

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**  
**SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE DIAGNÓSTICO, PREVENCIÓN Y ABORDAJE  
DEL BULLYING EN EL LICEO SAN ANTONIO DEL HUMO, ROXANA**

Trabajo final de investigación aplicada sometido a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Ciencias de la Educación para optar al grado y título de Maestría Profesional en Administración Educativa

**RONALD RODRÍGUEZ MENDOZA**

**Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica**

**2025**

## **DEDICATORIA**

A mi compañera de vida, Katherine, quien no me dejó rendirme y me motivó para llegar hasta el final.

Ronald Rodríguez Mendoza

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por darme la fortaleza, el tiempo, la salud y el deseo de seguir preparándome para ser un mejor profesional y una mejor persona.

A la Junta de Educadores Unidos de Guápiles, por creer en mí y en mis capacidades para dirigir el Colegio Bilingüe San Francisco de Asís y por financiar gran parte de esta maestría.

A la Universidad de Costa Rica, por proporcionar diferentes modalidades de educación por medio de las cuales las personas que trabajamos y nos mantenemos ocupadas podemos seguir preparándonos y creciendo profesionalmente.

A todos los docentes que tuve durante esta maestría. Aprendí tanto que no tengo palabras para describir mi agradecimiento. Gracias por su trabajo honesto y bondadoso.

A mi directora de tesis, por su paciencia, constante anuencia a ayudarme y sus palabras de motivación.

A los lectores, por sus consejos y crítica constructiva.

Al director del Liceo San Antonio del Humo, Roxana, por permitirme realizar la investigación en su centro educativo y por ayudarme a coordinar las entrevistas y realizar el grupo focal con los estudiantes.

A la orientadora, los profesores guías y los estudiantes que participaron en la investigación por su tiempo y colaboración.

“Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración Educativa de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Administración Educativa.”

---

M.Sc. Juan Antonio Arroyo Valenciano  
Representante de la Decanatura  
Sistema de Estudios de Posgrado

---

M.A.E. Karla Madrigal Rodríguez  
Profesora Guía

---

Dr. Armando Chacón Mora  
Lector

---

Dr. Víctor Hugo Orozco Delgado  
Lector

---

M.A.E. Mariela Cervantes Obando  
Representante del director del Programa de  
Posgrado en Administración Educativa

---

Ronald Rodríguez Mendoza  
Sustentante

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
Agradecimientos .....	ii
Resumen.....	viii
Lista de tablas.....	ix
Lista de figuras .....	x
Lista de abreviaturas .....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Presentación.....	1
1.2. Justificación.....	1
1.3. Construcción del problema .....	4
1.4. Objetivos de la investigación .....	7
1.4.1 Objetivos generales:.....	7
1.4.2. Objetivos específicos:.....	7
CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL .....	9
2.1. Presentación.....	9
CAPÍTULO III. ESTADO DEL ARTE .....	13
3.1. Presentación.....	13
3.2. Investigaciones internacionales .....	13
3.3. Investigaciones nacionales.....	24
3.4 Análisis de los aportes nacionales e internacionales .....	35
CAPÍTULO IV. MARCO REFERENCIAL .....	36
4.1. Presentación.....	36
4.2 Prevención del acoso estudiantil .....	36
4.2.1 Programa Convivir .....	36
4.3. Abordaje del acoso estudiantil.....	38
4.3.1. Protocolos de actuación en situaciones de “bullying” .....	38
4.3.2. Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual .....	43
4.3.3. Protocolo de atención del bullying contra la población LGTB inserta en los centros .....	44
CAPÍTULO V. MARCO TEÓRICO .....	45
5.1. Presentación.....	45
5.2. Educación .....	45

5.3. Administración .....	48
5.4. Administración de la educación .....	50
5.5. Gestión y gestión de la educación .....	52
5.6. Conceptualización del acoso escolar.....	55
5.6.1. Violencia, violencia escolar y violencia contra compañeros.....	55
5.6.2. Bullying, intimidación y acoso escolar: Definición y características .....	57
5.6.3. Tipos de bullying .....	59
5.7. Diagnóstico del bullying .....	64
5.8. Prevención del bullying .....	67
5.9. Abordaje o atención del bullying .....	70
5.10. Oportunidades de mejora en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el centro educativo .....	73
<b>CAPÍTULO VI. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>76</b>
6.1. Presentación.....	76
6.2. Enfoque .....	76
6.3. Tipo y diseño de investigación. ....	77
6.4. Sujetos de estudio.....	78
6.5. Fuente de información.....	79
6.6. Instrumentos para la recolección de la información .....	79
6.7. Caracterización de los participantes .....	80
6.8. Categorías de análisis.....	81
6.8.1. Plan de análisis de la información.....	80
6.9. Consideraciones éticas.....	81
6.10. Alcances y limitaciones .....	82
<b>CAPÍTULO VII. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....</b>	<b>84</b>
7.1. Presentación.....	84
7.2. Tipos de bullying presentes entre estudiantes del Liceo San Antonio del Humo en Roxana.....	84
7.3. Estrategias del gestor en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana .....	90
7.4. Oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana .....	96
<b>CAPITULO VIII: CONCLUSIONES.....</b>	<b>104</b>
8.1 Presentación.....	104
8.2 Tipos de bullying presentes entre estudiantes del Liceo San Antonio del Humo en Roxana.....	104

8.3 Estrategias del gestor en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana .....	106
8.4. Oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana .....	107
CAPÍTULO IX: RECOMENDACIONES.....	109
CAPITULO X: PROPUESTA PARA MEJORAR el diagnóstico, LA PREVENCIÓN y el abordaje de LA VIOLENCIA ESCOLAR Y el BULLYING EN EL LICEO SAN ANTONIO DEL HUMO EN ROXANA, POCOCÍ.....	112
10.1 Presentación .....	112
10.2 Justificación .....	112
10.3. Objetivos .....	115
10.3.1. Objetivo general.....	115
10.3.2. Objetivos específicos.....	115
10.4. Marco Teórico .....	115
10.4.1. Gestión de la educación .....	115
10.4.2. Diagnóstico de la violencia escolar y el bullying .....	116
10.4.3. Mecanismos para la prevención del bullying.....	117
10.4.4. Plan de acción .....	121
10.4.5. Estrategias de la propuesta para prevenir el bullying.....	124
Encuentros de saberes, capacitaciones y conversatorios.....	124
10.4.6. Estrategias de la propuesta para abordar o atender la violencia escolar y el bullying .....	127
10.5. Planteamiento de la propuesta.....	133
10.6. Estructura y desarrollo de la propuesta .....	135
10.7. Etapas Operativas de la Propuesta .....	136
10.7.1. Divulgación de la propuesta al director y la orientadora y creación de los comités a cargo .....	137
10.7.2. Planificación, adquisición de recursos, calendarización y divulgación, realización y evaluación de los diferentes componentes de la propuesta .....	137
Campamentos y convivencias .....	141
Referencias.....	146
ANEXOS.....	157
Anexo 1. Instrumento para la evaluación de los encuentros de saberes, las capacitaciones y los conversatorios.....	157

Anexo 2: Cuestionario para la evaluación de los programas de la Fundación Mejoramos Costa Rica .....	159
Anexo 3: Anexo para la evaluación de los campamentos y las convivencias .....	159
Anexo 4: Cuestionario para la evaluación de la participación de los estudiantes en la Red de Jóvenes para la Paz .....	160
Anexo 5. Consentimiento informado.....	161
Anexo 6: Guía de entrevista semiestructurada dirigida al director(D) del Liceo San Antonio del Humo, Roxana.....	165
Anexo 7: Guía de entrevista semiestructurada dirigida a la orientadora (O) del Liceo San Antonio del Humo, Roxana.....	168
Anexo 8: Guía de cuestionario dirigido a los profesores guía (G) del Liceo San Antonio del Humo, Roxana.....	171
Anexo 9: Guía de grupo focal dirigido a los presidentes de sección o la Asamblea de Representantes (AR) del Liceo San Antonio del Humo, Roxana.....	174

## RESUMEN

En la presente investigación se analizó el trabajo de la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo en Roxana, durante el ciclo lectivo 2022. Primero, se identificaron los tipos de bullying y otras conductas características de la violencia escolar presentes entre estudiantes de la institución. Seguidamente, se reconocieron las acciones de la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del acoso estudiantil o bullying. Finalmente, se identificaron las oportunidades de mejora en los tres procesos. El Liceo San Antonio del Humo es un colegio académico diurno con una dirección tipo tres que pertenece a la Dirección Regional de Educación Guápiles, circuito 05. El trabajo se realizó desde el enfoque cualitativo, específicamente un estudio de caso, ya que busca, por medio de entrevistas y grupos focales, conocer la realidad desde la perspectiva de miembros de la comunidad educativa como el director y la orientadora, así como una muestra de docentes y estudiantes. Se realizaron entrevistas semiestructuradas al director, la orientadora y los docentes, y se aplicó una guía de grupo focal a los estudiantes. Entre los hallazgos de la investigación destaca la presencia de un bajo índice de bullying, pero un alto índice de violencia escolar. Se determina que se pueden realizar más acciones que ayuden en la prevención del bullying y la construcción de una cultura de paz. También se encuentra que no todos los docentes y administrativos siguen los protocolos de actuación del Ministerio de Educación Pública a la hora de abordar o atender los casos de bullying. Una vez finalizada la investigación, a partir de los hallazgos y con base en las conclusiones, se plantea una propuesta con diversas acciones para mejorar la prevención y abordaje de la violencia escolar y el bullying en el Liceo San Antonio del Humo en Roxana, Pococí.

**Palabras clave:** Acoso escolar, violencia escolar, gestión educativa, cultura de paz, protocolos de actuación.

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Proporción de problemas psicológicos entre víctimas y el común de los estudiantes.....	6
Tabla 2. Esquema corporativo entre los modelos de administración escolar y gestión educativa ..	54
Tabla 3. Acciones sugeridas al profesorado para ayudar a las víctimas y a los acosadores .....	72-73
Tabla 4. Resumen integral de las categorías de análisis, definiciones y objetivos. ....	80
Tabla 5. Estrategias más utilizadas para diagnosticar el bullying en el Liceo San Antonio del Humo.....	91
Tabla 6. Estrategias más frecuentes para prevenir el bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.....	92-93
Tabla 7. Pasos establecidos por los Protocolos de Actuación del MEP para el abordaje de casos de bullying.....	94
Tabla 8. Oportunidades de mejora en el diagnóstico del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.....	97
Tabla 9. Oportunidades de mejora en la prevención del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.....	102
Tabla 10. Oportunidades de mejora en el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.....	103

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Liceo San Antonio del Humo.....	9
Figura 2. Mural del Liceo San Antonio del Humo.....	10
Figura 3. Presencia de violencia escolar y bullying en el Liceo San Antonio del Humo según la dirección, la orientación, los profesores guía y los estudiantes. ....	85
Figura 4. Tipos de violencia escolar presentes en el Liceo San Antonio del Humo según la dirección, la orientación, los docentes guía y los estudiantes. ....	87
Figura 5. Tipos de violencia escolar que han sufrido los participantes del grupo focal .....	89
Figura 6. Esquema de las etapas de la propuesta.....	134
Figura 7. Componentes de la propuesta.....	135
Figura 8. Etapas operativas de la propuesta .....	136-137

## LISTA DE ABREVIATURAS

CONARE	Consejo Nacional de Rectores
IDH	Instituto Interamericano de Derechos Humanos
MEP	Ministerio de Educación Pública
MIAP	Cuestionario sobre Intimidación y Maltrato
MCC	Método de Comparación Constante
SIBDI	Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información
UNED	Universidad Estatal a Distancia
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Presentación**

En este capítulo se muestran la justificación, el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación. La investigación se realizó en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana, centro educativo en el que algunos estudiantes protagonizaron riñas que fueron expuestas a nivel nacional a través de los medios de comunicación y las redes sociales en los años 2021 y 2022. Interesa conocer las acciones que se realizan desde la gestión para diagnosticar, prevenir y abordar el bullying en el centro educativo.

### **1.2. Justificación**

La educación formal es uno de los procesos más importantes en la vida de las personas, porque está diseñado de manera que brinda a todos los individuos la oportunidad de adquirir conocimientos y desarrollar habilidades para tener éxito en sus vidas. Esta es la razón por la que el artículo primero de la Ley Fundamental de Educación (2017) establece que “todo habitante de la República tiene derecho a la educación y el Estado la obligación de procurar ofrecerla en la forma más amplia y adecuada. Por lo que se deberá estimular y fomentar en los educandos el aprecio por el ejercicio de los derechos humanos y la diversidad lingüística, multiétnica y pluricultural de nuestro país” (párr.1). Sin embargo, hay múltiples factores que pueden interferir en el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje formal. Uno de ellos es la violencia que puede generarse en el centro educativo y que, en muchas ocasiones, provoca que los estudiantes abandonen el sistema de educación formal. Por este motivo, es importante que todo gestor implemente las medidas necesarias que garanticen un ambiente óptimo donde la población estudiantil se sienta segura y pueda adquirir conocimientos y desarrollar habilidades necesarias para desenvolverse exitosamente en la sociedad.

Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014), la violencia en la institución educativa se da en todos los países del mundo donde se ha investigado dicho fenómeno (p. 112). En otras palabras, actualmente los estudiantes de todo el mundo se desenvuelven en ambientes más violentos que

afectan sus vidas. Según Marrama (2013), “solo en EE.UU., las víctimas de acoso escolar trepan a trece millones, se estima que cerca de 160.000 chicos faltan diariamente a clase por temor a ser molestados y casi la mitad de los estudiantes temen ser «buleado» en el baño” (s.p.). Costa Rica no es la excepción. Según el Consejo Nacional de Rectores (CONARE, 2015), uno de los factores potenciadores de la exclusión estudiantil es faltar al colegio por miedo a ser agredidos; se señala que el 4.1% de los estudiantes ha vivido esta situación (p. 132).

Esta violencia parece ser más común entre jóvenes y adolescentes. El Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) señala que “las y los jóvenes y adolescentes sufren de maltratos, desadaptación y confusión, por lo que se ven obligados a crear sus propias reglas de conducta y a resistir. La agresividad social, que está en todas partes y que impregna su vida cotidiana, los lleva a revelarse y, en ocasiones, a tornarse violentos” (p. 97).

Dentro de las manifestaciones de violencia en los centros educativos, la más peligrosa es el acoso estudiantil o bullying. Este es un fenómeno que puede ocurrir en cualquier institución educativa, pública o privada. Es una situación muy compleja con múltiples causas y consecuencias. La importancia de esta investigación radica en la necesidad que tiene la gestión educativa de establecer y realizar acciones claras y concretas para diagnosticar, prevenir y abordar correctamente el acoso escolar o bullying.

En los últimos años, el acoso escolar o bullying ha venido en aumento en los centros educativos de Latinoamérica y en Costa Rica. El Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) destaca que históricamente “Costa Rica exhibe niveles de violencia y delincuencia comparativamente bajos dentro de la región centroamericana, aunque a partir del año 2000, la tendencia ha sido al aumento, esto viene registrándose desde finales de la década de 1980” (p.108). Esto demuestra que la violencia en el país ha crecido gradualmente y afecta a más personas cada año. En la actualidad, es un problema que se refleja en el sistema educativo costarricense. Según Cabezas (2011), más de un 20 % de la población estudiantil está involucrada en el acoso escolar, y este porcentaje va en aumento (p.11).

Según Calvo (2023), en la publicación del periódico La República del 21 de abril del 2023, “El MEP atendió 294 casos de acoso escolar en los centros educativos en 2022 y con el inicio del curso lectivo 2023, ya se reportan 56, al 31 de marzo” (párr. 10).

El crecimiento del bullying puede relacionarse con la problemática social del país y las manifestaciones de conductas agresivas del entorno donde se desarrollan los jóvenes. Por este motivo, muchos de los esfuerzos que promueve el Ministerio de Educación Pública buscan orientar las acciones a prevenir o abordar correctamente el acoso escolar. En los centros educativos públicos de Costa Rica, se desarrollan programas como Convivir para fomentar la sana convivencia entre los educandos y, de esta forma, colaborar con la prevención del bullying. También hay protocolos de actuación establecidos por el MEP que guían el correcto abordaje de este fenómeno. Sin embargo, algunas veces, dichos programas y protocolos no son suficientes, están desactualizados o su implementación no es la correcta. También se puede añadir que se carece de instrumentos y protocolos estandarizados para diagnosticar el bullying, por lo que la manera de diagnosticar es diferente en cada centro educativo, si es que se diagnostica.

Es importante que los gestores indaguen sobre metodologías, técnicas e instrumentos que permitan realizar un diagnóstico efectivo y confiable de la incidencia del acoso escolar en el centro educativo y, con base en los hallazgos, proponer un plan con acciones concretas dirigidas a disminuir la incidencia de dicho fenómeno y que minimicen sus consecuencias en la comunidad educativa.

Para proponer un plan de acción, es necesario indagar sobre propuestas que hayan demostrado ser exitosas en la prevención del acoso escolar a nivel nacional e internacional, y escoger la que más convenga con base en las características del centro educativo y los resultados del diagnóstico realizado.

Respecto al objetivo principal, consiste en analizar la gestión que se realiza en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del acoso estudiantil y, con base en los hallazgos, brindar una propuesta que ayude a mejorar la situación.

### 1.3. Construcción del problema

La gestión educativa es una labor tan compleja como las relaciones entre las personas. Los centros educativos son organizaciones sociales en las que, de manera constante, surgen diversas formas de interacción entre los individuos que los conforman. Como es de esperarse, dichas relaciones están en constante cambio, son complejas y dinámicas, y, por ende, son manejadas de diferentes maneras por los diversos actores (Angulo y Chavarría, 2019). Algunas veces, los individuos no saben cómo abordar ciertas situaciones, en otras, reproducen patrones aprendidos en la dinámica familiar o en la misma escuela. Según Arias (2009), algunas de las manifestaciones de violencia tienen su origen en la familia, en la comunidad, en la imitación de patrones de conducta y en la influencia de los medios de información de masas. Muchas veces, estas formas de interacción con los demás son inaceptables, ya que involucran violencia física, emocional o social.

Una de las preocupaciones más grandes de los gestores educativos es garantizar una convivencia sana entre los miembros de la comunidad estudiantil, de manera que se pueda establecer un ambiente óptimo para el aprendizaje y el crecimiento personal. No obstante, es frecuente que la intención de garantizar una convivencia óptima se vea frustrada por actos de violencia.

En el mundo, han surgido nuevas formas de convivencia, las cuales provocan el fenómeno del acoso escolar (Estrada, 2016). Estas nuevas formas de convivencia han provocado grandes problemas, no solo en el proceso de enseñanza y aprendizaje, sino también en el estado emocional de las personas, quienes, en algunos casos, han tomado la trágica decisión de poner fin a sus vidas. Consecuentemente,

(...) las autoridades educativas, investigadores, docentes y otros actores educativos y sociales, han diseñado e implementado protocolos de convivencia, con el objetivo de eliminar la violencia escolar, principalmente la que acontece entre los alumnos y que en ocasiones llega a convertirse en bullying o acoso escolar. (Estrada, 2016, p. 3)

El término violencia proviene del latín "*violentia*", que significa fuerza. Según la Organización Mundial de la Salud (2002), se entiende por violencia,

el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (párr. 1)

La violencia equivale a obligar a una persona, haciendo uso de la fuerza, la intimidación o la coacción moral, a obrar contra su voluntad (Artavia, 2012, p.1). Debido a esto, los gestores educativos deben establecer procedimientos claros para el diagnóstico, la prevención y el abordaje de la violencia escolar y el bullying en los centros educativos.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2019), "convivencia" se define como la "acción de convivir"; es decir, vivir en compañía de otro u otros o cohabitar. En ese sentido, Coronado (2008) afirma que convivir es "compartir espacios y recursos, en un tiempo determinado. Estos espacios pueden ser físicos, simbólicos y sociales" (p. 86). Las características o condiciones de dichos espacios determinan el ambiente escolar.

Actualmente, en muchos centros educativos costarricenses no existe una sana convivencia, hay comportamientos violentos que entorpecen el proceso de aprendizaje de los discentes, docentes y administrativos que evitan hacer denuncias, y padres de familia desesperados e impotentes. Esto puede tener gravísimas consecuencias para la salud física y mental de los estudiantes.

Según Nordhagen et al. (2005), en un estudio realizado en países nórdicos entre 1984 y 1996, las víctimas de acoso escolar o bullying tienen más probabilidades de desarrollar problemas psicológicos.

**Tabla 1**

*Proporción de problemas psicológicos entre víctimas y el común de los estudiantes*

Problema	Víctimas	No víctimas	P	R <sup>2</sup>
Algún problema psicossomático recurrente	31,5%	19,7%	<0,001	1,6
Descuido en el aspecto	13,6%	4,6%	<0,001	3,0
Ansiedad	12,7%	4,4%	<0,001	2,9
Depresión	6,8%	1,9%	<0,001	3,6
Soledad	14,5%	4,8%	<0,001	3,0
Dependencia	14,2%	5,3%	<0,001	2,8
Pasividad	8,9%	4%	<0,001	2,2
Restless	18,6%	7,4%	<0,001	2,5
Educación especial	15,1%	5,8%	<0,001	2,6

Fuente: Nordhagen, R., Nielsen, A., Stigum, H. and Köhler, L. (2005).

*Nota.* La tabla muestra la probabilidad de problemas psicológicos que desarrollan las víctimas de acoso escolar o bullying y las personas que no son víctimas. Tomado de Nordhagen et al. (2005).

Es por esto por lo que, en los últimos años, el Ministerio de Educación Pública ha implementado diversas acciones con el fin de mejorar la calidad de la educación que se ofrece en el país. El centro educativo de calidad como eje de la educación costarricense es un tema de gran relevancia, y no solo propone procurar instalaciones de calidad, sino también procesos que garanticen un buen servicio educativo. No obstante, a pesar de los esfuerzos realizados, más estudiantes son víctimas de este fenómeno social en la actualidad.

La gestión de la persona directora debe ir orientada a planificar y ejecutar procesos de diagnóstico, prevención, control y abordaje de estas situaciones y el establecimiento de normas que garanticen una sana convivencia entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, pues una adecuada gestión desde la dirección del centro educativo influye en el éxito de estos procesos que se llevan a cabo en la escuela o el colegio, y una buena convivencia es el resultado de un proceso bien planeado y ejecutado. De ahí que sea fundamental realizar un diagnóstico, ya que este proporciona la información necesaria para implementar efectivas en la prevención del acoso estudiantil. Dado que no existen protocolos estandarizados para diagnosticar el bullying, es importante que los gestores del centro educativo se esfuercen por desarrollar sus propios instrumentos y

procedimientos, a fin de garantizar un análisis adecuado que permita diseñar acciones pertinentes.

A partir de lo anterior, surge la siguiente interrogante:

- ¿Cuál es la gestión que se realiza en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana para diagnosticar, prevenir o abordar el bullying o acoso escolar?

De esta pregunta se desprenden una serie de interrogantes, las cuales guiarán el proceso de la investigación:

- ¿Cuáles son los tipos de bullying presentes en el centro educativo?
- ¿Cómo se enteran los gestores de estos actos de violencia escolar?  
¿Cómo se diagnostica el bullying en el centro educativo?
- ¿Cuál es el grado de incidencia del bullying en la institución?
- ¿Qué plan se puede aplicar para prevenir el bullying en el centro educativo?
- ¿Cuáles son los procedimientos definidos en la institución para el abordaje o la intervención en situaciones de bullying?

