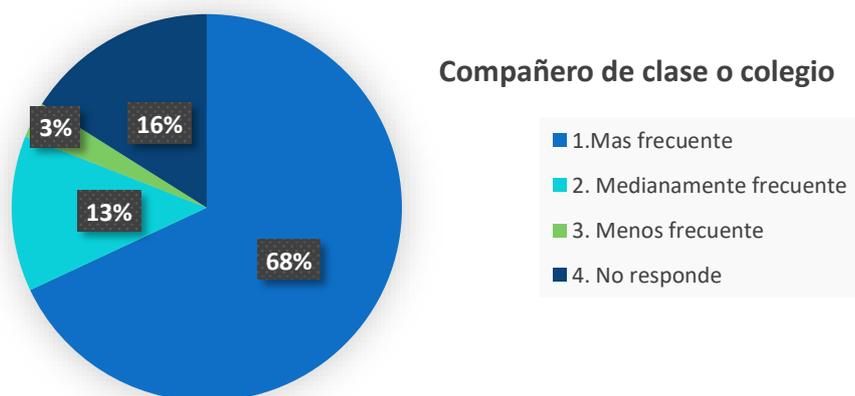


Figura 20. Acosador más frecuente: compañero de clase o colegio. Elaboración propia.

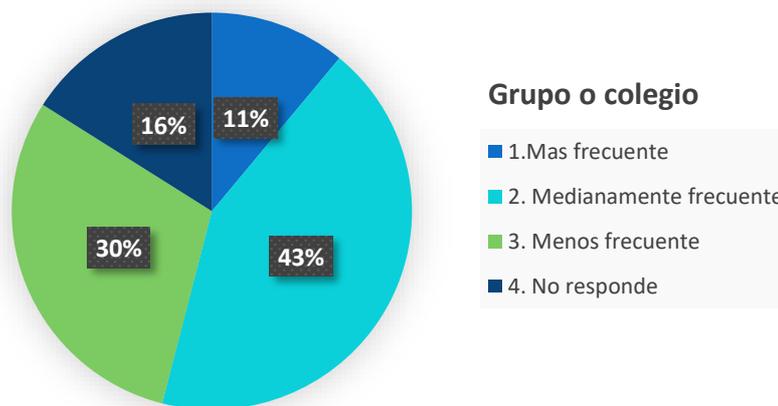


Figura 21. Acosador más frecuente: grupo o colegio. Elaboración propia.

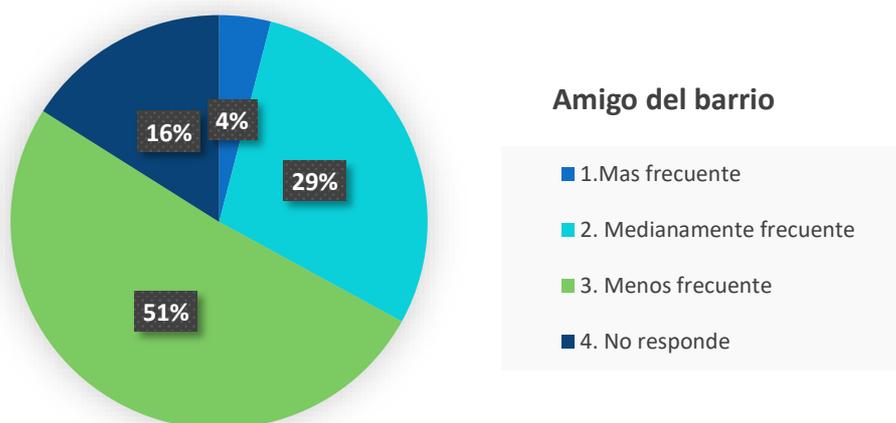


Figura 22. Acosador más frecuente: amigo del barrio. Elaboración propia.

Sexo vs acosador más frecuente		El acosador más frecuente				Total
		Compañero de clase o del colegio	Grupo o colegio	Amigo del barrio	No responde	
Sexo	Hombre	122	20	7	21	170
	Mujer	121	19	9	37	186
	Total	243	39	16	58	356

Figura 23. Sexo vs víctima bullying. Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.

2. Coloca en orden de importancia las tres razones por las que has sido acosado/a por tus pares, siendo 1 la más frecuente y 3 la menos frecuente.

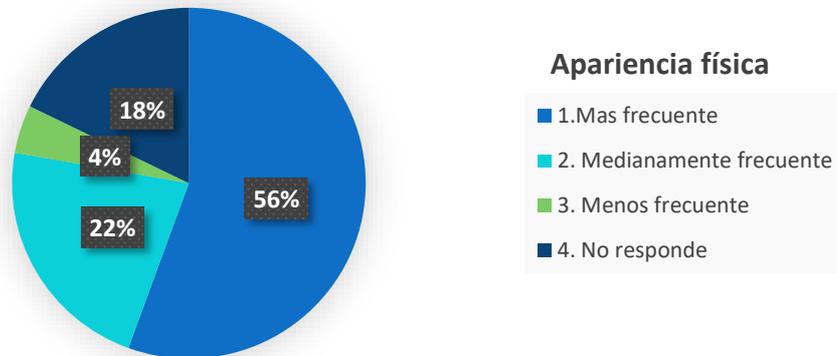


Figura 24. Razones del acoso: apariencia física. Elaboración propia.

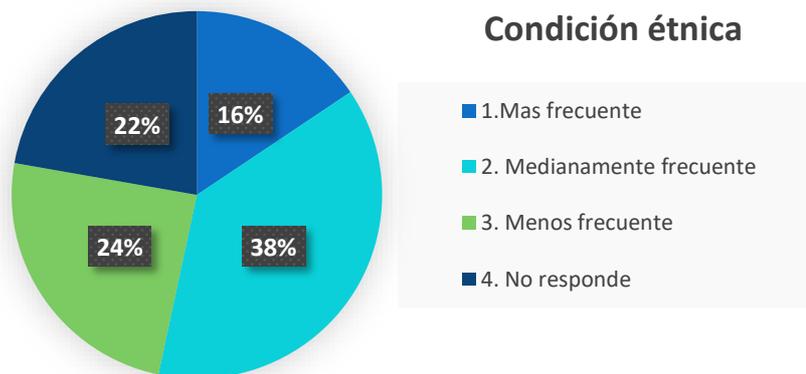


Figura 25. Razones del acoso: condición étnica. Elaboración propia.

