

**Artículo Original****Prevalencia de bullying en escolares de la ciudad de Corrientes**

Larroza, Gerardo O; Jure, Humberto; Horna, María E.*; Báez, Karina E; Semenza, Amada R; Yacovetta, María J; Aguirre, Jesica.; Ojeda, Marcos; Markowsky, María E; Gómez, Silvia M.

RESUMEN

El término bullying refiere al comportamiento agresivo entre pares, repetido en el tiempo, que se ejerce en forma intimidatoria al más débil con la intención premeditada de causar daño.

El objetivo del presente estudio consistió en estimar el conocimiento y la prevalencia acerca del bullying en alumnos de 12 a 20 años en dos escuelas de la ciudad de Corrientes con la finalidad de identificar posibles causas, contexto, frecuencia y continuidad con que se presentan, determinando a su vez, la actitud personal y escolar frente a estas situaciones.

La recolección de datos se realizó a partir de una encuesta cuyo instrumento fue un formulario estructurado. Se trata de un estudio observacional, descriptivo y de corte transversal.

Se analizaron 338 encuestas en las que se tomó en cuenta la relación femenino/masculino: 1,34; y la media de edad: 16 años. El 95% refirió conocer sobre el bullying; sin embargo, el 35% presentó alguna situación de maltrato por las siguientes causas: molestia 32%, bromas 28%, ser diferente 24%, provocación 7% y otras causas 9%. En su mayoría, el 70 % de estas situaciones ocurrieron en el mismo salón. El 54% expresó que las intimidaciones ocurrieron pocas veces, y el 36% restante presentaba una continuidad de varias semanas.

Frente a estos escenarios de maltrato, el 48% respondió que nadie actuaba, el 25% que el profesor intervenía, el 24% otros compañeros, y el 3% otras personas. Con respecto a la actitud personal, el 45% cortaba la situación personalmente, el 38% avisó a terceros, mientras que el 17% no realizó nada por miedo.

Las consecuencias del maltrato entre pares afecta a todos los agentes implicados, e indirectamente, al resto de la comunidad que debe convivir con los efectos derivados del mismo.

Palabras claves: maltrato, adolescentes, violencia, agresores, víctimas

Prevalence of bullying among schoolchildren in Corrientes city

Abstract

Bullying: aggressive behavior among partners, exerted on an intimidating manner to the weakest, with a premeditated intention of causing harm and repeated over time.

Objectives: To estimate the prevalence and knowledge of bullying among students between 12 to 20 years in two schools in Corrientes city; Identify possible causes, context, frequency and continuity in which the case of bullying occurs; Determine personal and school attitude to these situations.

This is an observational, descriptive, cross-sectional study. For data collection a survey was made, whose instrument was a structured form.

338 surveys were analyzed, female / male ratio: 1.34; Mean age: 16 years; 95 % reported knowledge about bullying; 35 % had a situation of abuse; Causes: by discomfort (32 %), by teasing (28 %), because (of) being different (24 %), for provocation (7 %), other causes (9 %). The majority (70 %) of these situations occurred at the same room or grade.

The 54% of students said that bullying occurred rarely, and 36 % had a continuity of several weeks. As regards these situations of abuse, 48 % said that nobody acted, 25 % that the teacher intervened, 24 % partners, and other people 3%.

About personal attitude: 45 % cut off the situation themselves, 38 % told others, while 17 % did not do anything because of fear. The consequences of abuse between partners affect all those involved, and indirectly, they affect the rest of the community who must live together with its effects.

Key words: mistreatment, teenagers, violence, aggressors, victims.



Prevalencia do “bullying” em escolares da cidade de Corrientes

Resumo:

“Bullying”: É o comportamento agressivo entre colegas, se exerce de forma intimidatória ao mais fraco, com a intenção premeditada de causar dano e que se repete através do tempo.