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1 Objetivos generales:**

1. Analizar la gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.
2. Diseñar una propuesta que fortalezca la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

##### **1.4.2. Objetivos específicos:**

- 1.1. Identificar los tipos de bullying presentes en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

- 1.2. Describir las estrategias implementadas por la gestión en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.
- 1.3. Determinar las oportunidades de mejora de la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.
- 2.1. Diseñar una propuesta que fortalezca la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

## CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL

### 2.1. Presentación

En este apartado se presentan elementos clave sobre el centro educativo donde se realiza la investigación, con el propósito de ofrecer un panorama general del lugar analizado, así como de las características de su comunidad educativa y su entorno socioeconómico. La información es proporcionada por el director y el asistente de dirección, responsables de registrarla y mantenerla actualizada.

### 2.2. Liceo San Antonio del Humo, Roxana

El Liceo de San Antonio se localiza en la comunidad de San Antonio de Roxana, conocida como El Humo. Roxana es el quinto distrito del cantón de Pococí, segundo más grande de la provincia de Limón y con la mayor cantidad de población de toda la provincia. El centro educativo pertenece al Circuito 05 de la Dirección Regional de Educación Guápiles.

#### Figura 1

*Liceo San Antonio del Humo*



*Nota.* La fotografía muestra la parte frontal del Liceo San Antonio del Humo.

## Figura 2

### *Mural del Liceo San Antonio del Humo*



*Nota.* La fotografía muestra un mural con el nombre de la institución.

La institución fue fundada en el año 2010 y hasta el año 2018 funcionó en el salón comunal de la localidad. Actualmente, cuenta con instalaciones nuevas, óptimas para desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje. En el año 2019 se trasladaron a las nuevas instalaciones. La planta física actual cuenta con 17 aulas académicas, 2 laboratorios de idiomas, 1 taller de Artes Industriales, 1 taller de Educación para la Vida Cotidiana, 1 taller de Artes Plásticas, 1 Biblioteca que fue transformada en laboratorios de idiomas por la falta de un profesional en bibliotecología, un gimnasio, un comedor, una oficina de orientación y un edificio administrativo.

El Liceo San Antonio del Humo es un colegio académico rural, con una dirección y doble jornada diurna. En la actualidad, hay aproximadamente 555 estudiantes; el 98.9% de la población es menor de edad, entre 12 y 17 años. El 59.5% de la población estudiantil son de la comunidad del Humo y sus alrededores, pero hay una gran cantidad de estudiantes que viajan de otras comunidades aledañas como el Limbo, Debasa, Parismina, Duacari, Roxana, Santa Clara, Lesville, Luis XV, Punta de Riel, IDA Trinidad, Los Lagos, entre otras. Los estudiantes se desplazan de sus hogares al colegio caminando, en bicicleta y en autobús.

Se imparten las asignaturas correspondientes a los Programas de Educación General Básica ( Español, Matemática, Ciencias, Estudios Sociales , Cívica, Inglés, Educación para el Hogar, Educación Religiosa, Educación Física, Artes Industriales, Artes Plásticas, Francés ) y de Educación Diversificada (Español, Matemática, Biología, Química, Física Matemática, Estudios Sociales, Cívica, Inglés Académico, Inglés Conversacional, Educación Religiosa, Educación Física, Artes Industriales, Artes Plásticas).

La institución está organizada por un director, una coordinadora académica, una asistente de dirección, personal administrativo, una orientadora y 47 docentes. Además, dentro de los órganos de apoyo presentes en la Institución se encuentran la Junta Directiva, la Asociación de Padres y los comités especializados, entre los que destacan el Comité Técnico Asesor y el Comité de Apoyo, que están conformados por docentes y administrativos del Centro Educativo, con el fin de gestionar y satisfacer las necesidades educativas que presentan los estudiantes de la Institución, los cuales deben contar con el apoyo y visto bueno del director y las personas involucradas en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la comunidad estudiantil.

La misión del centro educativo es “Constituirnos en una institución educativa de excelencia que promueva una formación holística, acorde con las necesidades y demandas de la sociedad”. La visión, por su parte, es “Implementar un modelo de desarrollo institucional que atienda de manera eficaz las necesidades e intereses de la comunidad educativa, con el propósito de formar personas íntegras, que actúen como agentes de cambio para beneficio de la sociedad”.

Entre los principales valores que se promueven en la institución destacan:

- Solidaridad: unirse en acciones que promuevan y evidencien la búsqueda del bien común de la población.
- Puntualidad: cumplir a tiempo con nuestros deberes y obligaciones, procurando forjar carácter en los individuos.
- Tolerancia: convivir en armonía, comprendiendo y respetando las ideas, gustos y preferencias de los demás.

- Responsabilidad: eficacia y eficiencia en las labores encomendadas.
- Respeto: consideración y valoración de las cualidades y derechos de otras personas y viceversa.
- Honestidad: ser decente, decoroso, razonable, justo y honrado.

Durante el primer semestre del ciclo lectivo 2021, se dieron riñas protagonizadas por estudiantes del colegio en la comunidad de San Antonio (El Humo). A raíz de estos hechos, un menor de edad terminó en el hospital con lesiones graves y otro en la cárcel detenido por tentativa de homicidio. Según Teletica (2021), en uno de sus artículos titulado “MEP solicita apoyo de Fuerza Pública tras golpiza en Pococí”, el Ministerio de Educación Pública (MEP) intervino para conocer los pormenores de la golpiza entre dos estudiantes del Liceo de San Antonio de El Humo, en Pococí, Limón, que dejó como resultado a un menor de edad hospitalizado. Estos hechos fueron, en parte, determinantes para la elección de este lugar como escenario del presente trabajo de investigación aplicada.

## CAPÍTULO III. ESTADO DEL ARTE

### 3.1. Presentación

En este apartado, se abordarán estudios realizados en el ámbito nacional e internacional, relacionados con temas afines al propuesto en esta investigación: el acoso escolar como una manifestación de violencia y la gestión en su diagnóstico, prevención y abordaje.

Esta información se obtuvo a partir de la revisión que se ejecutó en las diferentes bases de datos de la Universidad de Costa Rica, como los proporcionados por el SIBDI y Kerwa, así como los repositorios de otros centros de estudio internacionales y distintas fuentes confiables. A continuación, se detallan los datos recopilados.

### 3.2. Investigaciones internacionales

Este apartado reúne diversas investigaciones internacionales relacionadas con el acoso escolar, realizadas en diferentes contextos educativos y niveles académicos. Estas investigaciones abordan aspectos como el diagnóstico, las formas de intervención y los efectos del bullying en la calidad de vida y el desarrollo socioemocional de los estudiantes. En este contexto, Eduardo Díaz Herráiz (2015) llevó a cabo la investigación titulada *Acoso escolar, apoyo social y calidad de vida relacionada con la salud*, como parte de su Doctorado en Psicología de la Universidad de Castilla-La Mancha. Se trata de un trabajo muy completo que consta de amplia fundamentación teórica sobre el acoso escolar, el apoyo social y la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS en adelante), y tres estudios llevados a cabo en universidades y centros educativos en la ciudad de Talavera de la Reina, Castilla-La Mancha, España.

El primer estudio de esta tesis doctoral se denomina *Estudio retrospectivo de la victimización escolar sobre el bienestar psicológico a medio plazo*, y su objetivo general fue el de explorar los posibles efectos de la victimización sufrida en el instituto (colegio) sobre el bienestar psicosocial actual en una muestra de 161 alumnos universitarios del CEU de Talavera de la Reina.

Los objetivos específicos de este estudio fueron los siguientes:

1) Explorar las características del maltrato escolar durante la etapa de secundaria, tal y como son recordadas por los universitarios de la muestra.

2) Analizar en jóvenes universitarios, la relación entre la frecuencia con que se sufrieron situaciones de maltrato en el instituto y los niveles de apoyo social percibido, autoconcepto y estrés percibido en la actualidad.

Esta investigación se basó en un enfoque cualitativo debido a que su muestra no se determinó por ningún método que permita hacer un análisis probabilístico, sino que se utilizaron los criterios del investigador. La muestra incidental estuvo formada por 161 estudiantes del Centro de Estudios Universitarios de Talavera de la Reina. Las carreras seleccionadas entre las cinco existentes fueron trabajo social, educación social y ciencias empresariales (también se imparten terapia ocupacional y logopedia), ya que contaban con mayor número de matrículas de varones, para homogenizar todo lo posible la muestra, dado que se trata de un centro cuyo alumnado es mayoritariamente femenino.

La recopilación de los datos fue realizada mediante la aplicación de un cuestionario. Este tenía un total de 32 ítems, tomando como base el cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales (MIAP), al que se le añadieron las escalas de autoconcepto, apoyo social percibido y estrés percibido.

Por medio de este estudio, se llegó a conclusiones relevantes sobre los efectos del acoso escolar en las víctimas a mediano plazo. Entre estas conclusiones, se encuentran las siguientes: a) los datos muestran que un rasgo característico del acoso escolar es que se trata de un fenómeno con un inminente carácter grupal, ya que quien intimida es generalmente un grupo; b) los análisis realizados confirman parcialmente la hipótesis de que la frecuencia de intimidación sufrida en la etapa escolar tendría efectos negativos sobre el bienestar psicosocial en la edad adulta, y c) si bien la experiencia de victimización en la escuela supone un evento cuyos efectos negativos sobre el autoconcepto escolar y el apoyo social percibido no remiten por completo con el transcurso del tiempo, la capacidad de recuperación es también importante.

El segundo estudio de esta tesis doctoral se titula *Calidad de vida en escolares implicados en acoso escolar* y su principal objetivo fue conocer los niveles

de calidad de vida relacionada con la salud en niños y adolescentes en función de su participación en las situaciones de acoso escolar (no implicados, agresores, víctimas y víctimas agresivas). El único objetivo específico de este estudio fue conocer si el efecto de la participación sobre la calidad de vida es independiente de la percepción de los escolares del apoyo social del que disponen en distintos ámbitos de su vida.

Este estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo correlacional, ya que estaba dirigido a ver cómo son y se manifiestan determinados fenómenos y cómo se mide la relación entre dos o más variables. La muestra estuvo compuesta de 769 adolescentes escolarizados en los niveles de octavo y noveno con una edad comprendida entre los 13 y los 17 años, de ambos sexos y de diferentes centros educativos de la ciudad de Talavera de la Reina.

El instrumento utilizado fue el Kidscreen-52, que es un cuestionario de evaluación de la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) para población infantil y adolescente (8 a 18 años). La recolección de los datos se dio mediante la técnica del cuestionario. Tanto en el cuestionario como en su realización, se aseguraron la confidencialidad, el anonimato y la voluntariedad. Todos los datos fueron analizados con el paquete estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS-V.19) para Windows.

Algunas de las principales conclusiones de este estudio son las siguientes:

a) Los resultados indican, en primer lugar, que los escolares estudiados presentan niveles relativamente altos en calidad de vida y en cada una de sus dimensiones; b) en lo que se refiere a la participación en el acoso escolar, nuestros resultados muestran una prevalencia de agresores del 27,6%, lo que es acorde con la prevalencia detectada con el mismo instrumento en 11 países europeos; c) tanto participar en agresiones como recibirlas incide negativamente en la calidad de vida de los escolares. El impacto negativo de la victimización es mayor que el de cometer agresiones en casi todas las dimensiones evaluadas, especialmente en el estado de ánimo, pero no en la percepción del apoyo escolar; d) el nivel de victimización sufrido se relaciona significativamente, además, con la dimensión económica, lo que indica que los escolares con menos recursos presentan niveles de victimización

superiores a sus compañeros; e) si atendemos a los distintos grupos de participantes, los resultados muestran claramente que los no implicados tienen los mejores niveles en todas las dimensiones y los agresores no difieren significativamente de ellos, excepto en apoyo escolar; f) son las víctimas, pero especialmente, las víctimas/agresores quienes presentan niveles significativamente bajos de calidad de vida; g) la victimización tiene un efecto negativo sobre la calidad de vida y el estado de ánimo que es independiente de la percepción de apoyo por parte de los padres, los iguales o el entorno escolar; h) el entorno escolar es clave para el bienestar de los escolares.

El tercer estudio de esta tesis doctoral se titula *Apoyo social y autopercepción en los roles del acoso escolar*, su objetivo principal fue conocer la relación del apoyo social en sus dimensiones familiar, escolar y del grupo de iguales, y de la imagen social del escolar con las distintas formas de implicación en acoso escolar. Este estudio no especifica objetivos específicos.

Esta investigación también utiliza un enfoque cuantitativo y un tipo descriptivo. Asimismo, utiliza el cuestionario Kidscreen-52, y la misma muestra del estudio anterior. El Kidscreen-52, en su versión española, consta de 52 ítems que evalúan diez dimensiones con una adecuada consistencia interna en cada caso. En este estudio, para la medición del apoyo social, familiar, y del grupo de iguales y escolar, se utilizaron respectivamente las dimensiones: relación con los padres y vida familiar, amigos y apoyo social y entorno escolar, cuya fiabilidad y consistencia interna son adecuadas. La recolección de los datos se llevó a cabo de igual forma que en el estudio anterior: mediante la aplicación del cuestionario Kidscreen-52, pero en una fecha diferente en el año 2014.

A continuación, las principales conclusiones o hallazgos de este estudio: a) los resultados de este estudio indican que existe una fuerte relación inversa entre los niveles de agresión y victimización, y la percepción de apoyo social del grupo de iguales, de la familia y del entorno escolar, así como la afiliación; b) por lo que se refiere al apoyo parental, nuestros resultados muestran que la baja percepción de apoyo social familiar se asocia a un mayor nivel de victimización, y es característica tanto de las víctimas agresivas como de las víctimas puras; c) por lo

que respecta al apoyo recibido del entorno escolar, también se ha considerado que es un importante predictor de acoso escolar, y que las víctimas de acoso escolar muestran los niveles más bajos de apoyo de los profesores e inferior percepción de seguridad en la escuela; d) en el caso de quienes agreden, sus puntuaciones en apoyo percibido serían indicadores de cómo su entorno reacciona a su comportamiento agresivo; e) en el caso de quienes sufren agresiones, las variables reflejarían la falta de reacción del entorno ante el daño que sufren, igualmente, señalaron que las víctimas son el grupo que más valoraba el apoyo social; f) el maltrato escolar es un fenómeno común y complejo, en el que están implicados, aunque sea de forma moderada, gran parte de los escolares.

Monelos Muñiz, María (2015), por su parte, realizó un análisis de situaciones de acoso escolar o bullying en centros de educación secundaria de La Coruña. El trabajo de la investigadora cuenta con una base teórica sólida que analiza el fenómeno del bullying y el ciberbullying, así como sus distintas manifestaciones. Además, tiene un énfasis marcado en el diagnóstico del bullying en centros educativos de educación secundaria, lo que la convierte en una referencia pertinente para la investigación propuesta.

El propósito general de esta investigación se centra en el esclarecimiento e identificación de la existencia y las formas más frecuentes de acoso escolar o bullying y ciberacoso o ciberbullying que se producen entre el alumnado de los centros de Educación Secundaria. Los objetivos específicos de la misma son:

1. Construir un instrumento de evaluación para el acoso escolar producido en el contexto de los centros educativos en los que los menores adquieren su formación académica.

2. Identificar las diferentes modalidades de acoso escolar, así como la existencia de distintos participantes en el bullying como son las víctimas, los agresores y los testigos.

3. Identificar la figura referencial a la que se solicita ayuda cuando se dan situaciones de acoso escolar.

4. Analizar las situaciones de bullying y de ciberbullying desde tres aspectos: género, cursos y ámbitos de aplicación (diferenciándolos a su vez entre centros periféricos o centros de la zona centro de la ciudad de La Coruña).

Es una investigación cualitativa de carácter descriptivo y exploratorio. La recolección de los datos se llevó a cabo mediante la aplicación de encuestas. Las conclusiones generales más relevantes son las siguientes: a) Las agresiones en el ámbito escolar son situaciones conocidas y reconocidas por todos los alumnos/as quienes, como espectadores, las presencian casi a diario; b) las conductas de bullying forman parte de la vida diaria en los centros educativos, involucrando a los escolares como agresores, víctimas o espectadores, situación que se refleja en la muestra seleccionada para la presente investigación.

Con respecto al objetivo general concerniente al esclarecimiento e identificación de la existencia y de las formas más frecuentes de acoso escolar y/o ciberacoso que se producen entre los alumnos y alumnas de los centros de educación secundaria, se analizan a continuación los objetivos específicos: a) Se construyó el instrumento o cuestionario de acoso escolar o bullying, el cual constaba inicialmente de 38 ítems y se llevó a cabo un estudio factorial de análisis de componentes, al tiempo que un análisis descriptivo del mismo, donde se planteaba la descripción del acoso escolar por medio del planteamiento de cinco dimensiones o factores; b) se precisa que entre un 88,3% y un 97,9% del alumnado nunca se ha visto envuelto en conductas de bullying ni de ciberbullying; c) los resultados obtenidos en la investigación concluyen que los alumnos de 1º y 2º de la ESO cuando les ocurre acoso escolar en el colegio un 33,69% no comunican la situación, y cuando se comunica la situación de acoso escolar, un 62% se lo transmite al profesorado y un 73,5% se lo comunica a la familia; d) la conducta física más agresiva, así como los insultos verbalizados, parece ser una circunstancia asociada al género masculino más que al femenino, tal como se ha podido apreciar en literatura científica relevante (Ortega y Monks, 2005; Cook et al., 2010; Albadalejo, 2011; Ovejero et al., 2013), entre otros. En el estudio se encuentran diferencias significativas a favor del varón en el factor de comunicación del acoso ( $p=0.001$ ).

Otra investigación relevante es la realizada por Fonseca Pérez, H., y Zubieta Barrios, N. (2017), titulada *El bullying o acoso escolar, conductas y actores asociados a este comportamiento*. Diagnóstico y pautas de prevención en la escuela. Este trabajo, desarrollado como parte de una especialización en pedagogía para el desarrollo del trabajo autónomo en la Universidad Abierta y a Distancia UNAD de Colombia, aborda de manera aplicada el diagnóstico y la prevención del acoso escolar.

Este trabajo aporta fundamentación teórica y metodológica relevante para la presente investigación, ya que enfatiza en el diagnóstico y la prevención del acoso escolar o bullying y muestra la ocurrencia del fenómeno en estudiantes de quinto grado, una población más joven que la escogida para este estudio.

El objetivo general de esta investigación internacional es el de desarrollar una investigación exploratoria para identificar las conductas que configuran el bullying y diseñar pautas de prevención con los estudiantes del grado 5 primaria en la institución educativa Agua Bonita, durante el primer semestre del año 2017. Los objetivos específicos de la mismas son los siguientes:

1. Realizar un diagnóstico mediante la aplicación de una encuesta para identificar las conductas de violencia que configuran el bullying en la institución educativa Agua Bonita con los estudiantes del grado 5 primaria.

2. Analizar los resultados obtenidos en la encuesta aplicada sobre la incidencia del bullying en quinto grado de primaria de la institución Agua Bonita, con el propósito de describir las conductas violentas identificadas y proponer alternativas de prevención.

3. Diseñar pautas de acompañamiento pedagógico para prevenir el bullying con los estudiantes del grado 5 en la institución educativa Agua Bonita, de San José del Guaviare.

4. Desarrollar un encuentro formativo con la participación de los estudiantes del grado 5 y los padres de familia, para que conozcan las conductas que configuran el bullying y los mecanismos de prevención del fenómeno en los estudiantes del grado 5 en la institución educativa Agua Bonita durante el primer semestre del año 2017.

5. Organizar el documento final y socializar los resultados con la comunidad académica.

El carácter metodológico de este trabajo es cualitativo con un método exploratorio mixto, el cual permite describir el fenómeno, sus características, las conductas asociadas a él y las formas adecuadas de prevención, mediante mecanismo o estrategias de diagnóstico, que sensibilicen a los estudiantes ante la importancia de denunciar hechos violentos que suceden dentro del aula de clase y en los demás espacios escolares para prevenir oportunamente el incremento del fenómeno.

La principal conclusión fue que, tras explorar y aplicar esta experiencia investigativa, se logró una descripción puntual del fenómeno, identificando las conductas que caracterizan la violencia escolar, así como las diversas formas y manifestaciones que adoptan las agresiones del victimario hacia su víctima. Esta exploración constituye una base sólida para proponer estudios adicionales orientados a desarrollar estrategias pedagógicas que prevengan el bullying como un conflicto recurrente en la escuela.

La principal recomendación de los investigadores a otros profesionales que realicen trabajos relacionados con el bullying es que incorporen a los padres de familia en las diferentes etapas de planeación y ejecución de estrategias tendientes a la prevención y acompañamiento especializado que se debe prestar ante este conflicto.

Siguiendo con investigaciones que analizan el impacto del acoso escolar, se destaca el trabajo de Prado Fernández, Tamara (2017), titulado *Diagnóstico del acoso escolar y su influencia en la inclusión social*. Los objetivos que se propusieron lograr mediante la realización del auto test y los sociogramas fueron los siguientes:

1. Diagnosticar los casos de acoso escolar
2. Diagnosticar la inclusión del alumno acosado
3. Relacionar la información entre el acoso escolar y su inclusión social.

Con el propósito de desarrollar la investigación, se elaboró un análisis sobre el marco teórico de la temática, es decir, sobre el acoso escolar, sobre la inclusión

social y sobre la relación que existe entre ambos. Posteriormente, se hizo una exposición del marco legal tanto del acoso escolar como de la inclusión social. A continuación, se llevó a cabo la investigación sobre ambos temas, para la cual se desarrollaron una serie de instrumentos, se explicó la población y muestra con la que se realizó la investigación, así como los instrumentos utilizados para la recogida de datos, los procedimientos realizados y, finalmente, los resultados y las conclusiones.

Tras la realización de este trabajo, y en función de los objetivos planteados, se concluye que, en relación con el Objetivo 1, *Diagnosticar los casos de acoso escolar*, se constató que en el centro donde se llevó a cabo la investigación existen niños que sufren acoso. Respecto al Objetivo 2, *Diagnosticar la inclusión del alumno acosado*, se evidencia que no todos los estudiantes que padecen acoso están socialmente integrados. Por último, en cuanto al Objetivo 3, *Relacionar la información entre el acoso escolar y su inclusión social*, los datos proporcionados por el profesorado muestran que, en la mayoría de los casos, los maestros son conscientes de los alumnos que pueden estar siendo víctimas de acoso y nivel de inclusión social que tienen con sus compañeros. Como conclusión general, se sostiene que, aunque los maestros son conscientes, en la mayoría de los casos, de la inclusión o exclusión del alumno y de las posibles medidas de acoso, no se implementan efectivas para prevenir ni la exclusión ni el acoso, lo que podría interpretarse como una forma de doble acoso hacia el menor.

En la misma línea de trabajos que abordan el acoso escolar desde una perspectiva aplicada, destaca la investigación de Sotelo Céspedes, N. (2020), titulada *Abordaje del bullying en una institución educativa del distrito de Los Olivos*. Este trabajo, desarrollado para optar por una Licenciatura en Psicología en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú, constituye más que una investigación, es un programa cuyo objetivo principal es fomentar el compromiso de la institución educativa y los padres de familia para trabajar en la promoción, prevención e intervención del bullying, generando cambios positivos y significativos en los estudiantes de una institución educativa del distrito de Los Olivos.

Sus objetivos específicos son los siguientes:

1. Proporcionar estrategias y herramientas que les permitan a los estudiantes detectar alguna conducta de acoso escolar y comunicar oportunamente.
2. Inculcar en los alumnos un sentido de empatía ante una situación de acoso Escolar.
3. Brindar orientación a los docentes y padres de familia sobre la detección y abordaje del acoso escolar.

Este programa se implementó con el objetivo de abordar de manera integral los casos de acoso escolar que se presentaban en la institución educativa, involucrando tanto al agresor como a la víctima y los testigos. Asimismo, se llevaron a cabo talleres de orientación, detección y abordaje dirigidos a la plana docente, con el propósito de fomentar en ellos el compromiso necesario para identificar y atender oportunamente cualquier caso.