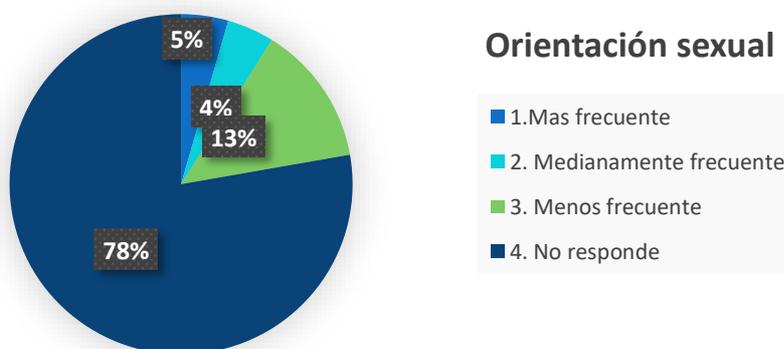


Figura 26. Razones para el acoso: orientación sexual. Elaboración propia.

Sexo + Identificación étnica + Orientación sexual vs razón de acoso		Razón más común por la que has sido acosado/a					
		Apariencia física	Condición étnica	Orientación sexual	Otras	No responde	Total
Sexo	Hombre	97	25	12	17	19	170
	Mujer	102	22	7	15	31	186
	Total	199	57	18	32	50	356
Identificación étnica	Afrodescendiente	9	29	1	3	4	46
	Montubio	4	5	-	2	3	14
	Mestizo	177	22	15	26	41	281
	Blanco	8	-	2	1	-	11
	No responde	1	1	-	-	2	4
	Total	199	57	18	32	50	356
Orientación sexual	Heterosexual	176	56	-	7	12	251
	Homosexual	2	-	15	-	4	21
	No responde	21	1	3	25	34	84
	Total	199	57	18	32	50	356

Figura 27. Sexo + Identificación étnica + Orientación sexual vs razón de acoso. Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia

La apariencia física se registra como uno de los elementos más significativos a la hora de ejercer o recibir bullying. La etnia y el género se encuentran también entre los motivos de exclusión o censura por parte de compañeras o compañeros de aula o de colegio.

Las cifras arrojadas en el estudio de violencia entre pares en las instituciones educativas de nuestro medio, realizada por el Ministerio de Educación de Ecuador en conjunto con Unicef y World Vision, refieren una alta incidencia de intolerancia al diferente (2015, 16).

1.8 Preguntas para determinar los actores por los cuales los jóvenes se sienten respaldados

- 1) Cuando fuiste acosado por tus pares, ¿te sentiste respaldado de alguna manera?

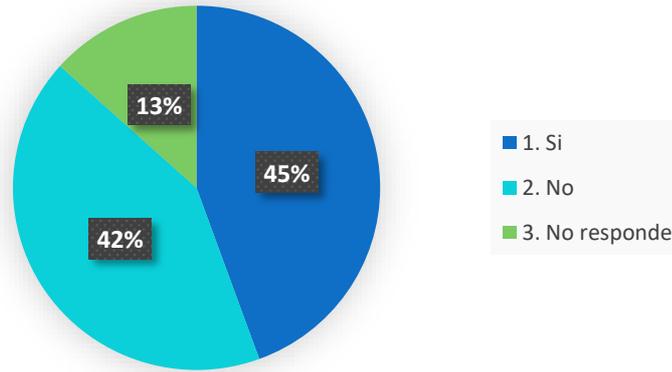


Figura 28. Resultados sobre respaldo de pares frente al acoso. Elaboración propia.

Bullying vs Respaldo		Te sentiste respaldado			
		Sí	No	No responde	Total
Ha sufrido bullying	Sí	107	34	9	150
	No	53	111	35	199
	No responde		4	3	7
	Total	160	149	47	45

Figura 29. Bullying vs Respaldo. Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia

2) En caso que la respuesta sea Si, coloca en orden de importancia las tres personas/entidades por quienes te sentiste respaldado en caso de haber sido acosado por tus pares, siendo 1 la más importante y 3 la menos importante.

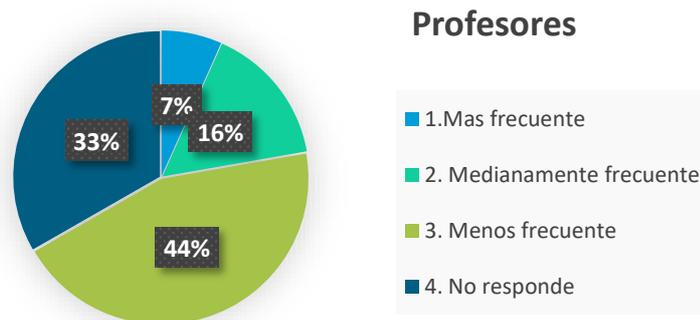


Figura 30. Frecuencia de respaldo de profesores frente al acoso. Elaboración propia.

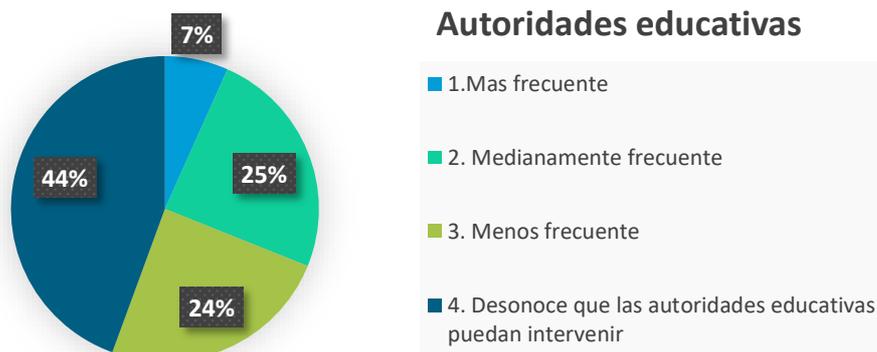


Figura 31. Frecuencia de respaldo de autoridades educativas frente al acoso. Elaboración propia.



Figura 32. Frecuencia de respaldo de compañeros de clase o colegio frente al acoso. Elaboración propia.

