

234

**El acoso escolar y el ciberbullying:
como combatirlos**

**Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

234

**El acoso escolar y el ciberbullying:
como combatirlos**

Estudio realizado por: Pablo Talisse Díaz
Tutor: Ester Canalda Garnes

**Tesis del Máster en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2017/18

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de



Cuadernos de Dirección Aseguradora es una colección de estudios que comprende las tesis realizadas por los alumnos del Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras de la Universidad de Barcelona desde su primera edición en el año 2003. La colección de estudios está dirigida y editada por el Dr. José Luis Pérez Torres, profesor honorífico de la Universidad de Barcelona, y la Dra. Mercedes Ayuso Gutiérrez, catedrática de la misma Universidad.

Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Presentación y agradecimientos

Esta tesis me ha servido para poner en orden todos mis conocimientos y adquirir muchos otros nuevos que me ayudarán profesionalmente en el día a día de mis tareas.

En primer lugar, quisiera agradecer a Sandra, mi pareja, la paciencia que ha tenido durante este año, porque ha sabido comprender mis momentos de ausencia durante los fines de semana y parte de las vacaciones y me ha apoyado en los momentos más difíciles.

En segundo lugar quisiera agradecer a mi empresa, GRUPO DAS, la oportunidad que me ha brindado de participar en este Máster. Asimismo agradecer a todos mis compañeros del Departamento Financiero su comprensión y colaboración durante mi ausencia laboral en este último año.

En tercer lugar, rendir especial agradecimiento a los organizadores y colaboradores del Máster que año tras año hacen posible vivir esta experiencia a un grupo de personas que vienen de diferentes áreas y departamentos dentro del mundo asegurador.

En cuarto lugar, también agradecer a mis compañeros de trabajo Carolina Sáez, Nuría Queralt, Marta Bracero y especialmente a Marta Figueras por la ayuda e información que han aportado para la realización de la tesis.

Y, sin duda, no puedo olvidarme de mi tutora Ester Canalda ya que sin su inestimable ayuda no habría sido posible la realización de esta tesis.

Dar las gracias también a todos mis compañeros del Máster. Han sido muchos momentos los que hemos pasado juntos y hemos compartido miles de historias y risas que no olvidaré.

Dedico esta tesis a todas aquellas personas de mi entorno (familia y compañeros de trabajo) por su paciencia durante el tiempo que les he “robado” durante este año y, muy especialmente, a mis compañeros de Máster.

Gracias a todos por estar siempre a mi lado.

Resumen

Abordamos aquí un problema creciente en nuestra sociedad y cuyas consecuencias son cada vez más palpables para quienes los sufren, directa o indirectamente. El acoso escolar ha traspasado las líneas del patio del colegio debido a la tecnología. Conectados 24/7, las víctimas no pueden huir de sus agresores al volver a casa: allí las redes sociales se convierten en un arma arrojadiza. Sin embargo, es esa misma tecnología la que se plantea como la gran aliada para combatir el bullying.

Resum

Abordem aquí un problema en augment a la nostra societat on les conseqüències són cada vegada més palpables per aquells qui ho pateixen, directa o indirectament. L'abús escolar ha superat els límits del pati de l'escola degut a la tecnologia. Conectant a la xarxa 24/7, les víctimes no poden fugir dels seus agressors quan tornen a casa: allà les xarxes socials es converteixen en una arma descontrolable. Malgrat això, és aquesta mateixa tecnologia la que es planteja com una gran aliada per combatre el bullying.

SUMMARY

In this thesis, we address the phenomenon of school bullying, a growing problem in our society, the consequences of which are increasingly palpable for those who suffer its effects both directly and indirectly. School bullying has crossed the boundaries of the school yard because of technology. Connected 24/7, the victims are unable to flee from their attackers when they return home, where social networks have entered as potentially far-reaching weapons. However, it is this same technology that can be transformed into the most effective ally to combat bullying.

Índice

1. Prólogo.....	9
2. Definiciones.....	11
3. Estadísticas del acoso escolar.....	13
3.1. Datos globales.....	13
3.2. Consecuencias graves.....	14
3.3. Perfil de las víctimas.....	15
3.4. Perfil de la persona que da a conocer el problema.....	19
3.5. Perfil de los acosadores.....	20
3.6. Entorno social de las víctimas.....	23
3.7. Apoyo de compañeros y amigos ante el acoso escolar.....	23
3.8. Tipos de acoso escolar	23
3.9. Tipos de ciberbullying.....	24
3.10. Motivos de acoso escolar y ciberbullying.....	25
3.11. Medios de ciberbullying.....	26
3.12. Duración y frecuencia del ciberbullying.....	26
3.13. Entorno en el que se produce el acoso escolar y ciberbullying.....	28
3.14. Enfrentamiento de las víctimas con los acosadores.....	28
3.15. Otras personas que conocían la situación.....	29
3.16. Papel del profesorado.....	31
3.17. Otros factores.....	33
4. Consecuencias sociales.....	35
4.1. Amonestación de los profesores a las víctimas.....	35
4.2. Cambio de centro escolar.....	35
4.3. Tratamiento psicológico.....	35
4.4. Entorno social de las víctimas.....	36
4.5. Apoyo de compañeros y amigos ante el acoso escolar.....	37
4.6. Problemas causados por el acoso a la víctima.....	38
4.7. Entorno social de la víctima.....	38
4.8. Apoyo de compañeros y amigos ante el acoso escolar.....	39
5. Coste social del acoso escolar y el ciberbullying	41
5.1. Cambio de centro académico.....	41
5.2. Problemas psicológicos.....	41
5.3. Robo o rotura de material.....	42
5.4. Problemas Jurídicos.....	42
5.5. Problemas de salud.....	42
5.6. Otros problemas.....	42
6. El seguro para canalizar la pérdida financiera.....	43
7. Business Case	45
7.1. Resumen ejecutivo.....	45
7.2. Descripción del producto y valor distintivo.....	45
7.3. Aplicación móvil para complementar el producto.....	50

7.4. Mercado potencial.....	54
7.5. Competencia.....	56
7.6. Estrategia comercial.....	56
7.7. Estrategia de marketing y ventas.....	56
7.8. Análisis económico.....	63
8. Conclusiones finales.....	67
9. Bibliografía.....	69
10. Anexos.....	71

1. Prólogo

Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) han supuesto un punto de inflexión en el itinerario de nuestra organización social, afectando a múltiples aspectos de nuestra convivencia y poniendo a nuestra disposición herramientas sumamente complejas, cuya utilización, aunque generalmente satisfactoria, no está exenta de determinados riesgos que debemos combatir.

Nuestros niños y adolescentes han nacido y viven en un mundo inimaginable para quienes, en la actualidad, ostentamos la responsabilidad de su atención, cuidado y educación. Un mundo en el que lo virtual y lo analógico se confunden, pierden sus límites y contornos, y en el que no siempre existen las garantías necesarias para su adecuado desarrollo y crecimiento. Por ello, la educación y su función en nuestra sociedad deben prevalecer sobre cualquier otro planteamiento y contribuir de forma decisiva a establecer los escenarios adecuados para el mejor desarrollo y formación de nuestros niños y jóvenes.

Teléfonos inteligentes (Smartphones), redes sociales y nuevas aplicaciones de mensajería instantánea han modificado en muy poco tiempo las condiciones y estructuras de la relación, sí, pero también de la vida personal, de la capacidad de cada individuo para estar consigo mismo, sin necesidad de nada ni de nadie. Y nuestros adolescentes y jóvenes, y cada vez más nuestros niños, han penetrado en este singular y divergente mundo. Sin miedo, sin miedos. Sin reticencias. Como quien entra en una habitación, simplemente abriendo la puerta, e instalándose cómodamente, con soltura, como si lo hubiesen hecho toda la vida. Bastan unos instantes para adaptarse, reconocer, conocer... Y actuar, hacer. Y ser. Porque cuando uno hace, expone y actúa, uno es. De una manera u otra. Consigo mismo y con los demás. Expone y se expone. Dice y habla. De sí y de otros, da su opinión, ilustra, expande su parecer. En un entorno, al que nos referimos, sin fronteras, límites ni espacios para parar y pensar.

Educar no es, no puede ser, asustar. Sino ilustrar, acompañar, hacer juntos, opinar, mediar, explicar, medir, reflexionar... Porque el problema no es el mundo digital, solo faltaría. El mundo digital es la solución de muchas cosas, por encima de todo. Pero crecer en la identidad y el ejercicio de la intimidad y la privacidad y, especialmente, en el contexto de las relaciones con otros, la herramienta tiene que ser la educación. Por encima de todo. Cuidando los procesos de enseñanza y aprendizaje. Y tomando en consideración la educación en ciudadanía digital como, probablemente, uno de los retos más relevantes y significativos de los sistemas educativos y, por supuesto, de la educación en el contexto doméstico, familiar, en las distancias cortas, entre padres e hijos.

Estamos ante una nueva brecha digital, un nuevo panorama donde los conceptos, las ideas, las prácticas, usos y utilidades se modifican sin solución de continuidad y dan al traste con argumentos y tendencias que parecían absolutamente consolidadas e incombustibles. Padres y madres con hijos pequeños, incluso adolescentes, se manejan con facilidad en el mundo digital,

impulsados, aunque no solo, por razones de índole laboral. Han descubierto el poder de la comunicación en las redes sociales, la inestimable utilidad del correo electrónico o la multifuncionalidad del WhatsApp; y se descargan aplicaciones en sus Smartphones y Tablets con asiduidad.

A golpe de dedo, casi sin darnos cuenta, navegamos por Internet, consultamos los periódicos, nos mantenemos conectados con amigos en nuestros perfiles de redes sociales, usamos los mapas, revisamos el correo electrónico, mandamos mensajes, leemos un libro, vemos una película, hacemos fotos, escuchamos música, jugamos a videojuegos, agregamos notas y consultamos el calendario, revisamos nuestras cuentas bancarias, escribimos en nuestro blog, grabamos un vídeo, mandamos imprimir un documento o enviamos un fax.

Sin obviar la profundidad de la brecha digital que aleja de manera insondable determinados estratos y estructuras sociales, ámbitos geográficos o escenarios de actitud o aptitud, generando abismos cada vez más infranqueables de incomunicación, influencia y protagonismo, las posibilidades del mundo digital y sus herramientas esenciales (dispositivos, aplicaciones, programas y procesos), han modificado de manera sustantiva la vida de hombres y mujeres, su cotidiano estar, ser y manejar sus cosas, tareas, tiempos y destrezas. Todo, incluso, hasta en la cama

El Área de la Sociedad de la Información de la Comisión Europea viene alertando desde hace unos años de los diferentes escenarios de riesgo y conflicto a los que chicos y adolescentes se incorporan con cierta frecuencia.

El ciberbullying, junto con el grooming o acoso sexual en los espacios virtuales y el acceso a contenidos inapropiados de sexo, violencia o comportamientos alimentarios de riesgo son, según Christine Kormann, Directora en la Comisión Europea del Área de la Sociedad de la Información, los mayores problemas evidenciados en la actualidad entre el conjunto de comportamientos inadecuados de los adolescentes en los contextos digitales.

El más significativo es el citado ciberbullying, seguido a cierta distancia por el grooming o acoso sexual por parte de los adultos, y por el acceso a los contenidos inapropiados señalados, alertándose, asimismo, sobre la creciente incidencia de fallas en la protección de la intimidad y privacidad, tales como colgar información sensible, como fotos, teléfono o información sobre la situación económica de las familias por parte de los menores de edad

Es necesario por tanto ofrecer un producto y/o servicio a los usuarios de las TIC que permita canalizar los riesgos inherentes a dicho consumo, y no se trata sólo de una solución aseguradora tradicional, sino también de un servicio preventivo, que permita evitar situaciones no deseadas para los menores usando precisamente la tecnología como punto diferencial.

2. Definiciones

Debido a la diversidad de terminología existente, mostramos a continuación las definiciones de los conceptos más importantes.

El acoso (bullying) es un comportamiento realizado por un individuo, o un grupo, que se repite en el tiempo para lastimar, acosar, amenazar, asustar o meterse con otra persona con la intención de causarle daño. Es diferente de otras conductas agresivas porque implica un desequilibrio de poder que deja a la víctima indefensa.

El ciberacoso (cyberbullying) es una forma de acoso (bullying) que implica el uso de los teléfonos móviles (textos, llamadas, videoclips) o internet (email, redes sociales, mensajería instantánea, chat, páginas web) u otras tecnologías de la información y la comunicación para acosar, vejar, insultar, amenazar o intimidar deliberadamente a alguien.

El cyberbullying comparte algunos de sus rasgos con el denominado bullying tradicional, el que se desarrolla en los espacios físicos. Sin embargo las características del espacio virtual en que aquel se desarrolla hacen que puedan concretarse características singulares y diferenciales con respecto a éste:

- la ausencia del contacto directo y a la cara;
- la presencia y el mantenimiento del mensaje o acción agresiva durante mucho más tiempo
- la existencia de una audiencia no deseada y de difícil control y acceso.

El grooming es una serie de conductas y acciones deliberadamente emprendidas por un adulto con el objetivo de ganarse la amistad de un menor de edad, creando una conexión emocional con éste, con el fin de disminuir las inhibiciones del niño o niña y poder abusar sexualmente de él o ella.

La **ciberviolencia de género** consiste en el acoso producido por parte de una persona hacia otra del sexo opuesto utilizando las nuevas tecnologías y todas las herramientas que proporciona internet. Las redes sociales, los foros, los juegos online, los chats... son lugares muy comunes en los que se da este tipo de violencia, por lo que resulta imprescindible conocer qué es la ciberviolencia de género.

Este acoso puede ir desde comentarios generales en contra del sexo opuesto (como, por ejemplo, críticas de chicos en juegos online por la posible presencia de chicas) o ataques a personas concretas, atentando contra su libertad e intimidad (control de las redes sociales o lo que hace en todo momento en internet).

Este peligro suele darse normalmente en parejas que buscan un control total de la otra persona, aunque también se da entre desconocidos solo por el hecho de pertenecer al sexo opuesto. A diferencia de la violencia de género, las secuelas de este peligro cibernético son prácticamente psicológicas y no

físicas, ya que internet permite el contacto y el acoso entre personas desde la distancia. Sin embargo, la ciberviolencia de género puede llegar a trasladarse fuera de las fronteras que conforma la red y agravar las secuelas en las víctimas.

Las consecuencias del ciberbullying son devastadoras a nivel psicológico y emocional para la víctima. Su bienestar psíquico y salud emocional son vulnerados, todo lo cual lo hace más susceptible de sufrir, en el futuro, de depresión, ansiedad, fobia escolar o trastornos de aprendizaje, entre otras alteraciones emocionales.

3. Estadísticas del acoso escolar y del ciberbullying

3.1. Datos globales

A principios del año 2016, la Organización Mundial de la Salud alertó de que España es uno de los países donde más ciberacoso sufren los menores.

Según la agencia EFE, España se sitúa en séptima posición en el ránking de países donde los niños de 13 años han recibido amenazas o insultos, por ejemplo a través de servicios de mensajería móvil como Whatsapp o de las redes sociales como Facebook o Twitter, al menos dos o tres veces al mes, por detrás de países como Lituania, Rusia o Bulgaria.

El acoso escolar a través de medios tecnológicos es un problema extendido en el país. Según el informe 'Yo a eso no juego' elaborado por "Save the Children", el 6,9% de los alumnos de entre 12 y 16 años encuestados lo han sufrido. Las chicas salen peor paradas con un 8,5%, mientras que en los chicos la cifra es de 5,3%.

El ciberbullying se ha convertido en un fenómeno tan problemático socialmente, que se ha establecido una reglamentación para proteger al menor de los delitos de tipo cibernético, desarrollada en el artículo 197 del Código Penal y modificado en las Leyes Orgánicas 5/2010 de 22 de junio, 3/2011 de 28 de enero y 1/2015 de 30 de marzo. Sin embargo, no debemos olvidar que el anonimato es una de las señas de identidad de las personas que realizan estas prácticas, lo que dificulta la persecución de este tipo de delito.

De este modo, observamos que existe una correlación entre bullying y ciberbullying, puesto que lo que ocurre a través de los medios digitales forma parte de la realidad cotidiana de los menores y por tanto sería erróneo concebirlos como ámbitos separados e independientes.

Los datos del centro de investigación norteamericano Cyberbullying Research Center de 2016 son sobrecogedores: el 33,8% de los estudiantes adolescentes de entre 12 y 17 años han sido víctima de acoso por Internet en Estados Unidos. En Europa parece que los datos —según el informe UE Net Children Go Mobile Report— aún no son tan escalofriantes, situándose en torno al 12% aunque aumentan cada año.

No es un tema que se deba tomar a la ligera si tenemos en cuenta que numerosos estudios vinculan distintas formas de ciberbullying con resultados negativos en la salud mental de quien lo padece, como la depresión, la autolesión, y los instintos suicidas. Además de otros efectos como el mal rendimiento académico, comportamiento violento, dificultades con los compañeros, prácticas sexuales de riesgo y consumo de drogas.

Curiosamente, y a pesar de la gravedad de las consecuencias de estas prácticas, los jóvenes no son todo lo conscientes que deberían.

Este problema se ha ido agravando con los años, a medida que se ha generalizado el uso de dispositivos móviles con acceso a Internet, y ha bajado la edad en que los niños los utilizan. El citado estudio de la OMS de 2016 que sitúa nuestro país en séptimo lugar en ciberbullying sostiene que la tendencia al acoso escolar se reduce con la edad.

Con todos estos datos se hace evidente que los esfuerzos educativos son cada vez más necesarios para tratar de prevenir estos casos.

Según un estudio realizado por la Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo), en el año 2015 se atendieron un total de 23.230 llamadas relacionadas con el acoso escolar. En 2016 se atendieron 52.966 lo que supone un incremento del 128,0%.

Al mismo tiempo, en los dos últimos años se ha producido un incremento sustancial de llamadas de orientación especial (ORES) y de casos de acoso escolar atendidos por el Teléfono ANAR.

3.2. Consecuencias graves

Se ha recabado información sobre otras consecuencias que pueden ser especialmente serias para las víctimas. En este sentido, se han tomado datos sobre la incidencia de autolesiones y de suicidio, encontrándose las siguientes cifras, que están referidas sobre la base del total de casos de acoso escolar encontradas a través del Teléfono ANAR en 2016 y para todo tipo de bullying:

- El número de autolesiones es del 2,6%.
- Las ideaciones suicidas alcanzan el 4,7%.
- Los intentos de suicidio suponen el 1,1%.
- El total de estas reacciones de las víctimas suponen un 8,4% sobre el total de casos de acoso escolar.

En los últimos años se han producido sucesos dramáticos relacionados con el acoso escolar. Los casos de Arancha, de 16 años en Usera (Madrid); de Alan, de 17 años, en Barcelona; o de Diego González, de 11 años, en Leganés, han tenido un gran impacto en los medios y, a partir de entonces, las autoridades políticas y de las Administraciones tomaron diversas iniciativas para intentar esclarecer los casos y han avivado su conocimiento y trascendencia no sólo en el año en que se produjeron sino también en los sucesivos (Ver anexos III, IV y V).

Estos hechos, aun siendo los más graves, no están aislados de otras situaciones de acoso escolar que se han producido en diversos puntos de España, a partir de los cuales se han reproducido imágenes que también han trascendido a los medios de comunicación y han creado alarma y preocupación entre los ciudadanos.

3.3. Perfil de las víctimas

En el estudio realizado se pusieron de manifiesto algunas tendencias en el perfil de los dos tipos de acoso escolar principales. Estas disposiciones se detallan a continuación:

Víctimas de acoso escolar distinto al ciberbullying:

- Igualdad en la distribución por género.
- De edad inferior: 10,9 años de media.
- Que comenzó a sufrir el acoso a los 9,8 años de edad.
- De nacionalidad española.
- Entre sus acosadores hay más presencia de hombres y no tenían relación de amistad con la víctima.

Víctimas de ciberbullying:

- Mujeres.
- De 13,5 años de media; mayor edad que otros escolares que sufren acoso.
- Que comenzó a sufrir el acoso a los 12,3 años de edad.
- De nacionalidad española.
- Entre sus acosadores hay más presencia de mujeres.
- Usan el teléfono móvil para enviar whatsapp a sus víctimas.