El programa se diseñó en torno a cuatro niveles fundamentales, cuyo abordaje correcto garantiza una intervención eficaz en situaciones de acoso escolar. Para ello, se utilizó una metodología activa, participativa, lúdica y expositiva, que incluyó dinámicas, participación individual y grupal, juegos, representaciones y exposiciones sobre aspectos temáticos relacionados con el acoso escolar. Algunas de las principales conclusiones de este trabajo son las siguientes:

a) Según las estadísticas de la institución educativa, las familias disfuncionales son las que tienen mayor predisposición a que sus menores hijos sean víctimas de bullying.

b) La institución educativa debe priorizar el aspecto socioemocional de los estudiantes para evitar conductas inadecuadas entre los grupos de compañeros, donde la violencia verbal, física o psicológica sea considerada como una base para solucionar los conflictos o diferencias que surgen inevitablemente en el día a día.

c) La familia y la institución serán los encargados de brindar las medidas educativas según las necesidades y demandas de los entornos que rodean a los estudiantes, si no se cuenta con la colaboración de estos, los programas que se utilicen resultarán ineficaces.

d) El acoso escolar es un mal que aqueja a nuestros estudiantes y se ha visto como ha ido evolucionando, llegando actualmente a ocasionar víctimas mortales.

e) Los programas de intervención ante el acoso escolar son herramientas de gran utilidad para un correcto abordaje de diferentes problemas conductuales que puedan presentarse en diferentes instituciones educativas.

f) Al culminar el programa, los estudiantes tendrán conocimiento del acoso escolar, para que sepan detectar y comunicar oportunamente.

g) Al culminar el programa, los estudiantes fortalecerán sus debilidades y afrontarán con mejor éxito el proceso de aprendizaje.

Entre las principales recomendaciones están las siguientes:

a) Que el Ministerio de Educación promocióne sus protocolos de intervención de acoso escolar según las edades y regiones del país.

b) Realizar alianzas estratégicas entre la institución educativa, comisaría, municipalidad, postas médicas y Ministerio Público para que tomen mayor interés cuando se requiera su participación.

c) Promover, a través de charlas, afiches, juegos lúdicos y cualquier otro medio, la prevención de acoso escolar.

d) Promover la participación de todos los miembros de la institución educativa para la detección y comunicación oportuna de casos.

e) Realizar un monitoreo constante de los casos abordados de acoso escolar, con la finalidad de evitar que vuelvan a incidir en dicha conducta.

f) Emplear este programa de intervención sobre el bullying por ser de fácil abordaje.

g) Que el Departamento Psicológico brinde herramientas a docentes y padres de familia que les permitan trabajar en la promoción, prevención e intervención del acoso escolar.

h) Fomentar el compromiso en la institución educativa y en los padres de familia, para que trabajen en la promoción, prevención e intervención del bullying.

### 3.3. Investigaciones nacionales

Con el fin de obtener datos contextualizados para la investigación, se analizaron estudios realizados en Costa Rica. Los datos recopilados pertenecen a investigaciones nacionales sobre el bullying, matonismo o acoso estudiantil, así como su prevención, detección y abordaje. Entre estas investigaciones, se encuentra el estudio de Quirós Hidalgo, O. (2017), titulado *Gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García*, el cual fue desarrollado para optar por el grado de Maestría Profesional en Administración Educativa en la Universidad de Costa Rica, en el año 2017.

Los objetivos generales de este estudio fueron dos:

- 1) Analizar la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.
- 2) Diseñar un plan para fortalecer el abordaje del bullying dentro de la institución en estudio.

Los objetivos específicos de esta investigación fueron:

- a) Determinar los tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo.
- b) Identificar las acciones de gestión del abordaje del bullying aplicadas en el Instituto Superior Julio Acosta García.
- c) Describir los procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying.
- d) Establecer una propuesta para mejorar la gestión para el abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.

El enfoque de dicha investigación es cualitativo, ya que se detalla la realidad a partir de la interpretación por parte del investigador. En otras palabras, el investigador estudia el desarrollo del fenómeno en su ambiente real y, a partir de diversos instrumentos de investigación implementados, pretende interpretar dicho fenómeno, esto con la finalidad de entender lo que está sucediendo y, si es posible, brindar soluciones para minimizar o eliminar su impacto negativo en la sociedad. Por otro lado, se señala que esta investigación es un estudio de caso, ya que se busca analizar el bullying en el centro educativo seleccionado.

En la investigación participó el director del centro educativo, dado que su posición y conocimiento son clave para comprender el bullying y los casos ocurridos en la institución; seis orientadores y 14 profesores guías del colegio, quienes poseen un mayor conocimiento sobre estos casos y las acciones implementadas para abordarlos y prevenirlos; y nueve estudiantes, con el propósito de informar si alguna vez han sido víctimas de acoso o matonismo y qué medidas se han aplicado en el centro educativo en caso de ser afirmativa su respuesta.

Se aplicaron entrevistas a la muestra seleccionada; al final se realizó un grupo focal con los estudiantes, específicamente tres de séptimo, dos de octavo, dos de noveno y dos de décimo. Se escogieron los estudiantes que tienen el rol de presidente de sección, ya que son considerados líderes positivos y, en la mayoría de los casos, conocen lo que sucede a nivel de grupo; esto con el fin de profundizar acerca de los tipos de violencia que se dan en la institución y para conocer su opinión sobre el rol de la institución ante este tipo de situaciones.

En el capítulo de conclusiones se presentan los tipos de bullying encontrados en el centro educativo, así como las acciones de gestión del abordaje y los procedimientos definidos para la prevención del acoso escolar en el Instituto Superior Julio Acosta García.

Dentro de las conclusiones más relevantes que se derivan de este estudio se encuentran: a) Lo que se realiza en la institución para prevenir el bullying es hablar en clase con los estudiantes y tratar de hacer conciencia, pero es necesario llevar a cabo acciones más profundas y eficientes, ya que se presentan muchos casos de violencia y es obligatorio ir más allá y que la administración, en conjunto con los docentes y padres de familia, definan acciones para ayudar a prevenir el acoso escolar.

b) Es de suma importancia que se realicen campañas de prevención que involucren a toda la comunidad educativa; al igual que es fundamental fomentar espacios donde el respeto, las relaciones interpersonales, la tolerancia y la sana convivencia sean el eje central, de esta forma se pueden evitar muchas situaciones conflictivas entre los estudiantes.

c) Es una gran necesidad que la administración de la institución busque más charlas o capacitaciones para todos los miembros de la comunidad educativa. Administrativos, docentes, padres de familia y estudiantes deben estar preparados y tener un conocimiento amplio de cómo pueden ayudar a prevenir el bullying. Si esto se logra, poco a poco y en conjunto, se va a ir disminuyendo la gran cantidad de casos de acoso escolar y matonismo que se suscitan a menudo en el centro educativo.

d) Sin duda, es de suma importancia que todos los profesores del colegio se comprometan a ayudar a prevenir el bullying. Debe quedar claro, que este trabajo no les corresponde únicamente a los orientadores y profesores guías, es un trabajo que deben cumplir todos los que tienen contacto directo con los estudiantes. Los profesores deben utilizar los ejes transversales para calar hondo en los estudiantes, y deben también participar en el desarrollo de estrategias que ayuden en la prevención del bullying.

e) De igual forma, los padres de familia también deben comprometerse en el combate diario contra el bullying. Ellos no deben creer que ese trabajo les corresponde solo a las personas que trabajan en la institución, al contrario, deben estar al tanto de la responsabilidad que tienen en la educación de sus hijos y colaborar en la prevención del bullying. En los hogares deben fomentar valores y hablar constantemente con sus hijos, de esta forma pueden no solo detectar algún caso de bullying, sino también brindar consejos a sus hijos y ayudar en la prevención de este fenómeno global.

f) Es fundamental que las acciones que se ejecutan en la institución para prevenir el bullying vaya dirigidas a todos los alumnos, por lo cual es necesario que estas estrategias se canalicen correctamente, para que lleguen a todos por igual; así, todos los alumnos van a estar preparados para prevenir y eliminar la violencia escolar.

La investigación concluye con un capítulo que contiene una propuesta para el abordaje y la prevención del bullying, cuyo principal objetivo es fortalecer desde la gestión a través de encuentros de saberes y conversatorios que involucren a todos los miembros de la comunidad estudiantil.

Por su parte, Angulo Astorga, L. y Chavaría Ríos, G. (2019), en su estudio *Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo de 2019*, se analiza el impacto de las estrategias de mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio Rincón Grande de Pavas, en el periodo I y II del año 2019.

Los objetivos específicos de dicha investigación son: 1. Identificar los tipos de conflictos interpersonales que suceden con mayor frecuencia con estudiantes de octavo año del Colegio Rincón Grande de Pavas, durante el periodo 2019. 2. Determinar las estrategias de mediación pedagógica en docentes de octavo año del Colegio Rincón Grande de Pavas en la resolución de conflictos interpersonales entre sus estudiantes. 3. Relacionar el aprendizaje de valores en el salón de clase con la gestión de resolución de conflictos en el aula.

Con respecto al tipo de investigación, se señala que es un estudio descriptivo, ya que encaja con las dos metodologías de investigación utilizadas, cualitativa y cuantitativa. La propuesta de investigación se dirigió específicamente a la población constituida por la comunidad estudiantil de octavo año y personal docente y administrativo del colegio de Rincón Grande en Pavas. De acuerdo con los criterios seleccionados, la muestra de este estudio fue de 30 estudiantes de una población de 400 alumnos de octavo, quienes fueron recomendados por los orientadores y profesores guías para ser fuentes primarias de esta investigación; 10 profesores de 28 y dos orientadores que representan al personal administrativo a cargo de los octavos años, ya que todos cumplen con los criterios de selección de la muestra.

La recopilación de los datos se realizó por medio de las siguientes técnicas: cuestionario, observación de campo, investigación documental y entrevista, la cual se utilizó con el fin de obtener datos importantes que permitieran identificar, determinar, relacionar y analizar información relevante en el proceso de

investigación del aprendizaje de valores, para una cultura de paz y la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales.

Entre las principales conclusiones alcanzadas en este estudio, se encuentran la siguientes:

a) La comunidad educativa del Colegio de Rincón Grande en Pavas es consciente de que en la institución existen situaciones de conflictos entre estudiantes. El nivel de octavo año es el que presenta con más frecuencia este tipo de problemas, los cuales se manifiestan de diversas maneras: bullying, discriminación, publicaciones en redes sociales, consumo y trasiego de drogas, matonismo, celos, modas, falta de aceptación y conflictos entre parejas.

b) Las percepciones de la comunidad estudiantil, con base en el estudio aplicado, demuestran que el conflicto de mayor incidencia institucional es el bullying. Por otra parte, la percepción de los docentes se enfoca en las agresiones físicas y verbales, las cuales llaman popularmente pleitos, por lo que no se identifican directamente con el bullying, sino con los efectos de este y dejan de lado la causa.

c) Derivado de lo anterior, se infiere que en la gestión que se pueda desarrollar en el colegio Rincón Grande en Pavas, para el aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo, hay un manejo confuso del concepto de bullying. En primer lugar, por parte de la comunidad estudiantil, ya que les resulta más fácil encasillar o llamar de esta forma a los actos de violencia como los conflictos físicos y verbales, las burlas o lenguaje soez y, en segundo lugar, por parte del personal docente, que se enfoca en los efectos del bullying, como lo que ellos denominan pleitos.

d) Por esta razón se puede afirmar que el uso de las burlas y el lenguaje soez por parte de la comunidad estudiantil, en muchas ocasiones, no es para hacer bullying, sino por falta de tolerancia, comunicación asertiva y empatía entre ellos mismos.

e) Con respecto a las agresiones físicas, se determinó que son consecuencia de retos o incitaciones provocadas por los estudiantes, no necesariamente para resolver alguna disconformidad de pares, sino más bien para demostrar poder o

popularidad entre ellos. Cabe mencionar que las agresiones de este tipo son más recurrentes en los varones y las agresiones físicas provocadas por las mujeres son para resolver o vengarse por algún tipo problema no resuelto de forma pacífica.

f) Lo anterior refleja que los profesores perciben el conflicto en una etapa evolucionada, o sea, cuando se da la pelea, y no distinguen el detonante de este, que pudo iniciar por un caso de rechazo o falta de aceptación, como indicaron los estudiantes.

g) En cuanto a la problemática de las drogas, fue relevante tomar en cuenta dos factores en estudio, los cuales fueron: la venta y distribución de drogas y, por otro lado, el consumo. La percepción de la comunidad estudiantil fue muy valiosa y, a la vez, valiente, ya que no tuvieron miedo de mencionar que el ingreso de drogas en el colegio se da de manera fácil y diaria.

h) La investigación también reveló deficiencias en la infraestructura de la institución, principalmente en una de las áreas en las que los conflictos suceden con más frecuencia: las baterías de baño. Se visualizó que estas no tienen el mantenimiento adecuado, carecen de puertas y no son adecuadas para los alumnos. Además, se consideró que son escasas para la población estudiantil que existe en el colegio. Los mismos estudiantes mencionaron que en las baterías de baño es donde se intercambian drogas y se da consumo por la falta de vigilancia.

Sobre este mismo tema, hubo hermetismo por parte de los profesores, quienes no las mencionaron como un conflicto significativo, ya que, según la apreciación del personal administrativo del colegio, puede existir algún temor al referirse al tema. Sin embargo, son conscientes de que este tipo de conflicto va más allá de la institución, es un tema complejo de tratar y para evitar problemas con personas ajenas al colegio, se evita.

Aguilar et al. (2015), en su estudio *Abordaje de las situaciones de acoso escolar por profesionales en orientación en los colegios académicos diurnos del Circuito 06 de la Dirección General San José Norte, del Ministerio de Educación Pública*, también aborda el tema del acoso escolar, pero se centra en la perspectiva de los orientadores. El objetivo general de su investigación fue analizar el abordaje de las situaciones de acoso escolar que realiza la persona profesional en

orientación presentadas en los colegios diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública.

Del objetivo general se establecieron los siguientes objetivos específicos:

a) Explorar la percepción de las personas profesionales en orientación que laboran en los colegios diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública, acerca del acoso escolar.

b) Identificar las estrategias de abordaje que realizan las personas profesionales en orientación que laboran en los colegios diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública, en las situaciones de acoso escolar presentadas en la institución educativa.

c) Reconocer la vivencia de los profesionales en orientación que laboran en los colegios diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública, ante el abordaje de las situaciones de acoso escolar.

Esta investigación se desarrolla a partir de un enfoque cualitativo, en un tipo de estudio fenomenológico que se caracteriza porque su objeto de estudio son estructuras esenciales de la conciencia sin la mediación de lo “real” del mundo exterior. Como sujetos de investigación se contó con la participación de diez profesionales en orientación de los cuales nueve fueron mujeres y un hombre. Las edades de las personas participantes se encuentran entre los 30 y los 50 años, y su experiencia laboral en las instituciones educativas oscila entre los 8 y 30 años. La mayoría posee un grado de Licenciatura en Orientación.

La técnica que se utilizó para la recolección de la información fue la entrevista. Estas se aplicaron a las personas profesionales en orientación en las instituciones seleccionadas. Entre las conclusiones del estudio se encuentran:

a) Las personas profesionales en orientación identifican que el acoso escolar es un tipo de violencia que se da sostenida en el tiempo y se presenta de forma reiterada. Se perjudica directamente a la persona que lo recibe e indirectamente a las personas que se encuentran alrededor de la situación.

b) Se presentan dificultades en la conceptualización del acoso escolar, ya que las personas participantes hacen referencia a que se da entre estudiantes y de estudiantes hacia docentes; cuando únicamente es entre estudiantes.

c) Las personas participantes identifican los tres criterios utilizados para diferenciar una situación de violencia del fenómeno del acoso escolar, los cuales son: la intención de perjudicar a otra persona, la reiteración y la prolongación durante cierto periodo de las conductas agresivas y la relación de poder asimétrica entre la persona víctima y la persona acosadora.

d) De los tipos de acoso escolar existentes, las personas profesionales en orientación del Circuito 06 hacen mención al físico, verbal, cibernético, sexual y psicológico. Este último se encuentra presente en todas las manifestaciones de acoso escolar que ocurren en las instituciones educativas y dejan de lado el gesticular, social y "*happy slapping*".

e) En cuanto a los factores de riesgo clasificados en la investigación como internos, coinciden en que una baja autoestima es una causa preponderante en los casos atendidos; además de un inadecuado manejo de límites, bajos niveles de tolerancia y deficiencias en las relaciones sociales.

f) Con respecto a los factores de riesgo clasificados en la investigación como internos, coinciden en que los medios de comunicación masiva, los aprendizajes sociales y la misma cultura en que se desenvuelve la juventud promueve una visión normalizada de la violencia y motiva las situaciones de acoso escolar.

g) Se evidencia que el contexto familiar y sociocultural de cada estudiante influyen en la personalidad, la autoestima y las relaciones personales de la comunidad estudiantil. Las personas profesionales participantes expresan que es el aprendizaje, las influencias ambientales y las experiencias diarias las que determinan el comportamiento del estudiantado.

h) Las personas profesionales en orientación identifican los lugares más utilizados como escenarios de acoso escolar: los pasillos, el patio de recreo, las escaleras, la soda y los salones de clase.

i) Según las personas profesionales en orientación, el personal docente puede estimular la presencia de conductas agresivas entre estudiantes al no

reconocer las conductas de maltrato entre iguales como reales, algunas situaciones de acoso pueden verse reforzadas por la tolerancia, la pasividad, la ausencia en la toma de decisiones y el no establecimiento de reglas claras dentro del salón de clases.

En el marco de los estudios realizados en Costa Rica sobre el bullying y sus implicaciones en el ámbito educativo, también destaca la investigación de Durán Rodríguez, M. (2015), *Agresores, víctimas y testigos en interacción: Desarrollo de un modelo comprensivo de las conductas bullying de estudiantes de octavo año en dos colegios de la provincia de Cartago en Costa Rica, para la formulación de una propuesta de protocolo de prevención, detección y atención*. Esta investigación fue realizada para optar por un grado de Doctorado en Educación de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica (UNED), y consta de dos objetivos generales los cuales son:

1. Determinar el modelo teórico-comprensivo que permite entender la dinámica del bullying en dos colegios costarricenses de la provincia de Cartago.
2. Desarrollar pautas para la elaboración de una propuesta de protocolo para la prevención, atención y mitigación del bullying, dirigida a educadores, profesionales de apoyo académico y personal directivo de esas instituciones.

Los objetivos específicos del mismo estudio son los siguientes:

- 1.1. Definir un modelo teórico que permita el abordaje de la dinámica del bullying en dos colegios costarricenses de la provincia de Cartago.
- 1.2. Analizar las percepciones sobre la dinámica bullying de la comunidad educativa de 8º año de dos colegios de la ciudad de Cartago.
- 1.3 Establecer componentes de las dimensiones personal, grupal y familiar del estudiantado e institucional y de contexto vinculadas con las conductas bullying en los colegios estudiados.
- 2.1. Identificar las percepciones y reacciones ante el bullying de estudiantes, padres de familia, docentes, personal de apoyo académico y directores como insumo para el desarrollo de una propuesta de protocolo.

2.2. Establecer líneas de acción para la prevención, atención y mitigación de bullying en los colegios estudiados, dirigida a sus educadores, profesionales de apoyo académico y personal directivo.

Este trabajo constituye una investigación aplicada de enfoque mixto y diseño secuencial cuantitativo-cualitativo transversal en dos fases sobre la dinámica de la interacción entre actores de octavo año de dos colegios diurnos de la provincia de Cartago, uno público y uno privado.

El trabajo de campo se desarrolló en el período lectivo 2013. La fase cuantitativa se realizó en el primer semestre y la cualitativa en el segundo semestre. Se utilizaron instrumentos desarrollados para cada una de las fases (cuantitativa y cualitativa). En la primera participaron 515 estudiantes y 22 profesores mediante un cuestionario autoaplicado, desarrollado para tal fin. En la fase cualitativa se realizaron 17 entrevistas semiestructuradas a dos estudiantes, tres profesores, cinco madres de familia, tres personas profesionales del equipo de apoyo académico de octavo año y los directores académicos de ambas instituciones. Los datos cuantitativos obtenidos se sometieron a análisis univariados y multivariados, mientras que los datos cualitativos se trabajaron a partir de la construcción de unidades hermenéuticas, con el apoyo de las herramientas SPSS y Atlas.Ti.

A partir de los datos obtenidos, se obtuvo la confirmación de la presencia de bullying en las instituciones educativas costarricenses. Si bien hay congruencia teórica entre los resultados e investigaciones realizadas en diferentes países en cuanto a la dinámica bullying, factores asociados y percepciones en general, no se evidenciaron diferencias significativas en la expresión del bullying tanto en sus condiciones emergentes como en sus consecuencias entre colegios públicos y privados, aunque sí las hay entre estudiantes y docentes sobre la percepción de la situación. Algunos elementos clave identificados son de contexto: aspectos culturales que inciden en la comprensión y abordaje del tema; condiciones institucionales como el ambiente institucional y el clima áulico; la dimensión grupal incluye las formas de interacción y situaciones de agresión entre pares: seis de cada diez estudiantes de octavo año de esos colegios han presenciado alguna acción de maltrato entre compañeros o compañeras en el último mes, mientras que tres lo han

sufrido como víctima y uno se identifica como agresor (esto indica que un mismo agresor puede estar victimizando a varios estudiantes). Estas acciones están matizadas por género y asociados con las manifestaciones principales identificadas: formas verbales (reírse ante una equivocación, seguido por criticar y decir apodosos que ofenden o ridiculizan) que son el medio para concretar otras formas más sutiles como la violencia psicológica y social. Se identifica al equipo docente, la familia y aspectos personales como fundamentales en la dinámica del bullying.

En el caso de Villalobos Torres, G. (2015), en su investigación *La capacitación como forma de prevención del bullying*, aborda el tema desde la prevención. Este estudio es una publicación realizada por la trabajadora social Gabriela Villalobos Torres en la revista Espiga en el año 2015, quien es Máster en Violencia Intrafamiliar y de Género y directora de la Cátedra de Trabajo Social de la Universidad Estatal a Distancia.

El objetivo principal de la publicación es demostrar que los procesos de capacitación y formación profesional se convierten en elementos necesarios para subsanar la carencia de conocimientos y habilidades que facultan a los docentes para abordar con la pericia debida el fenómeno del bullying. Entre las principales conclusiones y recomendaciones de este artículo se encuentran las siguientes:

- a) El bullying es un fenómeno social que va en aumento en Costa Rica, como si se tratara de una constante en el ámbito mundial, según lo que las estadísticas presentan.
- b) Se recomienda que las acciones que se lleven a cabo en los centros educativos partan de un diagnóstico institucional en el que se reflejen las necesidades y problemáticas que se presentan, de forma tal que se elabore un plan operativo que abarque cada una de las situaciones detectadas para ser atendidas, según la priorización que se efectúe. Se sugiere que del plan se deriven proyectos específicos y, tratándose de bullying, que se trabaje de forma integral e interdisciplinariamente, ya que toda la comunidad educativa debe comprometerse para trabajar en conjunto su prevención o atención.

### **3.4 Análisis de los aportes nacionales e internacionales**

El fenómeno del acoso escolar o bullying va en aumento en todos los centros educativos del mundo. Afortunadamente, también avanza su estudio y comprensión, y cada vez hay más propuestas para diagnosticar, prevenir y abordarlo efectivamente.

Todas las investigaciones seleccionadas aportan conceptos teóricos que ayudan a comprender mejor el tema y fortalecer la fundamentación teórica del presente trabajo. Además, también constituyen excelentes modelos investigativos que ayudan a orientar la metodología por implementar.