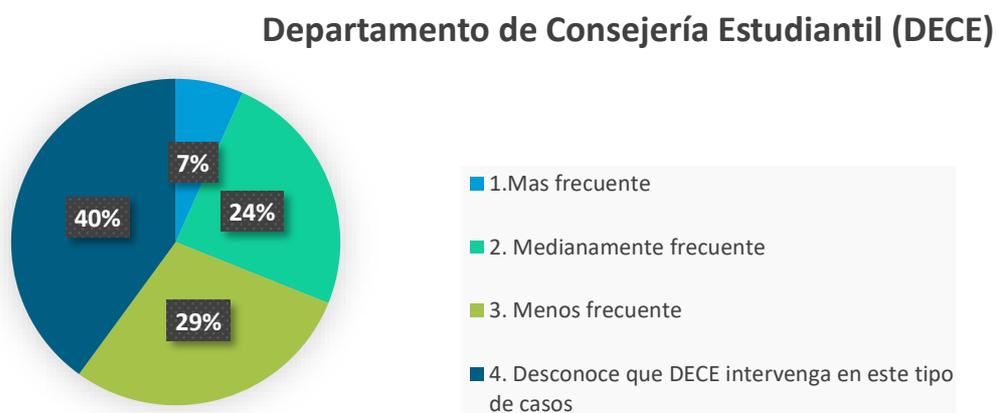


Figura 33. Frecuencia de respaldo del departamento de Consejería Estudiantil frente al acoso. Elaboración propia.

3) Al avisar a la persona descrita en el apartado anterior:

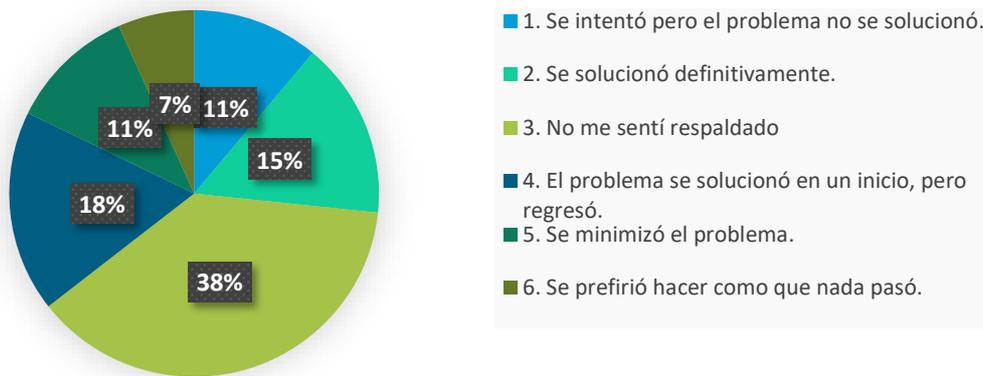


Figura 34. Efectos sobre el aviso a persona para ayuda.

1.9 Preguntas para analizar las razones por las cuales se provoca el acoso

1) ¿Has acosado alguna vez?

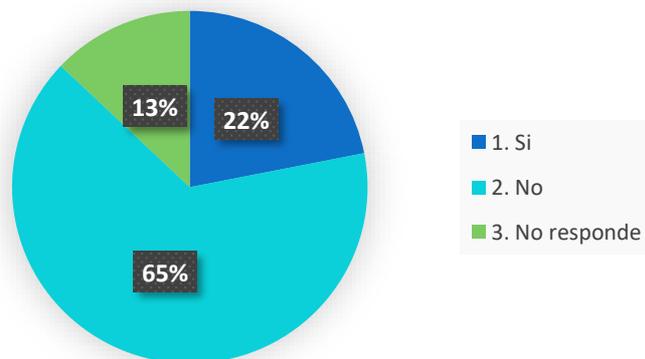


Figura 35. Ha acosado alguna vez. Elaboración propia.

Sexo vs Ha acosado alguna vez		Has acosado alguna vez			
		Sí	No	No responde	Total
Sexo	Hombre	68	93	9	170
	Mujer	11	139	37	186
	Total	78	232	46	356

Figura 36. Sexo vs Ha acosado alguna vez. Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.

2) En caso que la respuesta sea Sí, coloca en orden de importancia las tres personas/entidades por quienes te sentiste respaldado en caso de haber sido acosado por tus pares, siendo 1 la más importante y 3 la menos importante

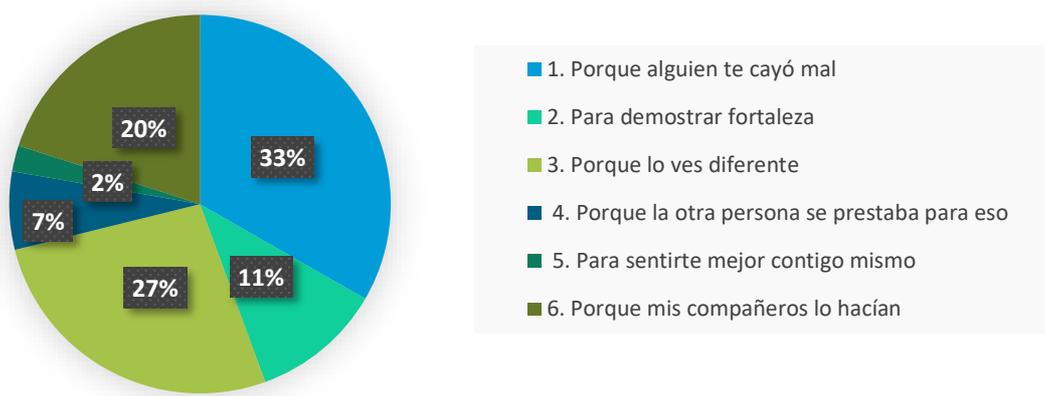


Figura 37. Razones para el acoso. Elaboración propia.

1.10 Preguntas para medir la acción de los jóvenes ante casos de bullying

1) ¿Has sido testigo de actos de acoso hacia tus compañeros o amigos?

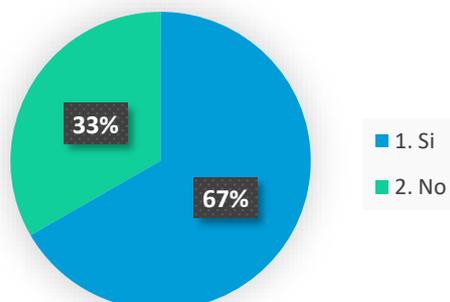


Figura 38. Testigo de acoso. Elaboración propia.

2) ¿Interviniste de algún modo para evitar que se siga produciendo el acoso?

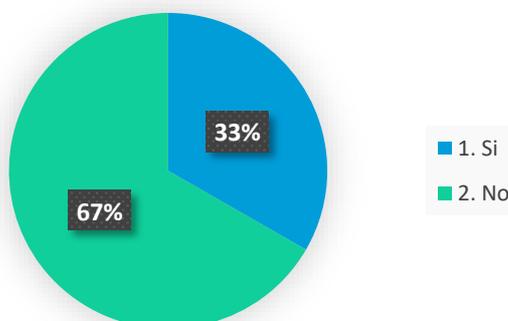


Figura 39. Intervención para evitar acoso. Elaboración propia.