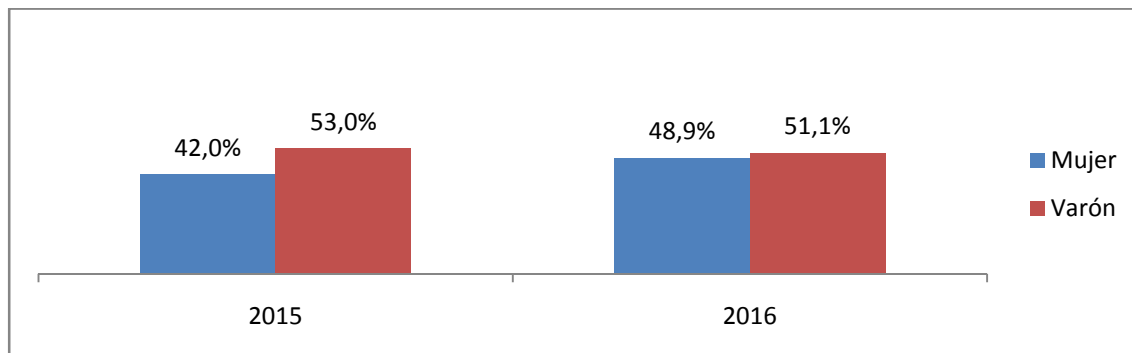
A su vez, para los dos colectivos se confirman estos pormenores:

- El adulto que en mayor medida hace las llamadas es la madre.
- El tipo de familia de las víctimas es la convencional: padres y hermanos.
- Las familias emigrantes son minoritarias.
- En cuanto a los acosadores:
 - Son de una edad similar a los de las víctimas.
 - Son de su misma clase.
- El tipo de hechos más habituales son los insultos y palabras ofensivas.
- La duración del acoso sobrepasa el año y es diario.
- De gravedad media pero con una mayor incidencia de la gravedad alta que de la gravedad baja.
- El profesorado conoce las situaciones de acoso.
- Las repercusiones más habituales son psicológicas: ansiedad, miedo y tristeza.

3.3.1. Perfil por género

En cuanto al acoso escolar que no es ciberbullying, la proporción de víctimas según el género es similar, siendo ligeramente más alto el porcentaje de varones (51,1%) que de mujeres (48,9%).

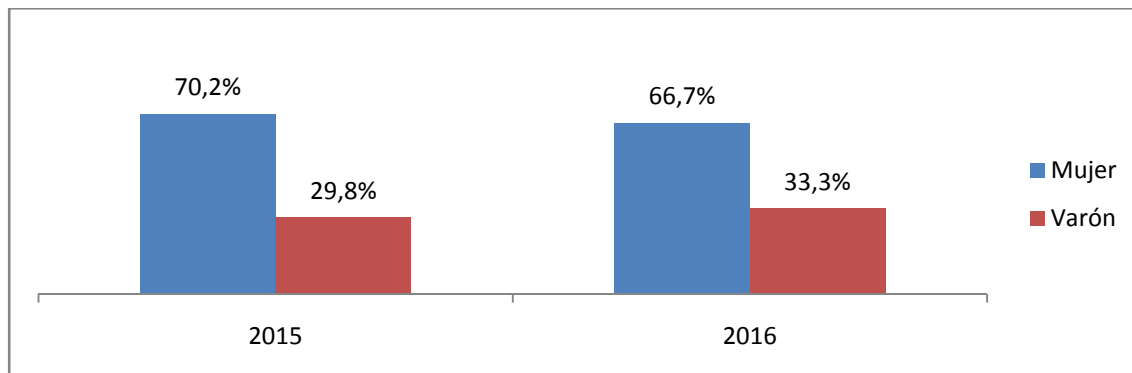
Gráfico 1: Perfil por género (en porcentaje) de las víctimas de acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

Siguen apareciendo diferencias en cuanto al género de la víctima de ciberbullying; las mujeres son más vulnerables de sufrirlo que los varones (66,7% frente a un 33,3%, sin que se aprecien diferencias relevantes en el tiempo).

Gráfico 2: Perfil por género (en porcentaje) de las víctimas de ciberbullying



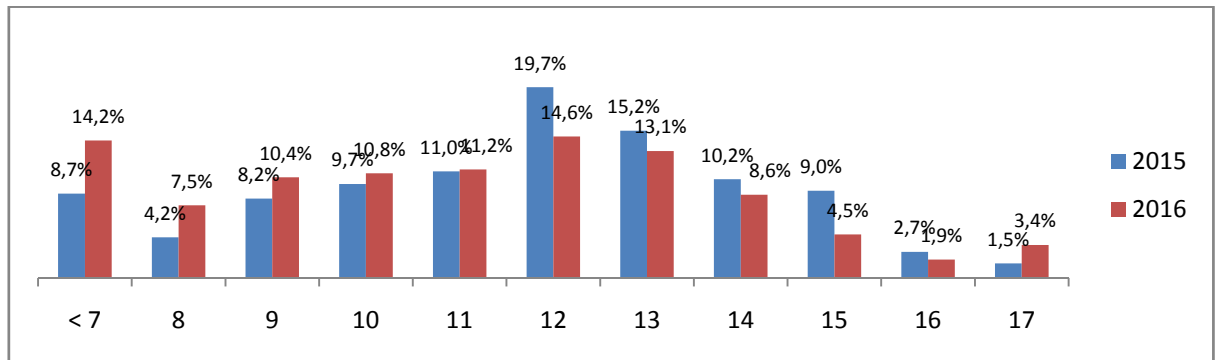
Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.3.2. Edad de las víctimas

La edad media de las víctimas que sufren acoso escolar que no es ciberbullying es de 10,9 años. En la franja de los 12 años se detecta el mayor porcentaje de casos de otros tipos de acoso escolar (14,6%), pero además sobresale que el 14,2% de las víctimas tienen 7 años o menos.

La edad media de las víctimas de ciberbullying es de 13,5 años. Aunque se comienza a detectar casos a partir de los 9 años, la mayoría de situaciones se detectan en adolescentes de entre 12 y 13 años (19,4% y 23,7% respectivamente). Además, cabe destacar que la edad media de los menores que sufren ciberbullying es dos años y medio superior a la de las víctimas de otro tipo de acoso escolar, situación que podría deberse a que los menores se inician en el uso de las nuevas tecnologías durante los primeros años de la adolescencia.

Gráfico 3: Edad media de las víctimas que sufren acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.3.3. Edad de inicio del acoso escolar

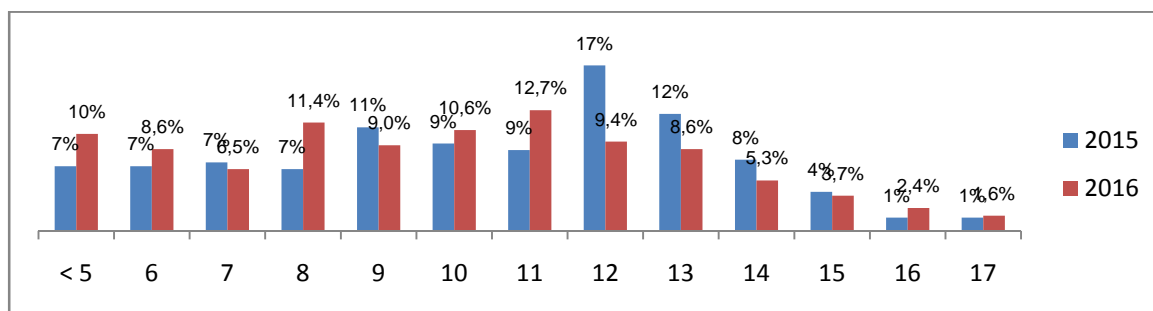
La edad media de inicio del bullying es de 9,8 años. En relación con años anteriores se observa que el acoso escolar se inicia ahora más temprano. Además, el 11,4% de las víctimas declara haber empezado a sufrir acoso escolar desde los 8 años.

El tiempo que transcurre por término medio entre el comienzo del acoso y la comunicación del problema es de algo más de 1 año: 13 meses.

En el caso de ciberbullying, la edad media de inicio del problema es a los 12,3 años, dos años más tarde que en otros tipos de acoso escolar, ya que como se ha explicado anteriormente es a esta edad cuando los menores hacen uso de las nuevas tecnologías.

Si se comparan estos datos en relación a la edad media de la víctima, se observa que transcurre una media de un año hasta que el niño y/o adolescente toma la decisión de dar a conocer el problema para solicitar ayuda.

Gráfico 3: Edad media de inicio del acoso escolar



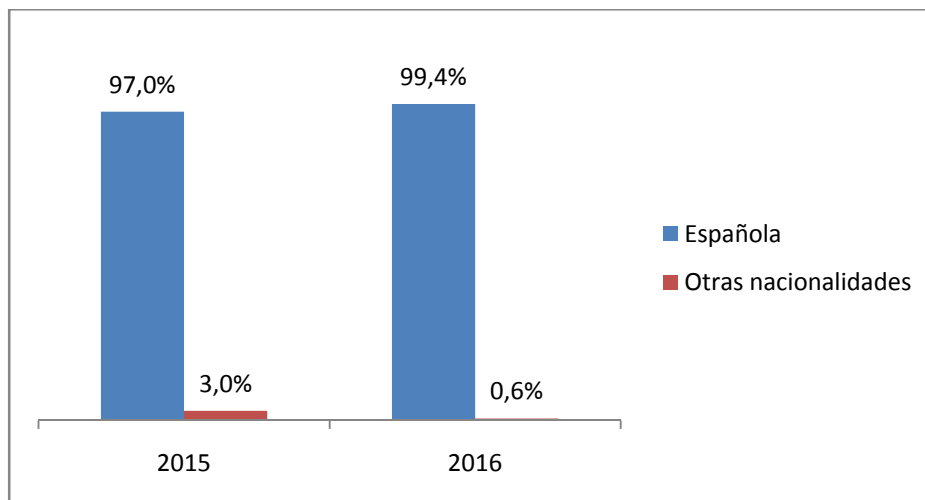
Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.3.4. Nacionalidad

En lo que a la nacionalidad se refiere en caso de acoso escolar, la gran mayoría de las víctimas son de nacionalidad española (99,4%). Durante el año 2016 se aprecia un ligero aumento, hasta alcanzar prácticamente el total de casos.

En el caso del ciberbullying, la mayoría de las víctimas son de nacionalidad española (95,2%), ya sea porque han nacido en nuestro país o porque han adquirido la nacionalidad posteriormente a su nacimiento en otro lugar, independientemente de que sus familias sean inmigrantes o no. Los resultados expuestos van en consonancia con los obtenidos en años precedentes.

Gráfico 4: Nacionalidad de la víctima de acoso escolar

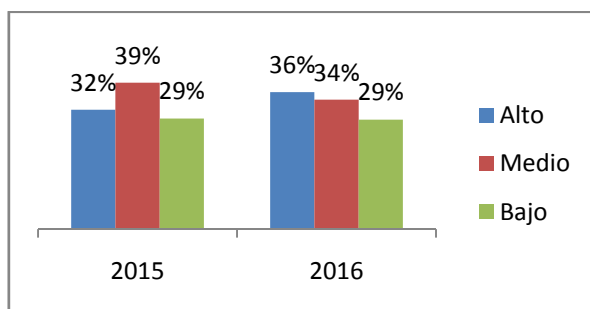


Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.3.5. Rendimientos escolares

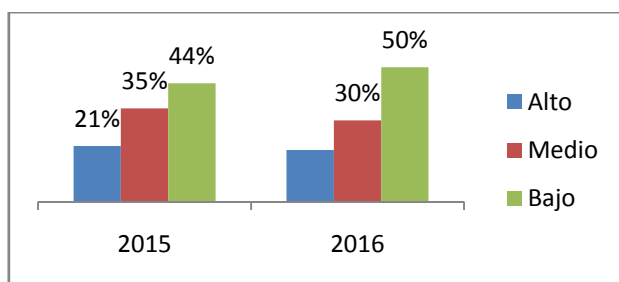
Los menores que sufren acoso escolar tienen un rendimiento escolar “alto” en el 36,4% de las situaciones y un nivel “medio” de 34,4%. A la vez, la mitad de las víctimas muestran un nivel “bajo” de satisfacción en la escuela (50,3%) y un 30,4% un nivel “medio”.

Gráfico 5: Rendimiento escolar de la víctima de acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

Gráfico 6: Satisfacción en la escuela de la víctima de acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.4. Perfil de la persona que da a conocer el problema

Para las llamadas por otros tipos de violencia en el ámbito escolar, seguimos encontrando un mayor porcentaje de las madres de los menores que son las que toman la iniciativa de comunicar el problema (72,4% en 2016).

De forma secundaria, se encuentran las llamadas de los padres (16,1% en 2016), a la vez que las llamadas de otros familiares son muy escasas.

Las mujeres son las que mayor número de comunicaciones realizan para contactar con profesionales y manifestar la violencia escolar del niño/a, muy por encima de los llamantes varones. Para el año 2016 se alcanzó un 80,5% de mujeres que realizaron las llamadas, en línea al año 2015 donde presentaban el 79,6%. Se confirma la tendencia a que de cada cuatro mujeres llamantes hay un varón.

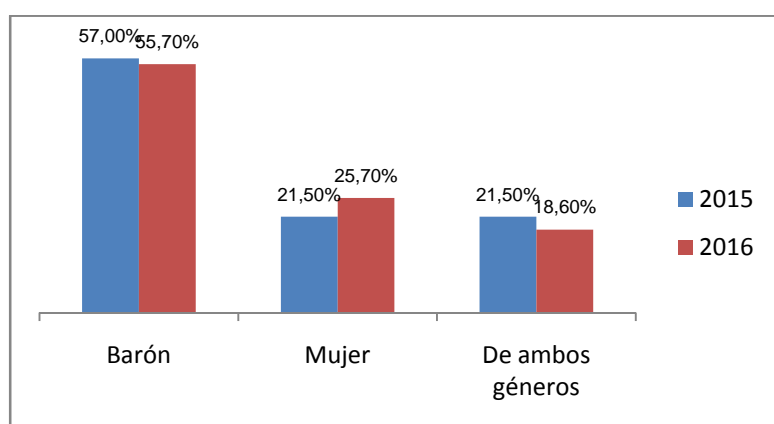
3.5. Perfil de los acosadores

3.5.1. Género de los acosadores

En los casos referentes a acoso escolar, el porcentaje más elevado es el que se corresponde con aquellos hechos violentos donde los agresores han sido sólo varones. En este sentido más de la mitad de los agresores fueron varones tanto en los casos comprendidos hasta 2015 (57,0%) como en los que tuvieron lugar en 2016 (55,7%).

Los casos de acoso escolar donde actuaron de forma violenta sólo mujeres, sostienen una menor representación porcentual: 21,5% hasta el año 2015 y 25,7% en 2016.

Gráfico 7: Género de los acosadores (en un primer momento)



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

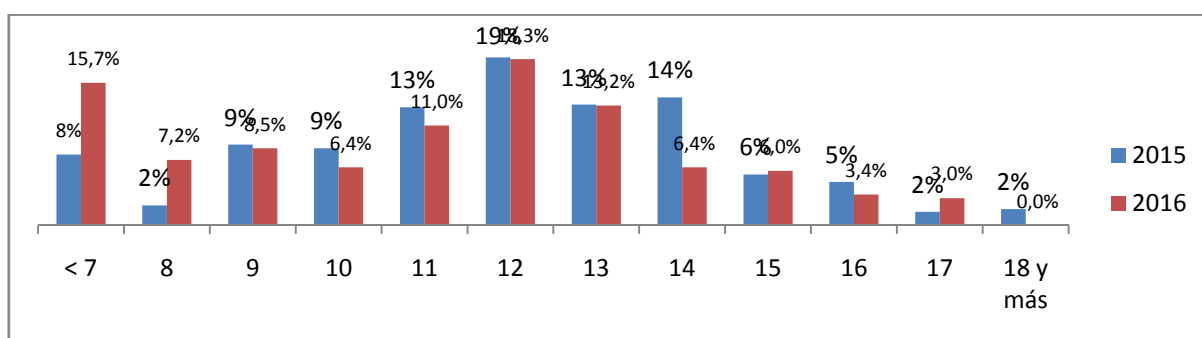
3.5.2. Edad de los acosadores

La edad media de los acosadores en los casos de otros tipos de violencia escolar es de 11,8 años hasta 2015 e incluso algo menor en 2016, donde la edad media se sitúa en los 11 años.

Además, en el gráfico puede apreciarse una diferencia no sólo en los datos medios, sino también en un creciente porcentaje de los casos de acoso escolar en los cuales los agresores tienen una edad inferior a los 7 años, suponiendo un 15,7 % en contraste con el 7,8 % que representaba en el análisis precedente. Este porcentaje (15,7 %) hace que se sitúe en segundo lugar, el acoso llevado a cabo por niños y niñas de menos de 7 años, por debajo del porcentaje más alto (18,3%) que representa a los agresores de 12 años.

Del mismo modo, que en los casos de ciberbullying, la edad media de las víctimas se encuentra en consonancia con la edad que tienen sus agresores: en torno a los 11 años u 11 años y medio.

Gráfico 8: Edad de los acosadores en casos de acoso escolar

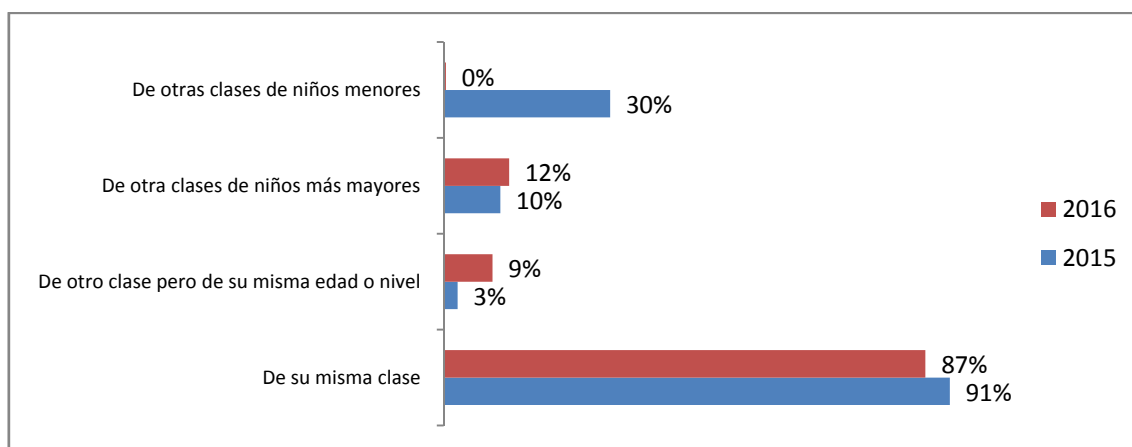


Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.5.3. Pertenencia a la misma clase que la víctima

En cuanto a los acosadores que pertenecían a la misma clase que el menor acosado, el porcentaje de dicha categoría es el más elevado (86,8% en 2016) con una diferencia muy abultada respecto a las otras posibilidades: “de otra clase, pero de su misma edad”, “de otras clases de niños más mayores” o “de otras clases de niños menores”, que en conjunto suponen un 21,0%.

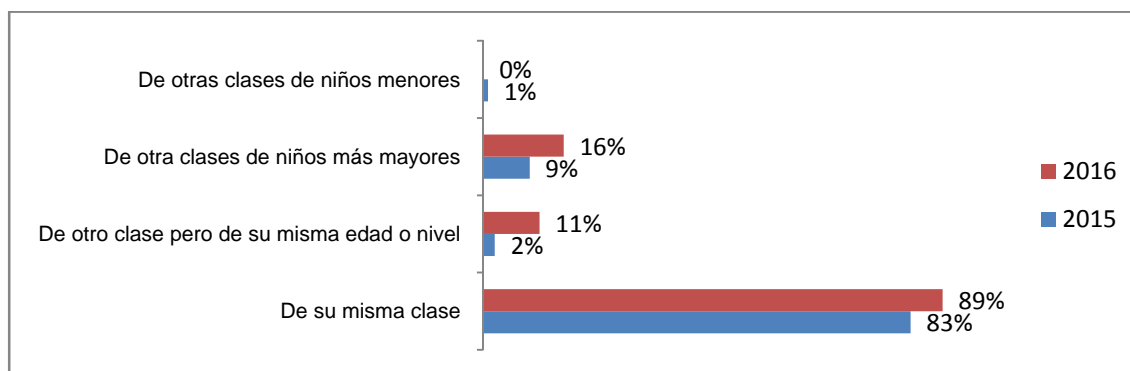
Gráfico 9: Pertenencia la misma clase que la víctima en casos de acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

En el caso del ciberbullying, se comprueba que aproximadamente 4 de cada 5 acosadores (89,1%) pertenecían a la misma clase que la víctima. Con respecto a los acosadores de otras clases o aulas, aumenta ligeramente en 2016, siendo en conjunto del 26,5%, frente al 17,1% del periodo precedente y sobresaliendo especialmente los “acosadores de otras clases de niños mayores” con un 15,6%.