Dentro de los aportes teóricos, se destacan las investigaciones internacionales, que no solo ayudan a comprender mejor el fenómeno, sino que, con sus hallazgos y conclusiones, aportan datos estadísticos que demuestran los efectos a mediano plazo del bullying y la forma en la que afecta la calidad de vida de los niños y adolescentes.

Entre los principales aportes metodológicos que se tomarán en cuenta en el presente estudio están los instrumentos para diagnosticar el bullying. Por ejemplo, los cuestionarios aplicados en los estudios realizados en el Instituto Julio Acosta García, Costa Rica, y en algunos centros educativos de La Coruña, España, pueden ser muy útiles en esta investigación. Los mismos se podrán contextualizar y aplicar en la etapa de diagnóstico del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana de ser necesario.

De una de las investigaciones nacionales, se destaca la importancia de entrevistar al director del centro educativo y se adaptará el cuestionario utilizado para una entrevista semiestructurada dirigida. Además, se entrevistará a la orientadora. Los orientadores, por la naturaleza de su trabajo, tienen a mano información específica sobre la realidad que viven las personas estudiantes, por eso, es imprescindible contar con su perspectiva.

## **CAPÍTULO IV. MARCO REFERENCIAL**

### **4.1. Presentación**

En este capítulo se describieron los programas y protocolos de actuación creados por el MEP en relación con el objeto de estudio *Gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana*. El objetivo tanto de los programas como de los protocolos de actuación es prevenir el bullying en los centros educativos y garantizarles a los estudiantes un ambiente sano y seguro, además de estandarizar el proceso que se debe implementar cuando es necesario abordar situaciones de violencia que se presentan en las instituciones.

### **4.2 Prevención del acoso estudiantil**

La prevención está constituida por medidas o disposiciones que se toman de manera anticipada para evitar que suceda algo que se considera negativo. En este sentido, el Ministerio de Educación Pública y algunas instituciones gubernamentales y no gubernamentales han desarrollado y puesto en marcha programas que buscan colaborar para la formación en valores y el establecimiento de una sana convivencia y, de esta forma, evitar que se den situaciones de violencia dentro de la población estudiantil.

En este apartado, se profundizó en la teoría que sustenta los programas más conocidos e implementados en los centros educativos públicos costarricenses, con un énfasis especial en el Programa Convivir del MEP, el más reconocido y utilizado.

#### **4.2.1 Programa Convivir**

El Estado costarricense cuenta con el Decreto No.36779-MEP, a partir del cual se crea el Programa Nacional de Convivencia en los Centros Educativos (Programa Convivir) el 30 de setiembre del 2011. Este programa promueve el desarrollo de actividades participativas en los centros educativos de forma permanente. Sus objetivos se dirigen a fortalecer las relaciones de convivencia en

la comunidad educativa, así como propiciar relaciones basadas en el respeto, el disfrute de la diversidad, la participación y el sentido de pertenencia e identidad. La ejecución de este programa cuenta con el respaldo del Programa Conjunto Redes de Convivencia - Comunidades sin Miedo, del Fondo Naciones Unidas España en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Para cumplir con el Programa, cada institución educativa forma un equipo de trabajo que lidera y articula la estrategia institucional. El grupo está conformado por el director o directora, el personal docente, las personas orientadoras y dos estudiantes. Como responsable directo de esta iniciativa, se encuentra el departamento de Convivencia de la Dirección de Vida Estudiantil del MEP, el cual acompaña y brinda asesoría técnica como apoyo al desarrollo de la estrategia en los centros educativos.

Asimismo, para asegurar el éxito en la implementación del proyecto, se dispone de un documento denominado “Guía para la Formulación de la Estrategia de Convivencia en el Centro Educativo”. Esta guía dirige el proceso de aprendizaje de conductas orientadas a fomentar la convivencia en la comunidad educativa y entre los distintos actores participantes, tales como docentes, funcionarios administrativos, estudiantes, vecinos, así como padres y madres de familia (MEP, 2011).

La *Guía para la Formulación de la Estrategia de Convivencia en cada Centro Educativo* forma parte central del material de apoyo para la ejecución del Programa Convivir. Fue diseñada de manera práctica, sencilla y visual. Comprende una serie de actividades lúdicas que deben ser desarrolladas por el grupo para visualizar el estado actual de la convivencia en su centro educativo, establecer prioridades entre los problemas o las situaciones visualizadas, definir la estrategia para mejorar la convivencia, identificar y organizar la ejecución de las actividades establecidas según la estrategia definida y evaluar los resultados de la implementación de la estrategia. Es un material flexible que orienta, pero no limita al grupo, y permite las contextualizaciones necesarias para ajustar las estrategias a la realidad de cada centro educativo (MEP, 2011, p.8).

La guía contiene dos módulos de trabajo. El primero está orientado a desarrollar el concepto de convivencia y reconocer su importancia para la vida en el centro educativo y a visualizar el estado actual de la convivencia en este. Con las actividades sugeridas en el segundo módulo se establecen las prioridades, la estrategia general y la ruta para su desarrollo. Para cada módulo, se incorporan contenidos técnicos de apoyo, de manera que el grupo que formula la estrategia pueda consultarlos cuando lo considere necesario y continuar siguiendo los pasos sugeridos (MEP, 2011, p.8).

Finalmente, se incluyen como anexos algunos documentos específicos que sirven para el desarrollo de las actividades incluidas en los módulos. Dentro del Programa Nacional de Convivencia en los Centros Educativos también se incorpora el decreto No.36779-MEP, con el fin de que el grupo conozca los principios que orientan el programa, la forma en que se conforma el grupo y el apoyo que se brindará desde el Ministerio de Educación.

### **4.3. Abordaje del acoso estudiantil**

No siempre los esfuerzos evitan que haya casos de violencia escolar y acoso o bullying, cuando eso sucede, no queda más que abordar correctamente dichas situaciones. Para estandarizar y garantizar que no se cometan errores ni injusticias, el MEP ha creado los protocolos de actuación. A continuación, se describirán a fondo los protocolos de actuación que más se relacionan con el tema de investigación:

#### **4.3.1. Protocolos de actuación en situaciones de “bullying”**

Este documento y protocolo fue creado por el MEP en el año 2016 como respuesta a las constantes situaciones de violencia que se presentaban en los centros educativos del país. El primer concepto que se aborda es el bullying, y es definido como una forma de discriminación de un estudiante hacia otro u otros, por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica,

condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otros.

El bullying se manifiesta de diferentes formas, las cuales han sido definidas en los Protocolos de Actuación del MEP. A continuación, se describen los tipos de bullying según estos protocolos:

**Ciberbullying:** usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) para hacer bullying: mensajes de texto, redes sociales, por internet, teléfono móvil, por fotos, videos, chats, por ejemplo.

**Violencia física:** toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Ejemplos de este tipo de bullying son las siguientes acciones: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros.

**Violencia material:** se entiende por este tipo de violencia las acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de las personas estudiantes. Por ejemplo, acciones como dañar, tomar o esconder artículos, forzar a entregar algún bien personal (dinero u objetos) a cambio de no recibir daños o poder acceder a espacios o servicios en el centro educativo.

**Violencia psicológica:** comprende todas las acciones destinadas a lesionar la integridad emocional de las personas: molestar, intimidar, humillar, excluir, o alentar la exclusión deliberada (por ejemplo, de trabajos en grupo, juegos, equipos deportivos, etc.), “ley del silencio”, gestos faciales o físicos negativos, miradas amenazantes o despectivas, acoso grupal o colectivo, entre otras. El componente psicológico está en todas las formas de bullying.

**Violencia verbal:** se manifiesta a través del lenguaje. De igual manera que las otras formas de violencia, busca lesionar a las víctimas. Algunas de las manifestaciones son: insultar, calumniar, difamar, divulgar o esparcir algún rumor o comentario malintencionado, hacer comentarios discriminatorios o despectivos (por ejemplo, por características físicas, cognitivas, nacionalidad, diversidad sexual o de género), abusar verbalmente de otra persona o dañar su reputación social.

**Violencia sexual:** aquella manifestación que involucre comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual, exhibición explícita sexual entre

pares y que no esté tipificado entre los delitos sexuales vigentes o dentro de la normativa de acoso y hostigamiento sexual.

A continuación, según lo establecido en los Protocolos de Actuación del MEP, se describen las consecuencias que puede sufrir un estudiante víctima de bullying en un centro educativo. Estas situaciones resaltan la importancia de que los padres de familia, docentes y miembros de la institución estén atentos y actúen con prontitud para abordarlas de manera oportuna y efectiva.

- Impacto en su salud física: algunas de las consecuencias pueden ser, aunque no de manera exclusiva, las siguientes: trastorno de sueño, alimentación, problemas digestivos, dolor de cabeza, fatiga y agotamiento, entre otros.
- Consecuencias psicológicas: inestabilidad nerviosa, sentimientos de insatisfacción, miedo, soledad, inseguridad, abandono, desconfianza en sí mismo/a.
- Impacto en las relaciones familiares y sociales: la persona estudiante puede volverse menos comunicativa, lo que limita su capacidad para establecer vínculos sólidos y puede derivar en una red de apoyo deficiente.
- Consecuencias en la vida escolar: desmotivación, desinterés y falta de atención en las clases, bajo rendimiento académico, deserción escolar, rechazo hacia el centro educativo.
- Conductas extremas: en casos avanzados de bullying, la víctima puede desarrollar conductas agresivas, ya sea hacia sí mismo, el victimario o su entorno. En situaciones más graves, estas conductas pueden incluir autolesiones e incluso pensamientos o intentos de suicidio.
- Culpabilización: algunas familias, docentes o miembros del centro educativo pueden reaccionar atribuyendo la responsabilidad del problema a la víctima. Expresiones como “el problema es tuyo”, “no has manejado bien la situación”, “algo habrás hecho para que te traten así” o “es que los provocas” reflejan esta actitud, lo que puede agravar el impacto emocional y psicológico en el estudiante.

La figura que violenta en una situación de bullying puede ser una sola persona o bien un grupo de ellas y por lo general comparten las siguientes características:

- Es choteador/a, se burla, tiene una actitud excluyente.
- Es manipulador/a.
- Es posible que haya sido testigo de algún tipo de violencia en el ámbito familiar, educativo y comunal, por lo que la violencia es una conducta aprendida y erróneamente percibida como normal. Tiene influencia sobre otras personas. Puede ser líder/esa y su poder es validado dentro del grupo.
- Es impulsivo/a y confrontativo/a, carece de empatía y se le dificulta el autocontrol.
- Poca o nula tolerancia a la frustración.
- No tiene amigos/as, sino seguidores/as que le tienen miedo y/o lo respetan.
- Tiene una promesa de protección para sus seguidores/as.
- No selecciona a la víctima al azar.

Su participación en el bullying puede repercutir en las siguientes consecuencias:

- Confusión en sus valores morales y no diferencia el bien del mal.
- Ausentismo escolar, dificultad para seguir normas y aceptar la autoridad y, en general, no afronta sus responsabilidades presenta problemas de disciplina.
- Insensibilidad y falta de empatía: no siente remordimiento por sus acciones en contra de sus compañeros/as, es incapaz de comprender el sufrimiento que provoca.

Sin embargo, en el acto de bullying, no solo hay víctimas y victimarios. También hay observadores. Hay dos tipos de estudiantes observadores y por lo general presentan las siguientes características:

- Quien apoya al estudiante que violenta: reconoce y refuerza la acción del agresor, incluso lo pueden llegar a apoyar abiertamente.
- No ven el impacto del daño que se le está haciendo a la víctima.

- Quien reprueba, pero no hace nada, se siente impotente o tiene temor a ser víctima.
- Tienen miedo de lo que pueda pasarles por hablar o denunciar.

Al estar involucrados directa o indirectamente, las personas estudiantes que observan pueden sufrir las siguientes consecuencias:

- Se acostumbran a la presencia y espectáculo del bullying como un hecho cotidiano y aceptado.
- Pueden terminar creyendo que la violencia es una forma aceptada de relacionarse.
- Son víctimas indirectas de la situación de bullying y pueden llegar a comportarse, manifestar y sufrir las mismas consecuencias del agresor o de la víctima.

Entre otra información útil, se presentan los 8 pasos en la ruta del protocolo de actuación en situaciones de bullying.

1. Detección
2. Comunicación a la dirección
3. Atención de la situación
4. Comunicación con las familias
5. Entrevistas a todas las partes
6. Definir las medidas por seguir con las partes
7. Seguimiento a la implementación de las medidas
8. Medidas/Acciones para restaurar la convivencia

A continuación, se describe en profundidad cada uno de los pasos, con pautas, cuidados y herramientas o instrumentos estandarizados para documentar todo el proceso. Además, este protocolo cuenta con una guía didáctica con procedimientos concretos para prevenir el acoso escolar. Dicha guía recibe el nombre de Cole sin bullying: Nuestro lugar de convivencia y cultura de paz. Guía de facilitación pedagógica. Taller para trabajar el protocolo de actuación en situaciones de bullying en centros educativos.

#### **4.3.2. Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual**

El Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual fue creado por la Dirección de Vida Estudiantil del MEP en el año 2016 con ayuda del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. Al igual que el Protocolo de Actuación ante Situaciones de Bullying, este protocolo también define los conceptos de violencia física, psicológica y sexual. Sin embargo, agrega las definiciones de acoso y hostigamiento sexual, y las define como:

Toda conducta con un contenido sexual, que se realice aislada o reiteradamente, escrita o verbal, gestual o física, indeseada para quien la recibe, que provoca una interferencia substancial en el desempeño de las labores de un servidor o en el proceso de enseñanza-aprendizaje, creando un ambiente de trabajo o de estudio hostil, intimidante o discriminatorio (artículo 4, Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el Hostigamiento Sexual en el Ministerio de Educación Pública).

El principal aspecto que se describe en este protocolo corresponde a una serie de normas o pasos de intervención ante situaciones de violencia en el centro educativo. A continuación, los diferentes pasos:

1. Detección
2. Comunicación a la dirección
3. Comunicación con los responsables
4. Atención de la situación
5. Informe de actuación
6. Seguimiento del caso
7. Medidas/Acciones para restaurar la convivencia

Cada uno de esos pasos también es descrito en profundidad, con pautas, cuidados y herramientas o instrumentos estandarizados para documentar todo el proceso.

### **4.3.3. Protocolo de atención del bullying contra la población LGTB inserta en los centros educativos**

El Protocolo de atención del bullying contra la población LGTB inserta en los centros educativos fue creado por la Dirección de Vida Estudiantil del MEP en el año 2018 para generar una serie de recomendaciones prácticas en torno a cómo enfrentar y actuar ante la discriminación por orientación sexual e identidad de género dentro del sistema educativo costarricense, con la intención de que este último se vuelva un entorno seguro para el desarrollo integral de todas las personas menores de edad y demás población estudiantil.

Es un documento muy amplio que consta de las siguientes partes:

1. Introducción
2. Marco legal vinculante
3. Enfoques rectores
4. Marco conceptual
5. Consideraciones para promover la convivencia
6. Entendiendo la dinámica del bullying en población LGTB
7. Paso a paso para a intervención según los protocolos de actuación
8. Redes de apoyo y referencia
9. Referencias
10. Anexos

Los pasos para seguir son muy similares a los protocolos anteriores elaborados por el MEP y son los siguientes:

1. Detección de la situación de bullying
2. Comunicación a la dirección
3. Atención a la situación
4. Comunicación con las familias
5. Entrevista con todas las partes
6. Definir las medidas a seguir con las diferentes partes
7. Seguimiento a la implementación de las medidas
8. Medidas/Acciones para restaurar la convivencia

## CAPÍTULO V. MARCO TEÓRICO

### 5.1. Presentación

En este apartado, se presentaron los principales ejes temáticos relacionados con la investigación, con la finalidad de establecer las bases teóricas que la guiarán. Estos son Educación, Administración, Administración de la Educación, Gestión de la Educación, Bullying, tipos de bullying, diferentes acciones implementadas para el diagnóstico y abordaje del bullying, algunos mecanismos para prevenir el bullying, y los protocolos de actuación del MEP relacionados con el acoso escolar.

### 5.2. Educación

El ser humano inicia su proceso de aprendizaje incluso antes de nacer, en el vientre materno. El ser humano en gestación es capaz de percibir estímulos como sonidos, y después de nacer, es capaz de identificarlos. Por este motivo, se puede afirmar que aprender es una habilidad innata del ser humano. Es capaz de aprender de todas y cada una de las situaciones a lo largo de su vida. Al respecto, Ander-Egg (2012) menciona que “la educación se concibe como un proceso continuo y constante a lo largo de toda la vida, lo que supone, además, que la escuela ya no puede ser entendida como el único medio que educa” (p.84). En conjunto con el proceso de aprendizaje, generalmente se encuentra el de enseñanza, en una asociación casi indivisible. Por este motivo, es imposible establecer una única definición del concepto de educación, ya que la misma puede ajustarse a muchos fines y contextos.

Con base en lo anterior, se puede afirmar que hay muchos tipos de educación, algunos más formales y estructurados que otros. Desde un punto de vista formal, Ander-Egg (2012) describe la educación como “un conjunto de actividades y procedimientos que, de manera intencional, sistemática y metódica, el educador realiza sobre los educandos para favorecer el desarrollo de las cualidades morales, intelectuales o físicas que toda persona posee en estado potencial” (p. 83). Es decir, la educación es el proceso mediante el cual se puede inducir el aprendizaje. Además, se pueden establecer contenidos, objetivos, destrezas y habilidades por desarrollar con base en un ideal de individuo que se

desea formar. Al respecto, Dengo (2012) menciona que “la educación es la formación permanente del ser humano, en sentido individual y en sentido colectivo, y su acción formativa se dirige a toda la sociedad de un país” (p. 5). Con base en lo anterior, se puede afirmar que la educación formal es esa que una sociedad define y le brinda recursos para su obtención, siempre orientada en la formación de buenos ciudadanos.

Desde hace décadas, la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (1957) estableció los objetivos fundamentales de la educación nacional:

- a) La formación de ciudadanos amantes de su Patria, conscientes de sus deberes y de sus derechos, y de sus libertades fundamentales, con profundo sentido de responsabilidad y de respeto a la dignidad humana.
- b) Contribuir al desenvolvimiento pleno de la personalidad humana.
- c) Formar ciudadanos para una democracia en que se concilien los intereses del individuo con los de la comunidad.
- d) Estimular el desarrollo de la solidaridad y de la comprensión humanas.
- e) Conservar y ampliar la herencia cultural impartiendo conocimientos sobre la historia del hombre, las grandes obras de literatura y los conceptos filosóficos fundamentales (p.1).

Estos fines de la educación costarricense se han mantenido por muchos años y, aun cuando han sido actualizados, no pierden su esencia: formar seres humanos de bien, que amen a su país y que busquen siempre hacer el bien de acuerdo con sus deberes y derechos (Quirós, 2017, p.36). Al respecto, el CSE (2008) proclama que “la finalidad de la educación es la formación integral y la plena realización de nuestros estudiantes y nuestras estudiantes (...)” (p.6).

El Ministerio de Educación Pública (MEP) es el principal responsable del cumplimiento de estos fines y, para ello, realiza un amplio despliegue de recursos materiales y humanos a lo largo y ancho de todo el país. A nivel de documentación y planificación, el MEP hace un buen trabajo. Lo que se ha dificultado es traducir todo lo que establecen los reglamentos, manuales y lineamientos en acciones concretas, efectivas y un buen seguimiento que garantice el alcance de las metas propuestas.

En los últimos años, tanto el gobierno como el Ministerio de Educación Pública (MEP) han intensificado sus esfuerzos para garantizar una educación pública de calidad. Para lograr este objetivo, han implementado acciones estratégicas basadas en un enfoque metódico, que incluye la aplicación de modelos de evaluación de la calidad, como el MECEC y, más recientemente, el SIMSI-SNECE. En este contexto, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2014) señala que:

El Ministerio de Educación Pública busca mejorar los ambientes de aprendizaje para que la educación costarricense pueda encaminarse hacia una modernización efectiva y sostenida que asegure la calidad, el acceso y la cobertura de los servicios educativos que ofrece el país. (p. 207)

En los rubros de acceso y cobertura, el MEP lo ha hecho muy bien en los últimos años. Sin embargo, aún hay bastante por hacer en lo que respecta a la calidad del servicio educativo que brinda. El CSE (2008) establece que,

Una educación de calidad es un derecho humano fundamental. La calidad educativa exige la atención de las características personales de cada estudiante, sus necesidades y aspiraciones, su estilo y habilidades de aprendizaje, su pertenencia cultural, social, étnica y económica; sus talentos y discapacidades, su credo religioso y la formación de su aptitud para un aprendizaje continuo (p. 9).

En los últimos años, con la aprobación de la ley 7600, se ha dado un cambio paulatino que promueve que sea el sistema educativo el que se adapte al individuo, y no el individuo quien se adapte al sistema educativo, como hace algunos años. Ahora los estudiantes no deben aprender como el docente enseña, sino que el docente debe enseñar como los estudiantes aprenden. Una vez que todos los actores del sistema educativo hayan interiorizado eso, el camino hacia garantizar una educación de calidad a nuestros educandos será más fácil de recorrer.

### 5.3. Administración

Por su etimología, administración proviene del latín *administratio* que, a su vez, se compone de *ad* y *ministrare*. *Ad* significa a, hacia, en movimiento; *ministrare* proviene de *manus* y *trahere*, donde *manus* significa mano y *trahere* es traer. En consecuencia, *ad manus trahere* se entiende como servir, ofrecer o servir algo a alguna persona. Guerrero (1997) apunta que *ministrare* deriva del sustantivo *minister*, que proviene de *minis* (lo menor), en oposición a *magis* (lo mayor); por lo tanto, el *minister* era un funcionario subordinado a la autoridad del *magister*, o bien le servía a éste (p. 13). Con base en la etimología, se puede identificar un aspecto relevante de la administración: el ser subordinada. En otras palabras, los administradores siempre servirán a un jefe, una empresa, una organización o un país, como es el caso de los administradores públicos. Por esta característica de la administración es que los administradores deben conocer los reglamentos y el entorno jurídico en el que se desenvuelven. Siempre habrá lineamientos por seguir y planes por ejecutar para alcanzar las metas planteadas por la organización.

Todas las personas administran su tiempo, su dinero y sus recursos de diferentes formas aun sin darse cuenta. Al respecto, Hernández (2006) explica que,

Un sinnúmero de hechos históricos demuestra que el hombre ha aplicado la administración de modo consciente o inconsciente. Poco a poco la humanidad ha llegado a conclusiones sobre cómo debe organizarse para producir lo que necesita; así mismo, ha aprendido de sus fracasos y sus éxitos. (p.43)

Administrar bien es de suma importancia para optimizar el uso de los recursos y disminuir el desperdicio. Hacerlo bien es indispensable para lograr las metas u objetivos en el tiempo deseado. No obstante, es hasta el momento en el que los individuos se unen en la búsqueda de un objetivo común que surge la necesidad de administrar de una forma metódica y sistemática. Ahí comienza el desarrollo y estudio de esta disciplina. Según Koontz et al. (2008-2012),

Administrar es una de las actividades humanas más importantes. Desde que las personas empezaron a conformar grupos para lograr metas que no podían cumplir como individuos, la administración ha sido esencial para asegurar la coordinación de los esfuerzos individuales. (p. 4)

Según Koontz et al. (2008-2012), la “administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (p.4). En otras palabras, administrar es garantizar los recursos materiales y humanos necesarios en un ambiente óptimo con el fin de lograr los objetivos propuestos.