3) En el caso de las respuestas afirmativas se solicitó a los participantes que coloquen en orden de importancia los tres motivos por los que han acosado a tus pares, siendo 1 el más frecuente y 3 el menos frecuente.

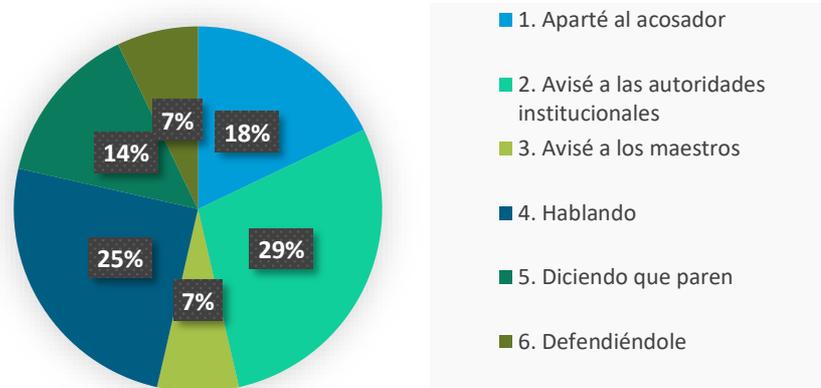


Figura 40. Motivos por los que han acosado a sus pares. Elaboración propia.

Sexo vs Forma de intervención		Forma de intervención						
		Aparté al acosador	Avisando a las autoridades	Avisando a los maestros	Hablando	Diciendo que paren	Defenderle	Total
Sexo	Hombre	12	13	2	16	4	6	53
	Mujer	9	21	6	14	13	2	65
	Total	21	34	8	30	17	8	118

Figura 41. Sexo vs Forma de intervención. Fuente: Encuesta realizada. Elaboración propia.

2 Análisis de razones por las cuales se provoca el acoso

Al preguntar a los adolescentes si han acosado alguna vez, el 22% admite haberlo hecho, mientras que el 65% responde no. La mayoría de los acosadores, el 87%, son hombres. A pesar de ello, la mayoría de los hombres encuestados dijo no haber acosado. La principal razón para hacer bullying a una persona, en un 33%, es “*porque alguien me cayó mal*”; 27% dice “*porque es diferente*”; 20% “*porque mis compañeros lo hacían*”; el 7% “*porque la otra persona se prestaba para eso*”; y un 2% “*por sentirme mejor conmigo mismo*”.

3 Análisis de opciones para erradicar el acoso

1) De acuerdo a las opciones, por favor coloca la que te parezca más adecuada para tratar de erradicar el acoso entre pares.

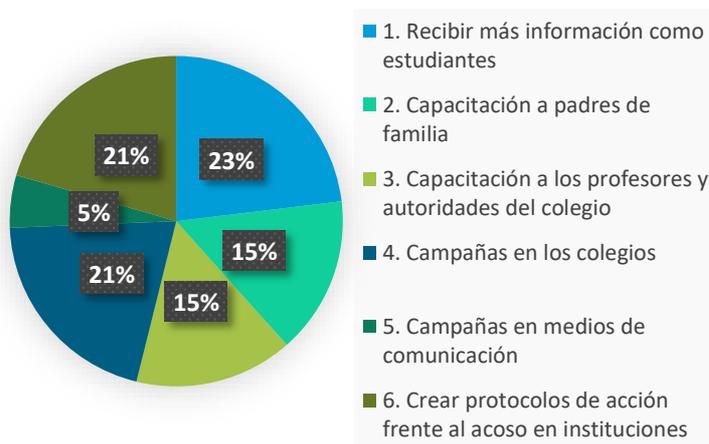


Figura 42. Opciones para erradicación del acoso. Elaboración propia.

A través de la encuesta se preguntó a los jóvenes sobre las acciones más adecuadas para erradicar el acoso; el 23% dice recibir más información, con el fin de mejorar su capacidad de respuesta, y toda la información genere acciones individuales y colectivas de respaldo y cuidado mutuo. El 21% desea “más campañas en los colegios”; esta respuesta nos lleva a reflexionar que quizá las campañas deban pensarse a nivel más local, es decir, de forma interna en las instituciones. La “capacitación a profesores y padres de familia” recibió un 15%, respectivamente; lo que nos lleva a pensar que los jóvenes necesitan saber que los adultos tienen las capacidades suficientes para respaldarlos ante una situación de acoso.

4 Conclusiones en base a la encuesta

La estrategia de comunicación debe tener un enfoque integral para la institución, diseñar un proceso que se vea fortalecido por distintas áreas especializadas, y promover el diseño de un programa comunicacional multidisciplinar.

Es importante considerar que los jóvenes necesitan tener confianza en los adultos para sentirse seguros y apoyados al acudir a ellos en caso de sufrir algún tipo de acoso.

En este caso, los adultos podrán brindar una respuesta oportuna si están capacitados e informados.

No podemos subestimar el 7% de jóvenes quienes respondieron “no sentirse respaldados” tras buscar ayuda. Atendiendo a estudios especializados estos grupos minoritarios podrían acudir a medidas más extremas como intentos de suicidio (Ministerio de Educación 2015, 16).

Encontramos un grupo de estudiantes que representa el 2% quienes manifiestan sentir satisfacción al hacer daño al otro, puede tratarse de un problema mental mucho más complejo de tratar.

Capítulo tercero

Estrategia de comunicación

1 Diseño de una estrategia educomunicacional para la prevención del bullying y acoso escolar en la población de estudio

Sobre la base de los resultados obtenidos a través de la encuesta y de la investigación realizada, la presente estrategia de educomunicación busca plantear resultados integrales que atraviesen por un proceso de fortalecimiento de capacidades; y, de esta manera, lograr una intervención participativa, empática y colaborativa entre profesores, autoridades y padres de familia.

Problematización del tema de estudio

Los adolescentes, actores centrales de una comunicación e interrelación basada en el bullying, atraviesan episodios dolorosos, molestos, incómodos y frustrantes diariamente. En caso de no tomar acciones que coadyuven a mejorar esta problemática social, con toda seguridad persistirá hasta la finalización de la convivencia educativa e influirá negativamente en el rendimiento académico, pero, principalmente, tendrá repercusiones en la salud emocional del estudiantado y la comunidad educativa en general; con lo cual se dificultarán los vínculos afectivos, emocionales y sociales que los estudiantes tengan a futuro dentro del desarrollo de su vida profesional, familiar e intrapersonal.