Objetivos: Estimar a prevalência e o conhecimento sobre o “bullying” em alunos de 12 a 20 anos em duas escolas da cidade de Corrientes: Identificar possíveis causas, contexto, frequência e continuidade com que se apresentam situações de “bullying”; determinar a atitude pessoal e escolar frente a essas situações.

Se trata de um estudo observacional, descritivo, de corte transversal. Para a recoleção de dados se realizou uma pesquisa cujo instrumento foi um formulário estruturado.

Se analisaram 338 formularios, relação feminino/masculino: 1,34; media de idade: 16 anos. 95% referiu conhecer sobre o “bullying”, 35% relatou alguma situação de maltrato. Causas: por ser perturbado (32%), motivos de piadas (28%), por ser diferente (24%), por provocação (7%), por outras causas (9%), Na sua maioria (70%) dessas situações ocorreram na sala de aula. 54% expressou que as provocações ocorreram poucas vezes e 36% apresentava uma cronicidade de varias semanas.

Frente a estas situações de maltrato, 48% responderam que ninguém atuava em defesa, 25% que o professor interrompia, 24% outros companheiros e 3% outras pessoas.

Com respeito a atitude pessoal: 45% interferia na situação pessoalmente, 38% avisava a terceiros, enquanto que 17% não fazia nada por medo.

As conseqüências do maltrato entre colegas afeta a todos os agentes implicados, e indiretamente, ao resto da comunidade, que deve conviver com os efeitos derivados do mesmo.

Palabras claves: abuso, adolescentes, violência, agresores, víctimas.

INTRODUCCION

El bullying es un tipo de violencia presente en el ámbito escolar que tiene como actores a los alumnos e implica la presencia de conductas de intimidación, acoso, burla, amenaza, descalificación o insultos de unos, -que podríamos llamar agresores o acosadores- contra otros, sus víctimas. Sin embargo, en algunas ocasiones un mismo alumno puede ser la víctima y el agresor.¹⁻³

La agresividad, más que una conducta, es una propensión, un sistema de disposiciones, de motivaciones y de conductas, del que el acoso o violencia escolar viene a ser un recurso. Cuando éste resulta eficaz para el control del entorno y la consecución de los objetivos, se integra como forma habitual de interacción personal. Para que este tipo de conducta llegue a instalarse como habitual, se debe producir la confluencia de múltiples y variados factores de diversos tipos: biológicos, personales, familiares, sociales, cognitivos y ambientales.⁴

Dan Olweus, que ha sido citado por diversos autores, definió este fenómeno como un conjunto de comportamientos físicos y/o verbales que un alumno, de forma hostil y abusando de un poder real o ficticio, dirige contra otro de forma repetida con intención de causar daño. En el bullying, a diferencia de otros tipos de violencia, no media una provocación por parte de la víctima, por lo que existe un desequilibrio de poder entre los participantes.²⁻³⁻⁵

Son cada vez más los adolescentes víctimas de violencia escolar en el mundo. En el caso de España, un estudio mostró que el 37,8% de la muestra alguna vez habían sido agredidos física, verbal o psicológicamente.⁶

El hecho de que los padres y los maestros reaccionen indiferentemente o hagan caso omiso a su problema, de acuerdo a la percepción de las víctimas, constituye otro factor asociado en la continuidad de este rol. Para algunos expertos, la presencia de algún defecto físico constituye un elemento preponderante de riesgo al igual que factores como la raza, el color de la piel o las creencias religiosas.⁷⁻¹⁰



Las “formas” más habituales de agresión en estudiantes de secundaria, según Ortega (2001) son verbales: los insultos, los rumores y motes, seguida de la psicológica, como el aislamiento y, finalmente, la agresión física (robos, daño físico).²

El problema de la violencia preocupa a padres, profesores y a la sociedad en general en tanto que tienen la responsabilidad educadora de los adolescentes, pero en ocasiones se tiende a responder con una cierta impotencia y se da como “normal” aceptar que entre ellos haya una cierta agresividad.⁴