Todo lo que se hace administrativamente tiene el fin de alcanzar una meta, un objetivo. La administración puede definirse como la actividad humana encargada de organizar y dirigir el trabajo grupal y colectivo para el alcance de estos objetivos. Según Chiavenato (2001) la administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia” (p.3). Fernández (1985), por su parte, define la administración como una ciencia social orientada a alcanzar los objetivos institucionales mediante una estructura organizada y el trabajo coordinado de las personas.

La administración es algo que siempre ha estado presente en la vida del ser humano. Sin embargo, no es hasta después de la revolución industrial que comienza a vérselo como un campo de estudio. Probablemente, por el surgimiento de grandes organizaciones o empresas que cada vez necesitaron de mejores formas de administración. Según Chiavenato (2007), la administración surgió y estalló en un desarrollo de notable auge de innovación a partir del siglo XX. Actualmente, sería imposible administrar empresas multinacionales gigantescas sin las modernas técnicas de administración y el uso de sofisticados equipos tecnológicos que facilitan la planificación, la organización, la dirección y el control en el uso de los recursos para garantizar la obtención de las metas propuestas.

Sin embargo, algunas personas son mejores administradoras que otras, y las empresas u organizaciones siempre andan en busca de dichas personas. Pero ser un buen administrador no es un don con el que solo algunos nacen, es algo que se puede aprender. Esa es la razón por la cual muchas universidades imparten

carreras en el campo de la administración. Esta disciplina ha evolucionado y, actualmente, las personas pueden formarse gracias a ese cúmulo de conocimientos y experiencia adquiridos.

Por otra parte, el uso del recurso humano hace de la administración una labor sumamente compleja. Debido a esto, muchos autores la definen como un arte, ya que muchas veces se necesita de carisma y liderazgo para lograr que las personas trabajen por la obtención de los objetivos organizacionales, y dicha motivación no siempre viene de la remuneración. Según J.D. Mooney (1947) la administración "es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana" (p.3). Hay muchos profesionales que se especializan en la administración de recursos humano y, como se mencionó anteriormente, esto se puede aprender en las aulas universitarias.

Con la globalización, la apertura de los mercados y los rápidos avances tecnológicos, es indispensable estudiar administración para conocer el entorno, que ya no es local sino global, para poder tener éxito en la administración de muchas organizaciones o empresas.

#### **5.4. Administración de la educación**

Al igual que muchas empresas u organizaciones, las instituciones educativas también necesitan de una administración efectiva que garantice la obtención de los objetivos propuestos. Sin embargo, los centros educativos son organizaciones difíciles de dirigir debido a la complejidad de las relaciones y los procesos que se desarrollan entre las personas que conforman la comunidad educativa. Es por esto que la administración educativa se ha vuelto toda una ciencia y una disciplina en muchos centros de enseñanza superior.

Para algunos, la administración educativa es una rama de la administración general, para otros, una disciplina de las Ciencias de la Educación. Ambas afirmaciones son correctas, ya que el administrador educativo debe tener un profundo conocimiento tanto de educación como de administración. El profesional en Administración Educativa debe estar capacitado para llevar las riendas de un centro educativo, con conocimientos en áreas como la administración de recursos

humanos, las finanzas, la pedagogía, entre otras, todo dentro de un marco jurídico bien definido. Además, hay que agregar una extensa lista de bases teóricas y prácticas que el administrador educativo debe adquirir de otras disciplinas. Según Salas (2002), la teoría de la Administración Educativa se construye a partir de la confluencia de tres ejes disciplinarios fundamentales: las Ciencias de la Educación, la teoría administrativa general y otras disciplinas como la economía, la psicología, la sociología, las ciencias políticas y el derecho, entre otras (p. 11).

Al respecto, Pérez (2020) agrega que todo administrador de la educación debe considerar que en su bagaje teórico y práctico deben estar presentes diferentes ramas del saber que darán sustento a lo que ejecute en la organización educativa, ya que no puede concebirse que existan vacíos o separación de saberes, esto porque en su desempeño convergen distintos retos que deben solventarse desde argumentos que van más allá de lo que puede considerarse únicamente educativo, sino que vincula lo legal, lo sociológico, lo pragmático y otros.

La Administración Educativa actual representa una disciplina constituida por un cúmulo de conocimientos, destrezas, habilidades y competencias que cualquier persona que pretenda convertirse en el líder de un centro educativo debe tener. Todos estos le serán de mucha utilidad para resolver la gran cantidad y variedad de situaciones que se le presentarán en su labor diaria. Aún más si se considera que el administrador del centro educativo es el primer responsable de todo lo que ocurre en el mismo. Al respecto, García et al. (2002) afirman que,

Es función de la administración de la educación, velar por todas las situaciones que sucedan dentro de la institución. El rol del director está comprometido con el proceso de conducción de la escuela, entendido este como un meta proceso que imprime una determinada dirección u orientación global a la organización, involucra otros procesos, en particular el de enseñanza y aprendizaje, y opera como su facilitador u obstructor. (p 21)

Según Marconi (2012), “la administración educativa es la ciencia que planifica, organiza, dirige, ejecuta, controla y evalúa las actividades de las instituciones educativas” (p.1). En este sentido, la administración educativa es la

encargada de imprimir orden a las actividades que se realizan en las organizaciones educativas para el logro de sus objetivos o las metas. Puede afirmarse que esta disciplina es una herramienta que faculta al administrador a comprender o conocer la organización y estructura institucional educativa, y le permite orientar sus respectivas funciones.

En Costa Rica, las personas pueden estudiar la carrera de Administración Educativa con el fin de optar por puestos administrativos en organizaciones educativas. El Servicio Civil tiene tipificado este tipo de puesto, así como los requerimientos académicos y personales necesarios para el desempeño de puestos en este campo (Salas, 2003, p.11).

Los administradores educativos deben ser conocedores de los postulados y las propuestas actuales de la Administración Educativa para ser capaces de aplicar exitosamente sus técnicas y, de esta manera, contribuir al mejoramiento continuo de los centros educativos del país. La Universidad de Costa Rica es una de las muchas universidades que ofrecen programas de posgrado en Administración Educativa. Uno de ellos es la Maestría Profesional en Administración Educativa, la cual tiene como objetivo actualizar y profundizar conocimientos en el campo educativo en torno a temas de planificación, dirección, evaluación, administración e investigación. En conjunto, estos conocimientos le permitirán al profesional liderar procesos de transformación en los diversos niveles y modalidades del sistema educativo costarricense y dirigir procesos innovadores de gestión de la educación, a partir de la realidad concreta y los desafíos del presente siglo (EAE, 2023).

### **5.5. Gestión y gestión de la educación**

Según el diccionario de la Real Academia Española, la palabra gestión proviene del latín *gestiō*, que hace referencia a la acción y a la consecuencia de gestionar o administrar. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. Con base en lo anterior, se puede afirmar que la gestión es más específica que la administración, y se enfoca tanto en las acciones como en los resultados de dichas acciones. Por lo tanto, resulta ser útil para el mejoramiento de los procesos. Según

Casassus (2000), “el tema central de la teoría de la gestión es la comprensión e interpretación de los procesos de la acción humana en una organización” (p. 3).

Según Chiavenato (2009, citado por Torres 2014 p. 57), la gestión es el proceso mediante el cual el directivo o equipo directivo determinan las acciones por seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizan estas acciones (estrategias, acción) y los resultados que se lograrán. En otras palabras, la gestión es la que determina cuáles acciones son necesarias en una organización, las ejecuta y evalúa los resultados para determinar si se logró solucionar o mejorar la situación que preocupa.

La gestión de la educación busca aplicar los principios generales de la gestión al campo específico de la educación. Según Garbanzo y Orozco (2010), “la gestión moderna de la educación se caracteriza por un liderazgo centrado en lo pedagógico, así como en las nuevas competencias profesionales de su ejercicio” (p.27). Por lo tanto, la gestión de la educación es un tipo de administración que puede verse como una disciplina, un proceso y una estrategia, que interviene en el sistema educativo para mejorar sus diversas etapas y promueve la integración de los distintos elementos que componen el acto educativo (alumnos, profesores y comunidad) (Raffino, M.E. 2020). Botero (2009) afirma que “la gestión educativa se concibe como el conjunto de procesos, de toma de decisiones y realización de acciones que permiten llevar a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación (p. 2).

Según Pardo (2012),

La gestión educativa no es un nuevo nombre para la administración ni para la planificación. La gestión educativa solo puede ser definida como una nueva forma de comprender y conducir la organización escolar, en la medida en que se reconozca como uno de sus fundamentos el cálculo estratégico situacional; y más aún, solo en la medida en que este preceda, presida y acompañe esa acción educativa de tal modo que, en la labor cotidiana de la

enseñanza, llegue a ser un proceso práctico generador de decisiones y comunicaciones específicas. (p. 64)

En otras palabras, administración y gestión no son lo mismo, y se pueden identificar varias diferencias entre dichos procesos. Algunas de esas diferencias fundamentales se aprecian en la Tabla 2, en la que se muestran estas diferencias, comparando el enfoque tradicional de la administración escolar con el modelo más estratégico de la gestión educativa. La comparación permite apreciar cómo cada modelo aborda aspectos esenciales, como el trabajo pedagógico, la innovación y la organización, y sirve como referencia para comprender las áreas que requieren transformación.

**Tabla 2**

*Esquema corporativo entre los modelos de administración escolar y gestión educativa*

<b>Administración Escolar</b>	<b>Gestión Educativa Estratégica</b>
Baja presencia de lo pedagógico	Centralidad de lo pedagógico
Énfasis en las rutinas	Habilidades para tratar con lo complejo
Trabajos aislados y fragmentados	Trabajo en equipo
Estructuras cerradas a la innovación	Apertura al aprendizaje y la innovación
Autoridad impersonal y fiscalizadora	Asesoramiento y orientación profesionalizantes
Estructuras desacopladas	Culturas organizacionales cohesionadas por una visión de futuro
Observaciones simplificadas esquemáticas	Intervenciones sistémicas y estratégicas

*Nota.* Tomado de la UNESCO (2000) en el texto *Competencias para la profesionalización de la gestión educativa*.

El énfasis que la gestión educativa pone sobre las acciones y los resultados es lo que motiva que se refiera más a la gestión de los procesos y no la

administración de estos. Esta es la razón principal por la que en este trabajo se hace referencia a la gestión en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying o acoso escolar.

## **5.6. Conceptualización del acoso escolar**

La violencia constituye un fenómeno complejo con diversas causas y consecuencias. El fenómeno que nos interesa en particular es una de las múltiples manifestaciones de la violencia, concretamente la violencia escolar. Pero, junto a este, existen numerosos conceptos necesarios de revisar y de definir con cierta precisión. Se habla de violencia escolar, violencia contra compañeros, victimismo, acoso, maltrato entre iguales, matonismo, intimidación, entre otros. Por este motivo, se analizó el alcance y las dimensiones de las distintas nociones antes de aterrizar en la noción específica del bullying.

### **5.6.1. Violencia, violencia escolar y violencia contra compañeros**

Desde tiempos remotos, la violencia ha constituido una forma de abordar ciertas situaciones, no la mejor, pero ha sido una opción. Por lo tanto, hay que aceptar que, para algunas personas, la violencia es su forma de resolver sus conflictos y expresar su frustración. Además, vivimos en un mundo donde siempre habrá relaciones de poder entre los individuos, y estas muchas veces van a causar conflicto. Por lo tanto, se debe ver el conflicto y la tensión entre los individuos como algo normal. No obstante, lo que no se puede ver como algo normal es la violencia expresada en sus diferentes formas.

Desde el punto de vista moral, se puede considerar la violencia como un fenómeno que debe ser evitado, puesto que obstaculiza la autorrealización humana. Pero, en la práctica, es un comportamiento que parece tener cierta presencia en la conducta humana y que, de forma genérica, consiste en una situación en la que dos o más individuos se encuentran en una confrontación, en la cual, una o más de las personas afectadas, sale perjudicada física o psicológicamente (Díaz, 2015, p.9).

La violencia es considerada, desde concepciones naturalistas, como un concomitante de la cultura humana, pues los humanos son la única especie que ha

creado una cultura de la violencia. Sin embargo, otras teorías conceden importancia al ambiente como elemento que afecta a la violencia (Bandura, 1976, como se citó en Bronfenbrenner, 1979). De este modo, la violencia sería un modo social de comportamiento construido. En otras palabras, a pesar de que los seres humanos tenemos cierta violencia innata, que probablemente sea útil para afrontar situaciones de peligro y supervivencia, la misma puede ser exacerbada como una forma aceptada de comportamiento por parte de patrones de comportamiento sociales o familiares.

Anderson y Bushman (2002) clasifican la violencia según dos dimensiones; en función de la dimensión comportamental (directa para hacer daño), la denominan hostil, y en función de su intencionalidad (instrumento para conseguir algo), la tipifican como intencional. La primera, la violencia hostil, refiere a un comportamiento impulsivo, no planeado, cargado de ira, cuyo objetivo principal es causar daño y que surge como una reacción ante una provocación percibida; la segunda, la violencia instrumental, es considerada como un medio premeditado para alcanzar los objetivos y propósitos del agresor y no se desencadena únicamente como una reacción ante la existencia de una provocación previa (p.27-28).

Little, Henrich, Jones y Hawley (2003), por su parte, clasifican las formas de violencia en directa o manifiesta e indirecta o relacional. La violencia directa supone conductas de confrontación directa hacia otros con la intención de causar un daño. La violencia indirecta no implica esa confrontación directa, sino que serían aquellos actos dirigidos a producir un daño en el círculo de amistades de una persona o en su percepción de pertenencia a un grupo. Asimismo, diferencian las funciones de la violencia; reactiva cuando se trata de una respuesta defensiva a una provocación, que puede estar relacionada con impulsividad, autocontrol y atribuciones hostiles al comportamiento ajeno; proactiva, cuando es deliberada y está controlada por refuerzos externos (anticipación de beneficios), que puede estar relacionada con futuros problemas de delincuencia y también con altos niveles de competencia social y habilidades de líder.

La violencia se puede dar en todos los campos y escenarios de la vida social, en la familia, en el trabajo, hasta en las actividades de esparcimiento. La violencia que se da en instituciones educativas recibe el nombre de violencia escolar. Generalmente, cuando se habla de situaciones violentas en la escuela se trata de robos, peleas, daños a las instalaciones y el material escolar. Sin embargo, también pueden ocurrir situaciones de violencia en la escuela que van dirigidas a los compañeros o al profesorado por medio de múltiples agresiones verbales o físicas.

Según Díaz (2015), la violencia entre escolares es un fenómeno muy complejo, que crece en el contexto de la convivencia social, cuya organización y normas comunes generan procesos que suelen escapar al control consciente y racional de la propia institución y de sus gestores. El alumnado se relaciona entre sí bajo afectos, actitudes y emociones a los que nuestra cultura educativa nunca ha estado muy atenta (p.10). En la vida escolar tienen lugar procesos de actividad y comunicación que no se producen en el vacío, sino sobre el entramado de una microcultura de relaciones interpersonales, en la que se incluye la insolidaridad, la competitividad, la rivalidad, y a veces, el abuso de los más fuertes socialmente hacia los más débiles (Avilés y Monjas, 2005).

Sea por motivos naturales como la impulsividad, la falta de autocontrol o el dominio del más fuerte, o por patrones de interacción social aprendidos en el seno familiar o en otros ambientes sociales, lo cierto es que la violencia es una conducta que se debe comprender y observar con el principal objetivo de proteger a las víctimas y modificar la conducta de los victimarios porque ambos pueden tener serias consecuencias a mediano o largo plazo.

### **5.6.2. Bullying, intimidación y acoso escolar: Definición y características**

Teniendo en cuenta la definición general de violencia como todo acto u omisión intencionada con el objetivo de causar algún tipo de daño a otras personas, y considerando que la violencia escolar se desarrolla en este contexto, podemos interpretar que la violencia entre compañeros implica una situación de abuso basado en una relación de superioridad, que puede manifestarse como maltrato

físico, verbal o exclusión social. A partir de esta base, nos centraremos en el fenómeno específico de interés: el bullying.

El término bully, en inglés, nombra al autor o agresor y el término bullying designa la acción de intimidación o acoso. El término por el que se podría traducir al español sería el de intimidación, en términos más coloquiales podría ser matón o matonismo. El concepto más utilizado en español es el de acoso escolar o intimidación, que hace referencia a un tipo de violencia o situaciones de maltrato prolongado y repetitivo, ya sea físico o psíquico, por un grupo o un individuo dirigido contra otro que no es capaz de defenderse de la situación (Díaz, 2015, p.15).

Dan Olweus (1983), uno de los pioneros en la investigación, define el bullying como una conducta de persecución física y/o psicológica que realiza una persona estudiante contra otra, al que escoge como víctima de repetidos ataques. Esta acción, negativa e intencionada, sitúa a la víctima en una posición de la que difícilmente puede escapar por sus propios medios. La continuidad de estas relaciones provoca en las víctimas efectos claramente negativos: descenso de la autoestima, estados de ansiedad e incluso cuadros depresivos, lo que dificulta su integración en el medio escolar y el desarrollo normal de los aprendizajes.

El bullying se diferencia de la conducta agresiva porque debe ser una acción repetida, es decir, que ocurre regularmente en el tiempo, y normalmente incluye una posición desequilibrada de poder. Ese desequilibrio de poder entre las víctimas y los agresores puede ser de distinto orden, ya sea físico, psicológico, de status social o de otro rango (Collell y Escudé, 2006, p. 9).

Para Díaz-Aguado (2005), el bullying constituye un proceso que:

- 1) Suele implicar distintos tipos de conductas: burlas, amenazas, intimidaciones, agresiones físicas, aislamiento sistemático, insultos, etcétera.
- 2) No se limita a un acontecimiento aislado, sino que se repite y prolonga durante cierto tiempo. Razón por la cual se produce en contextos como la escuela, que posibilitan encontrarse con frecuencia con cierta duración en el tiempo.
- 3) Está provocado por un individuo, que generalmente se apoya en un grupo, contra una víctima que se encuentra indefensa.

4) Se mantiene debido a la ignorancia o pasividad de las personas que rodean a los agresores y a las víctimas, pues no intervienen directamente.

El bullying no se refiere a un simple empujón o chisme, sino a toda una conducta que, con el pasar del tiempo, puede tener serias consecuencias tanto para la víctima como para el agresor. El Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2004) define bullying como “una situación de violencia que puede derivar en algo grave, y si no se atiende a tiempo, generar serios daños emocionales tanto a la víctima como al victimario” (p.149). Un niño o joven víctima de bullying puede quedar marcado para toda la vida, y un agresor o bully puede desarrollar conductas delictivas que lo van a sacar del sistema educativo y meter en el penal o penitenciario.

Por su parte, el MEP también se ha pronunciado sobre este tema ante la gran cantidad de situaciones de violencia en las escuelas y colegios del país. Al respecto, el MEP (2016) define el bullying como:

Una forma de discriminación de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras (p.6).

De igual manera, es importante aclarar que este tipo de burlas o actos discriminatorios se pueden presentar en diversas formas. Según el MEP (2016), el bullying “se manifiesta en comportamientos o conductas repetidas y abusivas con la intención de infringir daño por parte de una o varias personas hacia otra, que no es capaz de defenderse a sí misma” (p.6).

### **5.6.3. Tipos de bullying**

El acoso escolar o bullying es un flagelo al que están expuestos todos los centros educativos costarricenses públicos y privados, y existen diferentes tipos. Es importante describirlos y conocerlos en profundidad para poder identificarlos en el

momento que ocurren y tomar las medidas pertinentes para prevenirlos o abordarlos en el momento que se den.

**Físico.** Este tipo de violencia es uno de los más comunes, y muchas veces se esconde tras la frase “fue por accidente”. Al respecto, el MEP (2015) describe la violencia física como, “toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Ejemplo de ella son las siguientes acciones: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros (p.7). Este tipo de acoso o matonismo es fácil de identificar, ya que deja evidencias en el cuerpo de las víctimas.

**Material.** Se entiende por esta forma de violencia las acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de las personas estudiantes; por ejemplo, acciones como dañar, tomar o esconder artículos, forzar a entregar algún bien personal (dinero u objetos) a cambio de no recibir daños y poder acceder a espacios o servicios en el centro educativo (p. 7).

En este sentido, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) señala que este tipo de violencia se da haciendo daño a las pertenencias de la víctima u objetos bajo su cargo o responsabilidad, mediante acciones como robarlas, romperlas, incendiarlas, esconderlas, entre otras” (p.164). Con base en lo anterior, se puede inferir que la violencia física tipificada y castigada por el MEP no solo se manifiesta sobre las víctimas, sino también sobre sus pertenencias.

**Verbal.** El acoso verbal consiste en decir o escribir cosas desagradables sobre otras personas. Este incluye burlas, insultos, comentarios inapropiados, amenazas, entre otros. Es muy común en los centros educativos, y corresponde a cualquier agresión que se lleve a cabo con el deseo de ofender o maltratar a una persona por medio del lenguaje, o las palabras. Según Avilés (2006), “suele tomar cuerpo en insultos y motes principalmente. También son frecuentes los menosprecios en público o el estar resaltando y haciendo patente de forma contante un defecto físico o de acción” (p.18).

El MEP (2015) describe el acoso verbal como:

Una forma de violencia que busca lesionar a las víctimas. Algunas de las manifestaciones son: insultar, calumniar, difamar, esparcir o divulgar un rumor o comentario malintencionado, hacer comentarios discriminatorios o despectivos (por ejemplo, por características físicas, cognitivas, nacionalidad, diversidad sexual o de género, etc.), abusar verbalmente a otra persona, dañar la reputación social de otra persona. (p.7)

Muchas veces, las palabras pueden causar daños mayores que las agresiones físicas. Al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) describe que:

Hay especialistas que piensan que la intimidación verbal que caracteriza este acoso puede resultar incluso más dañina que los ataques físicos, ya que inciden en los sentimientos más profundos de las personas víctimas, afectando la autoestima y dejando heridas difíciles de curar. (p. 167)

Al igual que el acoso físico, el acoso verbal deja huellas fáciles de seguir, por lo que se necesita estar atentos para poder prevenirlo o evitarlo.

**Psicológico.** A diferencia del acoso físico o el verbal, el acoso psicológico es muy difícil de detectar debido a que las formas de agresión pueden pasar desapercibidas para terceros y no hay constancia de pruebas. El agresor suele utilizar amenazas, la intimidación, la manipulación e incluso el chantaje para manipular a su víctima. Al no poder detectar golpes o daños físicos, es muy difícil detectar si una persona está siendo maltratada psicológicamente, lo cual conlleva a que, en los centros educativos, los docentes o administrativos deban estar aún más atentos para poder detectar si alguien está siendo víctima de este tipo de violencia (Quirós, 2017, p.55).

Al respecto, el MEP (2015) señala que el bullying psicológico

Comprende todas las acciones destinadas a lesionar la integridad emocional de las personas: molestar, intimidar, humillar, excluir o alentar la exclusión deliberada (por ejemplo, de trabajos en grupo, juegos, equipos deportivos,

etc), “ley del silencio”, gestos faciales o físicos negativos, miradas amenazantes o despectivas, acoso grupal o colectivo, entre otras. El componente psicológico está en todas las formas de bullying. (p. 7)

**Sexual.** El acoso sexual es toda manifestación de agresividad, intimidación, abuso o presión en la que la sexualidad de la víctima es el elemento central. En la sociedad machista en que vivimos, el acoso sexual se da más hacia las mujeres. Sin embargo, los hombres también sufren de acoso sexual. El MEP (2015) lo define como “aquella manifestación que involucre comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual o exhibición explícita sexual entre pares, y que no esté tipificado dentro de los delitos sexuales vigentes o dentro de la normativa de acoso y hostigamiento sexual” (p.7).