Gráfico 10: Pertenencia la misma clase que la víctima en ciberbullying

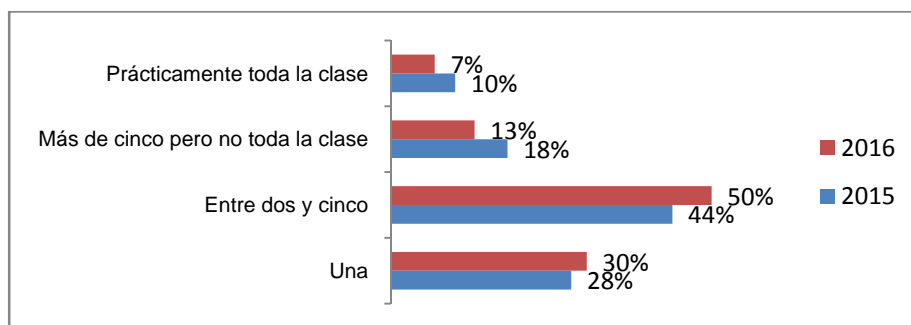


Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.5.4. Número de personas que acosaban

En referencia al número de personas que acosaban el mayor porcentaje corresponde a un grupo de acosadores de entre 3 y 5 personas. Disminuyendo levemente dicho porcentaje en 2016 (36,7% frente al 48,6%) del 2015.

Gráfico 11: Número de personas que acosaban en casos de acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

En segundo lugar aparecen los acosadores que actuaron en solitario, aumentando ligeramente en 2016 (31,6% frente a un 23,9%). Seguidamente, aparece el porcentaje relativo a un grupo de más de 5 personas, sin llegar a ser toda la clase (17,7%) y, por último, con el menor porcentaje aquella categoría asignada a que prácticamente toda la clase le acosaba (14,0%).

3.6. Entorno social de las víctimas

Las víctimas de acoso escolar también tienen una vida social más limitada que hasta el año 2015. En 2016, un 50,2% ha perdido sus amistades o se encontraban solos, una proporción que asciende hasta el 62,1% en 2016. Aunque es cierto que las víctimas de ciberbullying pierden más amigos en el colegio que las víctimas de otros tipos de acoso escolar, no se puede olvidar la tendencia ascendente en ambos casos, que indica una peor situación en este aspecto.

3.7. Apoyo de compañeros y amigos ante el acoso escolar

Se hace notable el aumento de la reacción por parte de amigos y compañeros ante situaciones de violencia. Mientras que en los datos obtenidos hasta el año 2015 solo se reaccionaba en un 22,2% de los casos, en el año 2016 se produce en más de la mitad (51,8%).

No se puede saber con exactitud en qué medida este aumento de la ayuda entre iguales ante situaciones de violencia es debido a una toma de conciencia de los problemas de acoso escolar y si esto es producto, a su vez, de las campañas realizadas de prevención del acoso escolar y del interés de los medios por dar notoriedad a estos hechos. Sin embargo, sí puede apuntarse que este indicador está unido en un mismo sentido a la evolución de otros aspectos incluidos en el estudio, todos ellos detallados más adelante, entre los que se encuentran los siguientes:

- La reacción de hacer frente a los acosadores por parte de las víctimas.
- El conocimiento de otras personas de los hechos violentos.
- Las actitudes de los profesores.

3.8. Tipos de acoso escolar

El principal tipo de acoso escolar son los insultos; en la actualidad se producen en un 71,1% de los casos, habiendo disminuido desde el 82,6% que se producía hasta 2015.

En este tipo de acoso escolar son mucho más frecuentes los golpes y patadas que, además, se han incrementado con el paso del tiempo.

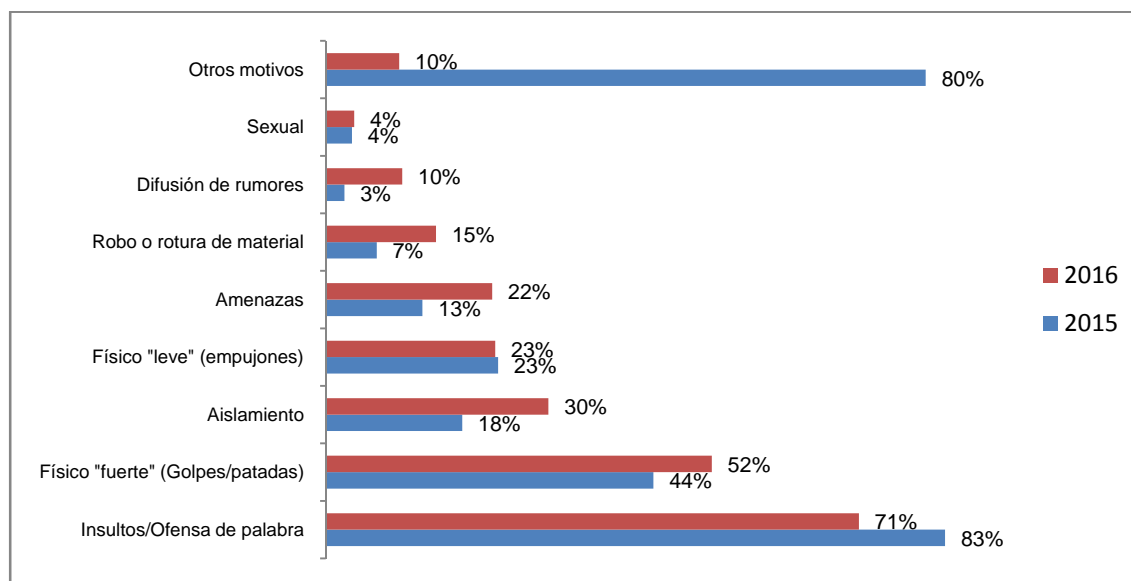
De forma secundaria, aparecen el aislamiento (que aumenta desde el 18,2% hasta el 29,7%), empujones (22,6%) y amenazas (también con un incremento notable desde el 12,9% hasta el 22,2%).

Por último, cabe destacar la presencia del robo o rotura de material (14,7%) y la difusión de rumores (10,2%), ambos con relevantes aumentos en el tiempo.

A tenor de estos resultados, cabría pensar en dos hipótesis explicativas de estos cambios. Primeramente, podría parecer que el acoso escolar de alguna forma se ha recrudecido en el último año.

Sin embargo, hay que recordar que, por una parte, durante 2016 se ha producido un aumento muy considerable del número de casos en relación con el acoso escolar (cerca del 90%) y que, al mismo tiempo, ahora los padres de las víctimas llaman en mucha mayor proporción para buscar solución a los problemas de sus hijos. Por tanto, se podría aventurar una segunda hipótesis de que ahora surgen más casos que tal vez en otros momentos, o bien no habrían sido tomados en consideración o bien no se habrían descubierto, y que muestran un acoso escolar oculto o latente.

Gráfico 12: Tipos de acoso escolar (Admite varias situaciones)



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.9. Tipos de ciberbullying

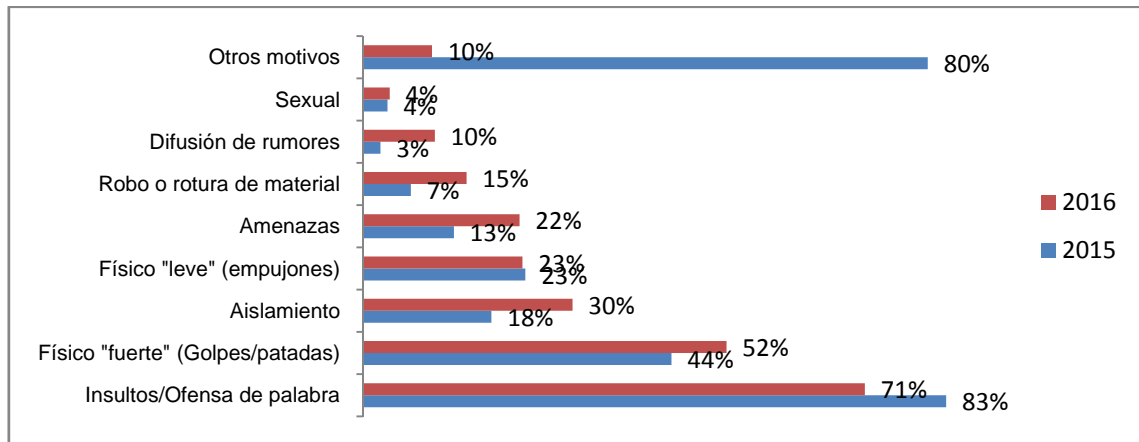
A continuación se comprobará que el ciberbullying es un tipo de violencia entre iguales que se puede manifestar de formas muy diversas.

Las agresiones verbales “insultos o palabras ofensivas directas” prevalecen sobre el resto de conductas (presente en el 52,1% de los sucesos), seguido de las amenazas (22,3%). Otros tipos de ciberbullying más frecuentes son: la difusión de imágenes y videos comprometidos (20,2%), la difusión de información personal de la víctima (que aumenta de forma relevante desde el 3,5% hasta el 11,7%) y el pirateo de una cuenta personal de la víctima (que también asciende hasta un 8,5% desde el 1,7%). Este tipo de violencia se agrava debido a la rápida difusión que permiten las nuevas tecnologías y que los menores acosadores aprovechan para intimidar a sus compañeros.

Por otro lado la no inclusión o aceptación de las víctimas en las redes sociales produce en el menor un sentimiento de aislamiento. Este tipo de ciberbullying ha experimentado un aumento significativo pasando de un 1,7% de casos en el periodo anterior a un 6,4% en el último año.

Finalmente, otros tipos de ciberbullying con menor trascendencia tienen una incidencia inferior al 6%, entre los que destacan la difusión de rumores (5,3%).

Gráfico 13: Tipos de ciberbullying



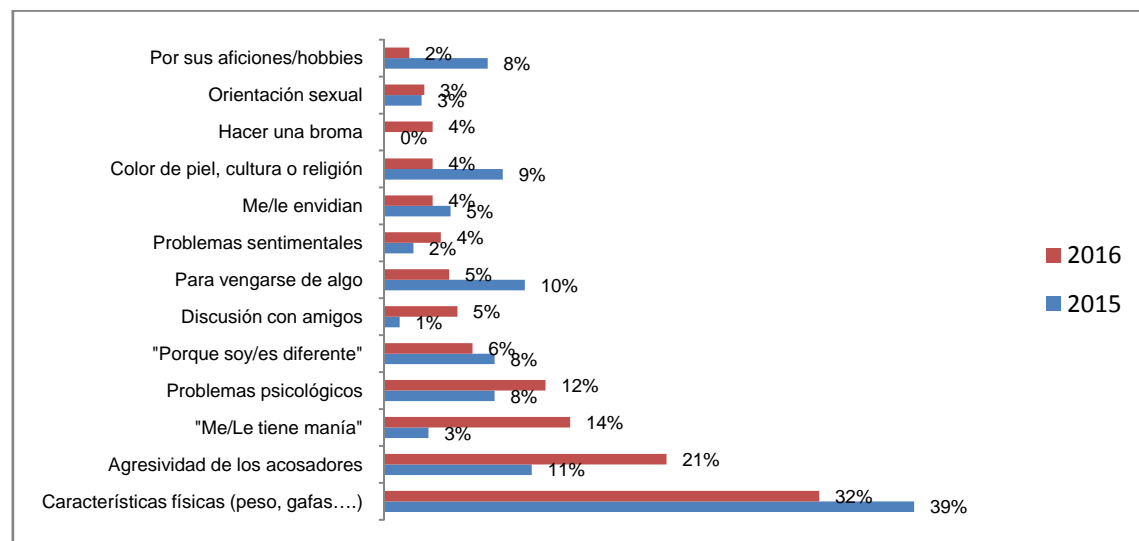
Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.10. Motivos de acoso escolar

La causa principal por la que se sufren otros tipos de acoso siguen siendo las características físicas (31,6%), con una diferencia apreciable con respecto al segundo aspecto –la agresividad de los acosadores– que aumenta desde el 10,7% hasta el 20,5%.

También son reseñables la falta de empatía con la víctima (“le tienen manía”), que asciende desde el 3,2% hasta el 13,5%, y los problemas psicológicos también de la víctima (11,7%). El resto de motivos obtienen un porcentaje inferior al 7%, entre los que pueden citarse sus características personales (“es diferente”) (6,4%) y las discusiones con amigos (5,3%).

Gráfico 14: Motivos de acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

En el caso del ciberbullying, la causa que más hace producir el acoso escolar son las características físicas con un 35,0%.

De forma secundaria, aparecen las discusiones con los amigos, que se han incrementado desde el 5,7% hasta el 16,7%. En este aspecto es necesario recordar que en el apartado 5.3.3.1 ya se puso de manifiesto un incremento del porcentaje de víctimas que habían perdido a sus amigos o estaban solos y que coincide con el repunte de este motivo.

También se destacan la agresividad de los acosadores (que ha pasado de un 25,0% al 11,7%) o las características personales que diferencian a las víctimas (“porque soy diferente”) (10,0%).

El resto de motivos percibidos presenta un nivel inferior al 10% de casos, entre los que cabe comentar: por hacer una broma (que aumenta del 2,8% hasta el 8,3%); la envidia (6,7%); y las diferencias por raza, cultura o religión (6,7%).

Asimismo, destaca el descenso de la venganza como motivo del acoso, desde el 19,4% hasta el 5,0%.

3.11. Medios de ciberbullying

Los datos obtenidos revelan que en el 93,4% de los casos, el teléfono móvil es el principal dispositivo a través del cual los menores ejercen el ciberbullying, ya sea mediante el envío de whatsapps (75,3%) o a través de las redes sociales (37,6%). Por otro lado, el empleo de ordenadores y tabletas para este tipo de actos es cada vez menos frecuente utilizándose en un 9,9% de situaciones.

Los menores de nuestro país cada vez acceden antes al uso del teléfono móvil, según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre el uso de las tecnologías en el año 2015, se ha detectado que la mitad de los menores de 11 años (50,9 %) y tres de cada cuatro adolescentes de 12 años disponen de teléfono móvil propio (72,7%). Pero entre los adolescentes entre los 13 y 14 años el uso del móvil asciende hasta el 90%. Por ello, parece fundamental informar a los niños y adolescentes que aún no son conscientes de los riesgos que implica el mal uso de las nuevas tecnologías dado su uso masivo a partir de los 13 años.

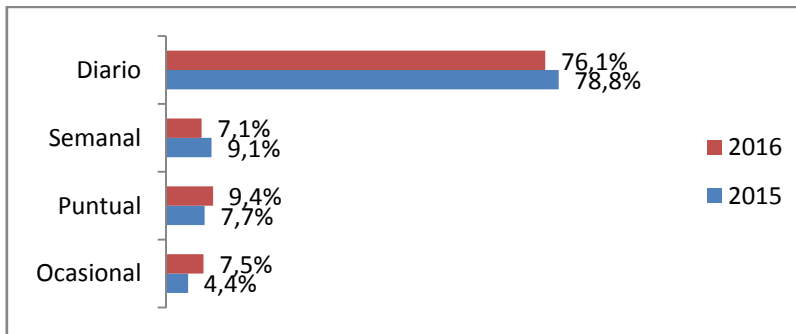
3.12. Duración y frecuencia del acoso escolar

En este aspecto la situación es la de una violencia que perdura durante mucho tiempo y es muy habitual.

En más de la mitad de los casos (53,0%) la duración es de más de un año y en un tercio (33,6%) entre un mes y un año. Sólo un 6,7% sufre un acoso de baja intensidad (puntual o semanal).

Por su parte, para tres cuartas partes (76,1%) la frecuencia es diaria y en un 7,1% semanal. La frecuencia ocasional o puntual afecta al 16,9%.

Gráfico 15: Duración y frecuencia del acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

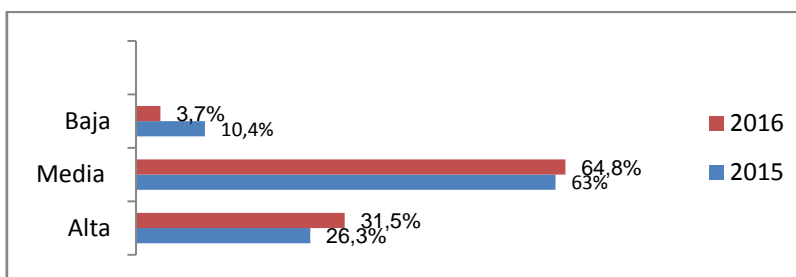
En el caso del ciberbullying en cerca de la mitad de los casos (44,5%) persiste durante más de un año y en un tercio de ellos (33,3%) entre un año y un mes. La duración menor (puntual o semanal) afecta al 15,5%.

Por su parte, la frecuencia es diaria en un 63,2% de las ocasiones y semanal en el 13,8%. La periodicidad menos relevante (puntual u ocasional) afecta al 22,9% de las víctimas.

En consecuencia, se puede indicar que en la mayoría de los casos el ciberbullying continúa siendo reiterativo y de larga duración.

En cuanto a la gravedad del acoso escolar, La gravedad “media” afecta al 64,8% y la “alta” al 31,5%. Estos datos son importantes viene a demostrar que en la inmensa mayoría de los casos hay verdaderas situaciones de riesgo para niños y adolescentes y viene a recordar que, aunque parece existir una mayor preocupación social sobre el acoso escolar, sus amenazas y riesgos se mantienen y, por tanto, es necesario persistir en acciones preventivas que limiten su alcance y peligro para la infancia y la adolescencia.

Gráfico 16: Gravedad del acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.13. Entorno en el que se produce el acoso escolar y el ciberbullying

Los hechos violentos se producen en mayor medida en el recreo o en el patio; han pasado de suponer el 38,2% al 58,9%. Al mismo tiempo, la violencia durante los cambios de clase también se ha incrementado desde el 8,2% hasta el 15,4%.

Es decir, en el momento actual el acoso escolar se ha trasladado en buena parte al tiempo o lugar de ocio.

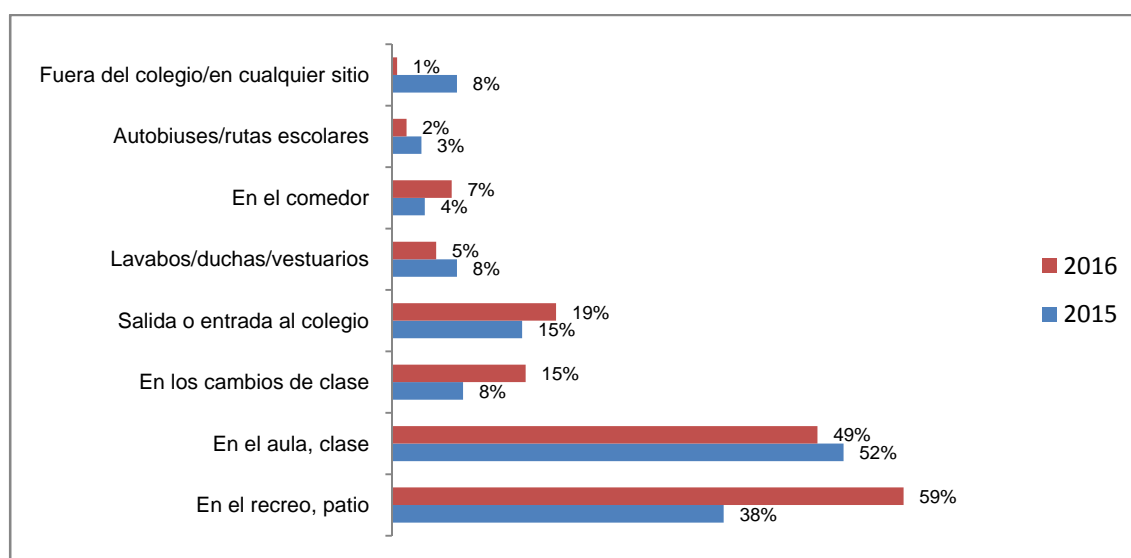
Contrariamente, desciende el número de casos que se producen en el aula o en clase: desde el 57,0% hasta el 48,0%.

Parece estar produciéndose un mayor control del comportamiento de los alumnos por parte de los profesores

En el caso del ciberbullying se manifiesta en general en todas partes o fuera del colegio en un 76,4% de los casos (48,4% en 2015).

De forma secundaria, se realiza durante el recreo (que aumenta desde el 15,8% hasta el 22,5%). A la vez, es importante señalar que desciende de forma importante en el aula o en clase (desde el 56,8% hasta el 21,3%). Estos resultados pueden indicar una toma de medidas por parte del profesorado. En otros ámbitos destaca la salida o entrada del colegio (10,1%) o en los cambios de clase (9,0%).

Gráfico 17: Entorno en el que se produce el acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.14. Enfrentamiento de las víctimas con los acosadores

En el caso de acoso escolar se ha producido un cambio de actitud de las víctimas, con una mayor reacción ante el acoso. En concreto, mientras que hasta el año 2015 un 21,2% se había enfrentado a la situación, en 2016 este

porcentaje aumenta hasta el 51,1%, no tan firme como en ciberbullying pero también muy relevante.