Otro de los problemas que se detectan es que, a menudo, se establece una comunicación interinstitucional jerarquizada, que además registra la ausencia de consensos para generar estrategias que enfrenten la problemática del bullying; a lo cual se debe añadir las prácticas de normalización de la violencia en las distintas esferas sociales.

Árbol del problema
Problema: Presencia de actos de violencia, burlas y acoso dentro de la población analizada. Causas básicas: Carencia de un plan estratégico de intervención en casos de bullying o acoso escolar.
Causas próximas: Normalización de la violencia. Escasa formación parental. Falta de información y rutas de acción por parte de docentes y autoridades.

Aspectos del problema: Comunicación jerarquizada por parte de autoridades, docentes con escasa información sobre educación emocional en adolescentes para ayudar a sobrellevar sentimientos de frustración o ira, en cuanto a las familias muy poca comunicación o programas de educación parental.
Síntomas: Relaciones sociales conflictivas entre pares, agresividad, rebeldía, clima de inseguridad, docentes frustrados, cansados y con pocas herramientas para enfrentar la problemática.
Consecuencias: Estudiantes con bajo rendimiento académico que en base a los estudios podría llegar a la deserción escolar, docentes desconocedores de un plan claro de acción que toman iniciativas individuales y estrategias equívocas en el tratamiento del bullying.
Marcas de racionalidad comunicacional: Existen canales de comunicación interinstitucional mediante distintos medios, ahí una oportunidad para un enfoque óptimo.

Figura 43. Árbol de problemas. Elaboración propia.

Dentro de los aspectos del problema se puede observar la ausencia de un proceso secuenciado de actuación frente a hechos violentos dentro del aula, así como falta de programas de prevención e información sobre este tema.

Por otra parte, a partir de las respuestas registradas en la encuesta aplicada, se observa un comportamiento pasivo por parte de maestros y autoridades para tomar iniciativas o soluciones.

Además, se evidencia escasa implicación de familiares en una propuesta integral de educación parental, quienes por cuestiones de trabajo o falta de interés o convocatoria no participan en la vida educativa institucional.

Árbol de soluciones		
Aspecto del problema: Comunicación		
Actores	Conductas proactivas	
Matrices	Presentes	A promover
Autoridades	Existe interés y expectación por mejorar notablemente la situación del bullying presente en las aulas de la institución.	Facilitar la implementación de un plan de comunicación estratégica que posibilite la participación de toda la comunidad educativa en la construcción de una cultura de paz.
Docentes	Niveles positivos de diálogo con adolescentes.	Capacitar a docentes con estrategias de detección e intervención oportuna en casos de bullying.
Estudiantado	Baja tolerancia a conductas de abuso y situaciones de bullying.	Desarrollar el sentido protección colectiva frente a situaciones de bullying o violencia, entregando continuamente información y

		múltiples canales de denuncia frente a comportamientos abusivos.
Familias	Confianza en el trabajo de docentes.	Mayor implicación en el desempeño escolar de sus representados mediante canales de comunicación, información y educación parental.

Figura 44. Árbol de soluciones. Elaboración propia.

La siguiente estrategia se plantea desde la educomunicación y la comunicación. De tal forma que, luego de la encuesta realizada, se busca construir con los diferentes actores acciones que informen, sensibilicen y eduquen. De acuerdo a Eloína Castro Lara (2012, 121):

los ecosistemas comunicativos son un conjunto interconectado de relaciones, acciones y condiciones que envuelven comunicativamente a una determinada comunidad educativa, preservan la salud y el buen flujo en los intercambios, influyendo decisivamente en los procesos, métodos y personal. “Toda intervención desarrollada en el espacio educativo tendrá por objetivo de generar ecosistemas comunicativos. Por lo tanto, toda acción educativa es acción comunicativa.

2 Objetivos

En este contexto se han planteado los siguientes objetivos comunicacionales que soportan este plan estratégico de comunicación:

Objetivo general

Diseñar un plan de Comunicación Estratégica Integral con líneas de acción específicas para disminuir la situación de bullying presente en las aulas de la población encuestada.

Objetivos estratégicos

Objetivo 1: Facilitar la implementación de un plan de comunicación estratégica que posibilite la participación de toda la comunidad educativa en la construcción de una cultura de paz.

Objetivo 2: Capacitar a docentes dotándoles de herramientas prácticas para detección de bullying y actuaciones emergentes, al mismo tiempo sensibilizar sobre las enfermedades a futuro que desarrollan las víctimas de bullying.

Objetivo 3: Favorecer comportamientos de protección colectiva basados en la promulgación de los Derechos Humanos, fomentando la participación activa abandonando la pasividad frente a los abusos de compañeros y compañeras.

Objetivo 4: Fortalecer la implicación en el desempeño escolar de sus representados mediante canales de comunicación, información y educación parental.

3 Públicos objetivos

De acuerdo al análisis de la encuesta realizada se definen los siguientes públicos:

- Autoridades y docentes de la unidad educativa.
- estudiantado
- Padres de familia.

4 Líneas estratégicas

Previo al planteamiento de acciones y actividades se propone seguir los siguientes ejes de acción, los cuales permitirán darle sostenibilidad a la presente propuesta. Cabe señalar que cada eje obedece al cumplimiento de los objetivos planteados, además se definen las líneas estratégicas que se implementarán con cada acción.

Objetivos	Ejes	Líneas estratégicas	Resultados esperados
OE 1: Facilitar la implementación de un plan de comunicación estratégica que posibilite la participación de toda la comunidad educativa en la construcción de una cultura de paz.	Eje 1: Implementación de un plan de comunicación estratégica mediante un protocolo de actuación, con distintos grados de responsabilidades, desde las autoridades de diferentes unidades, desde el Departamento de Consejería Estudiantil, Inspectores y docentes.	Línea estratégica 1.1: Fomento de conocimiento, comprensión y empatía por parte de autoridades y maestros con casos de bullying que se presenten en las instituciones educativas.	Autoridades y docentes capacitados de cómo actuar dentro de su institución educativa ante casos de bullying.
		Línea estratégica 1.2: Sensibilización a las autoridades y maestros sobre la importancia de identificar y actuar a tiempo en casos de bullying.	Sistematización y empatía con rutas de acción claras.