Objetivos

- Determinar el conocimiento de los estudiantes acerca de la problemática del bullying
- Estimar la prevalencia de bullying en niños de entre 12 a 20 años en dos escuelas de la ciudad de Corrientes
- Identificar características relacionadas a las posibles causas, el contexto, la frecuencia y la continuidad con que se presentan situaciones de bullying.
- Determinar la actitud personal y escolar frente a situaciones de maltrato entre pares.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se trata de un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal. La técnica de recolección de datos que se realizó fue una encuesta ad hoc y el instrumento utilizado fue un formulario estructurado y adaptado al léxico de los participantes para su correcta comprensión.

Criterios de Selección:

En la realización del presente estudio se incluyeron estudiantes de ambos sexos de entre 12 a 20 años que concurren a dos escuelas secundarias de la ciudad de Corrientes, previa aceptación de su participación en el mismo. Se excluyeron aquellos estudiantes que se negaron a participar, aquellos que se hallaron ausentes el día de realización del cuestionario y los que no completaron el mismo en su totalidad.

Las variables analizadas en el estudio fueron: sexo, edad, conocimiento de los estudiantes acerca del bullying, padecimiento o presencia de situaciones de maltrato o violencia entre pares: posibles causas, contexto, lugar donde ocurren, frecuencia, continuidad, actitud personal y escolar frente a esta situación.

Resguardos Éticos:

Previo realización del trabajo se solicitó la autorización de los docentes a través de una nota y también un asentimiento informado a los participantes.

RESULTADOS

Se analizaron 338 encuestas, relación femenino/masculino fue de 1,34 y la media de edad, 16 años. Del total analizado, refirieron conocer acerca del bullying 320 estudiantes, es decir, el 95%. 119 adolescentes presentaron alguna situación de maltrato durante sus años escolares, cuyas posibles causas fueron: por bromas (52), por ser diferente (46), por provocación (14), por molestia (61), y otras causas (17). (Figuras 1 y 2)