Este indicador señala una mayor resistencia al acoso y a los acosadores, dentro de una cierta movilización general, que constituye el mayor cambio detectado el año pasado.

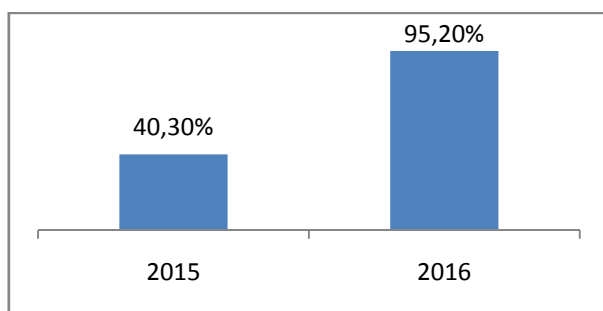
En el caso del ciberbullying, una de las características más llamativas del nuevo panorama sobre el acoso escolar en 2016 ha sido la reacción de las víctimas. En efecto, si hasta el año 2015 un 29,0% se enfrentó al acoso – mediante las denuncia ante los profesores o autoridades del centro o haciendo frente a los acosadores– en la actualidad esta proporción alcanza el 66,7%.

Este importante aumento podría estar apoyado en una mayor visibilidad del acoso escolar, así como en un incremento de la comunicación y del respaldo que pueden sentir las víctimas. Hay que recordar que ya se detectó un fuerte aumento de los apoyos de amigos y compañeros hacia las víctimas que también pueden haber condicionado una actitud más activa y determinada ante la violencia.

3.15. Otras personas que conocían la situación

Se ha producido un aumento muy importante del número de personas que conocían la situación, pasando desde el 40,3% hasta el 95,2%. Este resultado indica una mayor visibilidad del acoso escolar. Se podría decir que los adultos llaman tal vez como consecuencia de una toma de conciencia previa y de la sensación de protección y de amparo que provoca sentirse en las mismas circunstancias que otras personas y otras familias, producto, a su vez, de la divulgación por parte de medios y de entidades implicadas de imágenes de violencia escolar, junto con un mayor apoyo de las autoridades.

Gráfico 18: Personas que conocían la situación de acoso

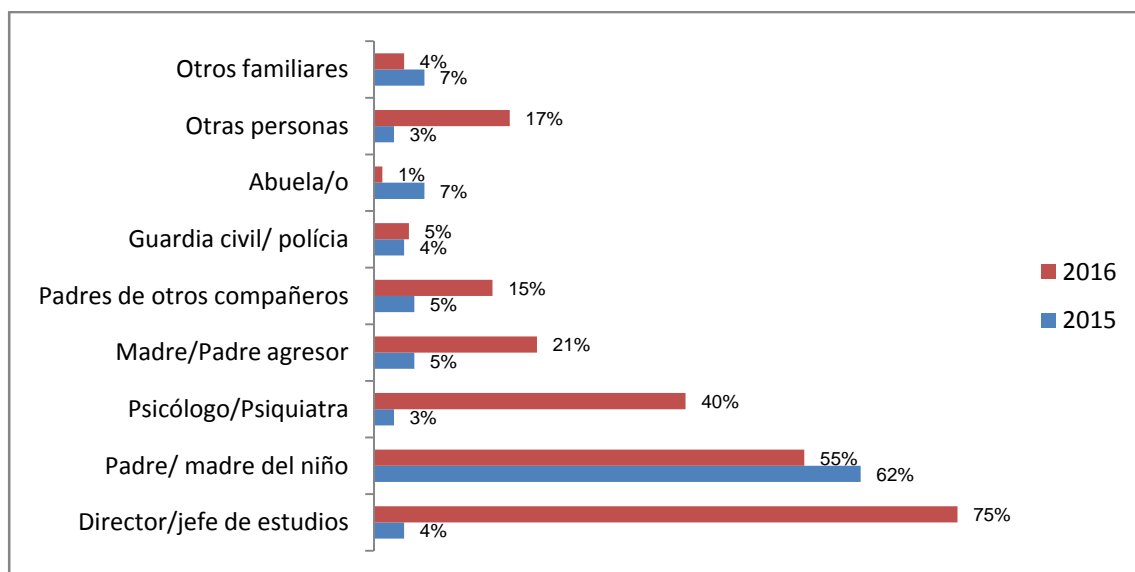


Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

Además, en cuanto a quiénes son estas personas que conocían la situación, se hace evidente que los casos de violencia han sido transmitidos y puestos en conocimiento de buena parte de las personas implicadas. En efecto, mientras que en la ola de resultados precedente las personas que más conocían el problema eran principalmente del entorno familiar, en la actualidad se ha producido un aumento trascendental de participación de las personas del entorno escolar, es decir:

- Desciende el nivel de conocimiento del problema por parte de personas del entorno familiar: ahora se menciona menos a los padres (55,1% de los casos, 62,3% hasta 2015), aunque siguen siendo una parte importante de las personas responsabilizadas; también se menciona menos a los abuelos (1,1%, 6,5% hasta 2015).
- Fuerte aumento del conocimiento de personas del entorno escolar:
- Especialmente, directores y jefes de estudios (aumentan del 3,9% hasta el 74,7%).
- También psicólogos y psiquiatras (desde el 2,6% hasta el 39,9%), aunque no todos pertenecen a centros escolares, también pueden ser de consultas externas.
- Y, además, aumento de menciones para otras personas que muestran que ha habido o se han tomado medidas:
 - Padres o madres del agresor (desde el 5,2% hasta el 20,8%).
 - Padres o madres de otros compañeros (desde el 5,2% hasta el 15,2%)
 - Otras personas (desde el 2,6% hasta el 17,4%)

Gráfico 19: Persona que conocía la situación de acoso



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

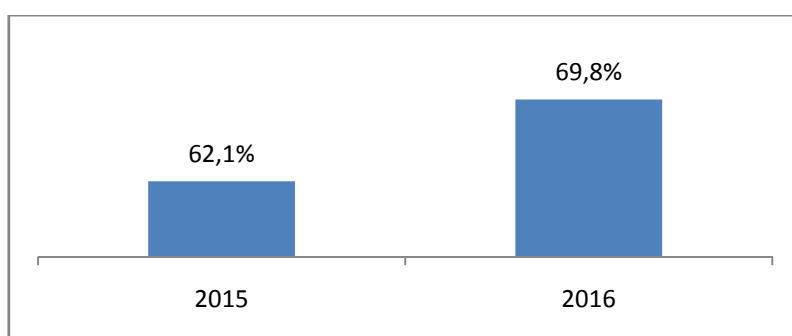
En conclusión, parece haberse producido una comunicación en general de las situaciones de ciberbullying que ha llevado a que más personas conozcan el tema –en particular responsables de centros escolares– y que se hayan tomado algunas prevenciones. La adopción de medidas en los centros escolares se analizará posteriormente en el apartado 5.2.6 sobre el papel del profesorado.

Conocimiento del acoso escolar y el ciberbullying por los padres

En los casos de acoso escolar, un 69,8% de las víctimas que llamaron al Teléfono ANAR afirma que comunicó a sus padres los hechos violentos que sufrían, un porcentaje que muestra un ligero aumento con respecto a 2015 que no es significativo.

En los casos de ciberbullying, un 70,6% de las víctimas que llamaron al Teléfono ANAR afirma que comunicó a sus padres los hechos violentos que sufrían, un porcentaje que muestra un ligero descenso con respecto a 2015 que no es significativo.

Gráfico 20: Conocimiento de los padres de la situación de acoso



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

3.16. Papel del profesorado

3.16.1. Nivel de conocimiento de los acosos

En los casos de otros tipos de violencia escolar, aparece que el nivel de conocimiento del profesorado de esa situación ha aumentado, alcanzando en 2016 un 89,4% de profesores al corriente de la situación, frente al 82,6% que se registró en el año 2015. Este hecho da a entender que el acoso escolar y las situaciones de violencia se están visibilizando más en los colegios y cada vez más profesores están al corriente de lo que ocurre en las aulas.

En el caso del ciberbullying, en la gran mayoría de los casos (85,1%), los profesores fueron advertidos de las situaciones de acoso o se dieron cuenta de ellas. Los resultados muestran un ligero aumento con respecto a años anteriores.

Este leve ascenso podría explicarse por la visibilización y la problematización que se le está dando al acoso escolar, y especialmente al gran riesgo que conlleva el ciberbullying en la actualidad.

3.16.2. Reacciones de los profesores

No obstante, si bien los profesores conocen mejor las situaciones de acoso, reaccionan menos ante ellas. Mientras que hasta 2015 más de dos tercios de

ellos hicieron algo (68,1%), esta actitud sólo es tomada por el 55,3% en 2016. Contrariamente, la falta de medidas, la no credibilidad que atribuyen a los padres las víctimas y el restar importancia a los hechos, se ha incrementado desde el 31,9% hasta el 44,7%.

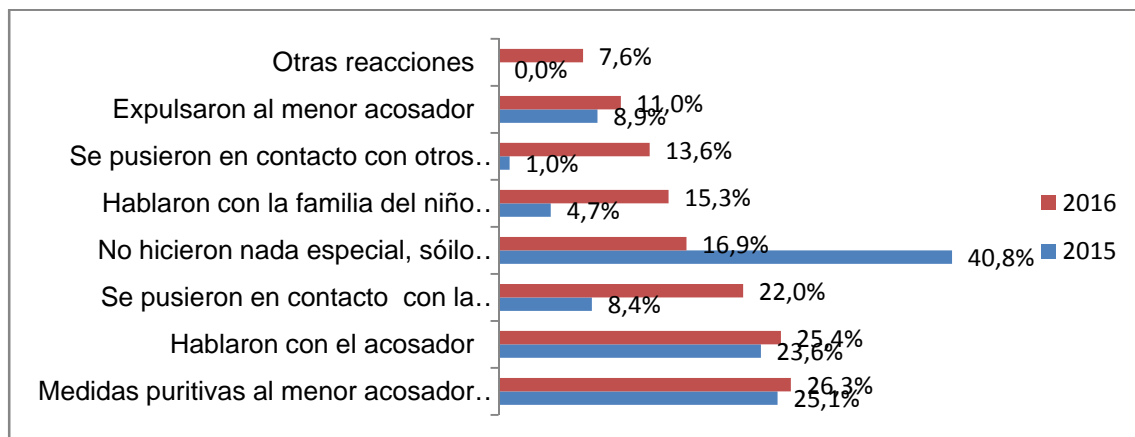
Sin embargo, aunque los profesores reaccionen menos que antes (aun conociendo mejor los problemas), aquellos profesores que sí toman alguna medida, lo hacen de forma más decidida que en otros periodos.

Si se toman los resultados para este colectivo de profesores que sí toman medidas, las reacciones que más se llevaron a cabo en el año 2016 fueron la imposición de medidas punitivas que no signifiquen la expulsión (26,3%) y hablar con el acosador (25,4%), sin que hayan cambiado estos hechos en el tiempo.

Al mismo tiempo, como cambio más significativo se encuentra un aumento de las actitudes más activas, que supone un descenso muy considerable de “escuchar sin hacer nada especial”: mientras que hasta 2015 alcanzó un 40,8% de casos en el año 2016 sólo tiene un 16,9%. Al disminuir esta acción de solamente escuchar, aumentaron de forma significativa otras como hablar con las familias, tanto de la víctima (desde el 8,4% hasta el 22,0%) como del acosador (desde el 4,7% hasta el 15,3%), así como ponerse en contacto con otros organismos (desde el 1,0% hasta el 13,6%). La expulsión del acosador sólo se produjo en un 11,0% de casos.

Esto vuelve a explicar que el profesorado que actúa está teniendo más conciencia del problema que puede haber en sus aulas y la necesidad de enfrentarse y paliar la violencia entre alumnos.

Gráfico 21: Reacciones de los profesores ante la situación de acoso



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

En lo que al ciberbullying se refiere, entre los profesores que tenían conocimiento de los acosos, ahora se detecta un menor índice de respuestas activas para la solución del problema, ya que han pasado desde un 75,0% hasta el 67,7%. Por el contrario, aumentan aquellas que hacen referencia a comportamientos menos empáticos o comprensivos con el problema, en

especial el que guarda relación con “quitar importancia” (desde el 1,1% hasta el 10,3%).

En cuanto a las reacciones concretas que se han llevado a cabo, la principal continúa siendo hablar con el acosador/a (34,9%).

Sin embargo, lo más llamativo de este periodo es que las reacciones más efectivas se han incrementado de forma muy relevante. Como se ha comprobado en el punto anterior, ahora hay un número superior de profesores que tienen conciencia del problema, pero disminuyen los que reaccionan. Ahora bien, cuando se toman medidas estas son mayores en número y más enérgicas.

En concreto, ahora son más frecuentes las medidas punitivas –tanto las que conllevan la expulsión del acosador (18,6%) como las que no implican su expulsión (20,9%)– o, también las que conducen a comunicarse con la familia del acosador o la familia de la propia víctima (14,0% en ambos casos). A la vez, descienden las actitudes más pasivas (“no hicieron nada en especial, sólo escucharon”) desde el 28,6% hasta el 11,6%.

Estos resultados revelan una mayor participación e implicación de los profesores en los casos de ciberbullying, lo que constituye una muestra más de una cierta movilización de la sociedad en estas cuestiones.

3.16.3. Valoración del papel del profesorado

Puede afirmarse que, en correspondencia con la mayor frecuencia de los comportamientos proactivos, ahora el profesorado es mejor considerado que hasta 2015. Las actitudes positivas aumentan desde el 40,7% hasta el 57,5%, mientras que, por el contrario, las más negativas descienden desde el 59,3% hasta el 42,5%.

Sobresalen especialmente un aumento de las valoraciones “algo positivas” (desde el 15,3% hasta casi doblarlas con un 30,0%) y un descenso muy pronunciado de las consideraciones más radicalmente negativas (“no hicieron nada especial, sólo escucharon”) desde un 28,8% hasta un 5,0%.

3.17. Otros factores

3.17.1. Perfil del adulto que hace las llamadas y de la familia de la víctima

Al igual que en el año 2015, la persona que más llama para hablar de ciberbullying y toma la iniciativa es la madre del menor implicado; en 2015 se registró un 70,1% de llamadas de madres, y en el año 2016, un 67,1%. Las otras personas que más han llamado han sido los padres del menor, registrándose en este último año un 20,0% de las llamadas de ciberbullying, para este colectivo.

En concordancia con los datos anteriores, en el año 2016 siguen siendo las mujeres las que toman la iniciativa de llamar para contar el caso de ciberbullying sufrido, ya sean las propias madres como cualquier otra mujer, (78,4% para el 2015 y 74,3% para el 2016), aunque para este último año, se ha

notado un ligero incremento (no significativo) de varones que han decidido llamar para manifestar el caso de ciberbullying (21,6% en el año 2015 y 25,7% en el año 2016). En línea con lo que ocurrió el año pasado, por cada varón llamante, hay casi cuatro mujeres que realizan una llamada.

3.17.2. Perfil de la familia de la víctima

La familia en la que se encuentra el menor, víctima de ciberbullying, en la mayoría de los casos es del tipo convencional: padres/hermanos (un 85,9% en el año 2015 y un 85,2% en el 2016). Pero, aunque se siga en esta línea, encontramos diferencias respecto al año 2015. En las familias monoparentales, hallamos una leve disminución de éstas, llegando a tener en 2016 un 3,2% frente al 10,6% que se presentaba en el año 2015.

Al mismo tiempo, se observa un notable aumento en las familias de los menores donde los padres se encuentran separados o divorciados, siendo un 11,6% estas familias en el año 2016, cuando eran tan solo un 1,2% de padres separados o divorciados en el año 2015.

3.17.3. Otros tipos de acoso escolar en ciberbullying

Las víctimas de ciberbullying pueden sufrir tanto hechos violentos específicos de este tipo de violencia, como actos de violencia presencial y propia de otros tipos de acoso.

El principal tipo de acoso escolar siguen siendo los insultos y las ofensas de palabra, que se produce en un 71,6% de los casos (81,1% hasta 2015).

En un segundo nivel de ocurrencia se encuentran amenazas (38,9%), aislamiento (28,4%) y las agresiones de carácter fuerte (golpes, patadas) (22,1%). Al mismo tiempo, también son destacables los actos violentos “leves” (empujones) (14,7%) y la difusión de rumores (12,6%), mientras que por debajo del 10% se encuentran el robo o rotura de cosas (8,4%) y la violencia sexual (7,4%).

3.17.4. La gravedad del ciberbullying

En dos de cada tres casos la gravedad es considerada “media” (63,2%). No obstante existe una proporción considerable de casos (33,7%) de alta gravedad. La gravedad menos importante sólo afecta al 3,2% de las víctimas.

También es conveniente insistir en lo que se comenta también para ciberbullying; la necesidad de insistir en acciones preventivas dado el estancamiento en la gravedad del acoso.

3.17.5. Evolución de la gravedad y de la frecuencia del ciberbullying

Se advierte una cierta tendencia positiva de las condiciones, ahora los casos en los que hay mejoría son más habituales, pero se mantienen invariables los casos más graves, que en relación con la violencia de los hechos son muy elevados: superiores al 50%.

4. Consecuencias del acoso escolar y ciberbullying

En este apartado se analizan los problemas que genera el acoso escolar y el ciberbullying en tres áreas de interés, si provoca: amonestaciones de los profesores, cambios de centro escolar, tratamiento psicológico y problemas sociales, psicológicos o enfermedades.

4.1. Amonestación de los profesores a las víctimas

Con respecto a las sanciones impuestas a los menores que han sufrido otros tipos de violencia escolar, cabe señalar que se ha producido un aumento de las amonestaciones por parte del colegio a los niños y adolescentes acosados. Si anteriormente, el porcentaje se situaba en un 20,7% de niños que han sido castigados, actualmente el dato se incrementa a un 34,3%. Este incremento puede tener relación con el aumento de víctimas que se enfrentaron a sus acosadores; a veces la víctima reacciona de manera violenta contra su agresor y los profesores deciden sancionar las reacciones.

En lo referente a las amonestaciones desde el colegio a los menores acosados en el entorno del ciberbullying, no se aprecia un severo cambio con respecto al análisis precedente. Sí puede observarse un ligero ascenso, aunque no de manera significativa, de aquellos niños y adolescentes que fueron castigados o amonestados en los casos acontecidos en 2016 con respecto a los años anteriores.

En este nuevo estudio de ciberbullying y sobre las llamadas atendidas por la Fundación Anar en 2016, se puede considerar que aproximadamente 1 de cada 5 víctimas (21,4%) de ciberbullying fueron amonestados en sus colegios.

4.2. Cambio de centro escolar

Para los datos de 2016, un 6,5% de las víctimas de acoso escolar cambio de centro en algún momento debido al acoso, cifra ligeramente inferior a la de 2015 pero no relevante.

En el caso del ciberbullying, un 29,7% de las víctimas tuvo que cambiar de centro educativo debido al ciberbullying que sufrían. Este porcentaje constituye un porcentaje con respecto a años anteriores, en que sólo suponía un 8,3%. Igualmente, el dato actual también es muy superior al observado para otros tipos de acoso (6,5%).

4.3. Tratamiento psicológico

Según datos de 2016, un 18,0% de las víctimas que sufrió acoso escolar recibió atención psicológica, una cifra levemente superior a la de años anteriores, que no es significativa.

En el caso del ciberbullying, alrededor de una de cada 6 víctimas (17,5%) recibió tratamiento psicológico.

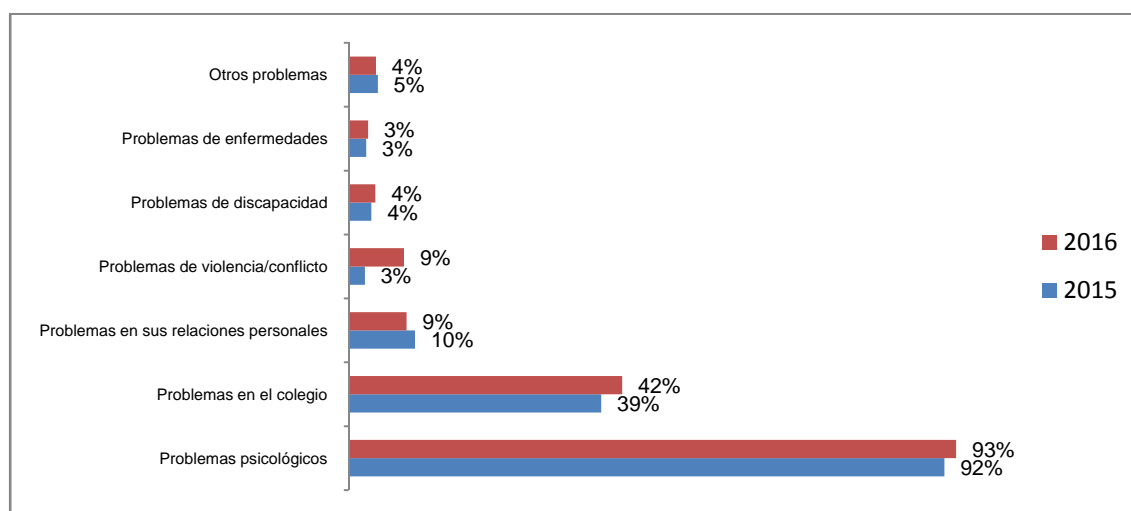
Siendo una de las medidas más necesarias y efectivas para recuperar a las víctimas tan solo el 18% de los casos que padecieron Cyberbullying recibieron tratamiento psicológico. La cifra es aún inferior para otros tipos de acoso (15,6%). En cambio los datos revelan que el 92% de los casos padecen secuelas psicológicas producidas por este fenómeno. Ansiedad, tristeza, miedo, aislamiento social, soledad y baja autoestima son las principales secuelas psicológicas detectadas. También el entorno de la víctima se ve afectado presentando con gran frecuencia problemas similares a las víctimas.