<p>OE 2: Campañas de capacitación a docentes dotándoles de herramientas prácticas para detección de bullying y actuaciones emergentes, al mismo tiempo sensibilizar sobre las enfermedades a futuro que desarrollan las víctimas de bullying.</p>	<p>Eje 2: Construcción de procesos de comunicación entre cuerpo docente, alumnos y padres de familia</p>	<p>Línea estratégica 2.1: Diseño de mensajes y definición de canales estratégicos como Facebook y YouTube para implementar la campaña de comunicación.</p>	<p>Material audiovisual de carácter informativo, educativo y didáctico de aplicación semanal en las aulas para la detección de estudiantes abusivos, víctimas y solitarios, para promover su integración al grupo.</p>
		<p>Línea estratégica 2.3: Generación de acuerdos y compromisos entre cuerpo docente y autoridades para actuar frente a casos de bullying de los alumnos.</p>	<p>Cuerpo docente sensibilizado sobre las consecuencias en la salud de los estudiantes durante toda la vida cuando fueron víctimas de violencia.</p>
<p>OE 3: Campañas de promulgación de los Derechos Humanos, fomentando la participación activa abandonando la pasividad frente a los abusos de compañeros y compañeras.</p>	<p>Eje 3: Apropiación de espacios físicos para la libre creación de contenidos cuyo tema central sea la promulgación de los Derechos Humanos.</p>	<p>Línea estratégica 3.1: Campaña de educomunicación entre los estudiantes promoviendo a través del arte, cortos animados, fotografías, collages, stop motion y otros para la divulgación de Derechos Humanos.</p>	<p>Convenios y acuerdos con instituciones clave para apoyar la elaboración y difusión del material producido por el estudiantado.</p>
<p>OE 4: Fortalecer la implicación en el desempeño escolar de sus representados mediante canales de comunicación, información y educación parental.</p>	<p>Capacitación de familias en programas trimestrales de educación parental, basados en la inteligencia emocional y la salud integral de los y las adolescentes.</p>	<p>Campañas educativas que vinculen actividades recreativas con información pertinente a la crianza de los hijos e hijas adolescentes.</p>	<p>Vinculación con la comunidad a través de redes comunitarias con centros de salud y organizaciones sociales, para optimizar resultados.</p>

Figura 45. Líneas estratégicas de la propuesta. Elaboración propia.

5 Productos propuestos para la implementación de la Estrategia

a) Implicación de actores claves a través de la generación de acuerdos de cooperación interinstitucional

Partiendo de los escasos recursos económicos de la institución educativa, es necesario crear sinergias con la academia e instituciones que puedan asesorar a las autoridades, maestros, padres de familia y alumnos sobre cómo actuar y reconocer casos de bullying.

Para esto se sugiere hacer un mapeo de actores que trabajen tanto en salud, nutrición, psicología, abogacía, escuelas de arte, entre otros; para así, con ellos mismos, establecer un programa de fortalecimiento de capacidades a los públicos definidos. Por otro lado, para la realización de esta actividad se tomará en cuenta convenios de cooperación interinstitucional que formalice esta iniciativa y permita construir de manera conjunta una hoja de ruta.

b) Manejo de lenguaje apropiado

Es importante construir espacios de diálogo y de confianza, para esto se sugiere la realización de al menos cinco talleres con autoridades y maestros de los colegios, y expertos en psicología que, de manera participativa, puedan analizar el contexto del tema del bullying a nivel local, enfatizando en las consecuencias y la responsabilidad que el cuerpo docente tiene para actuar ante este hecho, y así construir mensajes claves que servirán para generar confianza en los jóvenes hacia los adultos.

Por otro lado, es importante establecer espacios de diálogo y debate de este tema con los jóvenes, con el propósito de implementar metodologías lúdicas, actividades innovadoras y creativas, junto con mesas de diálogo participativas que les permita generar espacios de confianza y a su vez informarse no sólo de lo que es bullying y sus consecuencias, sino también de la búsqueda de lenguajes significativos mediante la implementación de talleres de inteligencia emocional.

Con respecto a los padres de familia, también deberán ser informados y capacitados, de cómo actuar ante casos de violencia, acciones penales y canales de ayuda.

c) Campaña de comunicación a nivel interno

Una vez que se haya establecido los procesos de capacitación y fortalecimiento de capacidades, se generará una serie de reuniones y mesas de diálogo con autoridades y docentes para implementar estrategias puntuales para detección y tratamiento de casos puntuales de bullying. Del mismo modo, se creará una línea de comunicación recurrente que se nutrirá de manera permanente con contenidos específicos sobre la materia.

Con estos dos elementos, se creará una serie de posters y señalética en material duradero que será exhibido a manera de señalética en todos los espacios del colegio (aulas, baños, pasillos, puertas de ingreso, lugares de reunión y esparcimiento).

d) Campaña de comunicación para padres, madres y adultos responsables del cuidado de adolescentes y jóvenes.

Mediante herramientas tecnológicas se mantendrá informados de manera inmediata a los adultos cuidadores en cuanto a novedades de comportamiento para encontrar respuestas y soluciones oportunas frente a conflictos suscitados en el día a día.

De igual forma se propone generar un canal de educación virtual en la red social Facebook para vincular material educativo y de prevención en distintas áreas de interés, como serían la elección de la profesión, estilos de crianza, prevención en uso de drogas, dependencias, sexualidad y sobre todo una agenda de actividades del aula, cortometrajes, películas y otros sistemas de educación para padres, madres y adultos cuidadores.

Como parte de la campaña de comunicación estratégica integral, se establecerá la programación de escuelas para padres con una planificación diversa con fines educativos en temáticas de salud y prevención de conductas de riesgo.

e) Acciones de creación y participación colectiva

Se promueve la participación estudiantil y familiar para la creación artística con actividades mediadas y acompañadas por expertos que permitan la creación de productos

comunicacionales, donde todos y todas sean escuchados y encuentren formas de interacción diversas, con el objetivo de validar todas las formas de pensamiento, encontrando coincidencias, pero, al mismo tiempo, respeto por las diferencias de opinión y actuación.

La comunicación base de la educación y de la interrelación humana toma en la actualidad conceptos y preceptos para una alfabetización emocional, habilidades y estrategias para un aprendizaje socio-afectivo. En muchas escuelas a nivel mundial empieza a incluirse en el pensum de estudios asignaturas basadas en la inteligencia emocional, que es una de las dimensiones del ser humano más determinantes a la hora de relacionarse con su entorno y consigo mismo; además, este tipo de inteligencia permite percibir las propias emociones, comprender su biología y lo subjetivo de percibir la información recibida, comprenderla y entender las respuestas emocionales que se van a emitir.