Figura N° 1. Situación de Maltrato

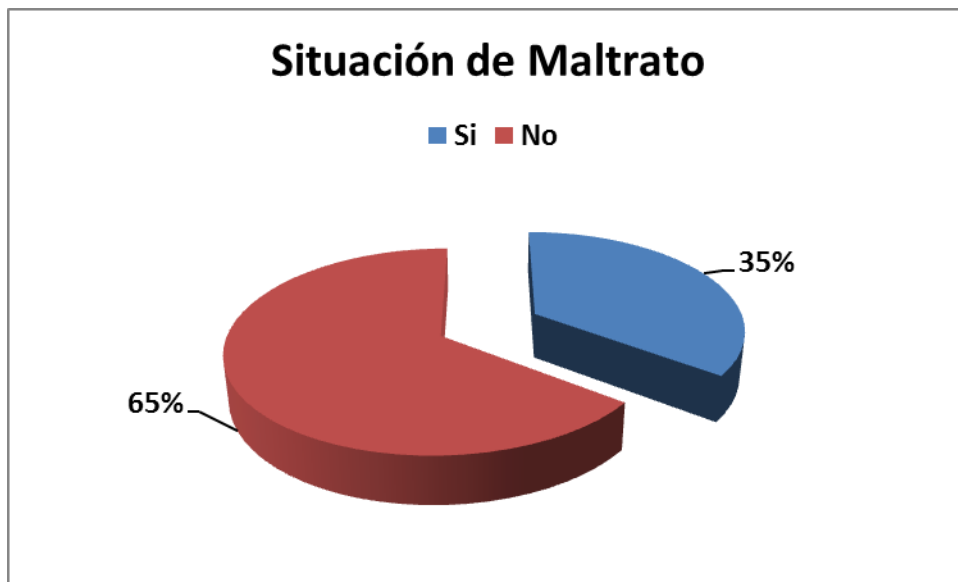
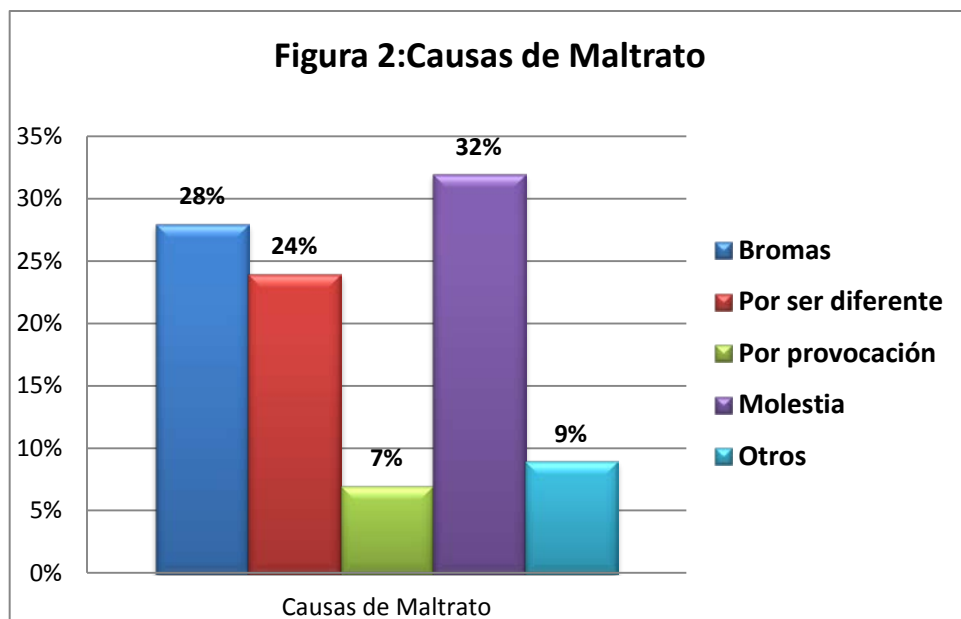
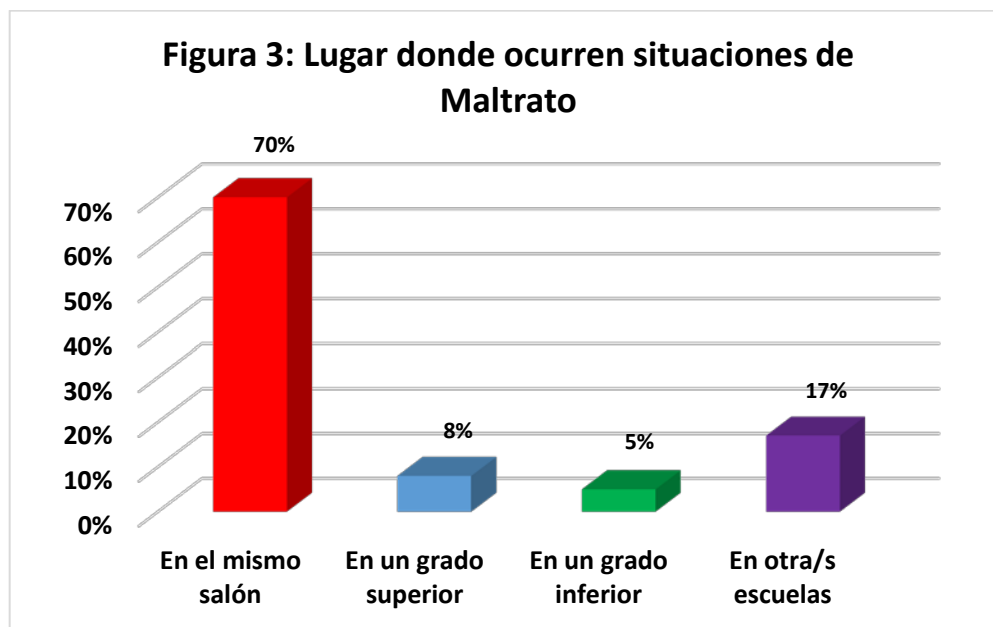