Las consecuencias psicósomáticas, serán uno de los indicadores que estén presentes y sean muy visibles para entender que el alumno, o nuestro hijo/a, están sufriendo. En realidad, es uno de los medios que el niño/a o adolescente va a emplear (consciente o inconscientemente) para pedir ayuda.

4.4. Problemas asociados o relacionados con el acoso en las víctimas

Los problemas asociados con el acoso o las circunstancias asociados a él se han clasificado en 15 áreas diferentes.

Gráfico 22: Problemas relacionados con situaciones de acoso



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y cyberbullying (Fundación Anar)

Se aprecian problemas de carácter psicológico en un 93,3% de los casos y un 47,0% de problemas en el colegio, que incluyen tanto sus relaciones con compañeros y profesores como su rendimiento escolar.

Según aspectos concretos, las principales o más repetidas son tristeza (72,2% de los casos), ansiedad (70,0%), y miedo (65,9%).

En un segundo plano, se observa aislamiento (33,3%), soledad (30,0%), diferencias con compañeros (25,6%), baja autoestima (23,0%) y agresividad o rabia (20,4%).

Por último, también son reseñables los problemas asociados al rendimiento (18,5%) y habilidades sociales (14,4%).

4.5. Problemas asociados o relacionados con el acoso en el entorno familiar

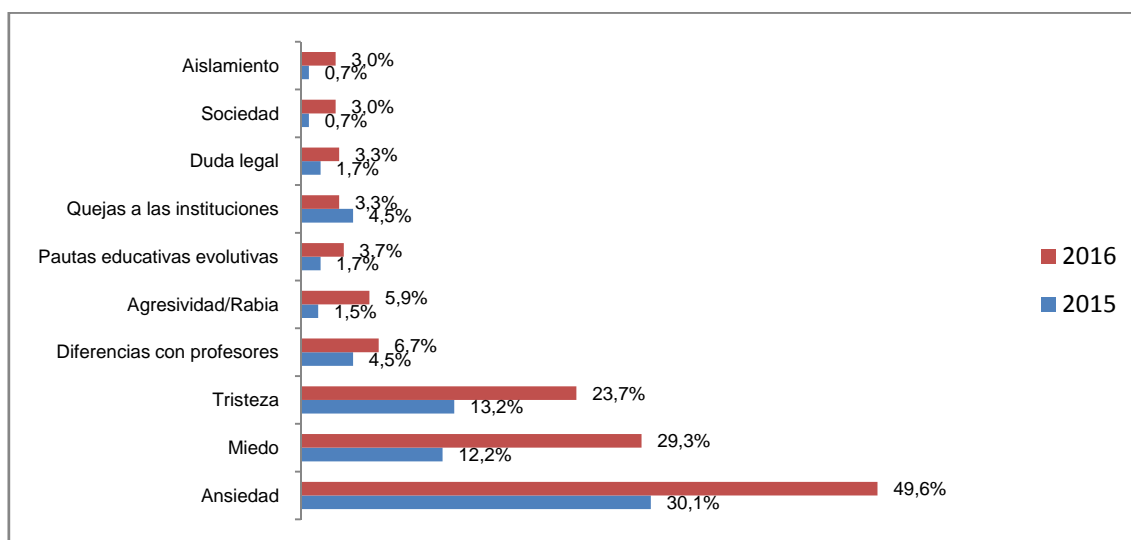
Los problemas en el entorno familiar se refieren tanto a los padres como a los hermanos de las víctimas. De la misma forma que en ciberbullying, en otros tipos de acoso se aprecia un incremento de las reacciones principales en el entorno familiar.

Primeramente, se destaca un aumento de los problemas psicológicos en conjunto, desde un 38,6% al 55,6%. El resto de agrupaciones de problemas alcanza una incidencia inferior al 9%, destacando especialmente los problemas en el colegio (rendimiento, dificultades con profesores, etc.) (8,1%) y jurídicos (custodia, separaciones, etc.) (5,2%).

Dentro de los problemas específicos se aprecian incrementos en ansiedad (30,1% a 49,6%), miedo (de 12,2% a 29,3%) y tristeza (de un 13,2% a un 23,7%). Secundariamente, se encuentran diferencias con los profesores (de 5,5 a 6,7%) y agresividad o rabia (de un 1,5 a un 5,9%).

Los cambios observados en otros tipos de acoso escolar distintos a ciberbullying denotan una variación en las tendencias de emociones dentro de los entornos familiares. Actualmente los padres y hermanos de las víctimas parecen experimentar en mayor proporción estos sentimientos de ansiedad, miedo y tristeza con respecto al año pasado, lo que podría estar motivado por la verbalización de las emociones al haber reconocido el problema, algo que posiblemente no se hiciera tanto en el pasado.

Gráfico 23: Problemas relacionados con situaciones de acoso en el entorno familiar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying (Fundación Anar)

4.6. Problemas causados por el acoso en la víctima

Los problemas causados por el acoso se han clasificado en 15 áreas diferentes.

Los datos recogidos indican que un 93,3% de los niños y adolescentes tiene algún tipo de problema psicológico. Además, son relevantes los problemas en el colegio, que afectan a un 47% y, ya a gran distancia, problemas en las relaciones personales (8,9%) y problemas varios (8,5%) que engloban, entre otros temas, quejas sobre instituciones, problemas asociados a nuevas tecnologías o informaciones sobre servicios. Estos resultados apenas han variado con respecto a los datos recogidos hasta el año 2015, salvo un ligero repunte de los problemas varios. Al mismo tiempo, en este apartado se analizan de manera desglosada las consecuencias o los problemas que produce el ciberbullying en la víctima.

Aunque son varias las consecuencias que produce el ciberbullying, las principales o más repetidas son tristeza (72,6% de los casos), ansiedad (70,5%), y miedo (68,4%). Es decir, el ciberbullying causa, primeramente, las reacciones básicas ante cualquier situación de estrés, con una incidencia, también, muy elevada.

En un segundo plano, se manifiestan soledad (31,6%), aislamiento (29,5%), diferencias con compañeros (28,4%), baja autoestima (24,2%) y violencia (23,2%).

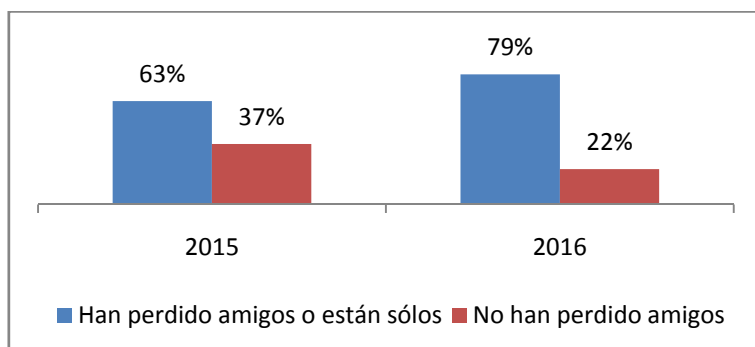
Se puede observar un incremento de casos de problemas psicológicos en general ocasionados en el entorno de las víctimas, con un aumento del 48,8% al 64,2%. Entre los problemas psicológicos concretos ha habido un incremento de la ansiedad (de un 43,3% a un 55,8%), del miedo (de un 19,7% a un 33,7%) y de la tristeza (desde el 22,0% a un 31,6%).

De forma secundaria, también se aprecian cambios en la incidencia de la agresividad/rabia (de un 3,1% a un 8,4%) y, por último, en pautas educativas (0,8% a un 5,3%).

4.7. Entorno social de las víctimas

Si se presta atención al entorno social de la víctima en los casos de ciberbullying, se considera que han perdido amigos o se encuentran solos casi cuatro de cada cinco casos en el año 2016, habiéndose producido un aumento con respecto a 2015 (desde el 63,1% hasta el 78,4%). Como se comprobará más adelante, este aumento de pérdida de amistades también se presenta en el caso de las víctimas de otros tipos de violencia escolar aunque en un nivel más atenuado.

Gráfico 24: Entorno social de las víctimas de acoso escolar



Fuente: II Estudio sobre acoso escolar y cyberbullying (Fundación Anar)

4.8. Apoyo de compañeros y amigos ante el acoso escolar

Se aprecia un importante ascenso del apoyo que reciben las víctimas. En efecto, cada vez hay más personas que reaccionan ante situaciones de acoso, algo que guarda relación con los datos ya destacados en otros capítulos, en los que se percibió de una mayor visibilidad de acoso escolar.

Concretamente, entre las víctimas de cyberbullying se ha producido un aumento de los amigos o compañeros que reaccionan frente al acoso sufrido. Mientras que hasta el año 2015 tan solo se reaccionaban en cerca de uno de cada seis casos (14,9%), en el año 2016 reaccionaron más de dos tercios (68,3%). Existe, por lo tanto, un aumento muy significativo que, aunque en menor grado, también se comparte en los casos de otros tipos de violencia escolar. Los actos solidarios o de apoyo no se han incluido hasta el momento como variable de estudio, pero entre ellos se integran tanto la búsqueda de apoyo de los profesores y otros adultos como la confrontación con los acosadores.

5. Coste social del acoso escolar y el ciberbullying

El estudio del impacto del ciberbullying, dado su importancia y presencia en diversos niveles educativos, es importante no sólo abordarlo como un fenómeno social o psicológico, sino también desde su impacto económico que éste tiene en la víctima y también en el agresor.

Por tanto, a la hora de hacer el ejercicio sobre cuál es el coste en términos cuantitativos que el ciberbullying puede tener en la sociedad debemos tener en cuenta las distintas vertientes en las que existe dicho impacto y que enumeramos a continuación:

5.1. Cambio de centro académico

Como ya hemos mencionado en el apartado 4 de este trabajo, una de las consecuencias negativas que sufren las víctimas del acoso escolar y del ciberbullying es el cambio de centro escolar (en un 6,5% y un 29,7% respectivamente).

Este cambio, cuando se produce en mitad del curso, además del trauma para el menor conlleva un coste económico en forma de matrícula que se debe pagar además del material escolar que probablemente es distinto al del centro donde estudiaba el menor hasta ese momento.

5.2. Problemas psicológicos

Las repercusiones más habituales del acoso escolar y el ciberbullying son psicológicas: ansiedad, miedo y tristeza.

Tal y como hemos comentado en el capítulo 4 de este trabajo, en el año 2016 un 18% de las víctimas que sufrieron acoso escolar recibió atención psicológica siendo esta una de las medidas más efectivas para recuperar a las víctimas.

La dinámica de la intervención psicológica se articula a través de tres o cuatro entrevistas de evaluación a razón de una sesión por semana. La fase de tratamiento se realiza mediante sesiones que se van espaciando en función de los objetivos y de la evolución del paciente.

Generalmente, los tratamientos psicológicos suelen tener una duración media de entre tres y seis meses, con un periodo posterior de seguimiento.

Si tenemos en cuenta el elevado coste por hora que tiene un tratamiento de este tipo y que cada paciente necesitará de varias sesiones para volver al estado previo al del acoso escolar el gasto para la familia de la víctima puede superar perfectamente la barrera de los 1.000 euros.

5.3. Robo o rotura de material

Tal y como se ha mencionado en el apartado 3.5. de este trabajo, según el informe ANAR, en el 14,7% de los casos en los que se produce acoso escolar o ciberbullying tiene lugar el robo o rotura de material propiedad del acosado.

El ejemplo más típico es el de las roturas de gafas o el robo de material escolar de la víctima el cual tendrá que ser sustituido lo que se convierte en un coste extra para la familia del acosado que puede ser de cientos de euros.

5.4. Problemas jurídicos

Este punto debemos verlo desde el punto de la víctima pero también del acosador, ya que la situación puede derivar en una demanda sea necesario la Defensa penal del menor acosador y también el coste de la demanda interpuesta por la familia del acosado. Otro factor que puede suponer miles de euros a cada una de las familias.

5.5. Problemas de salud

Un estudio realizado en Canadá asegura que la intimidación durante la adolescencia está vinculada a problemas de salud que siguen en la edad adulta. El estudio ha sido realizado durante una década a 662 jóvenes de entre 12 y 19 años. Tras diez años, los investigadores llegaron a la conclusión de que el acoso físico y emocional está vinculado con dificultades en el futuro, tales como dolor de cabeza, mareos, dolor de espalda, insomnio, dolor abdominal y mala imagen corporal.

Si llevamos esto al terreno económico supone un gasto nada desdeñable en visitas a un especialista, gasto en medicamentos...

5.6. Otros problemas

Existen también otras barreras difíciles de superar y más aún de cuantificar. Las personas que han sufrido algún tipo de acoso en algún momento de su vida, presentan problemas asociados a las habilidades sociales que dificulten su inserción en la sociedad y en el mercado laboral

- agresividad e incluso violencia que puede derivar en nuevos casos de acoso,
- consumo de drogas

6. El seguro para canalizar la pérdida financiera

El riesgo de que el tratamiento del ciberbullying pueda ser considerado cosa de otros es grande. La experiencia nos muestra que esta interpretación es frecuente en los centros educativos.

Son tantas las tareas encomendadas a las instituciones escolares que, ante esta reciente forma de agresión entre iguales, la idea de derivar responsabilidades y acciones de respuesta hacia otros espacios (entre otros el familiar, por supuesto) es un argumento principal en los centros educativos cuando se tiene conocimiento de que algo puede estar pasando entre algunos alumnos. Y esta manera de enfocar el asunto puede llegar a entenderse. Sin embargo, es necesario avanzar.

Sin perjuicio de la responsabilidad de control inherente a la función educadora de los padres, los centros educativos deben incorporar (muchos ya lo están haciendo de manera ejemplar) mecanismos de respuesta adecuados y eficaces a los nuevos comportamientos de acoso detectados, siempre que afecten a sus alumnos.

Es tal la importancia que está adquiriendo el tratamiento del ciberbullying en la sociedad que diversos organismos públicos, como es el caso de La Generalitat de Catalunya, concretamente el Departamento de Enseñanza, ha creado el Programa de innovación pedagógica “aquiproubullying” de prevención, detección e intervención frente al acoso entre iguales.

La finalidad de estos Programas es estimular a los centros educativos a elaborar un proyecto que les permita alcanzar los objetivos generales siguientes:

- Sensibilizar a la comunidad escolar de la importancia de prevenir y erradicar el acoso entre iguales.
- Formar la comunidad escolar para prevenir, detectar e intervenir ante posibles situaciones de acoso entre iguales.
- Apoderarse e implicar al alumnado para detectar y detener los procesos de acoso escolar mediante acciones de servicio a la comunidad.
- Prevenir posibles situaciones de acoso en el centro educativo.
- Detectar, intervenir y detener las situaciones de acoso escolar.

7. Business case

7.1. Resumen ejecutivo

Es muy frecuente escuchar en la televisión o leer en las redes sociales y periódicos que ha surgido un nuevo caso de acoso escolar. Se trata de una situación que preocupa mucho a los padres que tienen hijos en edades adolescentes.

El colegio debería ser un lugar para aprender, divertirse sin embargo, en ocasiones, no es así y surge el acoso escolar o bullying que puede tener efectos negativos en la salud del niño, su bienestar emocional y su rendimiento escolar. Además, las nuevas tecnologías han propiciado que los casos de acoso se extiendan a través de internet y es cuando entonces se habla de cyberbullying y el problema en este caso es que no solo participan terceras personas ajenas al colegio, sino que la víctima no tiene tregua porque el acoso no termina con el fin de la jornada escolar.

El acoso puede tener muchas manifestaciones como insultos, difusión de rumores, robos, golpes o amenazas y en internet se utilizan, además, comentarios vejatorios, fotos íntimas del acosado, etc.

En cuanto a las estadísticas sobre el acoso escolar, Save the Children publicó datos relativos al acoso escolar relativos a los años 2015 y 2016 en base a los datos de las Comunidades Autónomas. Entre las Comunidades Autónomas donde hay más víctimas de acoso escolar encontramos a Murcia, Andalucía, Melilla e Islas Baleares.

Por eso, consideramos que existe una gran oportunidad de innovación en el mercado de particulares para lanzar una nueva solución aseguradora pensada en la prevención y la actuación en caso de que un menor sufra acoso por parte de un igual o de un adulto.

7.2. Descripción del producto y valor distintivo

Se propone el lanzamiento de una nueva solución aseguradora pensada en la prevención y la actuación en caso de que un menor sufra acoso por parte de un igual o de un adulto.

Cyberbullying es una cobertura aseguradora que pone a disposición de los asegurados asesoramiento jurídico en sus cuestiones relacionadas con el acoso a menores por parte de un igual o de un adulto, el apoyo de un equipo de profesionales para defender los intereses del menor ante una situación de cyberbullying y grooming (acoso de un adulto a un menor), un equipo de psicólogos para ofrecer asistencia tanto a la familia como a la víctima y, lo más importante, una aplicación que permite dejar evidencias de la situación de acoso.

Este lanzamiento innovador formado por unas completas garantías y una aplicación única en el mercado, responde a la necesidad de resolver unos problemas desgraciadamente muy habituales y complejos en nuestra sociedad con una solución sencilla y adaptada a los nuevos estilos de vida.

7.2.1. Partes del contrato

- **Tomador:** Se considerará Tomador del Seguro a la persona física o jurídica que suscribe el contrato, y a quien corresponden las obligaciones derivadas del mismo, salvo las que por su naturaleza deban ser cumplidas por el Asegurado.
- **Asegurado:** Tiene la consideración de Asegurado el menor o menores de 18 años que se hallara bajo la patria potestad o tutela del Asegurado principal.
- **Tercero:** Toda persona física o jurídica distinta del Asegurado o el Tomador del seguro.

7.2.2. ¿Cuál es el alcance de esta modalidad de seguro?

7.2.2.1. PROTECCIÓN DE MENORES ANTE EL CIBERBULLYING

Se garantiza la reclamación y defensa de los derechos del Asegurado menor de edad que se hubiese visto involucrado en una situación de ciberbullying en vía amistosa, administrativa y judicial, así como de sus padres o tutores legales.

Se considera ciberbullying, el acoso, esto es, el maltrato físico, verbal o psicológico que se produce entre menores de forma reiterada y a lo largo del tiempo, pudiendo acreditar el Asegurado que alguna de las conductas abusivas se produce a través de medios electrónicos.

En estos casos se realizarán las siguientes acciones:

- Reclamación ante el centro escolar para que lleven acciones disciplinarias y de protección al menor acosado.
- Denuncia penal de los hechos y reclamación de daños y perjuicios, daños patrimoniales primarios y morales, en caso de ser procedente.
- Defensa penal y de la responsabilidad civil, en el caso de ser acusado por un delito de acoso.
- Procedimiento de mediación de conflictos, con el objetivo de solucionar el conflicto y reparar el daño a celebrar entre el menor afectado, el acosador, los padres de ambos y, en su caso, el centro escolar.

- Para intentar resolver el conflicto mediante una mediación, será necesario que no exista un procedimiento penal en curso, que el menor acosado y los acosadores fueran menores de edad y mayores de catorce años y que los padres de los menores involucrados estén dispuestos a intentar solucionar el conflicto a través de este procedimiento.

7.2.2.2. PROTECCIÓN DE MENORES ANTE EL GROOMING

Se garantiza la reclamación de los derechos del Asegurado menor de edad que hubiese sufrido una situación de grooming. A los efectos de esta póliza se considerará grooming, aquellos supuestos en los que un adulto, a través de medios electrónicos, contacta con el asegurado menor, ganándose su confianza, con la finalidad de conseguir favores sexuales u obtención de material de naturaleza sexual.