Para Morin (2001) el ser humano es un ente absolutamente biológico tanto como plenamente cultural. Por tanto, en esa complejidad que analiza Morin, unidad/diversidad no solo hay una unidad cerebral sino mental, psíquica, afectiva e intelectual.

De tal forma que, las estrategias de la comunicación serán claves para revertir la situación de partida; y, al final, los adolescentes podrán aplicar junto con sus maestros una serie de estrategias oportunas y eficientes.

Conclusiones y recomendaciones

1 Conclusiones

Los aportes desde la comunicación estratégica basada en campañas de difusión de la información sobre el fenómeno del bullying darán respuesta a la necesidad del estudiantado.

La población estudiantil necesita ser escuchada e incluida en las estrategias de mejora de la comunicación; por tanto, se deberán encontrar mecanismos democráticos de participación para que las estrategias que se pongan en marcha sean efectivas y transformadoras.

Los formatos multicanal y multimediales para información permanente de la comunidad educativa, especialmente Facebook o YouTube, populares entre los estudiantes, docentes y familias del centro educativo, facilitará la puesta en marcha de estrategias efectivas, dinámicas y creativas que centren a la comunicación como el ente generador de mejora permanente.

En preciso considerar que existe la voluntad por parte de autoridades y planta docente para mejorar los canales de comunicación con mensajes potentes, que sean de corta duración e interactivos, para adaptarse a los tiempos y circunstancias de todos los usuarios.

Está claro que la idea de trabajar aisladamente con estudiantes o docentes no será exitosa. Por consiguiente, la propuesta de comunicación propone confluir todas las voces para ofrecer una mediación integral y holística entre las personas y la información que requieren para encontrar alternativas de mejora y crecimiento individual y colectivo. Es decir que se trata de afianzar un ejercicio de alteridad que atienda la diversidad de la población de estudio.⁵

2 Recomendaciones

⁵ Maturana, Humberto (2001) precisa que si no hay interacciones en la aceptación mutua, se produce separación o destrucción.

La comunicación como oportunidad estratégica para intervenir en las dinámicas socioculturales, como lo anota Massoni⁶, atenderá necesidades de la población de estudio ejerciendo un papel mediador basando su accionar en formatos multicanal y multimediales como Facebook o Instagram para acercar contenidos formativos para adolescentes, jóvenes y adultos.

La información para padres y madres de familia debe ser adecuada y oportuna en temas de prevención como el consumo problemático, sexualidad, o conocer estilos de crianza, entender los ciclos de la vida, ofreciendo un posible contexto para las familias a través del cual se pueda entretejer objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Desde la institución se deben reforzar temas de orientación vocacional, mediante lecturas, vídeos, cortos, películas, animaciones. Será posible también acercar material educativo en temas de medioambiente, junto con temas de contenido artístico, además de ejercicios de teatro, fotografía, artes plásticas, danza, música, entre otros que permitan ampliar la visión del mundo.

La comunicación estratégica cumple con la función de prevención en el ámbito educativo y trasciende hacia una visión global, en la consecución de una comunidad que pueda mirarse, reconocerse y construirse desde la mirada de los otros seres humanos, desembocando en el cambio de matrices socioculturales, desde lo local y desde lo colectivo, pero superando la comunicación como promoción al servicio de producción material para trascender en la promoción de hábitos sociales de mejora global.

⁶ Massoni, Sandra (2007) propone que entender que desde las mediaciones es posible pensar lo fluido, el momento en el que pensar se vuelve huella, los haceres de los sujetos. El hábito, como interiorización de una matriz sociocultural, se actualiza en una práctica social que ya no es sólo expresión reiterada de su gramática axiológica sino a oportunidad de su transformación a partir del nuevo contexto.

Bibliografía

- Asamblea Nacional de Ecuador. 2008. *Ley orgánica de educación intercultural*. Quito: Registro oficial No 449.
- Avilés, José María. 2012. *Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y educadores*. Madrid: INTECO.
- Bardin, Laurence. 1996. *Análisis de contenido*. Madrid: Akal.
- Bourdieu, Pierre. 2012. *El Sentido Práctico*. Madrid: Siglo XXI.
- Bustamante, Patricia. 2007. *Educomunicación: una estrategia para la participación y educación ciudadana*. Loja: Editorial Universidad Técnica Particular de Loja,
- Caballero, María José. 2010. «Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas.» *Revista de Paz y Conflicto*, nº 3: 154.
- Canclini, Néstor García. 1990. *Culturas Híbridas Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. México, D.F.: Grijalbo.
- Canclini, Néstor García. 1997. «Culturas híbridas y estrategias comunicacionales.» *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas* (Universidad de Colima): 109-128.
- Carozzo, Julio. 2012. *El bullying en la escuela: interrogantes y reflexiones*. Lima.
- Castells, Manuel. 2012. *Comunicación y poder*. México D.F.: Siglo XXI.
- Cerezo, Fuensanta. 2006. «Análisis comparativo de variables socioafectivas diferenciales entre los implicados en bullying. Estudio de un caso víctima-provocador.» *Anuario de psicología clínica y de la salud* 2: 27-34.
- Cervera, Leonardo. 2009. *Lo que hacen tus hijos en internet*. Barcelona: Integral.
- Da Silva, Genesio. 2002. «Seminario Internacional de Educomunicación.» *Talleres de Educomunicación*. Cachoeira do Campo: Instituto Hijas de María Auxiliadora, 2.

- Díaz-Aguado, María José. 2005. «La Violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela.» *Psicothema* 17, n° 4: 549.
- Ecuador en línea. 2014. «Ángel Guardián, el nuevo plan de seguridad de Mauricio Rodas para Quito.» *Ecuador en línea*, 31 de enero de 2014.
- El Universo. 2018. «Dictan medidas cautelares por muerte de niña golpeada por sus compañeros de colegio.» *El Universo*, 28 de septiembre de 2018.
- . 2018. «Dictan medidas cautelares por muerte de niña golpeada por sus compañeros de colegio.» *El Universo*, 28 de septiembre de 2018.
- Foucault, Michel. 2005. *Vigilar y castigar*. Traducido por Aurelio Garzón del Camino. México D.F.: Siglo XXI.
- Fundación Teléfono Amigo. 2019. <http://www.telefonoamigo.org/telefono-amigo-ecuador.html> (último acceso: 11 de octubre de 2019).
- Goffman, Erving. 2006. *Estigma: la identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu editoriales.
- . 2001. *Internados: Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. 3era. Buenos Aires: Amorrortu editoriales.
- . 1970. *Ritual de Interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.
- Habermas, Jürgen. 2002. *Teoría de la acción comunicativa*. Traducido por M. Jiménez Redondo. México D.F.: Taurus.
- INEC. 2010. *Censo de Población y Vivienda*.
- LeDoux, Joseph. 1999. *El cerebro emocional*. Barcelona: Ariel Planeta.
- López-Roldán, Pedro, y Sandra Fachelli. 2015. *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Massoni, Sandra. 2007. *Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.