Figura N° 2. Causas de Maltrato



Gran parte de los alumnos (147) refirió que estas situaciones de maltrato ocurren en el mismo salón, 37 en otra u otras escuelas, 18 en un grado superior, 9 en un grado inferior. (Figura 3)

Figura N° 3. Lugar donde ocurren situaciones de Maltrato



175 estudiantes afirmaron que estas situaciones le ocurrieron pocas veces (54%) y, cuando sucedían, en su mayoría tenían una continuidad de unas semanas (36%).

Referido a la actitud escolar frente a estas situaciones de maltrato, 112 alumnos (48%) respondieron que nadie actuaba, 59 (25%) que el profesor intervenía, 53 (24%) otros compañeros y 8 estudiantes (3%) refirieron que intervenían otras personas.

Respecto a la actitud personal: 136 (45%) refieren haber cortado la situación personalmente, 115 alumnos (38%) avisaron a terceros, 51 alumnos (17%) no realizaron nada por miedo.

DISCUSIÓN

En un estudio realizado por Dan Olweus en países escandinavos, con una muestra de 130 mil estudiantes de edades entre 7 y 16 años, los resultados indicaron que un 17,6% de los participantes se había visto involucrado en episodios de Bullying alguna vez, ya sea como víctimas, agresores o agresores-víctimas.¹¹

En Noruega, Soberg y Olweus evidenciaron que el 18,2% del alumnado se había visto involucrado en episodios de maltrato: 10,1% son víctimas, 6,5% agresores y un 1,6% agresores-víctimas.¹²



Asimismo, en un estudio realizado en Gran Bretaña por Whitley y Smith, 14% del alumnado era víctima de maltrato entre iguales, a pesar de que el 4% lo sufría en forma severa. Similares resultados fueron hallados en un estudio realizado por Rigby y cols. A su vez, en España, un estudio propiciado por el Centro Reina Sofía (Serrano e Ibarra 2005), con una muestra de alumnos entre 12 a 16 años, observó una prevalencia de situaciones de maltrato entre pares del 12,5%.¹³

Otro estudio realizado en EEUU por el National Centre for Educational Statistics (NCES) sobre los problemas de victimización, destaca que el 8% de la población estudiantil se había visto envuelta en situaciones de maltrato entre iguales. Otro caso similar se evidencia en los resultados del estudio efectuado por la Universidad Autónoma de Ceuta, ya que entre alumnos de primaria y secundaria la tasa de afectados por maltrato es de 10,5%, entre los que se encuentran 6,4% como víctimas; 3,1% como agresores; y, 1% como agresores-víctimas.¹³

Se puede observar en la presente investigación una mayor prevalencia de bullying en escolares a nivel local -48%-, en relación con los estudios expuestos precedentemente, no realizándose una diferenciación del rol que cumplían los mismos (agresor o víctima). La diferencia de prevalencia con estudios internacionales puede obedecer a las diferencias culturales y sociales, y diferencias en la implementación de políticas y programas.

Se ha observado una mayor proporción en hombres y, que a mayor edad se incrementa el acoso verbal. En cuanto al sexo, los agresores maltrataban en un 80% a víctimas de sexo masculino y en un 60% a víctimas femeninas.⁹

Solberg y Olweus señalaron que entre las víctimas se encontraba un mayor número de varones que de mujeres. Los primeros presentaban tasas de agresión 2 o 3 veces más que las segundas.¹²

En los estudios realizados en Noruega y Suecia, se evidenció que los niños se hallaban más expuestos que las niñas a sufrir malos tratos, particularmente durante la educación primaria.