El acoso sexual es cada vez más difícil de detectar debido a la gran cantidad de contenido sexual del que los niños y adolescentes son objeto. Cada vez es más frecuente que las personas estudiantes consideren que el hostigamiento sexual por parte de otros es una conducta socialmente aceptable. Por este motivo, no lo denuncian. Otras veces, no lo hacen para encajar en un grupo o para no verse en problemas.

Hay ciertas acciones que son las más comunes a la hora de hablar de bullying sexual entre estudiantes, tal como las señala el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014):

- Comentarios machistas u obscenos.
- Tocar sexualmente a la víctima y negarlo inmediatamente después.
- Presionar a la víctima para que haga algo que no quiere (besar, dejarse tocar, obligarle a ver pornografía). Este tipo de presiones suele ir acompañada de intimidaciones y amenazas.
- El acosador finge que la víctima le gusta para humillarla. (p.167)

**Ciberbullying.** El ciberbullying o el ciberacoso, en español, es un tipo de acoso que se vale de medios informáticos para el hostigamiento de una persona. La palabra se compone del vocablo en inglés bullying, que refiere acoso e intimidación, y el prefijo ciber-, que indica relación con redes informáticas.

Este tipo de acoso se ha vuelto muy común en los últimos años. Al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) explica que “este tipo de acoso escolar, de reciente data, está ligado al desarrollo de las TIC” (p. 164). Es decir, que, gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que forman parte de la vida del ser humano desde hace unos años, nació este tipo de bullying en los centros educativos, situación que ha generado que en la actualidad se tenga que hacer frente a otro tipo de acoso en los centros educativos (Quirós, 2017, p.57).

El MEP (2015) describe el ciberbullying como:

Usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para hacer bullying: mensajes de texto, redes sociales, por internet, teléfono móvil, por fotos, videos, chats, por ejemplo. Basta con subir una sola vez una imagen por una red social y la repetición se producirá cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que acompañen la imagen. Ayudar a que una agresión se propague por la red causa daño y hace responsable a esa persona también, porque puede no haber iniciado ni instado la agresión, pero la perpetra al continuarla o repetirla, al mantener viva la agresión que afecta a la persona violentada. (p. 7)

Hoy, prácticamente todas las personas tienen un teléfono inteligente, y cada vez es más común ver menores de edad e incluso infantes utilizándolos. Sin embargo, hay que analizar si todas estas personas tienen la madurez para utilizarlos. Muchas veces los estudiantes no son lo suficientemente maduros y responsables como para utilizarlos correctamente, y terminan cometiendo acosos y abusos en contra de sus pares. Además, el seguimiento que dan los padres de familia al uso que dan sus hijos a los teléfonos inteligentes es menor y, a menudo,

inexistente. Por este motivo, los estudiantes terminan cometiendo abusos en contra de otros, y sus padres no se dan ni cuenta.

### **5.7. Diagnóstico del bullying**

En muchos campos de estudio y trabajo, para resolver situaciones adversas o mejorar las actuales, se comienza con un diagnóstico. El diagnóstico es un proceso valorativo mediante el cual se identifican, con base en ciertas metodologías, los problemas, las deficiencias o las necesidades de un objeto determinado. Constituye una primera aproximación a la situación del objeto de estudio, en el que se detectan los aspectos que requieren cambiarse o mejorarse.

Según Rodríguez (2007), “el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recopilación de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles” (párr.1). Rodríguez (2007) afirma que, el diagnóstico tiene múltiples fines, entre ellos:

- Permite conocer mejor la realidad, la existencia de debilidades y fortalezas, entender las relaciones entre los distintos actores sociales que se desenvuelven en un determinado medio y prever posibles reacciones dentro del sistema frente a acciones de intervención o bien cambios suscitados en algún aspecto de la estructura de la población bajo estudio.
- Permite definir problemas y potencialidades, y analizar en profundidad cada situación, estableciendo un orden de prioridades e importancia. Además, ayuda a determinar qué problemas actúan como causas y cuáles son sus consecuencias.
- Permite diseñar estrategias, identificar alternativas y decidir acerca de acciones a realizar.

En la presente investigación, lo que interesa es el diagnóstico del bullying o acoso escolar. Sin embargo, el bullying y otras formas de violencia escolar son causadas, muchas veces, por una mala convivencia. Por este motivo, si se quieren

reducir o eliminar los casos de bullying en un centro educativo, lo más recomendable es iniciar con un diagnóstico de la convivencia escolar. Según Martínez (2014),

La mejor estrategia para una adecuada gestión de la convivencia escolar es realizar un diagnóstico inicial del estado de la convivencia en la institución educativa, de tal manera que este se constituya en el punto de partida desde el cual se organice el trabajo de gestión, pero, sobre todo, que permita identificar cuáles son los problemas más graves de convivencia y como los estudiantes los perciben. (s.p.)

Según Educo.org, una organización sin fines de lucro, algunas de las señales que nos pueden poner en alerta sobre la existencia de una situación de bullying son las siguientes:

- Cambios de conducta en el niño o adolescente
- Negativa a asistir a clase
- Moratones en el cuerpo sin justificación
- Irritabilidad y nerviosismo, sobre todo cuando se acerca el lunes
- Tristeza y aislamiento
- Trastornos alimenticios
- Dolores de cabeza o abdominales
- Reducción del rendimiento escolar
- Negativa a estar con amigos o a salir de casa
- Trastornos del sueño. (educ.org, 2020, párr. 9)

Con respecto al diagnóstico del bullying, existen muchos instrumentos o acciones que se pueden implementar para recopilar la información; por ejemplo, se pueden realizar entrevistas a la comunidad estudiantil, aplicar instrumentos como cuestionarios (algunos son muy elaborados y validados), realizar grupos focales, analizar los registros de quejas y denuncias, analizar las boletas o reportes disciplinarios, entre otros.

En Costa Rica, la preocupación sobre este fenómeno social ha ido en aumento debido a la alta incidencia que se ha registrado en la última década. En el año 2014 se presentaron 409 denuncias por situaciones de violencia en centros educativos y 229 correspondían a matonismo (incluyendo 14 por cyberbullying). En 2015 se reportaron 240 casos de acoso escolar y 8 por cyberbullying. (Durán, 2016, p.29).

Los estudios de Cabezas (2007) y Cabezas y Monge (2007) citados por Duran (2016), con estudiantes de colegio de la Gran Área Metropolitana costarricense midieron las conductas agresivas y brindaron datos sobre las personas a quienes se victimizaba.

Algunos de los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de los agresores son hombres (21%) y utilizaron más la fuerza física; 9% son mujeres y acosaban a sus iguales de forma solapada. El tipo de violencia que con mayor frecuencia se presentó en esos grupos de estudiantes fue la verbal (a través de los insultos), seguida de empujones y los golpes. (Durán, 2016, p.27)

En el estudio de Lentini et al. (2013) citados por Durán (2016) sobre violencia escolar realizado en 2012 para el IV Informe Estado de la Educación, se confirma que,

La violencia en sus diversas modalidades es parte de la convivencia diaria en los centros educativos (39% de los estudiantes ha sufrido algún acto violento y 9% son víctimas frecuentes). Además, en mayor o menor medida, tanto docentes como estudiantes participan de ella. Los malos tratos verbales -burlas y humillaciones constantes- son más frecuentes que los físicos. (Durán, 2016, p.28)

De la misma forma como se han llevado a cabo investigaciones a nivel nacional, se pueden realizar estudios institucionales sobre el estado de la convivencia y específicamente el bullying. Esta información se puede utilizar, posteriormente, para justificar y fundamentar acciones concretas que busquen

mejorar la situación y, de esta forma, contribuir a la eliminación de este tipo de violencia ya institucionalizada en muchos centros educativos del país.

### **5.8. Prevención del bullying**

Para alcanzar los objetivos planteados, tanto a nivel individual como grupal, se deben llevar a cabo diferentes acciones que obedecen a una estrategia y que responden a una intención. La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y para accionar frente a un determinado escenario. Esto con el fin de buscando alcanzar los objetivos previamente definidos. Es decir, la estrategia es un plan mediante el cual se busca lograr una meta (Westreicher, 2020, s.p.).

Existen tantas estrategias como objetivos que se pueden plantear, y se podría afirmar que dependen del ingenio y la creatividad humana. Sin embargo, generalmente, son acciones justificadas y basados en datos estadísticos y estudios, investigaciones y casos bien documentados.

La prevención comprende las medidas o acciones que se toman de forma anticipada para evitar que suceda algo adverso o negativo. En ese sentido, el MEP (2015) describe que “una comunidad educativa previene el bullying cuando aprende, construye y vive la cultura de paz, al promover el ejercicio de los derechos en la convivencia, rechazar y prevenir la violencia entre pares, tratando de atacar sus causas” (p.5). Con base en lo anterior, se puede inferir que estos temas se deben tratar con los estudiantes en las aulas y los diferentes espacios comunes del centro educativo.

Algunos expertos destacan la importancia de que los estudiantes se informen a cerca de estos temas. Al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) cita algunos de estos:

- La educación y pedagogía para la tolerancia
- Las estrategias para la convivencia y el Manual para la Convivencia
- La disciplina escolar
- La solución creativa de conflictos
- La educación en derechos humanos
- La cultura de paz (p.216)

Debido a la pérdida de valores en la sociedad contemporánea y el deterioro de las relaciones familiares, muchas veces los menores no aprenden sobre tolerancia, respeto, paz y disciplina en sus hogares. Por ese motivo, es de suma importancia que esta labor la asuma el centro educativo. Si a los estudiantes se les forma e informa sobre estos temas, lo van a pensar dos veces antes de agredir o violentar a otras personas.

Avilés (2006) señala algunas acciones o mecanismos para prevenir el bullying en los centros educativos, entre los que destacan:

- Reuniones periódicas de cada grupo o sección
- Crear comisiones de alumnos
- Promover un aprendizaje cooperativo
- Crear actividades comunes positivas
- Reuniones de padres y profesores

Además, el cuerpo docente y administrativo de la institución debe poner en práctica acciones de supervisión y control que garanticen un ambiente óptimo para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje. Según el documento *Pautas generales para protocolos de actuación en situaciones de violencia en los centros educativos del MEP*, dentro de estas acciones, se incluyen todas aquellas que se realicen a nivel administrativo para garantizar la seguridad en el ingreso al centro educativo (algunas de estas son: identificación y registro de las personas, revisión de pertenencias, identificación de las personas que ingresan como visitantes y el destino al que se dirigen) (MEP. 2015. p.5). Según la Secretaría de Seguridad Pública (2012), se pueden implementar una serie de medidas para prevenir el bullying cuando explica que los maestros deben:

- Estar alerta
- Fomentar la comunicación, el diálogo, la participación y el trabajo cooperativo

- Hacer cumplir las normas y los reglamentos de la escuela. Participar en el desarrollo de programas de prevención e intervención de la violencia y el acoso escolar (bullying) en el contexto educativo
- Incorporar herramientas lúdicas que refuercen una convivencia armónica en la comunidad escolar.
- Crear un comité contra la violencia escolar.
- Recordar y divulgar el derecho de todas las niñas, los niños y jóvenes a ser respetados. Nadie puede abusar de ellos física, psicológica ni sexualmente. (pp. 22-23)

Por su cercanía y constante presencia, los docentes tienen un rol muy importante en la prevención del acoso estudiantil o bullying. Si siguen al pie de la letra estas estrategias pueden garantizar la seguridad y sana convivencia en todo momento en el centro educativo.

La Secretaría de Seguridad Pública (2012) también aporta consejos tanto para estudiantes como para las familias en su preocupación por prevenir el bullying. Entre las acciones que deben ser acatadas por los estudiantes para reducir los casos de violencia o matonismo en los centros educativos se pueden citar los siguientes:

- Evitar quedares solos, sobre todo en las zonas donde no haya personal de la escuela.
- Hablar de lo que ocurre con su padre, madre, tíos, amigos o con aquellas personas a quienes les tengan más confianza.
- Intentar no mostrar miedo ni disgusto.
- Contestar con humor a las burlas.
- Evitar responder a los ataques (no otorgar poder a los agresores).
- Ante una agresión, exigir que se detengan. Contestar con calma o de lo contrario alejarse de inmediato.
- Refugiarse donde haya un docente, amigo(a), o personal de la escuela. (p. 22)

Entre las acciones que la Secretaría de Seguridad (2012) propone para que las familias ayuden a prevenir el bullying se encuentran las siguientes:

- Preocuparse por sus hijos e hijas.
  - Crear un canal de diálogo.
  - Aprender a escuchar.
  - Estar en contacto con el personal de la escuela y buscar información acerca de la forma en la que se relaciona su hijo o hija con los otros compañeros.
  - Conocer a los amigos(as) de sus hijos e hijas y a la gente con quienes conviven a diario.
  - Regular los programas de televisión que sus hijos e hijas pueden ver, así como restringir el uso de dispositivos electrónicos (teléfono móvil).
  - Conocer a los amigos(as) que tienen por internet.
  - Enseñarles a descifrar, entender y diferenciar el mundo real del virtual.
  - Participar en las actividades extra escolares y los comités de prevención.
- (p.22)

La prevención del fenómeno del acoso estudiantil o bullying es un asunto de todos. Solo si cada uno de los actores sociales cumple con su parte, los estudiantes tendrán el apoyo suficiente para evitar sufrir este flagelo.

### **5.9. Abordaje o atención del bullying**

En el contexto de esta investigación, el termino abordaje es sinónimo de atención e intervención. Muchas veces se habla del abordaje de un tema, una situación o un problema. El mejor sinónimo de abordaje para el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica sería “protocolo de actuación”, y hay un protocolo específico para el abordaje de diversos casos de violencia escolar y bullying. Estos brindan las pautas y una ruta de procedimientos inmediatos para intervenir en una situación de bullying que ocurra tanto dentro como fuera del centro educativo, y manifieste sus consecuencias en la dinámica institucional y el entorno educativo (MEP, 2016, p.5).

En el marco referencial se describen los diferentes protocolos que el MEP ha establecido para el abordaje de diversas formas de violencia estudiantil, entre ellos se encuentra el Protocolo de actuación en situaciones de bullying. Este establece los pasos por seguir para un abordaje efectivo de las situaciones de bullying que se den en los centros educativos del país.

Existen otras formas de abordar el acoso escolar o bullying. Si se investiga fuera de nuestras fronteras, se pueden encontrar múltiples programas y acciones que en otros países han sido exitosos en la atención de este fenómeno. Según Urras Canales (2017),

Las investigaciones más recientes abogan por la reconciliación como única salida tanto para las víctimas, como para los agresores, como para los testigos que consienten las agresiones. Esta reconciliación se podría resumir en bajo el término “justicia restaurativa”, donde todos ganan, y nadie pierde. Los expertos traducen a la práctica estos conceptos en forma de perdón, reconstrucción del respeto mutuo, vergüenza del agresor y restauración del orgullo del agredido. (p.30)

En este sentido, las charlas o reuniones que se desarrollen dentro y fuera del centro educativo pueden tener una función de reconciliación entre las partes y lograr esa anhelada “justicia restaurativa” que solucione la situación. En este proceso, el personal docente y administrativo que atienda la situación de bullying cumple con un rol de mediadores entre las partes y facilitadores del diálogo.

Como guía para la acción directa, y con el objetivo de abordar el bullying de manera proactiva, es decir, enfocándose en el fenómeno y no en quienes lo protagonizan, Beane (2006) propuso una serie de acciones específicas dirigidas al profesorado. Estas acciones tienen como finalidad ayudar tanto a las víctimas como a los acosadores, promoviendo un entorno escolar más seguro y equitativo.

La Tabla 3 detalla estas recomendaciones, las cuales se dividen entre estrategias para apoyar a las víctimas y medidas para intervenir con los acosadores. En el caso de las víctimas, se destacan acciones como la identificación de casos potenciales, la escucha activa de sus experiencias y su empoderamiento. Por otro

lado, las medidas dirigidas a los acosadores incluyen la prevención de conductas negativas, la reflexión sobre su comportamiento y el desarrollo de habilidades de liderazgo y control emocional.

**Tabla 3**

*Acciones sugeridas al profesorado para ayudar a las víctimas y a los acosadores*

<b>Cómo ayudar a las víctimas</b>	<b>Cómo ayudar a los acosadores y acosadoras</b>
Detectando víctimas reales o potenciales.	Sorprendiéndolos en sus actos.
Coordinándose los distintos profesores y servicios del centro.	Teniendo compasión.
Examinando las propias creencias de cada uno sobre el acoso escolar.	Reconociendo a los acosadores reales o potenciales.
Rompiendo el código de silencio.	No acosando al acosador.
Escuchando a las víctimas.	Previendo las consecuencias de conductas acosadoras.
Actuando de inmediato.	Comunicándose con su familia.
Enviando mensajes claros contra las agresiones.	Enseñándoles a controlar sus conductas.
Movilizando a los testigos de las agresiones.	Asesorándolos.
Trabajando la diferencia.	Implicando a otros estudiantes en su rehabilitación.
Potenciando las relaciones con las familias.	Enseñándoles habilidades de liderazgo.
Repartiendo el poder de forma igualitaria.	Incentivándolos y motivándolos.
Empoderando a las víctimas.	Ayudándoles a gestionar su ira y agresividad.

Dando oportunidades a los alumnos más débiles.	Haciéndolos reflexionar.
No potenciando sentimientos de culpabilidad.	Enseñando formas positivas de sentirse poderoso.
Fomentando la cooperación y el trabajo en grupo.	Implicando a alumnos y alumnas más mayores.
	Ayudándoles a comprender por qué acosan a otros.
	Ayudándoles a dejar de acosar.

*Nota.* Señala conductas que se deben seguir para ayudar a las personas, ya sea la víctima o el victimario. Tomado de Beane (2006).

#### **5.10. Oportunidades de mejora en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el centro educativo**

Según las normas UNE, una oportunidad de mejora se define como la diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización (UNE, 2004).

Identificar las oportunidades de mejora es el primer paso hacia la resolución de un problema. En esto radica la importancia de los diagnósticos y la evaluación constante. Con base en los hallazgos arrojados por los estudios diagnósticos, se proponen acciones concretas que tienen el fin de mejorar o solucionar un problema o una situación.

Con respecto al diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying, hay un gran número de acciones que se pueden realizar, pero todas dependen de la contextualización que se haga del centro educativo y la cultura organizacional que este tenga. Por ejemplo, para diagnosticar el bullying en el centro educativo, se pueden aplicar cuestionarios periódicamente con el fin de identificar el nivel de incidencia de este fenómeno. En materia de prevención, se pueden implementar estrategias como las propuestas por el programa Convivir del MEP.

## **Diagnóstico del Bullying en centros educativos**

El primer paso para identificar un problema es conocerlo. Por este motivo, lo primero que debe hacer el centro educativo es instruir a toda la comunidad educativa sobre el fenómeno del bullying, sus causas y consecuencias tanto para el acosador como para la víctima, a corto y largo plazo; así como de la importancia de prevenirlo y abordarlo correctamente. También debe instruir a la comunidad educativa sobre lo que establecen la ley y los reglamentos con respecto a las consecuencias que pueden afrontar los acosadores.

Es normal que los estudiantes tengan en algún momento de su vida escolar una pelea, riña o discusión. Sin embargo, si se producen agresiones psicológicas o físicas de forma constante a lo largo del tiempo estamos ante una situación de acoso escolar o bullying y se debe actuar rápidamente. Muchas veces, ni los acosadores ni los observadores son conscientes del daño que pueden llegar a causar en la víctima. Es importante la prevención y la concienciación, tratando el tema en las aulas y en casa de manera habitual y natural. Que los niños sepan por qué está mal y las consecuencias de hacerlo o sufrirlo es muy importante.

En el caso de los padres, es importante dedicar tiempo a los hijos, hablar con ellos y preguntarles como están. Ser un pilar de confianza para que, si se diese el caso, tenga la suficiente seguridad para saber que a sus padres les importa y van a hacer algo al respecto.

En el caso de los educadores (aunque ellos ya lo saben), hay que estar siempre alerta en las aulas, pues muchas veces estos casos suceden dentro de ellas. Conseguir un buen clima en la clase y favorecer la comunicación ayuda a prevenir el acoso escolar. Y, por supuesto, en el caso de los menores, no participar de estos abusos, ni siquiera siendo observadores.

Además de la observación de padres de familia y docentes, existen diferentes tipos de cuestionarios que se pueden aplicar a la comunidad estudiantil con el fin de detectar si los estudiantes están siendo víctimas de bullying. Estos pueden ser muy variados. También está la posibilidad de crear nuevos cuestionarios que se apeguen al contexto de la población y el centro educativo.

Algunos cuestionarios que se pueden utilizar con este fin son los siguientes:

- Cuestionarios de agresores/víctimas de Olweus
- Bullying: detección mediante el test sociométrico
- Cuestionario estudios calidad de vida y apoyo social
- Cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales

A partir del análisis de los conceptos clave, se puede afirmar que este marco teórico ha permitido sentar las bases conceptuales que guiarán la presente investigación, profundizando en los temas esenciales para comprender y abordar el fenómeno del bullying en el contexto educativo costarricense. A través de la revisión de conceptos fundamentales como educación, administración, gestión educativa, acoso escolar y los protocolos de actuación, se han destacado las múltiples dimensiones de este problema, su impacto en las comunidades educativas y la importancia de su prevención, diagnóstico y abordaje.

## CAPÍTULO VI. MARCO METODOLÓGICO

### 6.1. Presentación

En este capítulo, se presentó la metodología que se utilizó para llevar a cabo la investigación titulada *Gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana*.

Se inicia con la definición del enfoque y el tipo de investigación empleados, seguido por la descripción de los sujetos de estudio y las fuentes de información consultadas. Posteriormente, se detallan las técnicas aplicadas para la recolección de datos, así como los procedimientos para la validación de los instrumentos utilizados. Asimismo, se establecen las categorías de análisis que orientaron la interpretación de los resultados. Finalmente, se exponen las fases del trabajo de investigación, la operacionalización de los objetivos, y se analizan los alcances y las limitaciones del estudio.

### 6.2. Enfoque

El enfoque desde el cual se desarrolló este estudio es cualitativo, ya que se detalla la realidad a partir de la interpretación por parte del investigador con base en la información suministrada por los sujetos de estudio. Según Salgado (2007),

La investigación cualitativa puede ser vista como el intento de obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de la situación tal como nos la presentan las personas, más que la producción de una medida cuantitativa de sus características o conducta. (p.71)

Según Gómez (2006), el objetivo del estudio cualitativo es “reconstruir la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido” (p. 60).

Al escoger este enfoque, se pretendió alcanzar un alto nivel de comprensión del fenómeno, con el objetivo de obtener el conocimiento necesario para identificar acciones relevantes que pudieran contribuir a gestionar adecuadamente la situación.

La investigación cualitativa considera que el conocimiento es un producto de la actividad humana y, por lo tanto, “el investigador no descubre sino construye el conocimiento.” (Stake, 2005, citado en Rodríguez et al., 1999, p. 34). Esta construcción del conocimiento sobre la realidad del fenómeno constituye la base fundamental para promover acciones efectivas que resuelvan el problema o, al menos, mejoren la situación.

### **6.3. Tipo y diseño de investigación.**

Esta investigación se enmarcó dentro de la investigación de tipo fenomenológico, ya que tuvo como objetivo describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno (Hernández Sampieri, 2014). La realidad de la situación se analizó tomando como base las respuestas a las preguntas de las entrevistas y los grupos focales.

A partir de la problemática por investigar, se requirió utilizar un tipo de investigación cuya principal característica fuera la flexibilidad y elasticidad, la cual es propia de los estudios cualitativos, sin embargo, se reservó el derecho de cambiar sobre la marcha, según lo descubierto en el desarrollo del proceso investigativo, reflexionando, e incluso alterando y modificando, en función de que la investigación tuviera como base la realidad y los puntos de vista de los participantes (Vallés, 2003).