En estos casos, se emprenderán las acciones necesarias para reclamar los derechos del Asegurado, denunciando penalmente los hechos. Si procediera en el procedimiento penal se reclamarán los daños y perjuicios, daños morales y/o patrimoniales primarios que el delito le hubiera ocasionado.

7.2.2.3. ASESORAMIENTO JURÍDICO A DISTANCIA

En cuestiones relacionadas con el ámbito general de cobertura, se asesorará por vía telefónica al Asegurado sobre los derechos que le asisten. El asesoramiento jurídico se prestará por un abogado perteneciente al Centro de Asistencia Jurídica.

La consulta no podrá tratar sobre materias contrarias a las leyes, la moral y/o el orden público.

La consulta se atenderá verbalmente, sin emisión de dictamen escrito. El asesoramiento consistirá en una primera orientación jurídica sobre la materia objeto de la consulta y no incluirá revisión de documentación.

7.2.2.4. ASISTENCIA PSICOLÓGICA Y SANITARIA

De forma complementaria a la garantía de “Protección de menores ante el ciberbullying”, se garantiza al Asegurado la asistencia psicológica derivada de una situación de acoso que hubiera sufrido el menor de edad.

La asistencia se prestará vía telefónica y física. En el caso de que se preste físicamente, el asegurado dispondrá de la red de profesionales de la compañía.

7.2.2.5. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN INTERNET

Se garantiza el borrado de los datos personales del Asegurado menor de edad que figuren indebidamente en internet. Dicha gestión se efectuará de forma amistosa y, de ser necesario, en vía administrativa ante las autoridades de protección de datos.

A los efectos de esta garantía se considerará que el tratamiento de datos es indebido cuando se den alguno de los siguientes supuestos:

- A) Cuando el tratamiento de los datos personales se ha efectuado de forma ilícita o sin consentimiento del Asegurado. Entre otros casos, puede efectuarse un tratamiento indebido con la publicación no consentida de datos de contacto o de fotografías. Se garantiza el borrado de datos de páginas web cuya publicación haya sido conocida por el Asegurado durante la vigencia de la póliza. A los efectos de esta póliza, se considerará que el Asegurado ha conocido la publicación como máximo en un plazo de seis meses desde la misma.
- B) Cuando el tratamiento de los datos personales inicialmente se efectuó de forma lícita pero dado el tiempo transcurrido resulta innecesario por carecer la información de interés o relevancia pública o no existe en la actualidad la necesidad de tratamiento de los datos en relación con el fin para el que fueron recogidos (derecho al olvido). Se garantiza el borrado de datos de páginas web cuya falta de relevancia pública haya sido conocida por el Asegurado durante la vigencia de la póliza siempre que hubiera sido publicado como máximo en los dos años anteriores a su fecha de efecto.

7.2.2.6. PROTECCIÓN FRENTE A LA SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD

Se garantiza la reclamación y defensa de los derechos del Asegurado menor de edad que haya sido víctima de una suplantación de identidad. Se considerará como tal aquel supuesto en el que un tercero se apropia de la identidad del Asegurado haciéndose pasar por él, siempre que el proceso de captación de datos, la difusión de los mismos o las acciones de contratación en nombre del Asegurado se hubieran efectuado con la ayuda de medios electrónicos. Se presumirá la utilización parcial de medios electrónicos si se desconociera el procedimiento seguido. Para que esta garantía sea operativa será necesario que se produzca uno de los siguientes supuestos:

- La contratación de un servicio o producto en nombre del Asegurado sin su consentimiento.
- Daño a la reputación del Asegurado y/o comisión de actos delictivos en su nombre. Entre otros, se incluyen aquellos casos en que un tercero crea un perfil falso o se apropia del perfil del Asegurado para hacerse pasar por él en redes sociales.

En estos casos se emprenderá las acciones, en vía amistosa, administrativa y judicial, necesarias para suprimir los datos tratados indebidamente, así como para defenderle o denunciar penalmente los hechos y, si procediera, reclamar sus daños y perjuicios, sus daños morales y/o patrimoniales primarios que el delito le hubiera ocasionado.

7.2.2.7. DAÑOS MATERIALES Y COSTES DERIVADOS DEL CAMBIO DE CENTRO ESCOLAR

Segarantiza el coste económico derivado de los daños materiales ocasionados a la víctima hasta una cuantía máxima que va en función de la prima satisfecha que variará en función de las distintas opciones de contratación.

Lo mismo ocurre con los costes derivados de la necesidad de un cambio de centro escolar de la víctima en mitad del curso.

Mostramos a continuación un cuadro resumen de lo anterior:

Asesoramiento	Asesoramiento jurídico a distancia Asistencia psicológica para toda la familia
Defensa jurídica del asegurado	Defensa penal del menor Defensa subsidiaria de la responsabilidad civil Protección de menores ante el ciberbullying Protección de menores ante el grooming Protección de menores frente a la suplantación de identidad Protección de los datos personales de los menores en internet
Resolución de conflictos	Mediación de conflictos en caso de ciberbullying
Reclamación de daños y derechos	Reclamación ante el centro escolar Denuncia penal y reclamación de daños y perjuicios
Conexión de servicios	Conexión de profesionales para otros asuntos legales
Daños Materiales	Protección de los bienes materiales del mejor en caso de que hayan sufrido deterioro o hayan sido robados por el acosador (gafas, móvil....)
Costes derivados de un cambio de centro escolar	Un seguro que cubra los riesgos extraordinarios que pudieran derivarse de la necesidad de cambiar al menor de centro escolar en mitad del curso.
Asistencia Sanitaria y Psicológica	Un seguro que cubre la necesidad de asistencia sanitaria y psicológica que pueda tener el menor por las secuelas que tenga derivadas del acoso escolar.

Las anteriores garantías serán complementadas con una serie de servicios preventivos y reactivos que detallamos a continuación:

Servicio Preventivo

- Charlas para docentes, padres y menores informándoles sobre los riesgos de Internet.
- Seguimiento de las apariciones del menor en internet.
- Borrado de publicaciones dañinas sobre el menor.
- Seguridad digital.

Servicio Reactivo

- Recuperación del control de cuentas hackeadas.
- Cambio de claves de acceso.
- Eliminación del contenido publicado sin permiso.
- Borrado digital de las apariciones del menor en Internet.
- Actuación sobre los dispositivos electrónicos en los que se encuentre la prueba del acoso digital.
- Obtención de evidencias digitales, investigación y análisis de la actividad.
- Emisión de certificaciones y elaboración de informe pericial en presencia de un notario.

7.3. Aplicación móvil para complementar el producto

Lo que hace exclusivo este seguro es que viene con una App única en el mercado destinada a custodiar las evidencias digitales. El problema a la hora de tomar acciones legales es la dificultad de demostrar el acoso.

La aplicación con la que viene este seguro está pensada para guardar evidencias digitales que quedan custodiadas por un tercero. Estas evidencias digitales (fotos, vídeos, capturas de pantalla, etc.) tienen la garantía legal si debieran utilizarse en un proceso judicial.

La aplicación es que facilita a los jóvenes mostrar y comunicar a sus padres y/o tutores qué les está pasando, algo que en muchas ocasiones resulta difícil y es el gran inconveniente a la hora de tratar de solucionar el problema o evitar que empeore.

La potencial aplicación móvil cuenta con diversas funcionalidades entre las que se incluyen:

- Chat interno para comunicarse toda la familia.
- Botón de alerta, para que el menor avise inmediatamente a los padres si se encuentran en una situación de emergencia y así estos recibirán su ubicación exacta.
- Los menores pueden estar geolocalizados permanentemente.

- Desde la app los menores pueden grabar o capturar situaciones de acoso para posteriormente presentarlas como evidencias.

Cuando el menor graba con la app la situación de acoso; el archivo de vídeo, audio, captura de pantalla o la foto llega a los padres o tutores y pasa a ser custodiado por un tercero de confianza que certifica la integridad del archivo.

Si los padres creen que se trata de una situación de acoso, pueden enviarlo directamente al asesor legal para que contacte con ellos y les asesore qué acciones llevar a cabo si fuese necesario.

APLICACIONES EXISTENTES EN EL MERCADO

Actualmente existen en el mercado múltiples aplicaciones que se pueden combinar con la solución aseguradora descrita anteriormente, entre las principales aplicaciones encontramos las siguientes:

- **Bosco**

Bosco es una aplicación de control parental para proteger a tus hijos. La app capta la atención de los padres sobre sus hijos de manera activa, justo cuando su atención es necesaria. Bosco detecta un gran número de situaciones de peligro, y envía notificaciones inteligentes directamente al dispositivo de los padres.

- **B-resol**

Es una aplicación móvil diseñada para dar voz a las víctimas y a los testigos del bullying. Cualquier estudiante puede reportar cualquier conflicto, en cualquier momento, y con un simple clic, proporcionando información cuando se trata de tratar y prevenir el bullying y el ciberbullying en las escuelas.

- **Cyber Smarties**

Cybersmarties ha desarrollado una tecnología conductual para prevenir el ciberbullying y educar a las futuras generaciones de usuarios de internet en conductas a través de una red social para alumnos de escuela primaria completamente cerrada y monitorizada.

- **DAS Insurance**

La aplicación Proofup es una herramienta de detección e intervención en caso de ciberbullying y de grooming. Permite a los menores registrar el acoso en línea. "Proofup" no es una aplicación de control parental, los menores son los que eligen compartir o no el contenido con sus padres.

- **Keepers**

“Keeper” monitoriza los mensajes de texto de todas las plataformas sociales de manera simultánea y les protege de los peligros del ciberbullying. Keepers rastrea los mensajes de contenido sospechoso y abusivo en los smartphones y redes sociales (Facebook, WhatsApp, SnapChat, Instagram, etc.), alertando a los padres a tiempo real en caso de que su hijo esté siendo amenazado.

- **NESPLORA**

Monité es un sistema de prevención e intervención del bullying y ciberbullying. Este sistema trabaja con el desarrollo de diferentes habilidades a través de videojuegos en realidad virtual. Tras jugar a un videojuego, con la ayuda de guías, se tratarán diferentes aspectos que aparecen en él. Monité consiste en cuatro fases, en las que se tratan diferentes aspectos del bullying en la escuela.

- **No Bullying**

La aplicación No Bullying se encuentra disponible en Apple Store y Google Play en versión beta. La solución trabaja a través de textos, vídeos y gamificación sobre el ciberbullying, y también es capaz de verificar las quejas por ciberacoso a través de un canal propio. Todos estos temas se encuentran en la aplicación, a las que el usuario tiene libre acceso, exceptuando al canal de comprobación de quejas.

- **Qustodio**

Qustodio ofrece informes de uso de dispositivos, así como herramientas de fácil uso para el control, con el fin de asegurar una experiencia más segura y productiva. El objetivo es hacer que el acceso a Internet sea una experiencia positiva y segura para las escuelas, padres y niños. Con Qustodio, los dispositivos e Internet pueden ser usados por los niños de manera segura, y con menos estrés para padres y escuelas.

- **Safe Lagoon**

Safe Lagoon es una aplicación que proporciona a las familias las herramientas para desarrollar hábitos saludables en el uso de internet, cultiva la resiliencia en los niños y los capacita contra el ciberacoso. Trabajando con una plataforma con “Machine Learning” en la nube, Safe Lagoon ofrece sugerencias a los niños e informa a los padres ya los cuidadores de comportamientos que pueden necesitar atención.

- **SafeToNet**

Todos estamos en riesgo de abuso y agresión en la red social. Los adolescentes y los niños son particularmente vulnerables a la extorsión sexual, el ciberacoso y la exposición involuntaria a imágenes gráficas horribles. SafeToNet es una tecnología innovadora que utiliza la inteligencia artificial para identificar y bloquear automáticamente los mensajes y el contenido dañino antes de que se vea y se produzca el daño.

- **Speak UP!**

Speak UP! es una solución que consta de 3 herramientas: Speak UP! la aplicación móvil que ofrece a los estudiantes una manera de informar de forma rápida y anónima cualquier tipo de bullying o comportamiento peligroso en la escuela o universidad. Stand UP! nuestra ágora para que los jóvenes expresen sus ideas y las compartan con otros jóvenes. Learn UP! una plataforma de educación digital.

- **STOPit**

Nuestra plataforma consiste en una aplicación móvil y web que promueve la presentación de informes por parte personas, y que se envían a tiempo real a nuestro sistema de administración donde se puede ver el informe y la evidencia. Esto le da a la institución la capacidad de rectificar y mitigar cualquier problema que se les señale antes de que las cosas salgan fuera de control.

- **Surfie App**

Además de la prevención del ciberacoso, también filtramos páginas web, hacemos un seguimiento del uso de la aplicación, obtenemos la ubicación del niño y permitimos que los padres configuren geo-referencias con alertas de entrada y salida. Proporcionamos una notificación instantánea y una notificación a la aplicación para avisar a los padres. La solución está disponible en App Store y en Google Play

- **Talkyds**

Talkyds es un chat de mensajería instantánea para niños y niñas entre las 7 y 11 años, y que tiene los controles parentales necesarios para que puedan aprender a comunicarse en un entorno completamente seguro mientras se divierten. La operativa para usuarios es muy similar a Whatsapp: pueden enviar mensajes, fotos; el video y el audio no están permitidos por razones de seguridad.

- **Two Hat Security**

Durante los últimos 5 años, hemos estado creando sistemas que detectan contenido de alto riesgo para juegos on-line, redes sociales y aplicaciones de mensajería. Utilizando la última tecnología y los avances en IA, ayudamos a las comunidades on-line a alcanzar su máximo potencial y a convertirse en espacios donde todos puedan compartir sin temor a sufrir acoso.

- **ZeroAcoso**

ZeroAcoso es un canal de comunicación confidencial para los estudiantes, por lo que se puede contactar de manera anónima y en tiempo real con el responsable dentro de su propio centro educativo. El profesional puede contrastar la información recibida, hacer una observación proactiva para analizar la situación y elegir la forma de intervención menos invasiva para el resto de los estudiantes.

Es una app que mide el clima escolar de cada centro para saber si existe riesgo de bullying y, además, conecta a las víctimas con profesionales, de forma anónima, para que reciban la ayuda que necesiten.

- **Appvise**

Se trata de una plataforma de comunicación escolar para dispositivos móviles que cuenta con mecanismos que ayudan a la identificación de casos de bullying.

- **Parental Click**

Si no se consigue frenar la situación y, llegado el momento, la víctima interpone una denuncia a su agresor, uno de los mayores obstáculos es presentar las pruebas del acoso. Recientemente se ha creado en España Parental Click, una app elaborada con miras a la jurisprudencia del Tribunal Supremo. Ésta permite recabar pruebas que son legítimas dentro de un proceso judicial sin vulnerar los derechos de las partes.

7.4. Mercado potencial

7.4.1. Principal público objetivo

Familias con hijos en edad preadolescente y adolescente. Nuestro grupo objetivo principal está bien establecido en su vida personal y laboral, con hijos de edades adolescentes entre 12 y 18 (clase media.-media y media-alta) y valora sentirse protegido en la vida. Queremos llegar a todos los padres, madres, tutores o responsables que tengan inquietudes respecto a las posibles situaciones de acoso en las que se puedan encontrar sus hijos.

7.4.2. Público Objetivo secundario

Mediadores de seguros, tanto corredores como agentes que vean la opción de ofrecer este seguro como una manera sencilla de introducir a su cartera de particulares un seguro de protección jurídica, daños materiales y asistencia sanitaria y psicológica.

Vender un seguro jurídico de forma individual para una persona y su familia es algo que les cuesta, porque les resulta complejo entender lo que cubre y no cubre el seguro y por lo tanto no se sientan cómodos para trasladarlo al cliente. No sucede así con este producto que cubre unos aspectos muy concretos y fáciles de entender como es el ciberbullying y que viene complementado con un seguro de asistencia sanitaria y daños materiales.

7.4.3. Centros Escolares

Los centros escolares están obligados a intervenir ante una situación de ciberbullying y disponer de las herramientas necesarias su detección y prevención.

Desde los centros es necesaria la información, la formación y la sensibilización para la prevención, puesto que los menores van a estar conectados a las redes sociales cada día. Es, por tanto, necesario que estén bien informados sobre su uso y las conductas de riesgo a las que se exponen por el mal uso de internet.

La formación en cascada, en donde algunos adolescentes forman a sus compañeros más pequeños sobre nuevas tecnologías. Es una experiencia que puede favorecer la resolución y gestión de situaciones de maltrato entre compañeros, en relación con conductas de ciberacoso.

Es necesaria la reflexión conjunta entre padres y profesores sobre cómo crear hábitos saludables para el uso de las tecnologías. Y desde los centros es necesaria la información, formación y sensibilización a los padres y madres para su uso razonable y saludable en casa.

En los centros deben asegurarse de que los alumnos tienen toda la información necesaria y que saben cómo actuar y a quién recurrir en caso de que alguien los acose.

Si el menor está pasándolo mal emocionalmente, es muy importante buscar apoyo profesional (psicológico), que le ayude a elaborar la circunstancia por la que está pasando.

Así mismo, desde el departamento de orientación de los centros escolares, es importante llevar un seguimiento de los casos de ciberbullying, no sólo para intervenir con los protagonistas, sino para apoyar emocionalmente a las víctimas.

7.4.4. Instituciones y clubes deportivos

Son miles las instituciones, asociaciones y clubes deportivos en España, siendo éstos, otro de los potenciales escenarios donde puede darse situaciones de algún tipo de acoso.

Son varias ya las iniciativas que se han tomado en los últimos años en este tipo de centros para luchar contra el bullying con especial relevancia a las charlas formativas.

7.5. Competencia

A pesar de que existen otras aplicaciones u otros seguros destinados a la protección del menor e incluso orientados a situaciones de acoso, no son soluciones muy conocidas por el público en general. Además, ninguna situación del mercado está orientada a la grabación y custodia de evidencias digitales de la situación de acoso para poder luego tomar las acciones legales necesarias.

Principales productos y apps de la competencia:

<http://alwayson.es/ciberbullying/>

<https://www.legalitas.com/abogados-para-particulares/hijos>

<https://www.arag.es/productos/defensa-juridica/proteccion-digital/>

<https://www.arag.es/sites/cyberproteccion/index.html>

7.6. Estrategia comercial

El producto se comercializará en diversos canales de la compañía:

- A través de los **distribuidores**, los mediadores de seguros. Quienes ofrecerán el seguro a su cartera de clientes y para los que diseñaremos material de apoyo a la venta tal y como se especifica en el apartado de 6.9.
- A través del **canal directo de venta**: El equipo interno de la compañía recibirá los leads y llamadas de las personas interesadas para cerrar la venta telefónicamente.
- **Canal online**: a través de internet.

Además, prevemos que esta campaña pueda atraer a muchas familias que ya tienen el problema de sufrir acoso por lo que, aunque el objetivo principal de la campaña es llegar a las familias que quieren prever y estar protegidas, a los contactos que nos lleguen con el problema, se les ofrecerá un servicio a medida para solventar el problema (asesoramiento, acciones legales, etc.).

7.7. Estrategia de marketing y ventas

En primer lugar es necesario un plan de comunicación estudiado para el lanzamiento del producto, que se basará en cuatro pilares:

Gráfico 25: Plan de comunicación



Fuente: Elaboración propia

Objetivos de Comunicación:

- Dar a conocer y generar demanda de la nueva solución de prevención de cyberbullying.
- Respuestas a personas con dudas o preocupación por el posible acoso que puedan sufrir sus hijos o que quieran estar bien respaldados legalmente para afrontar estos tipos de situaciones con sus hijos, descubran la solución de la compañía: Una solución para prevenir
- Que los padres reconozcan la marca como proveedor de seguros de prevención del cyberbullying, no como una solución más, sino como los especialistas legales y los primeros que pueden evidenciar pruebas delante de un juzgado gracias a la app asociada al seguro.
- Que los padres y colectivos que trabajan con menores reconozcan la marca como proveedor de seguros de protección al menor como los especialistas en defender su interés y proteger a sus hijos.

7.7.1. Comunicado interno (Dirección y colaboradores internos)

Internamente desde la compañía se comunicará el lanzamiento del producto “Cyberbullying” a tres públicos:

- Comité de Dirección mediante una presentación con todas las acciones previstas y calendarizadas.
- Colaboradores internos a través de un mail enviado desde marketing.
- Intranet de la compañía

7.7.2. Comunicación Mediadores y Corredores

Con el objetivo de dar a conocer el producto Ciberbullying a los brokers que colaboran con la compañía, se debería realizar lo siguiente:

- Comunicado específico por mail a todos los mediadores y corredores el mismo día del lanzamiento presentándoles el producto “Ciberbullying”.
- Póster para la correduría
- Banners para la web y redes sociales de los mediadores
- Comunicado destacado en el Kit del Mediador.
- Materiales de ayuda a la venta: Se proporcionará a los mediadores una ficha técnica y un folleto para que puedan entregar a los clientes finales y donde se intenta transmitir que el producto es un seguro que cuenta con una app que ayuda a la familia a prevenir el ciberbullying. Se incluirá entre otros:
 - Una introducción al ciberbullying
 - Características principales del seguro
 - Garantías y límites
 - Prima

7.7.3. Prensa (general y sectorial) y medios de comunicación

Planteamos una campaña online con la mayor difusión posible en medios generalistas o específicos en los que podamos encontrar al target que buscamos: padres con hijos preadolescentes y adolescentes.