Sin embargo, en la presente investigación existió una pequeña diferencia en la prevalencia de bullying según sexo, con leve predominio femenino. Los motivos destacados por los alumnos como posibles desencadenantes de situaciones de bullying fueron, en primer lugar, por molestias o bromas, y luego, por ser diferentes a los demás.

Un estudio realizado en Suecia, -en el que participaron 119 estudiantes- sobre la percepción de los adolescentes sobre el bullying, localizó que el 39% había sido abusado en algún momento durante su vida escolar, y la razón más común expresada por los adolescentes para abusar de sus compañeros, fue que ellos mostraban una apariencia diferente.¹⁴

En cuanto a la edad, en un estudio retrospectivo realizado por Eslea y Rees, se afirma que la edad en la que se concentra el mayor número de víctimas es entre 11 y 13 años. Sin embargo, en una investigación efectuada en Suecia, las edades de mayor abuso recibido variaban desde los 7 a los 9 años de edad, y entre los 10 y 12 años pasaban a ser abusadores. Comparando la edad de agresores y víctimas, observamos que generalmente, las víctimas son más jóvenes que sus agresores, dado que éstas indican ser agredidas de forma más común y frecuente por alumnos mayores que ellos.¹⁵

En nuestro estudio, la mayor parte de las situaciones de agresión ocurre entre niños de la misma edad, del mismo curso. La edad media en la que ocurrían estas situaciones de maltrato fue de 15 años. La diferencia hallada con la bibliografía consultada podría deberse a que se incluyeron en el presente niños de 12 años en adelante.



Algunos datos apuntan que, aunque los niños tienden a practicar con más frecuencia malos tratos físicos y verbales directos, ambos sexos aparecen igualados en cuanto a los maltratos indirectos, tal como la exclusión social.¹³

En una investigación realizada, se concluía que en el 85% de los episodios de violencia entre iguales los compañeros están presentes y que en muchos casos refuerzan al agresor, mostrándose a su vez, más respetuosos y amistosos hacia los agresores que hacia las propias víctimas. Sin embargo, a pesar de esta tendencia general, entre un 10% y 20% de los adolescentes del estudio manifiestan actitudes permisivas ante el empleo de prácticas de intimidación y violencia explícita, y reconocen el uso de recursos conminatorios y de resarcimiento personal, ya sea mediante la humillación de la víctima o el empleo puntual de la violencia física como modo de mantenimiento del respeto grupal. En otras manifestaciones, - como el insulto a quienes les caen mal, las peleas con sus compañeros, la legitimación de la violencia por un insulto previo recibido o el establecimiento de ciertas relaciones de abuso de poder e intimidación- el espectro de acción de sus actitudes permisivas y el reconocimiento de su uso en algunas oportunidades se amplía a más de una cuarta parte de la muestra.¹⁶⁻¹⁷

En consonancia con los resultados de Ortega y Mora-Merchán se ha corroborado que los adolescentes de cursos académicos inferiores, fundamentalmente de primer y segundo curso, presentan unas actitudes de menor tolerancia a la violencia bullying, de mayor concienciación de sus efectos y de reconocimiento explícito del escaso o nulo empleo de tales recursos, abogando por la resolución de conflictos, una valoración más negativa de la violencia en el plano socioafectivo, una mayor sensibilización respecto a las víctimas y un menor desempeño de tales conductas de intimidación y abuso de poder.¹⁸

En relación con la actitud de los estudiantes, otro estudio demuestra cómo los alumnos prefieren involucrarse y denunciar cuando ven que alguien mayor está molestando a alguien de menor tamaño, y esto no los intimida. La única correlación estadísticamente significativa es el grado académico y la actitud hacia el bullying. Dicha correlación es negativa, lo que indica que a mayor grado, menor actitud y viceversa.¹⁹