La investigación cualitativa puede definirse como “una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos” (Rodríguez et al., 1996, p.11). La presente investigación se enmarcó dentro de este enfoque, y utilizó el estudio de casos como método, dado que es uno de los más apropiados para comprender la realidad de una situación y explicar relaciones causales complejas (Jiménez, 2012, p.143). Este diseño tuvo como objetivo profundizar en la comprensión de las razones detrás de la manifestación del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana y, a partir de ese análisis, diseñar una propuesta adecuada para abordar la situación.

Según Durán (2012), “el estudio de caso es una forma de abordar un hecho, fenómeno, acontecimiento o situación particular de manera profunda y en su contexto, lo que permite una mayor comprensión de su complejidad y, por lo tanto, el mayor aprendizaje del caso en estudio” (p.121). Stake (1978, 2005) afirma que el estudio de caso tiene una ventaja epistemológica sobre otros métodos de investigación, ya que “se considera útil en el estudio de asuntos humanos dada su flexibilidad y porque logra captar la atención de diferentes lectores, gracias a un estilo accesible, frecuentemente en armonía con la experiencia del lector, constituyéndose en una base natural de generalización” (p.443).

#### **6.4. Sujetos de estudio**

Los sujetos de estudio representan la principal fuente de información en la investigación cualitativa, ya que con sus opiniones, percepciones y valoraciones dan a conocer al investigador su realidad acerca del objeto de estudio. Según Bonilla y Rodríguez (1997), “la investigación cualitativa se interesa por captar la realidad social «a través de los ojos» de la gente que está siendo estudiada, es decir, a partir de la percepción que tiene el sujeto de su propio contexto” (p.84).

En esta investigación, participaron el director y la orientadora del centro educativo, ya que era de gran relevancia para el estudio conocer su posición y conocimiento con respecto a la gestión que se realiza en la institución para diagnosticar, prevenir y abordar el bullying. Además, se incluyó a los profesores guías de la institución, ya que ellos, por su cercanía con los estudiantes, tienen conocimiento de las situaciones que ocurren y las acciones que se realizan para prevenir o abordar el bullying. Finalmente, se trabajó con una muestra de estudiantes, con el previo consentimiento de sus padres, para conocer si han sido víctimas de acoso o bullying y qué acciones se han implementado en el Liceo San Antonio del Humo para diagnosticar, prevenir y abordar el bullying.

## **6.5. Fuente de información**

Según sea el acceso al contenido, existen tres tipos de fuentes de información: las primarias, las secundarias y las terciarias (Cabrera, 2010, s.f.). Las fuentes de información primaria en esta investigación las constituyeron el personal administrativo docente, el personal docente y los estudiantes. Específicamente, el director, la orientadora, los profesores guías y los estudiantes de la muestra, quienes se escogieron por conveniencia. Se escogió a la Asamblea de Representantes (los presidentes de todas las secciones de la institución).

Por otra parte, las fuentes de información secundaria correspondieron a documentos sobre bullying que se manejan en la institución tales como estadísticas, actas, referencias, quejas, denuncias, entre otros. También libros, artículos, investigaciones y los protocolos de actuación del MEP fueron fuentes de información secundarias.

## **6.6. Instrumentos para la recolección de la información**

La recolección de los datos es uno de los procesos más importantes de una investigación. La recopilación de los datos consiste en las actividades desarrolladas y la aplicación de las técnicas de investigación seleccionadas para recoger la información (Reyes, 1998, p.80).

Para analizar la gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, se aplicaron diferentes instrumentos de recolección de datos: entrevistas semiestructuradas al director, la orientadora y los profesores guías; grupos focales con los presidentes de todas las secciones (Asamblea de Representantes) para conocer la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje que realiza el cuerpo docente y administrativo de la institución.

La entrevista semiestructurada de investigación es un instrumento capaz de adaptarse a las diversas personalidades de cada sujeto, en la cual se trabaja con las palabras del entrevistado y con sus formas de sentir, no es una técnica que conduce simplemente a recabar datos acerca de una persona, sino que intenta

hacer hablar a ese sujeto, para entenderlo desde dentro (Corbetta, 2003, pp.72-73). Por su parte, un grupo focal puede definirse como una discusión cuidadosamente diseñada para obtener las percepciones de una muestra sobre un área particular de interés (Krueger, 1991, p.18).

Se trabajó en grupos focales con los presidentes de sección con el objetivo de identificar los tipos de bullying que se han dado en el centro educativo y su perspectiva de la gestión realizada por parte de la institución. También se preguntó a los estudiantes sobre las acciones o estrategias que podría realizar la administración para diagnosticar, prevenir y abordar el bullying efectivamente. Además, se les pidió que mencionaran cuáles consideran que pueden ser soluciones para el acoso estudiantil o bullying.

## **6. 7. Caracterización de los participantes**

A continuación, se presentan las características de los participantes que formaron parte de esta investigación. Los actores seleccionados desempeñaron roles clave en el contexto del Liceo San Antonio del Humo, Roxana, y su participación permitió recopilar información esencial para el desarrollo del estudio. Cada grupo de participantes fue codificado para garantizar el anonimato y facilitar el análisis de los datos recolectados.

El director fue codificado como D. Estuvo a cargo de un colegio con dirección tipo uno y contaba con 12 años de experiencia en dicho puesto. Inició su labor como directora en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana, en el año 2011. Además, tenía 20 años de servicio en el Ministerio de Educación Pública (MEP) y poseía un doctorado en Administración Educativa otorgado por la Universidad ULICORI.

La orientadora fue codificada como O. Se destacó que era la única profesional en orientación para toda la institución. Contaba con un grado académico de maestría y aproximadamente 10 años de experiencia trabajando en el centro educativo.

Los docentes guías fueron codificados de G1 a G6. En total, participaron 6 profesores guía de diversas asignaturas. La mayoría poseía el grado profesional MT6, mientras que uno tenía MT5 y otro VT6. Los años de experiencia docente

oscilaron entre 1 y 24 años, siendo la mayoría de los participantes profesores con más de 10 años de trayectoria en el ámbito educativo.

Los estudiantes fueron codificados de AR1 a AR7. Participaron únicamente 7 presidentes de sección en el grupo focal, debido a diversas circunstancias que limitaron la participación de otros estudiantes. Se contó con la representación de 2 presidentes de séptimo grado, 2 de octavo, 1 de noveno, 1 de décimo y 1 de undécimo grado. Las edades de los participantes oscilaron entre 12 y 17 años.

### **6.8. Categorías de análisis**

En este apartado se presentan las categorías de análisis empleadas para alcanzar los objetivos de la investigación. Cabe destacar que las definiciones conceptuales completas de cada categoría ya se abordaron en el capítulo del marco teórico; por lo tanto, en esta sección se ofrecieron únicamente definiciones conceptuales breves, que sirvieron como marco de referencia para interpretar cada categoría en relación con el fenómeno estudiado.

Además, se incluyó una descripción operativa, donde se especificaron las acciones o procedimientos que permitieron medir y observar las categorías en el contexto del Liceo San Antonio del Humo, Roxana. Asimismo, se identificaron los indicadores asociados a cada categoría, es decir, los criterios concretos y observables que guiaron el proceso de recolección de datos. Finalmente, se mencionaron los instrumentos específicos utilizados para registrar la información empírica, tales como entrevistas semiestructuradas y grupos focales.

El propósito de presentar esta información en la Tabla 4 fue estructurar y organizar los elementos de manera precisa y sistemática, asegurando que cada categoría estuviera claramente vinculada a los objetivos específicos de la investigación. La Tabla 4 facilitó la comprensión del proceso metodológico al proporcionar una visión general de las relaciones entre las categorías, los indicadores y los instrumentos empleados.

Las categorías de análisis fueron seleccionadas con base en dos criterios:

- Revisión teórica: se consultaron lineamientos y protocolos oficiales del Ministerio de Educación Pública (MEP), así como literatura especializada sobre el fenómeno del bullying en contextos escolares.
- Análisis del contexto: se realizó un análisis preliminar de la problemática específica del Liceo San Antonio del Humo, a través de entrevistas exploratorias y la observación de prácticas de gestión en el centro educativo.

De esta manera, categorías como los tipos de bullying se fundamentaron en los protocolos del MEP y la literatura teórica, mientras que las estrategias de gestión y las oportunidades de mejora surgieron del análisis contextual y las entrevistas realizadas.

La Tabla 4 presenta un resumen integral de las categorías de análisis que organiza los siguientes elementos:

- Objetivos específicos: definieron la meta que se pretendió alcanzar en relación con cada categoría.
- Categorías de análisis: constituyeron las variables de estudio que se observaron y midieron.
- Definiciones operativas: describieron cómo se concretaron las categorías en acciones medibles y observables.
- Indicadores: representaron los criterios o señales específicas para identificar y medir cada categoría.
- Instrumentos asociados: correspondieron a las herramientas utilizadas para recolectar la información necesaria, como entrevistas semiestructuradas y grupos focales.

La Tabla 4 facilitó la interpretación de los resultados, pues se vinculó cada categoría con sus indicadores y con los instrumentos aplicados, esto permitió evaluar con precisión los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el centro educativo.

**Tabla 4**

*Resumen integral de las categorías de análisis, definiciones y objetivos*

<b>Objetivo general:</b> Analizar la gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying entre estudiantes en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.				
<b>Objetivo específico</b>	<b>Categoría de análisis</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos asociados</b>
Identificar los tipos de bullying presentes en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.	Tipos de bullying	Diferentes formas de acoso escolar según el MEP, incluyendo físico, verbal, psicológico, sexual, material y cyberbullying.	- Evidencia de golpes, insultos, exclusión, burlas, mensajes ofensivos en redes sociales, entre otros.	- Guías de entrevista semiestructurada (preguntas 1-8). - Grupos focales con estudiantes (preguntas 1-17).
Describir las estrategias implementadas para diagnóstico, prevención y abordaje.	- Estrategias de gestión en diagnóstico - Estrategias de prevención - Estrategias de abordaje	Acciones realizadas por la gestión escolar para identificar, prevenir y abordar casos de bullying.	- Control de ingreso. - Supervisión de estudiantes. - Implementación de protocolos. - Medidas restaurativas.	- Guías de entrevista semiestructurada (preguntas 8-23). - Grupos focales con estudiantes (preguntas 18-21).
Determinar oportunidades de mejora en los procesos de gestión.	Oportunidades de mejora	Acciones propuestas para optimizar los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el centro educativo.	- Propuestas de nuevos instrumentos de diagnóstico. - Programas para fortalecer la cultura de paz. - Medidas innovadora	- Guías de entrevista semiestructurada (preguntas 26-36). - Grupos focales con estudiantes (preguntas 22-27).

*Nota:* En esta tabla se presenta un resumen integral de las categorías de análisis (variables), las definiciones, los objetivos y los instrumentos empleados para guiar la investigación sobre el bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

### 6.8.1. Plan de análisis de la información

El análisis de datos consiste en la aplicación de diversos procedimientos para organizar e interpretar la información recopilada de manera tal que arroje un retrato fiel de la realidad según la vive el investigado (Gil, 1994, p.65). Existen varias técnicas y estrategias para analizar los datos. En el presente estudio se hizo un análisis de contenido, el cual es una estrategia o metodología que se aplica para las ciencias sociales, y que ha venido evolucionando con los años, con una perspectiva centrada en la agrupación de categorías temáticas.

El propósito básico del análisis es la identificación de determinados elementos componentes de los documentos escritos: letras, sílabas, lexemas, fonemas, sintagmas, palabras, frases, párrafos, títulos, caracteres, reactivos, sesiones, temas, asuntos, medidas de espacio, medidas de tiempo, símbolos, etc., y su clasificación bajo la forma de variables y categorías para la explicación de fenómenos sociales bajo investigación. (Fernández, 2002, p.37)

Para analizar los datos, se empleó el método de comparación constante (MCC). Este método, es uno de los tres recomendados por Vallés (2003) para realizar análisis de datos en la investigación cualitativa. El propósito del MCC, es generar teoría sistemáticamente, mediante el uso explícito de procedimientos de codificación y análisis (Glaser y Straus, 1992, citado en Vallés, 2003).

En la técnica de análisis del MCC, la información debe analizarse desde el contenido generado a partir de las categorías. Este método consta de cuatro fases fundamentales:

- La comparación de incidentes: consiste en comparar la información obtenida, en las entrevistas, tratando de buscar una denominación común a través de un código o concepto, más o menos abstracto, a un conjunto de fragmentos de la entrevista que comparten la misma idea.
- La integración de teorías: consiste en generar un código más o menos abstracto que englobe cada uno los incidentes entregados en las

propiedades y estas a su vez en categorías que son el conjunto de propiedades y que consisten en un conjunto abstracto mayor.

- La delimitación de la teoría: en ella en los primeros momentos —se conjugan operaciones analíticas de codificación abierta y desarrollo de categorías conceptuales.
- Finalmente, la Escritura de la Teoría que es la redacción de la teoría fruto del análisis del método descrito. (Vallés, 2003, p. 354)

Para este análisis, se empleó un enfoque orientado al desarrollo de una comprensión profunda de los escenarios, procesos o personas estudiadas (Taylor y Bogdan, 1998). Se utilizó una inducción analítica de categorías basada en los discursos construidos por los propios sujetos, con el objetivo de identificar en ellos las regularidades que los caracterizan. No se debe olvidar que las representaciones individuales de los sujetos son, en última instancia, representaciones compartidas por los grupos y las culturas.

“Las categorías sirven para englobar información diversa (variopinta, pero con cierta afinidad o denominador común)” (Vallés, 2003, p. 347). En este estudio, se consideran cinco categorías de análisis derivadas de los objetivos de la investigación. Estas categorías han sido definidas a priori y orientan la recopilación y el análisis de la información, asegurando que cada objetivo esté adecuadamente representado.

En concordancia con el Método de Comparación Constante (MCC), se requirió la “saturación de la información”, lo que implicó que las entrevistas realizadas proporcionaran la cantidad y calidad de datos necesarios para que cada categoría reflejara de manera completa y significativa los hallazgos de la investigación (Vallés, 2003, p. 348). Esto garantizó una representación exhaustiva de los aspectos clave del fenómeno estudiado.

## **6.9. Consideraciones éticas**

Se explicó previamente a las personas participantes las especificidades de la investigación, es decir, el tema, los objetivos, los alcances y las limitaciones. Además, se aclaró el uso exclusivo de la información recolectada con fines

investigativos o para eventuales publicaciones en revistas científicas, así como el tiempo requerido para participar. También se proporcionó información de contacto de las unidades universitarias involucradas (teléfonos y correos electrónicos), en este caso, del Programa de Posgrado en Ciencias de la Educación de la Universidad de Costa Rica, para que puedan solicitar mayor información sobre el estudio o manifestar sugerencias, quejas u otros comentarios que consideren pertinentes.

En cuanto al consentimiento informado, se establecieron los acuerdos necesarios para la aplicación de los instrumentos con el fin de proteger la información, a las personas participantes y el proceso en general. Además, en lo referente al uso de tecnologías, como grabaciones de audio o imagen, así como la posibilidad de grabar reuniones en plataformas virtuales, se realizó únicamente con el conocimiento y consentimiento de todas las partes involucradas. Las entrevistas y observaciones se llevaron a cabo de forma presencial.

Se explicó que existía la posibilidad de negarse a responder alguna pregunta, proporcionar algún tipo de información o declinar la participación si así lo deseaban. Asimismo, en lo relativo al uso de tecnologías, se permitió detener las grabaciones o eliminar parte de lo registrado si así lo solicitaban. Finalmente, se informa sobre el anonimato de los informantes, el uso de seudónimos y la codificación de los datos correspondientes a quienes participaron en la investigación.

#### **6.10. Alcances y limitaciones**

Algunos de los principales alcances de este trabajo de investigación aplicada son el diagnóstico efectivo de los principales tipos de bullying que se dan en la institución y la mejora de la gestión en la prevención y el abordaje del mismo. Además, este trabajo contiene una propuesta de trabajo que busca aportar otras ideas que pueden añadirse al programa Convivir y que pueden tener un impacto positivo en el fortalecimiento de una sana convivencia entre los miembros de la comunidad educativa.

Las limitaciones se relacionan principalmente con la cantidad de participantes anuentes a colaborar con la investigación y el tiempo que se le pudo

dedicar a las entrevistas y la aplicación de los demás instrumentos. La cantidad de participantes que fueron entrevistados o participaron del grupo focal fue muy reducida. A pesar de haberse hecho la invitación a más de 30 personas, al final solo 15 colaboraron con este trabajo de investigación: el director, la orientadora, 6 profesores guía y 7 estudiantes de distintos niveles. En algunas ocasiones, las respuestas de los docentes y estudiantes fueron muy escuetas y no aportaron la cantidad de información que se requería. El tiempo fue, definitivamente, una limitante. En varias ocasiones se dedicó tiempo para ir al centro educativo escogido para la investigación, pero, por diferentes razones, no se pudieron realizar las entrevistas con los docentes. En otras ocasiones, debido al trabajo del investigador, que también es administrativo en otro centro educativo, fue imposible ir al centro educativo escogido para seguir aplicando instrumentos o recolectando información (las entrevistas).

## **CAPÍTULO VII. SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

### **7.1. Presentación**

Este capítulo presenta la sistematización y el análisis de los datos de la investigación titulada *Gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana*.

Las categorías de análisis de esta investigación corresponden a los tipos de bullying presentes entre estudiantes del Liceo San Antonio del Humo, las estrategias del gestor en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying y las oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en dicha institución educativa. Los participantes fueron el director, la orientadora, los profesores guía y los presidentes de sección o integrantes de la Asamblea de Representantes que participaron en el grupo focal.

El primer instrumento utilizado para la recolección de los datos fue una entrevista semiestructurada que se aplicó al director del centro educativo, la cual se realizó en su oficina, en un ambiente tranquilo y en completa privacidad a partir de una cita solicitada con anticipación vía telefónica. También se realizó una entrevista semiestructurada a la orientadora del centro educativo. Seguidamente, se les aplicó una entrevista semiestructurada a 6 docentes guía que estuvieron disponibles y anuentes. Dichos instrumentos fueron aplicados de manera presencial. Finalmente, se desarrolló una guía de grupo focal con los presidentes de sección que asistieron a la actividad, 7 en total. Esta actividad se realizó en un aula, con recursos de audio y video utilizados para explicar algunos conceptos y brindar ejemplos a los estudiantes sobre algunos tipos de bullying y definir otros conceptos fundamentales para la investigación.

### **7.2. Tipos de bullying presentes entre estudiantes del Liceo San Antonio del Humo en Roxana**

Para obtener información sobre los tipos de bullying presentes en el centro educativo se realizaron varias preguntas a los participantes sobre la frecuencia con

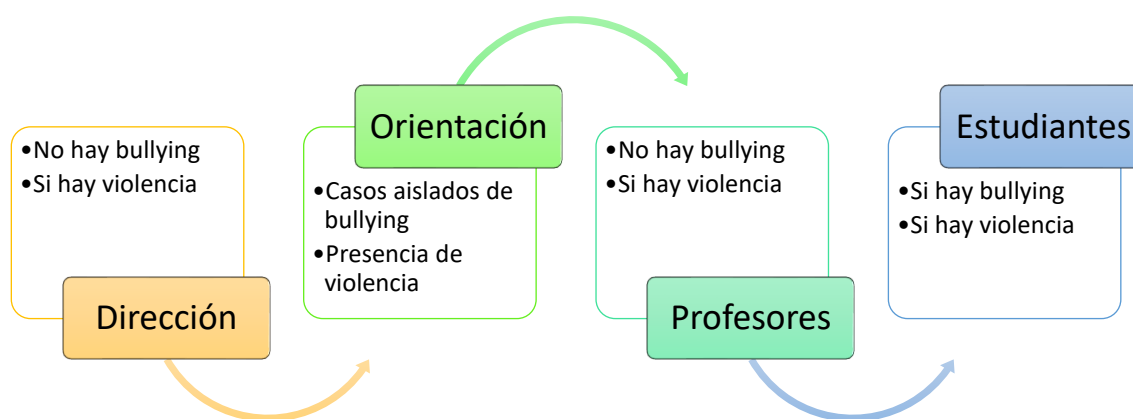
la que ocurren algunas situaciones de violencia escolar y sobre el bullying como fenómeno y posible problemática en la institución.

Sobre la frecuencia de situaciones de violencia en el centro educativo, el director afirma que en la institución no hay bullying como tal, pero que sí se dan incidentes que involucran otros tipos de violencia escolar como peleas entre hombres y mujeres, discusiones entre alumnos, hurtos, destrucción de las pertenencias de otros, chismes y acoso por medios cibernéticos. Sin embargo, sostiene que estos tipos de violencia escolar no se dan de manera reiterativa entre las mismas personas.

La Figura 3 presenta las opiniones del director, la orientadora, los profesores guía y los estudiantes respecto a la presencia de violencia escolar y bullying en el Liceo San Antonio del Humo. Esta figura 3 resulta fundamental para contrastar las percepciones de los diferentes actores educativos, ya que permite visualizar las coincidencias y discrepancias entre ellos.

### Figura 3

*Presencia de violencia escolar y bullying en el Liceo San Antonio del Humo según la dirección, la orientación, los profesores guía y los estudiantes*



*Nota.* La figura muestra la opinión de dirección, orientación, profesores y

estudiantes respecto a la presencia de acoso escolar y bullying en el Liceo San Antonio del Humo.

Lo que más destaca en las opiniones reflejadas en la Figura 3 es que todos los grupos coinciden en que existe violencia escolar, aunque la mayoría niega la presencia de bullying como fenómeno sistemático en la institución. Sin embargo, estas opiniones permiten identificar y analizar la naturaleza de las situaciones conflictivas, así como su impacto en el ambiente escolar, lo cual resulta clave para proponer estrategias de prevención y atención.

La administración del colegio asegura que hay un alto índice de violencia escolar. Al respecto, García y Asencio (2015) sostienen que, “La violencia escolar incluye agresiones físicas (golpes, puñetazos, patadas), agresiones verbales (amenazas, burlas, apodos, rumores, entre otros), exclusión social, y además pueden presentarse agresiones sexuales (tocamientos no consentidos, relaciones sexuales forzadas)” (p. 15).