- Maturana, Humberto. 2001. *Emociones y Lenguaje en Educación Política*. Décima. Santiago de Chile: Dolmen Ensayo.
- Merino, Inés. 2016. «Una nueva vacuna: la vacuna del autoconocimiento. Bases neurobiológicas de la conducta humana. El juego entre el cerebro instintivo-emocional y el cerebro racional.» *Pediatría Atención Primaria* 18, nº 70: 85-91.
- Metro Ecuador. 2019. «Perspectivas: Telefónica Movistar reunió a jóvenes y expertos para hablar del Ciberbullying.» *Metro Ecuador*, 22 de Mayo de 2019.
- Ministerio de Educación. 2015. *Una mirada en profundidad al acoso escolar en el Ecuador. Violencia entre pares en el sistema educativo*.
- Morin, Edgar. 1998. *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa Editorial.
- . 2001 *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Buenos Aires: Santillana.
- Movistar Argentina. 2019. *Día Internacional de Internet - Stop Ciberbullying*. 2019. <https://www.youtube.com/channel/UCr1o1n7hTsOORxksIVWTyYg> (último acceso: 14 de Octubre de 2019).
- Ramos Chagoya, Ena. 2008. «Métodos y técnicas de investigación.» *Gestiópolis*.
- Redacción Justicia. 2018. «Se registran 557 denuncias de acoso escolar durante 2018.» *El Telégrafo*, 07 de noviembre de 2018.
- Sarlo, B. 1994. *Escenas de la vida posmoderna*. Buenos Aires: Ariel.
- Truco, Daniela, y Pamela Inostroza. 2017. *Las violencias en el espacio escolar*. Santiago: Naciones Unidas.
- Unesco. 2019. *Behind the numbers: Ending school violence and bullying*. París.
- UNICEF. 2017a. *Ahora que lo ves, di no más*. <https://www.ahoraquelovesdinomas.com/> (último acceso: 10 de octubre de 2019).
- . 2017b. *Niños en un mundo digital*. Nueva York.

Unidad Patronato Municipal San José. 2017. *Más que un reflejo..*
<http://www.patronato.quito.gob.ec/masqueunreflejo/> (último acceso: 10 de octubre de 2019).

Anexos

Anexo 1: Cuestionario

Encuesta dirigida a estudiantes de noveno año de educación básica superior de una institución educativa municipal del Distrito Metropolitano de Quito.

Datos generales:

Edad:

Nacionalidad:

Zona de residencia:

- Norte
- Centro
- Sur
- Valle de los Chillos
- Valle de Tumbaco
- Rural

Sexo

- Hombre
- Mujer

Identidad de género

- Masculino
- Femenino

Orientación sexual

- Heterosexual
- Homosexual
- Bisexual

Identificación étnica

- Indígena
- Afrodescendiente
- Montubio
- Mestizo
- Blanco

Preguntas para establecer su reconocimiento del bullying

1. ¿Cuándo consideras que el maltrato entre pares se convierte en acoso entre pares o acoso escolar?

- Cuando molestan/agreden los compañeros en el colegio
- Cuando nadie hace nada frente a agresiones
- Cuando un molestan/agreden a una persona por un tiempo prolongado y de forma permanente
- Cuando todos se ríen de una persona

2. ¿Has sufrido bullying (situación de acoso entre pares) en alguna ocasión?

- Sí
- No
- No responde

3. Coloca en orden de importancia los tres tipos de acoso entre pares que has experimentado, siendo 1 el más frecuente y 3 el menos frecuente.

- Verbal
- Psicológico
- Virtual
- Físico
- Robo o daño de pertenencias
- Sexual

Preguntas para definir de dónde viene el acoso

1. Coloca en orden de importancia quien ha sido el acosador/los acosadores, siendo 1 el más frecuente y 3 el menos frecuente.

- Compañero de clase o del colegio
- Grupo o colegio
- Amigo del barrio

2. Coloca en orden de importancia las tres razones por las que has sido acosado por tus pares, siendo 1 la más frecuente y 3 la menos frecuente.

- Apariencia física
- Condición étnica
- Orientación sexual

Preguntas para determinar los actores por los cuales los jóvenes se sienten respaldados

1. Cuando fuiste acosado por tus pares, ¿te sentiste respaldado de alguna manera?

- Si
- No
- No responde

2. En caso que la respuesta sea Si, coloca en orden de importancia las tres personas/entidades por quienes te sentiste respaldado en caso de haber sido acosado por tus pares, siendo 1 la más importante y 3 la menos importante

- Compañeros de clase o colegio
- Profesores
- Autoridades educativas
- Departamento de Consejería Estudiantil (DECE)

3. Al avisar a la persona descrita en el apartado anterior:

- Se intentó, pero el problema no se solucionó
- Se solucionó definitivamente
- No me sentí respaldado
- El problema se solucionó en un inicio, pero regresó
- Se minimizó el problema
- Se prefirió hacer como que nada pasó

Preguntas para analizar las razones por las cuales se provoca el acoso

1. ¿Has acosado alguna vez?

- Si
- No

2. En el caso de las respuestas afirmativas se solicitó a los participantes que coloquen en orden de importancia los tres motivos por los que han acosado a tus pares, siendo 1 el más frecuente y 3 el menos frecuente

- Porque alguien te cayó mal
- Para demostrar fortaleza
- Porque lo ves diferente
- Porque la otra persona se prestaba para eso
- Para sentirte mejor contigo mismo

- Porque mis compañeros lo hacían
- Otro. ¿Cuál?
-

Preguntas para medir la acción de los jóvenes ante casos de bullying

1. ¿Has sido testigo de actos de acoso hacia tus compañeros o amigos?

- Sí
- No

2. ¿Interviniste de algún modo para evitar que se siga produciendo el acoso?

- Sí
- No

3. En caso de que tu respuesta sea afirmativa, señala de qué forma interviniste para detener el acoso:

- Aparté al acosador
- Avisé a las autoridades institucionales
- Avisé a los maestros
- Hablando
- Diciendo que paren
- Defendiéndole