En cuanto a los maestros, Schoenbeck indica que la mayoría de ellos tienen conocimiento acerca de la existencia del bullying en el centro educativo y que hablar con los involucrados es la estrategia más utilizada para disminuir los problemas de violencia escolar.²⁰

Avilés y Monjas indican que ambos sexos les comentan a sus compañeros antes que a sus padres o familiares sobre el bullying. A su vez, en cuanto a maestros, indican que los futuros docentes no desestiman el maltrato entre iguales, sino que le dan mucha importancia y consideran que el problema es de vital importancia, pero a pesar de ello, tienen poco conocimiento del mismo.²¹

En cuanto a la actitud, los estudiantes piensan que los compañeros de mayor edad tienen comportamientos negativos hacia los demás, piensan que es “anormal” que los “populares” molesten a los “rechazados”, pero a su vez consideran como normal que compañeros de igual tamaño, edad y fuerza se molesten entre sí. Sostienen que las víctimas no saben defenderse y que necesitan apoyo. Estévez et al concluyeron con que la actitud negativa hacia la escuela (percepción de injusticia y minusvaloración de los estudios) se relaciona de modo positivo con la violencia escolar, en tanto que la autoestima escolar se encuentra negativamente asociada con la violencia.¹⁹



En el presente estudio, en relación a la acción de los estudiantes frente a estas situaciones de maltrato, la mayoría trata de actuar y/o solucionar personalmente la situación, otro porcentaje importante recurre a la ayuda de terceros (docentes o personal de la institución).

CONCLUSIÓN

El maltrato entre iguales es un problema en los centros educativos cuyas consecuencias afectan a todos los agentes implicados, e indirectamente, al resto de la comunidad que ha de convivir con los efectos o consecuencias derivadas del mismo.

Si bien existe mayor conocimiento acerca de la existencia de estas situaciones de maltrato entre pares, se debería hacer hincapié en capacitar a estudiantes y a la comunidad en su conjunto acerca de la prevención y manejo del bullying tanto a nivel individual como colectivo.

Bibliografía

1. De la Torre, M; Cruz-García, M; De la Villa-Carpio, M; Casanova, P. Relaciones entre violencia escolar y autoconcepto multidimensional en adolescentes de Educación Secundaria Obligatoria. *Eur J Educ Psychol*, 2008, p. 1:57-70.
2. Ortega R, Del Rey R, Mora-Merchán J. Violencia entre escolares. Conceptos y etiquetas verbales que definen el fenómeno del maltrato entre iguales. *Rev Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 2001, p. 41:95-113.
3. Avilés-Martínez JM. Cuestionario PRECONCIMEI. En: *Bullying. Intimidación y Maltrato entre el Alumnado*. Madrid: STEE-ILAS, 2002, p. 28-36.
4. Dueñas Buey, M; Varela, M. Habilidades sociales y acoso escolar: Un estudio en centros de enseñanza secundaria de Madrid. Universidad Nacional de Educación a Distancia. REOP. Vol. 20, No1, 1er Trimestre, 2009, p. 39-49. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/3382/338230781005/index.html>
5. Joffre Velázquez, V; García Maldonado, G, Saldívar González, A. Y col. Bullying en alumnos de secundaria. Características generales y factores asociados al riesgo. *Bol Med Hosp Infant Mex*; 2011, p. 68(3):193-202. [Online] Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/bmim/v68n3/v68n3a4.pdf>
6. De Miguel M, Ortiz L, Reyes N, Pedraz MI, Martín B, Olivares J. Detección de víctimas de bullying en un centro de Atención Primaria. *Semergen*, 2008, p. 8:375-378.
7. Oliveros Donohue, M; Barrientos Achata, A. Incidencia y factores de riesgo de la intimidación (bullying) en un colegio particular de Lima-Perú. *Rev Peru Peditr*, 2007, p. 60:150-155. [Online] Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rpp/v60n3/pdf/a03v60n3.pdf>
8. Kim YS, Boyce WT, Koh YJ, Leventhal BL. Time trends, trajectories, and demographic predictors of bullying: a prospective study in Korean adolescents. *J Adolesc Health*, 2009, p. 45:360-367.
9. Amemiya, I; Oliveros, M; Barrientos, A. Factores de riesgo de violencia escolar (bullying) severa en colegios privados de tres zonas de la sierra del Perú. *An Fac Med* 2009, p. 70:255-258. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v70n4/a05v70n4.pdf>
10. Wang J, Iannotti RJ, Nansel TR. School bullying among adolescents in the United States: physical, verbal, relational, and cyber. *J Adolesc Health*, 2009, p. 45:368-375.
11. Olweus D. Bully/Victim problems among school children: basic facts and effects of a school based intervention program. En D.Pepler y K. Rubin (eds). *The development and treatment of childhood aggression*. 1991, NJ:Lee,
12. Solberg, M.; Olweus, D. Prevalence estimation of school bullying with the Olweus bully/victim questionnaire. *Aggressive Behaviour*, 2003, p. 29:239-268.
13. Benitez, J.L; Justicia, F. El maltrato entre iguales: descripción y análisis del fenómeno. *Revista electrónica de Investigación Psicoeducativa* N° 9, 2006, p. 4 (2): 151-170. ISSN 1696-2095. [Online] Disponible en: http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/9/espanol/Art_9_114.pdf
14. Pinilla Gómez, E; Orozco Vargas, LC; Camargo Figuera, F. A; Berrío, J. A; Medina Moreno, L. X. Bullying en adolescentes escolarizados: validación del diagnóstico de enfermería 'riesgo de violencia dirigida a otros. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 2012, p. 17:45-58 Universidad de Caldas. [Online] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309124894002>