Buscamos impactar directamente a los padres en el momento que estén más susceptible de contratar: al inicio del curso escolar y el momento en el que están buscando información sobre el acoso a menores (bullying, ciberbullying y grooming).

Para ello, dejamos abierto un planteamiento online que pueda combinar: campañas de banners en webs y/o blogs especializados, SEM + remarketing, etc.

Para optimizar costes nos gustaría priorizar formatos de publicidad standards para poder contar con pocas artes finales pero mucha difusión.

En lo que a prensa se refiere, lanzaremos una campaña en el ADN del Seguro con dos formatos de publicidad:

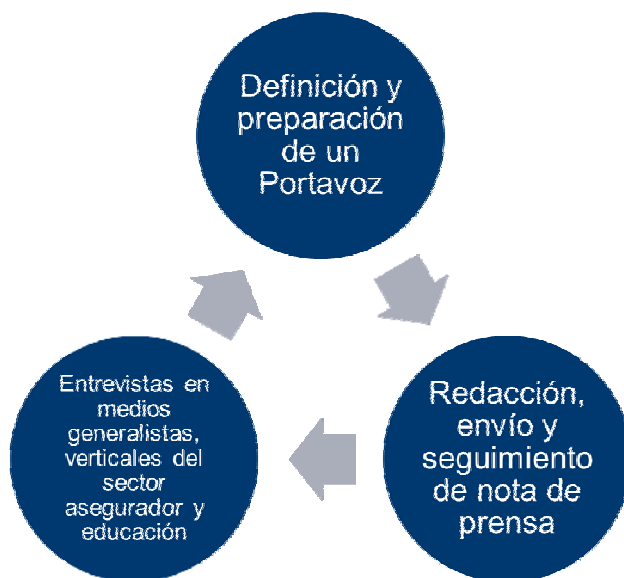
- Banner web rotativo

- Banner durante un tiempo determinado en la newsletter

El objetivo es presentar el producto al sector en uno de los medios más visitados entre los mediadores.

En lo relativo a los medios de comunicación

Gráfico 26: Plan medios de comunicación



Fuente: Elaboración propia

Se propone acercarnos a los medios generalistas (sección empresas y sociedad) con el objetivo de conseguir entrevistas.

Para ello será importante poder contar internamente con diferentes portavoces que sean la cara visible de la compañía ante los medios a los que nos acerquemos.

Web corporativa

Incorporación del producto en la web que incluya:

- Banner en home
- Página de producto
- Página de necesidad

7.7.4. Acciones de Relaciones Públicas

El objetivo es que la compañía, a través de su solución, logre una cierta influencia en aquellas "comunidades de interlocutores" que habitan en el territorio del cyberbullying.

Los pasos a seguir serían:

1- Identificación de comunidades:

La comunicación será tanto más efectiva cuanto mejor identifiquemos las comunidades clave.

2- Contacto y propuesta de colaboración:

La idea es ir de la mano de algún colectivo susceptible o que trabajen en defensa de la infancia y de los adolescentes para la presentación del producto y/o apoyemos en charlas sobre la prevención del ciberbullying.

Gráfico 27: Ilustración modelo relaciones públicas



Fuente: Elaboración propia

7.7.5. Plan de Redes Sociales y contenidos

De la misma manera que las comunidades tratadas en el primer apartado de la propuesta, se conciben las plataformas sociales como un medio de relacionamiento interpersonal en el que prima la personalización y la cercanía. No obstante, en dicho relacionamiento hay que identificar con quién nos queremos relacionar y el nivel de influencia de cada uno de ellos.

Gráfico 28: Ilustración plan de redes sociales y contenidos



Fuente: Elaboración propia

Se propone la creación de un Mapping de Comunidades con una temática relacionada con la **maternidad**, y elaborar planes de acción concretos para cada una de ellas.

El contacto con influencers será el eje de esta parte de la estrategia, pudiendo ofrecer el producto sin coste a cambio de su difusión en redes sociales

En el plan de contenidos se hará especial hincapié en artículos relacionados con el acoso escolar, el ciberbullying, el grooming enfocados desde dos puntos de vista: prevención y resolución de conflictos.

Además, a mediados de septiembre se lanzará el ebook “¿Qué hago si mi hijo sufre ciberbullying?” acompañado de una campaña de PPC.

Todos los contenidos publicados en el blog serán viralizados en las redes sociales ya que nos permitirá ganar más visitas a los artículos y esto indirectamente ayuda a la estrategia SEO además de conseguir con mayor probabilidad brand advocacy.

7.7.6. Packaging

La compañía intentará comunicarse con palabras en castellano y evitar los anglicismos, para poder llegar a un público más amplio y siempre con un lenguaje más comprensible y cercano. En este caso planteamos hacer una excepción ya que al tratarse de un seguro con alto componente digital y potencialmente pensado para los canales directos de la compañía, el componente SEO (posicionamiento orgánico de la solución en internet) tiene especial peso.

Las palabras anglosajonas “ciberbullying” y “bullying” tienen un índice de búsquedas mucho mayor a “ciberacoso” y “acoso”. Entre “ciberbullying” y “bullying”, a pesar de que “bullying” tiene muchas más búsquedas y dado que

el seguro se enfoca especialmente en el entorno digital, creemos que define mucho mejor el producto el nombre “XXX Cyberbullying”.

7.7.7. Welcome pack

El nuevo Welcome Pack estaría formado por la documentación habitual, la tarjeta de asistencia y un manual del seguro.

Este manual pretende:

- Dar una bienvenida a los clientes
- Resumir las coberturas y exclusiones.
- Aclarar conceptos complejos como la carencia.
- Explicar cómo contactar con la compañía.
- Uso de la App

7.7.8. Documentación contractual

- Revisión de los textos del proceso de contratación (SMS de descarga de la app, Mail de bienvenida y donde se explica el seguro y la app)
- Creación de una página explicativa del funcionamiento de la app
- Creación de una página de descarga de la app por si hay problemas con el SMS

7.7.9. Acciones para involucrar a los colaboradores

- Ofrecer el seguro “Cyberbullying” a todos los empleados con un descuento.
- Regalar el a los colaboradores internos con hijos entre 8 y 16 años. En contraprestación tendremos testimoniales en formato vídeo o foto para reforzar la comunicación y experiencia del seguro.

7.7.10. Principales riesgos y estrategias de salida

La principal barrera de entrada es que se trata de un que no es muy conocido por el público en general.

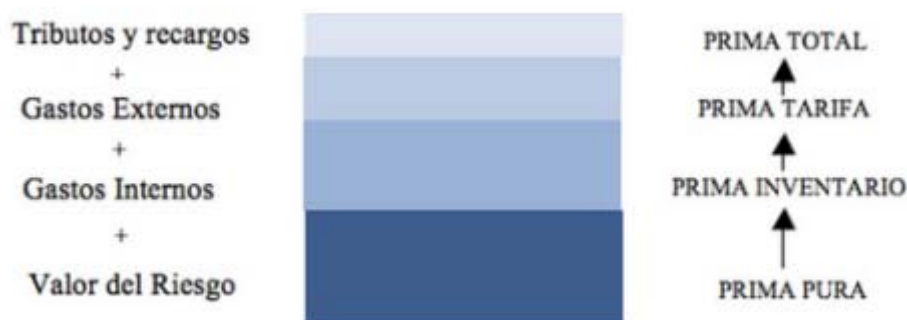
Es por ello que es de vital importancia la labor comercial y de marketing que se lleven a cabo para intentar concienciar a los clientes potenciales de que existe una necesidad relacionada con los potenciales riesgos del acoso escolar y/o cyberbullying, un problema creciente en la sociedad con unos costes significativos.

Para ello es necesario también que nuestro producto sea visto como novedoso respecto al que ofrece la competencia y para ello se ha de potenciar el aspecto tecnológico asociado a la aplicación.

7.8. Análisis económico

Con fecha 1 de Enero del 2018 y según el Instituto Nacional de Estadística (INE), existen en España 2.448.415 niños con una edad comprendida entre 10 y 14 años, que según los resultados explicados en el capítulo 3 sería el mercado potencial para el producto que nos ocupa.

Por otro lado, partimos de una prima que es calculada de la siguiente manera:



Incluimos a continuación una serie de conceptos relativos al cálculo de la prima:

- **Prima Pura:** se trata del valor actual del riesgo asegurado en función de las estadísticas realizadas y el tipo de interés técnico atribuido
- **Prima de inventario:** Prima pura + Gastos de Administración
- **Prima de tarifa:** Prima de inventario + Gastos de gestión externa
- **Prima total:** Prima de tarifa + Impuestos

Partimos de las siguientes estimaciones:

7.8.1. Frecuencia siniestral y coste medio

Para el cálculo de la prima pura, tenemos en consideración los datos explicados en el capítulo 3, donde se indica que hasta el 6,9% de los alumnos de entre 12 y 16 años encuestados han sufrido acoso escolar. Por tanto, esta sería la frecuencia siniestral que tendríamos que tener en cuenta para el cálculo de la prima.

En cuanto al coste medio, teniendo en cuenta daños materiales, gastos jurídicos y sanitarios, podría situarse en torno a los 1.500 aproximadamente.

Estamos por tanto ante un producto con baja frecuencia siniestral pero con un alto coste medio.

Consideramos que el nivel de aceptación de la compañía no sería del 100%, esto es, no se vendería pólizas a cualquier persona sino que se establecerían una serie de criterios de manera que se reduzca el nivel de riesgo asumido por la compañía y por tanto se espera que la frecuencia siniestral sea más baja, situándose alrededor del 5%.

7.8.2. Gastos de gestión internos y externos

Los gastos de gestión interna (gastos de administración) podrían situarse, aproximadamente entre el 10% y el 12% de la prima total, consideramos por tanto un 11% para el cálculo de la rentabilidad.

En lo que respecta a los gastos de gestión externa, entendiendo estos como los gastos de adquisición, debemos considerar que podrían situarse alrededor del 10% de la prima total.

Por otro lado tenemos la comisión, que se sitúa en torno al 25% de la prima total.

7.8.3. Impuestos

Debemos tener en consideración principalmente 2 tipos de impuestos que se detallan a continuación:

- Impuesto sobre Prima de Seguros (IPS): Se trata de un impuesto de naturaleza indirecta y se sitúa en el 6% de la prima de tarifa.
- Tasa de Consorcio de Compensación de Seguros (CCS): El recargo del Consorcio para la cobertura de riesgos extraordinarios no es una cuantía fija sino que varía en función del riesgo que se asegura.

7.8.4. Cálculo de la prima total

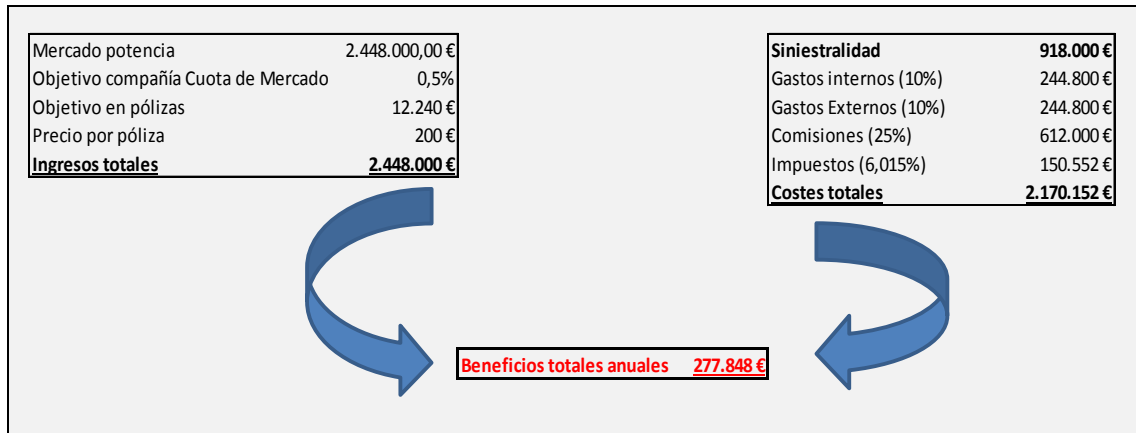
Teniendo en cuenta todos los factores anteriores, consideramos que la prima total podría ascender a 200 euros anuales, en el caso de que incluya todas las garantías posibles. Dicho precio sería adaptable en función de las garantías contratadas por el tomador del seguro.

7.8.5. Rentabilidad anual

Si consideramos que llegamos a un 0,5% del total del mercado potencial, estaríamos hablando de aproximadamente de unas 12.240 pólizas a un precio unitario de 175 euros por póliza (Prima total).

Considerando los gastos de gestión internos y externos citados anteriormente, la frecuencia siniestral del 5% con un coste medio aproximado de 1.500 euros y un comisionamiento del 25%, estaríamos hablando de un beneficio estimado superior a los doscientos sesenta mil euros mil euros. Mostramos resumen del cálculo a continuación:

Gráfico 29: Resumen análisis cuantitativo



Fuente: Elaboración propia

8. Conclusiones finales

El acoso escolar a través de las nuevas tecnologías o ciberbullying, es un nuevo escenario para insultar, amenazar, difundir rumores, hostigar, publicar cualquier contenido o imagen ofensiva en relación a la víctima, suplantar su identidad, etc. Estas conductas, pueden suponer una vulneración de los derechos del menor y ser en muchos casos, constitutivas de un delito, incrementando su sentimiento de indefensión.

Las características de las herramientas tecnológicas (inmediatez, fácil acceso) provocan que, en ocasiones, se superen los límites, pudiendo llegar a un acoso presenciado por muchos espectadores, lo que incrementa las secuelas de las víctimas.

Estas consecuencias, sostenidas en el tiempo, pueden genera un gran sufrimiento para el niño/a o adolescente que las padece, llegando incluso a trascender a su vida adulta.

En los últimos años, se han difundido en los medios de comunicación diferentes casos de acoso escolar que se han producido en España y en otros países. La gravedad de los hechos relatados ha tenido una enorme repercusión social teniendo en cuenta que, en cinco de estos casos, el desenlace final, fue el suicidio de las víctimas. Aun siendo estos los casos más graves, no han sido los únicos, ya que también se han producido otros sucesos en colegios que, aunque no han acabado de manera tan trágica, no han dejado de tener unos condicionantes que los han hecho especialmente dolorosos necesitando del apoyo de las autoridades académicas y otros organismos.

El resultado de estos acontecimientos ha sido que la sociedad española, en general, se ha hecho más consciente de unos problemas que hasta ahora no tenían la repercusión mediática que tienen otros hechos. Hasta tal punto que, los resultados de la presente investigación, denotan que posiblemente estemos asistiendo a un primer paso en la resolución de un problema social: su reconocimiento por parte de todas las partes implicadas en él.

Esta mayor percepción del acoso, lleva a la toma de medidas en los centros escolares, que conlleva que los padres de los acosadores y los padres de otros compañeros tengan ahora información sobre los hechos de violencia en mayor medida que otros años y que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tengan una intervención mayor.

También se aprecia un mayor control del acoso en las aulas, que se traslada a los lugares de ocio y durante el tiempo de descanso entre clases. Es decir, el acoso escolar se va confinando o aislando en el tiempo y en el espacio.

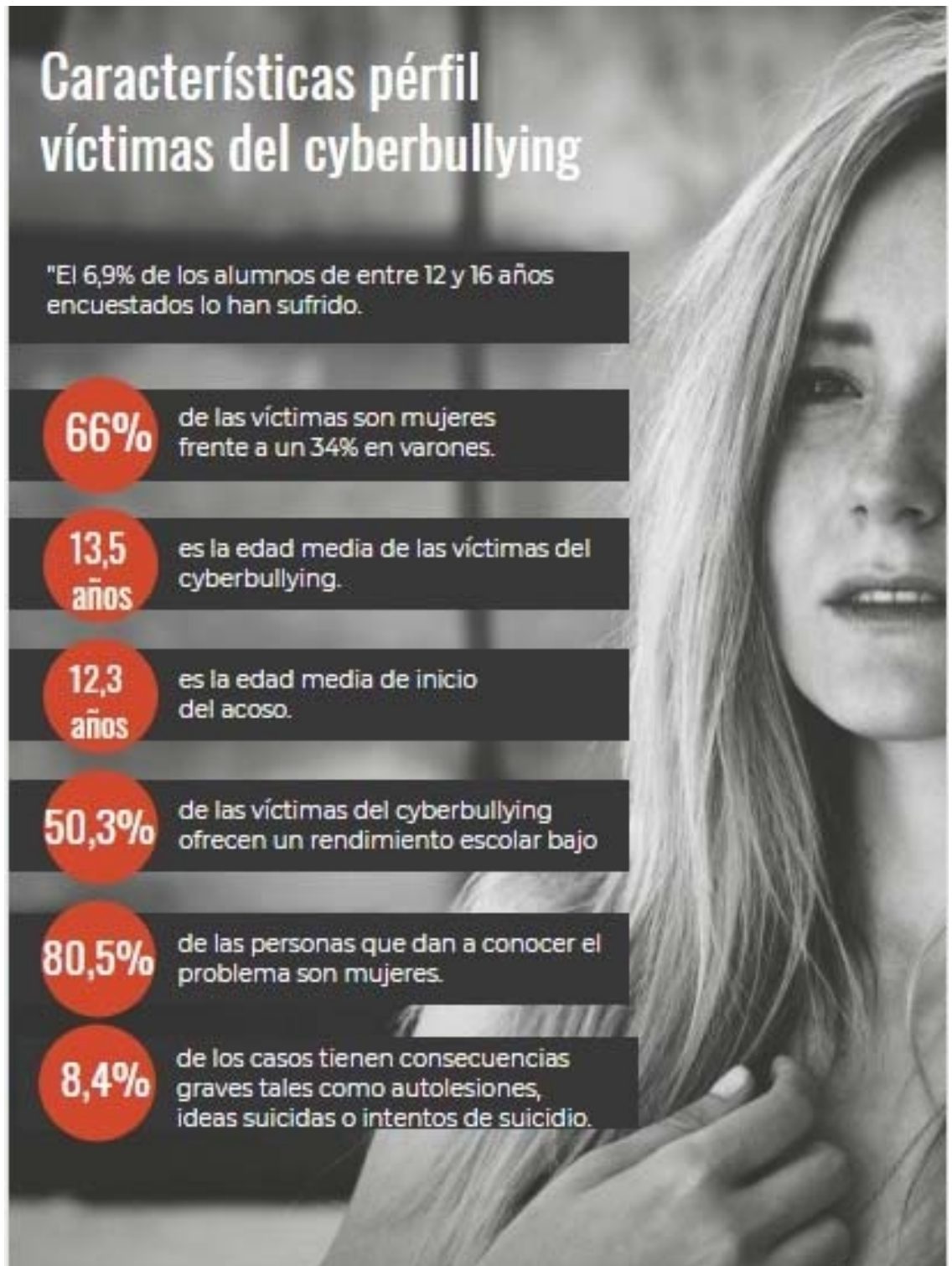
En cuanto al papel de los profesores, en una parte de ellos se observa una mejor predisposición para atajar el problema del acoso escolar. En la actualidad cerca del 90% de los profesores fueron informados o eran conscientes de las situaciones de acoso.

Como consecuencia, las valoraciones hacia el profesorado han mejorado, aunque todavía son más habituales las calificaciones negativas (53,3% de los casos de acoso escolar que no es ciberbullying).