15. Eslea, M. Y Rees, J. At what age children most likely to be bullied at school?. *Agressive Behaviour*, 2001, p. 27: 419-429
16. Trianes, M.V. *La violencia en contextos escolares*. Málaga: Aljibe, 2000.
17. Villa Moral, M. Actitudes socioconstruidas ante la violencia bullying en estudiantes de secundaria. *Anuario de Psicología Universitat de Barcelona, Universidad de Oviedo, Facultad de Psicología*. 2005, p. 36: 61-81.
18. Ortega, R. Y Mora Merchán, J. Spain. The nature of school bullying: A cross-national perspective. En P.K. Smith, Y. Morita, J. Junger-Tas, D. Olweus, R. Catalano and P. Slee (Eds.) 1999, p. 157-174. London: Routledge.
19. Fuentes Quevedo et al. Tesis de grado: licenciatura en psicología clínica Facultad de humanidades. Universidad Rafael Landívar. Conocimiento y actitud de los estudiantes internos y externos, de cuarto y quinto bachillerato, del Centro Vocacional San José, sobre el bullying. Guatemala de la Asunción, 2013.
20. Schoenbeck M. Conocimiento y estrategias que utiliza un grupo de maestros para contrarrestar el bullying. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2011.
21. Avilés, J. Y Monjas, I. Estudio de incidencia de la intimidación y el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria mediante el cuestionario CIMEI (Avilés, 1999) -Cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales-. Tesis inédita, Universidad de Murcia, España, 2005

Datos de Autor

Carátula: Prevalencia de bullying en escolares de la ciudad de Corrientes

Autores: Larroza, Gerardo O; Jure, Humberto; Horna, María E.*; Báez, Karina E; Semenza, Amada R; Yacovetta, María J; Aguirre, Jessica.; Ojeda, Marcos; Markowsky, María E; Gómez, Silvia M

Lugar de Trabajo: Departamento de Medicina Familiar, Facultad de Medicina, Universidad Nacional del Nordeste. Mariano Moreno 1240. Corrientes capital. CP. 3400

*eugeniahorna@gmail.com