Bibliografía

1. ACOSO ESCOLAR: I ESTUDIO SOBRE EL “BULLYING” SEGÚN LOS AFECTADOS Y LINEAS DE ACTUACIÓN (Fundación Anar y Mutua Madrileña).
2. I ESTUDIO SOBRE CIBERBULLYING” SEGÚN LOS AFECTADOS ACTUACIÓN (Fundación Anar y Mutua Madrileña).
3. II ESTUDIO SOBRE ACOSO ESCOLAR y “CIBERBULLYING” SEGÚN LOS AFECTADOS ACTUACIÓN (Fundación Anar y Mutua Madrileña).
4. INFORME SAVE THE CHILDREN: YO A ESO NO JUEGO
5. CIBERBULLYING: PREVENIR Y ACTUAR-GUIA DE RECURSOS DIDÁCTICOS PARA CENTROS EDUCATIVOS (José Antonio Luengo Latorre)

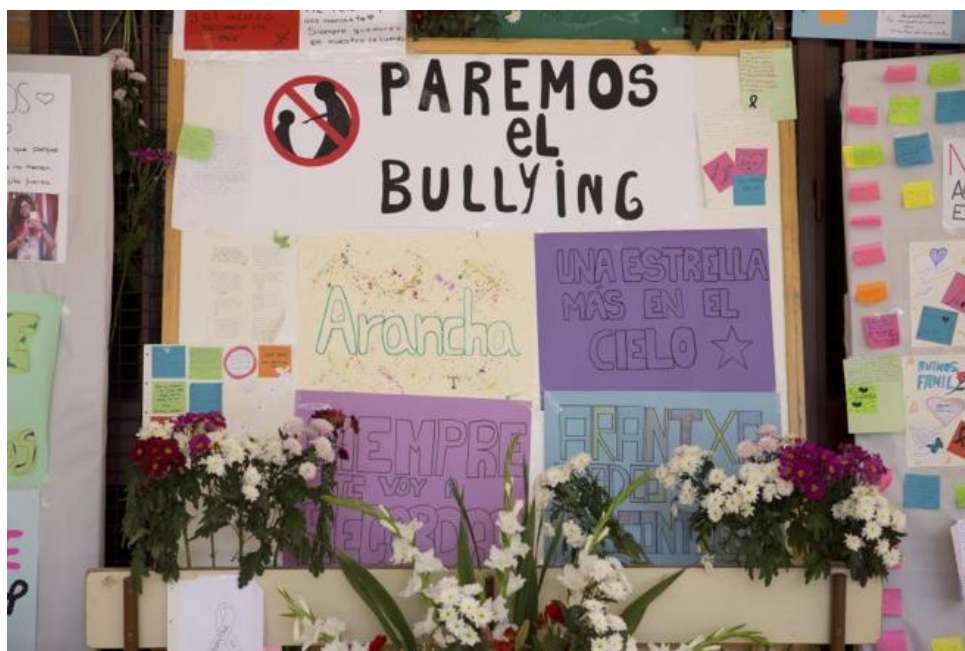
Anexo I: Infografía perfil de las víctimas del cyberbullying



Anexo II: Infografía perfil acosador del cyberbullying



Anexo III: Artículo sobre el caso real de Arancha (16 años) en Usera



Una chica de 16 años se ha suicidado este viernes en Madrid. Se despidió de sus amigas por WhatsApp y se tiró al vacío desde la sexta planta de su bloque de pisos. Estudiaba en un instituto del sur de Madrid capital, en el que había padecido acoso escolar, según denunció su familia hace apenas un mes. La menor con discapacidad intelectual y motora, contó a sus profesoras que otro alumno del centro le exigía dinero y la coaccionaba con mensajes.

“Estoy cansada de vivir”, escribió la chica en un mensaje de teléfono a sus amigas antes de arrojarle por el hueco de las escaleras. Lo hizo en la vivienda familiar que compartía con su hermano menor y sus padres en el barrio de Usera, al sur de Madrid capital. Era un poco antes de las nueve de la mañana, cuando en el instituto al que asistía estaban empezando las clases un día más.

La familia relaciona directamente el hecho con un caso de acoso escolar a la chica que detectó el centro y que sus padres habían denunciado ante la policía.

Hace aproximadamente un mes, la familia presentó una denuncia en la comisaría del barrio después de que las tutoras de la menor avisaran a la madre de la chica de que estaba sufriendo acoso escolar por parte de un compañero del centro. Le exigía dinero y ella se puso a trabajar para conseguirlo. “Cuidaba de gente mayor y juntó los 50 euros que le pedía este sinvergüenza”, relataba conmovido su tío a EL PAÍS en el rellano de la vivienda de la abuela, situada en otro barrio obrero de la capital, el Pozo del Tío Raimundo.

Pilar Álvarez, El Mundo (23 de mayo de 2015).

Anexo IV: Artículo sobre el caso real de Alan (17 años) en Barcelona



Tras casi un mes ingresado por depresión, el chaval de 17 años tenía que volver al instituto y allí había gente que le levantaba la camiseta para preguntarle entre burlas cómo podía ir de hombre teniendo pechos de mujer. O que le tiraba por las escaleras. O que le empujaba contra la pared. ¿Cómo es que te llamas Alan si tienes tetas?

Era la versión nueva de los acosos viejos, los que sufrió desde los 14 años en otro instituto y en otra localidad, cuando se atrevió a decir que era lesbiana y a ir de la mano de su novia.

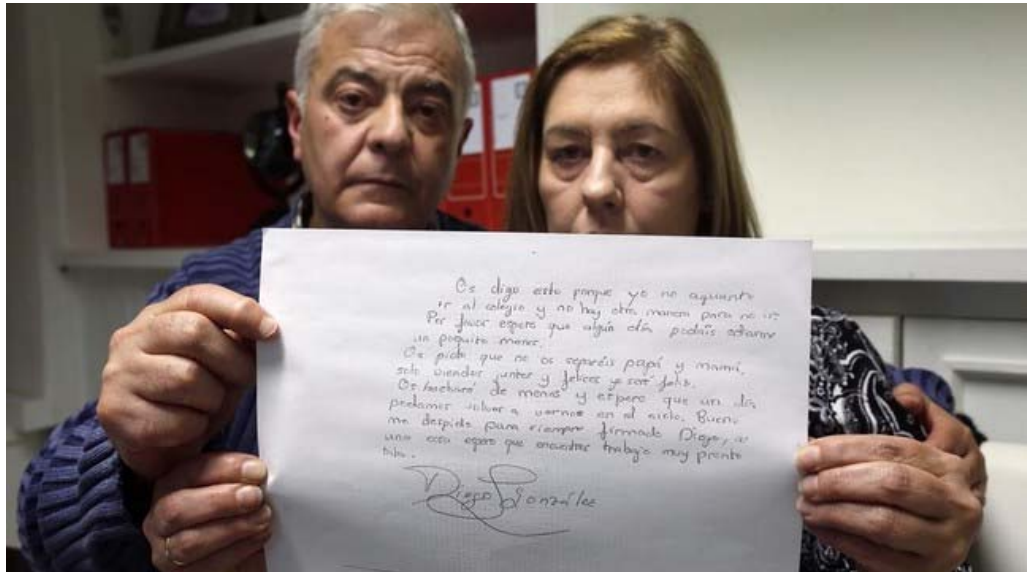
Así que el jueves pasado, por la tarde, Alan cogió un puñado de pastillas que estaban en casa guardadas bajo llave, las mezcló con alcohol y se dejó invadir por el silencio para siempre. Era Nochebuena.

“Quiero contar la historia de mi hijo para que a nadie le vuelva a pasar algo parecido, que sirva para que no se repita. Mi hijo no se ha suicidado porque sí, ha sido víctima de un crimen social. Una cadena de gente se ha reído de él a lo largo de su vida. Es la lacra del acoso que persigue al diferente. Y mi hijo lo era”

Ester Albert Cusso es la madre de Alan, el chico que el 24 de diciembre se quitó la vida en Barcelona 20 días después de haberse convertido en el primer menor transexual de Cataluña en obtener un cambio del DNI acorde con su sexo sentido.

Rafel J. Álvarez, El Mundo (30 de diciembre de 2015).

Anexo VI: Artículo sobre el caso real de Diego González (14 años) en Leganés



Así recuerda Carmen González el momento en que descubrió que su hijo Diego, de 11 años, acababa de tirarse por la ventana desde el quinto piso del hogar familiar: «Yo estaba levantada pero no me enteré de que se había movido de la habitación. Yo... Miré y vi las zapatillas en el suelo, con lo cual no pensé que él se había levantado, porque yo le tenía que dar unos temas de repaso de Naturales y Sociales. Entonces, cuando me di cuenta, me metí en la habitación, no le vi y le busqué como loca por toda la casa y vi, en el fondo de la cocina, la mampara abierta, me acerqué y... Con la oscuridad vi su sombra, en el suelo. Vivimos en un quinto», explica a EL MUNDO.

En el alféizar de la ventana había un mensaje: «Mirad en Lucho». Lucho es el muñeco amarillo de los Lunnis, su juguete fetiche desde bebé, con el que jugaba a hacer guiñol con su padre. En la habitación, Lucho guardaba un cuaderno, y así contaba Diego, con una aparente madurez desde luego impropia de sus 11 años, las razones que le llevaron al suicidio: «Papá, mamá... espero que algún día podáis odiarme un poquito menos. Yo no aguanto ir al colegio y no hay otra manera para no ir», dejó escrito a sus padres.

Quico Alsedo, El País (20 de enero de 2016).

Pablo Talisse Díaz

31 de Mayo de 1983, Pontevedra

- Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras por la Universidad de Barcelona
- Master in Business Administration (MBA) por la Escuela de Negocios de Caixanova.
- Licenciado en Administración y Dirección de Empresas (A.D.E.) por la Universidad de Santiago de Compostela (USC).
- Con más de 9 años de experiencia en el Sector Seguros, actualmente trabajando en DAS Internacional.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”
Máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L’ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d’Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PLAN de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: “Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles” 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: “Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras” 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: “La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca” 2010/2011

- 26.- Luis Domínguez Martínez: "Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos" 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: "Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida" 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablanco: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: ""El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio"" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Victor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011

- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolores Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguerra Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007

- 88.- Irene Plana Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010

- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caucción. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema público" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012

- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012
- 157.- Mireia Arenas López: "El Fraude en los Seguros de Asistencia. Asistencia en Carretera, Viaje y Multirriesgo" 2012/2013
- 158.- Lluís Fernández Rabat: "El proyecto de contratos de Seguro-IFRS4. Expectativas y realidades" 2012/2013
- 159.- Josep Ferrer Arilla: "El seguro de decesos. Presente y tendencias de futuro" 2012/2013
- 160.- Alicia García Rodríguez: "El Cuadro de Mando Integral en el Ramo de Defensa Jurídica" 2012/2013
- 161.- David Jarque Solsona: "Nuevos sistemas de suscripción en el negocio de vida. Aplicación en el canal bancaseguros" 2012/2013
- 162.- Kamal Mustafá Gondolbeu: "Estrategias de Expansión en el Sector Asegurador. Matriz de Madurez del Mercado de Seguros Mundial" 2012/2013
- 163.- Jordi Núñez García: "Redes Periciales. Eficacia de la Red y Calidad en el Servicio" 2012/2013
- 164.- Paula Núñez García: "Benchmarking de Autoevaluación del Control en un Centro de Sinistros Diversos" 2012/2013
- 165.- Cristina Riera Asensio: "Agregadores. Nuevo modelo de negocio en el Sector Asegurador" 2012/2013
- 166.- Joan Carles Simón Robles: "Responsabilidad Social Empresarial. Propuesta para el canal de agentes y agencias de una compañía de seguros generalista" 2012/2013
- 167.- Marc Vilardebó Miró: "La política de inversión de las compañías aseguradoras ¿Influirá Solvencia II en la toma de decisiones?" 2012/2013
- 168.- Josep María Bertrán Aranés: "Segmentación de la oferta aseguradora para el sector agrícola en la provincia de Lleida" 2013/2014
- 169.- María Buendía Pérez: "Estrategia: Formulación, implementación, valoración y control" 2013/2014
- 170.- Gabriella Fernández Andrade: "Oportunidades de mejora en el mercado de seguros de Panamá" 2013/2014
- 171.- Alejandro Galcerán Rosal: "El Plan Estratégico de la Mediación: cómo una Entidad Aseguradora puede ayudar a un Mediador a implementar el PEM" 2013/2014
- 172.- Raquel Gómez Fernández: "La Previsión Social Complementaria: una apuesta de futuro" 2013/2014

- 173.- Xoan Jovaní Guiral: "Combinaciones de negocios en entidades aseguradoras: una aproximación práctica" 2013/2014
- 174.- Àlex Lansac Font: "Visión 360 de cliente: desarrollo, gestión y fidelización" 2013/2014
- 175.- Albert Llambrich Moreno: "Distribución: Evolución y retos de futuro: la evolución tecnológica" 2013/2014
- 176.- Montserrat Pastor Ventura: "Gestión de la Red de Mediadores en una Entidad Aseguradora. Presente y futuro de los agentes exclusivos" 2013/2014
- 177.- Javier Portalés Pau: "El impacto de Solvencia II en el área de TI" 2013/2014
- 178.- Jesús Rey Pulido: "El Seguro de Impago de Alquileres: Nuevas Tendencias" 2013/2014
- 179.- Anna Solé Serra: "Del cliente satisfecho al cliente entusiasmado. La experiencia cliente en los seguros de vida" 2013/2014
- 180.- Eva Tejedor Escorihuela: "Implantación de un Programa Internacional de Seguro por una compañía española sin sucursales o filiales propias en el extranjero. Caso práctico: Seguro de Daños Materiales y RC" 2013/2014
- 181.- Vanesa Cid Pijuan: "Los seguros de empresa. La diferenciación de la mediación tradicional" 2014/2015.
- 182.- Daniel Ciprés Tiscar: "¿Por qué no arranca el Seguro de Dependencia en España?" 2014/2015.
- 183.- Pedro Antonio Escalona Cano: "La estafa de Seguro. Creación de un Departamento de Fraude en una entidad aseguradora" 2014/2015.
- 184.- Eduard Escardó Lleixà: "Análisis actual y enfoque estratégico comercial de la Bancaseguros respecto a la Mediación tradicional" 2014/2015.
- 185.- Marc Esteve Grau: "Introducción del Ciber Riesgo en el Mundo Asegurador" 2014/2015.
- 186.- Paula Fernández Díaz: "La Innovación en las Entidades Aseguradoras" 2014/2015.
- 187.- Alex Lleyda Capell: "Proceso de transformación de una compañía aseguradora enfocada a producto, para orientarse al cliente" 2014/2015.
- 188.- Oriol Petit Salas: "Creación de Correduría de Seguros y Reaseguros S.L. Gestión Integral de Seguros" 2014/2015.
- 189.- David Ramos Pastor: "Big Data en sectores Asegurador y Financiero" 2014/2015.
- 190.- Marta Raso Cardona: "Comoditización de los seguros de Autos y Hogar. Diferenciación, fidelización y ahorro a través de la prestación de servicios" 2014/2015.
- 191.- David Ruiz Carrillo: "Información de clientes como elemento estratégico de un modelo asegurador. Estrategias de Marketing Relacional/CRM/Big Data aplicadas al desarrollo de un modelo de Bancaseguros" 2014/2015.
- 192.- Maria Torrent Caldas: "Ahorro y planificación financiera en relación al segmento de jóvenes" 2014/2015.
- 193.- Cristian Torres Ruiz: "El seguro de renta vitalicia. Ventajas e inconvenientes" 2014/2015.
- 194.- Juan José Trani Moreno: "La comunicación interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones" 2014/2015.
- 195.- Alberto Yebra Yebra: "El seguro, producto refugio de las entidades de crédito en épocas de crisis" 2014/2015.
- 196.- Jesús García Riera: "Aplicación de la Psicología a la Empresa Aseguradora" 2015/2016
- 197.- Pilar Martínez Beguería: "La Función de Auditoría Interna en Solvencia II" 2015/2016
- 198.- Ingrid Nicolás Fargas: "El Contrato de Seguro y su evolución hasta la Ley 20/2015 LOSSEAR. Hacia una regulación más proteccionista del asegurado" 2015/2016

- 199.- María José Páez Reigosa: "Hacia un nuevo modelo de gestión de siniestros en el ramo de Defensa Jurídica" 2015/2016
- 200.- Sara Melissa Pinilla Vega: "Auditoría de Marca para el Grupo Integra Seguros Limitada" 2015/2016
- 201.- Teresa Repollés Llecha: "Optimización del ahorro a través de soluciones integrales. ¿cómo puede la empresa ayudar a sus empleados?" 2015/2016
- 202.- Daniel Rubio de la Torre: "Telematics y el seguro del automóvil. Una nueva póliza basada en los servicios" 2015/2016
- 203.- Marc Tarragó Diego: "Transformación Digital. Evolución de los modelos de negocio en las compañías tradicionales" 2015/2016
- 204.- Marc Torrents Fábregas: "Hacia un modelo asegurador peer-to-peer. ¿El modelo asegurador del futuro?" 2015/2016
- 205.- Inmaculada Vallverdú Coll: "Fórmulas modernas del Seguro de Crédito para el apoyo a la empresa: el caso español" 2015/2016
- 206.- Cristina Alberch Barrio: "Seguro de Crédito. Gestión y principales indicadores" 2016/2017
- 207.- Ian Bachs Millet: "Estrategias de expansión geográfica de una entidad aseguradora para un mercado específico" 2016/2017
- 208.- Marta Campos Comas: "Externalización del servicio de asistencia" 2016/2017
- 209.- Jordi Casas Pons: "Compromisos por pensiones. Hacia un nuevo modelo de negociación colectiva" 2016/2017
- 210.- Ignacio Domenech Guillén: "El seguro del automóvil para vehículos sostenibles, autónomos y conectados" 2016/2017
- 211.- María Luisa Fernández Gómez: "Adquisiciones de Carteras de Seguros y Planes de Pensiones" 2016/2017
- 212.- Diana Heman Hasbach: "¿Podrán los Millennials cobrar pensión?: una aplicación al caso de México" 2016/2017
- 213.- Sergio López Serrano: "El impacto de los Ciberriesgos en la Gerencia de Riesgos Tradicional" 2016/2017
- 214.- Jordi Martí Bernaus: "Dolencias preexistentes en el seguro de Salud: exclusiones o sobreprimas" 2016/2017
- 215.- Jéscica Martínez Ordóñez: "Derecho al honor de las personas jurídicas y reputación online" 2016/2017
- 216.- Raúl Monjo Zapata: "La Función de Cumplimiento en las Entidades Aseguradoras" 2016/2017
- 217.- Francisco José Muñoz Guerrero: "Adaptación de los Productos de Previsión al Ciclo de Vida" 2016/2017
- 218.- Mireia Orenes Esteban: "Crear valor mediante la gestión de siniestros de vida" 2016/2017
- 219.- Oscar Pallisa Gabriel: "Big Data y el sector asegurador" 2016/2017
- 220.- Marc Parada Ricart: "Gerencia de Riesgos en el Sector del Transporte de Mercancías" 2016/2017
- 221.- Xavier Pérez Prado: "Análisis de la mediación en tiempos de cambio. Debilidades y fortalezas. Una visión de futuro" 2016/2017
- 222.- Carles Pons Garulo: "Solvencia II: Riesgo Catastrófico. Riesgo Antropógeno y Reaseguro en el Seguro de Daños Materiales" 2016/2017
- 223.- Javier Pulpillo López: "El Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión estratégica y retributiva" 2016/2017
- 224.- Alba Ballester Portero: "El cambio demográfico y tecnológico: su impacto en las necesidades de aseguramiento" 2017/2018

- 225.- Luis del Blanco Páez: "Aportación de valor al cliente desde una agencia exclusiva de seguros" 2017/2018
- 226.- Beatriz Cases Martín: "¿Blockchain en Seguros?" 2017/2018
- 227.- Adrià Díez Ruiz: "La inteligencia Artificial y su aplicación en la suscripción del seguro multirriesgo de hogar" 2017/2018
- 228.- Samantha Abigail Elster Alonso: "Soluciones aseguradoras de acción social (público-privada) para personas en situación de vulnerabilidad. Exclusión Social / Residencial y Pobreza Energética" 2017/2018
- 229.- Cristina Mallón López: "IFRS 17: Cómo afectará a los balances y cuenta de resultados de las aseguradoras" 2017/2018
- 230.- Carlos Matilla Pueyo: "Modelos de tarificación, transparencia y comercialización en los Seguros de Decesos" 2017/2018
- 231.- Alex Muñoz Pardo: "Aplicación de las nuevas tecnologías a la gestión de siniestros multirriesgos" 2017/2018
- 232.- Silvia Navarro García: "Marketing digital y RGDP" 2017/2018
- 233.- Agustí Ortega Lozano: "La planificación de las pensiones en los autónomos. Nueva reglamentación" 2017/2018
- 234.- Pablo Talisse Díaz: "El acoso escolar y el ciberbullying: como combatirlos" 2017/2018
- 235.- Jordi Torres Gonfaus: "Cómo llevar a cabo una estrategia de fidelización con herramientas de relación de clientes" 2017/2018
- 236.- Anna Valverde Velasco: "Nudging en el ahorro en la empresa. Aplicación de la Economía del Comportamiento a los instrumentos de Pensiones de Empleo" 2017/2018
- 237.- José Manuel Veiga Couso: "Análisis competitivo del mercado de bancaseguros en España. Una perspectiva de futuro para el periodo 2019-2021" 2017/2018
- 238.- Laura Villasevil Miranda: "Ecosistemas conectados en seguros. Análisis de seguros en el marco de la economía colaborativa y las nuevas tecnologías" 2017/2018