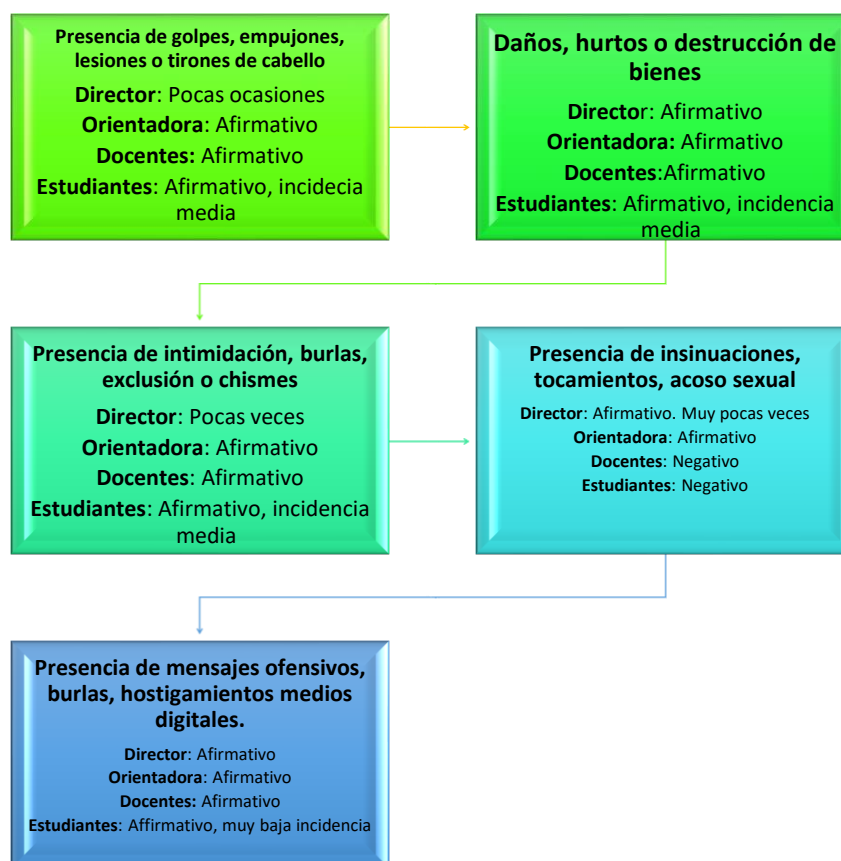
Además, agregan que el bullying tiene las mismas características, pero se da de manera reiterada y existe una relación de poder entre los involucrados:

Cuando estas violencias se manifiestan entre pares de manera repetida (por lo menos una vez a la semana durante seis meses) y contemplan un desequilibrio en el poder entre quien ejerce el maltrato y quien lo recibe, con la intención de lastimar, entonces se trata de MEP (Maltrato Entre Pares o Bullying). (García y Asencio, 2015, p.15)

Hay que tomar en cuenta que, para descartar o confirmar la presencia de bullying, debe haber un estudio sistemático y metódico en un centro educativo. En este sentido, la Figura 4 muestra de manera detallada los tipos de violencia escolar identificados en el Liceo San Antonio del Humo según las percepciones del director, la orientadora, los docentes guía y los estudiantes. Los datos se organizan por categorías de violencia, permitiendo contrastar las opiniones y percepciones de los distintos actores educativos respecto a su frecuencia e incidencia.

## Figura 4

*Tipos de violencia escolar presentes en el Liceo San Antonio del Humo según la dirección, la orientación, los docentes guía y los estudiantes*



*Nota.* La figura muestra de manera detallada los tipos de violencia escolar identificados en el Liceo San Antonio del Humo según las opiniones del director, la orientadora, los docentes guía y los estudiantes.

Como se evidencia en la Figura 4, los distintos actores reconocen la presencia de diversos tipos de violencia escolar, aunque existen diferencias en cuanto a su frecuencia e incidencia percibida. La orientadora afirma que, “aunque en la mayoría de los casos investigados se determina que las agresiones no constituyen bullying, sino más bien algún tipo de violencia escolar, sí se han atendido situaciones reales de bullying, muy pocas”. Agrega que se han dado conductas características de los diferentes tipos de bullying como golpes,

empujones, hurtos, intimidación y chismes, insinuaciones y tocamientos, y acoso por medios cibernéticos. La orientadora expresa que “en todos los casos atendidos se han llevado a cabo los protocolos de actuación del MEP para la atención de situaciones de bullying u otros tipos de violencia escolar”.

La posición de la orientadora contrasta con la posición del director al afirmar que sí se han dado casos reales de bullying en la institución. Los profesores guías, por su parte, tienen criterios divididos sobre si se da el fenómeno del bullying en la institución o no. Sin embargo, la mayoría afirma que los casos de violencia escolar son frecuentes, pero que el bullying no representa una problemática en la institución. Algunas de las manifestaciones que se recolectaron en las entrevistas a los profesores guía fueron, “el bullying es el resultado de la violencia inmersa en la sociedad, por lo tanto, nuestra institución no se ve excluida de esta problemática” y “es una problemática debido a que existe mucha frustración y competencia entre el estudiantado”. Ante la pregunta si se da el bullying en el centro educativo, un docente afirmó lo siguiente: “No, sí se dan algunos casos de violencia y ofensas entre estudiantes, pero no se pueden catalogar estrictamente como bullying”.

La mayor parte de los docentes entrevistados afirma que el fenómeno del bullying no representa una problemática, ya que los casos de violencia escolar no se dan de manera reiterativa entre las mismas personas. Únicamente dos anotaron que sí. Sin embargo, en algo coincide la mayor parte de las personas entrevistadas, y es que hay altos niveles de violencia escolar en la institución; 12 de las 15 personas que participaron de la investigación expresaron que hay diferentes tipos de violencia escolar; las riñas, peleas o discusiones son las más frecuentes.

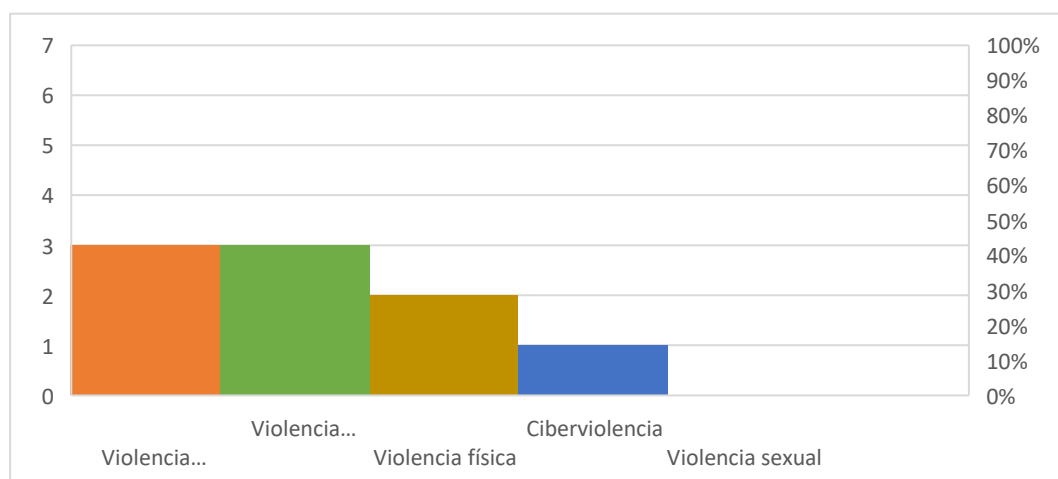
Los estudiantes que participaron del grupo focal consideran que la convivencia entre los estudiantes del Liceo de San Antonio el Humo va de regular a buena, y que tratan de evitar el bullying. Con base en las respuestas de los estudiantes, se encontró que dos personas han sido víctimas de golpes, empujones, lesiones o tirones de cabello; las pertenencias de tres estudiantes han sufrido daños, hurtos o destrucción por parte de otros estudiantes; tres estudiantes han sido víctimas de intimidación, burlas, exclusión o chismes; ninguno de los participantes del grupo focal ha sido víctima de acoso sexual y un estudiante ha

sido víctima de mensajes ofensivos, burlas y hostigamiento por medios electrónicos y redes sociales.

La Figura 5 presenta de manera gráfica los tipos de violencia escolar experimentados por los participantes del grupo focal. Esta Figura 5 resulta fundamental para visualizar la frecuencia relativa de cada tipo de violencia, destacando la violencia material y la violencia psicológica como las más reportadas, seguidas por la violencia física y la ciberviolencia, mientras que la violencia sexual no tuvo incidencia en este grupo específico. La Figura 5 permite contrastar las percepciones de los estudiantes con los datos obtenidos, lo cual facilita el análisis de las áreas de mayor incidencia y proporcionando insumos para la toma de decisiones orientadas a la prevención y atención de la violencia escolar en la institución.

### Figura 5

*Tipos de violencia escolar que han sufrido los participantes del grupo focal*



*Nota.* La figura representa el tipo de violencia que sufrieron algunos miembros del grupo focal del Liceo San Antonio del Humo.

En conclusión, y con base en las respuestas de la mayoría de los participantes, se determina que el bullying tiene una baja incidencia entre los estudiantes del Liceo San Antonio del Humo. Sin embargo, hay una alta incidencia de violencia escolar. Aun cuando los estudiantes muestran una actitud positiva ante

el problema de la violencia escolar, lo cierto es que hay que tomar en cuenta los números. Por ejemplo, si 2 de 7 estudiantes han sido víctimas de acoso físico, las pertenencias de 3 de ellos han sufrido daños y hurto y 3 han sufrido de acoso psicológico, entonces la incidencia de la violencia no es baja. Por otra parte, aun cuando la incidencia del bullying sea baja, hay algo claro: la incidencia de la violencia escolar es alta, y eso puede preparar el escenario para niveles altos de bullying a futuro.

Según el Protocolo de Actuación en Situaciones de Bullying (MEP 2016), el término anglosajón “bullying” hace referencia a diferentes manifestaciones de violencia en el ambiente educativo: matonismo, acoso escolar, intimidación, maltrato entre pares, entre otros”. Muchas de las faltas descritas por el director como peleas, discusiones, hurtos, destrucción de pertenencias y acoso cibernético son características de los diferentes tipos de bullying; a saber: físico, material, verbal y ciberbullying. La violencia escolar se puede convertir en bullying en cualquier momento, y los niveles altos de violencia escolar pueden elevar los casos de bullying en un centro educativo. Por lo tanto, es necesario implementar acciones efectivas para mejorar la convivencia escolar y construir una cultura de paz.

### **7.3. Estrategias del gestor en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

#### **Estrategias de diagnóstico**

Las estrategias identificadas en el Liceo San Antonio del Humo para diagnosticar el bullying incluyen métodos como registros de quejas, entrevistas, cuestionarios y grupos focales, entre otros, tal como se resume en la Tabla 5. Estas acciones permiten recopilar información valiosa sobre la incidencia del fenómeno y son complementadas con actividades preventivas, como la discusión del tema en clases de orientación y guía, charlas institucionales y conversaciones en el ámbito familiar.

**Tabla 5**

*Estrategias más utilizadas para diagnosticar el bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana*

<b>Clasificación</b>	<b>Estrategias</b>
1	Registro de quejas y denuncias
2	Análisis de la información recolectada y conclusiones
3	Análisis de boletas o reportes disciplinarios
4	Entrevistas
5	Grupos focales
6	Cuestionarios

*Nota.* La tabla muestra un listado con seis indicadores que ayudaron a diagnosticar el bullying en el Liceo San Antonio del Humo.

### **Estrategias de prevención**

Del total de 15 personas entrevistadas, 13 consideran que el tema del bullying debe abordarse en las aulas como una forma de prevenirlo. Además, el personal docente y administrativo asegura que hay una directriz que solicita que el tema se analice en diferentes asignaturas, sobre todo en las clases de orientación y guía. Un docente asegura que este tema forma parte del libro guía.

Por su parte, seis de un total de siete estudiantes coinciden en que se les ha preguntado, mediante entrevistas y grupos focales, si han sido víctimas de bullying, y se les ha instado a denunciarlo si lo han sufrido o si conocen a alguien que lo haya sufrido. Seis de ellos aseguran que “sí se discute el tema del bullying en las clases de orientación y guía entre otros temas relacionados; siempre con la intención de prevenirlos”. Todos los estudiantes que participaron del grupo focal aseguran que han recibido charlas en la institución para aprender más sobre el bullying y las formas de prevenirlo. Cuatro de los estudiantes entrevistados afirma haber hablado de este tema y su prevención con sus padres de familia o encargados.

Las respuestas de los estudiantes corroboran que al tema del bullying se le da importancia y es abordado por docentes de distintas asignaturas. Por lo tanto, se concluye que, aunque no se haga de una manera metódica y sistemática, la

gestión lleva a cabo acciones que le permiten, de una forma efectiva, diagnosticar el fenómeno, y esto ayuda a su prevención.

Además de las estrategias más comunes implementadas para diagnosticar el bullying en el centro educativo, el personal docente y administrativo mencionaron diversas acciones dirigidas a su prevención, las cuales buscan fortalecer la convivencia escolar y reducir las situaciones conflictivas. Entre las medidas destacadas se incluyen:

- Monitoreo por parte de los docentes de clase, reporte a orientación y profesor guía.
- Supervisión por parte de los funcionarios, reportes, debidos procesos en general y aplicación de los reglamentos.
- Boletas y reportes disciplinarios
- Supervisión del docente durante las clases e incluso en los recesos
- Llamada al encargado, entrevista con la persona encargada
- Reuniones y actividades deportivas

La Tabla 6 presenta un resumen ordenado de las estrategias más frecuentes que se llevan a cabo en el Liceo San Antonio del Humo para prevenir el bullying. Estas acciones se clasificaron según su frecuencia de implementación y su efectividad percibida.

**Tabla 6**

*Estrategias más frecuentes para prevenir el bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana*

<b>Clasificación</b>	<b>Estrategias</b>
1	Supervisión de los estudiantes por parte de los funcionarios durante las clases y los recesos.
2	Implementación del Reglamento con la elaboración de boletas o reportes disciplinarios.
3	Llamadas o entrevistas con los padres o encargados.
4	Implementación del Programa Convivir en la clase guía.

5	Actividades extracurriculares como charlas, motivaciones, talleres y actividades deportivas y culturales.
---	---

*Nota.* La tabla muestra seis estrategias para prevenir el bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

El personal docente y administrativo afirma que en la institución se realizan acciones para fomentar la sana convivencia, la transmisión de valores, el buen trato y la resolución pacífica de conflictos. Estas acciones se desarrollan generalmente durante las clases guía como parte de las actividades del Programa Convivir. Además, algunos docentes guía sostienen que se transversaliza, de modo que estos temas se tratan en otras lecciones. También se llevan a cabo diferentes actividades extracurriculares como charlas, motivaciones, actividades deportivas y culturales, reuniones y talleres.

Con base en las respuestas de la mayor parte de las personas entrevistadas, se puede concluir que la gestión realiza acciones efectivas orientadas hacia la prevención del bullying y otros tipos de violencia escolar. El MEP (2015) describe que “una comunidad educativa previene el bullying cuando aprende, construye y vive la cultura de paz, al promover el ejercicio de los derechos en la convivencia, rechazar y prevenir la violencia entre pares, tratando de atacar sus causas” (p. 5).

### **Estrategias de abordaje o atención del bullying**

Con respecto al abordaje o la atención del bullying en el centro educativo, cuatro de los seis docentes entrevistados afirmaron que se realiza siguiendo los protocolos de actuación del MEP. Dos indicaron formas diferentes de abordarlo. Uno indicó que se realiza “de forma rápida, conversando con los implicados”, y otro que se realiza mediante “una investigación”. El director del centro educativo contestó que, “se manejan en privado por el departamento de orientación y el profesor guía”. Tres de los siete estudiantes que formaron parte del grupo focal indicaron no conocer los pasos que deben implementar los gestores educativos para abordar los casos de bullying que se denuncien o detecten.

Aun cuando el director y los docentes afirman conocer los protocolos de actuación en situaciones de bullying, no son congruentes en sus respuestas. El

director del centro educativo olvidó que el segundo paso del protocolo establece que se le debe informar a la dirección sobre la supuesta situación de bullying al ser detectada e implementar el protocolo. El Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual establece que “apoyar no implica delegar la responsabilidad de la actuación. De manera preventiva el centro educativo debe definir acciones para la atención de la situación” (MEP, 2016, p.9).

La Tabla 7 sintetiza los pasos establecidos por el Ministerio de Educación Pública (MEP) para abordar situaciones de bullying de manera estructurada. Estos pasos incluyen desde la detección y comunicación de la situación, hasta el seguimiento de las medidas implementadas y la promoción de acciones para restaurar la convivencia.

### **Tabla 7**

*Pasos establecidos por los Protocolos de Actuación del MEP para el abordaje de casos de bullying*

Paso 1	Detección de la situación de Bullying
Paso 2	Comunicación a la dirección
Paso 3	Atención de la situación
Paso 4	Comunicación con las familias
Paso 5	Entrevista con todas las partes
Paso 6	Definir las medidas a seguir con las diferentes partes
Paso 7	Seguimiento a la implementación de las medidas
Paso 8	Medidas/Acciones para restaurar la convivencia

*Nota.* La tabla muestra los pasos que se deben seguir ante un caso de bullying, según las indicaciones de los protocolos del MEP.

Las respuestas de los profesores guía revelaron que la forma más común de detección del bullying en el centro educativo ocurre a través de denuncias formales o informales realizadas por miembros de la comunidad educativa, entre ellos el personal docente y administrativo, estudiantes y padres de familia. Un profesor guía señaló que, en algunos casos, la propia víctima ha alertado sobre la situación.

La totalidad de los estudiantes que participaron en el grupo focal afirmaron haber presenciado situaciones de bullying dentro del centro educativo. Asimismo, reconocieron que conocen los procedimientos para realizar una denuncia, aunque señalaron que nunca han presentado ninguna.

El director y la orientadora, por su parte, afirman que la comunicación entre la dirección y la comunidad educativa es buena. No obstante, dos de los seis docentes entrevistados afirman que no, y uno respondió que, “existe comunicación, pero no siempre resulta asertiva”. En cuanto a las respuestas del personal docente y administrativo, quedan ciertas dudas con respecto al abordaje que se hace de los casos de bullying que se detectan o denuncian en la institución. No todos manejan bien la idea de que ya existe un protocolo de actuación que se debe implementar; y algunas personas que aseguran conocerlo, no tienen claros los pasos por seguir. Parece que el director no se involucra en el abordaje y lo deja en manos del departamento de orientación y los docentes guía. Por otra parte, no todos los docentes utilizan el protocolo para resolver las situaciones; dos describieron formas diferentes de abordarlo. Tampoco los estudiantes conocen los pasos que implementan los gestores educativos para abordar los casos de bullying.

Los protocolos de actuación nacen a raíz de la preocupación del Ministerio de Educación Pública por unificar criterios y evitar errores en las acciones implementadas por el personal docente y administrativo de las escuelas y los colegios en el abordaje de esta y muchas otras situaciones de violencia escolar. Dichos protocolos son el resultado del trabajo de expertos en una labor interdisciplinaria que busca establecer pautas claras y efectivas. Por lo tanto, es indispensable que toda la comunidad educativa conozca y siga estos protocolos al pie de la letra. En otras palabras, eso es lo primero que hay por mejorar en la dinámica del Liceo San Antonio del Humo en Roxana. Absolutamente todos los docentes deben conocer y aplicar los diferentes pasos de los protocolos de actuación para evitar errores y ayudar efectivamente a los miembros de la comunidad estudiantil que sufren el bullying.

Según el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica,

Estos protocolos constituyen una herramienta sencilla y práctica que busca apoyar al personal de centros educativos, a la propia población estudiantil y a la comunidad educativa en general, para que puedan enfrentar mejor estas amenazas. Se trata de una propuesta articulada de atención que permite guiar las acciones con el propósito de intervenir y minimizar las consecuencias de las distintas formas de violencia que puedan darse en el centro educativo y; así, evitar revictimizaciones, exceso de tareas y propiciar un espacio para la educación para la vida y la convivencia. (párr. 4)

#### **7.4. Oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

A continuación, se presentan las respuestas del director, la orientadora, los profesores guía y los estudiantes con respecto a las oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana. Se resume la información recolectada para evitar la redundancia.

##### **Oportunidades de mejora en el diagnóstico del bullying en el Liceo San Antonio del Humo**

El conocimiento profundo del fenómeno del bullying y de los diferentes protocolos de actuación y programas de prevención del MEP constituyen la principal herramienta para su detección o diagnóstico. No se puede identificar un problema que no se conoce bien o del cual no tenemos conocimiento.

La Tabla 8 destaca algunas oportunidades de mejora en el diagnóstico del bullying, en la cual se proponen acciones concretas que podrían fortalecer los procesos de detección y abordaje en el Liceo San Antonio del Humo. Estas estrategias incluyen la implementación de conversatorios, la planificación de proyectos específicos y la colaboración activa del cuerpo docente para obtener mejores resultados en materia de diagnóstico. Dichas acciones surgen como propuestas específicas basadas en las percepciones y experiencias de los actores clave dentro de la comunidad educativa.

**Tabla 8**

*Oportunidades de mejora en el diagnóstico del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana*

	<b>Estrategias</b>
1	Buen ambiente para la concientización y capacitación de la comunidad educativa por medio de encuentros de saberes y conversatorios.
2	En el departamento de orientación, existe la visión de planificar un proyecto de diagnóstico y contextualización de la situación del bullying en el liceo.
3	Existe una buena comunicación entre los estudiantes y la orientadora.
4	El tema del bullying y su prevención se aborda en diferentes asignaturas. Con un buen plan de trabajo y la colaboración de los docentes, se pueden lograr mejores resultados en materia de diagnóstico.

*Nota.* La tabla representa cuatro estrategias para mejorar el diagnóstico de bullying en el Liceo San Antonio del Humo.

Como se muestra en la Tabla 8, se identifican diversas oportunidades de mejora que podrían fortalecer el diagnóstico del bullying en el Liceo San Antonio del Humo. Entre estas, destacan la planificación de un proyecto específico para contextualizar la situación, la comunicación efectiva entre los estudiantes y la orientadora, y el abordaje del tema en diferentes asignaturas con la colaboración docente.

El director del centro educativo asegura que conoce a profundidad los protocolos para abordar y los programas para prevenir el bullying en los centros educativos establecidos por el MEP; además, afirma haber recibido capacitación formal sobre dichos protocolos y programas, y la considera efectiva. También sostiene que el personal docente ha recibido capacitación similar por parte del departamento de orientación en las reuniones de personal.

La orientadora también afirma conocer en detalle los protocolos de actuación y los programas de prevención del bullying en centros educativos establecidos por el MEP. También asegura haber recibido capacitación formal y efectiva sobre dichos protocolos y programas. Además, sostiene que el personal docente de la institución recibe capacitación que les permite abordar eficientemente los casos de bullying que se presenten. El personal docente recibe esta capacitación por parte del departamento de orientación en las reuniones de personal. A nivel del departamento de orientación, existe la visión de planificar un proyecto de diagnóstico y contextualización de la situación del bullying en el liceo.

La mayoría de los docentes entrevistados asegura conocer de manera exhaustiva los protocolos y los programas para abordar y prevenir el bullying en centros educativos establecidos por el MEP; solo uno contestó no conocerlos. La mitad de los docentes afirma no haber recibido capacitación formal por parte del MEP sobre dichos protocolos y programas. Sin embargo, todos contestaron que sí han recibido capacitación oportuna y efectiva por parte del departamento de orientación de la institución en reuniones de personal y en reuniones de comités

La mayor parte de los estudiantes afirma haber recibido información sobre los protocolos de actuación del MEP para atender las situaciones de bullying en las clases guía o de orientación. Gracias al conocimiento que muchos miembros de esta comunidad educativa poseen, se podrían realizar conversatorios para asegurarse que todos dominen los conceptos y conozcan las estrategias propuestas para la prevención y el abordaje del bullying.

### **Oportunidades de mejora en la prevención del bullying en el Liceo San Antonio del Humo**

El director afirma que estaría dispuesto a promover programas novedosos que ayuden en el establecimiento de una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos siempre que cuente con el visto bueno del supervisor del circuito escolar. El director ha oído mencionar sobre programas como la Red de Jóvenes para la Paz del Ministerio de Justicia y Paz y Mesas Redondas para la Transformación de la Fundación Mejoramos Costa Rica, y asegura que los implementaría en su

institución de contar con el visto bueno del supervisor. Finalmente, el director opina que la asesoría a padres y madres, y la asesoría y sensibilización del personal institucional, representan acciones que se deben implementar para mejorar la convivencia escolar.

Las respuestas del director demuestran anuencia a colaborar para mejorar la situación del centro educativo si cuenta con el visto bueno del supervisor. Por lo tanto, esto puede favorecer el desarrollo de una propuesta que busque fortalecer las áreas débiles de su gestión y potenciar las áreas fuertes.

La orientadora considera que la correcta aplicación de los protocolos y la correcta implementación de los programas aportan herramientas efectivas para la prevención del bullying. La orientadora también asegura que conoce sobre programas novedosos como la Red de Jóvenes por la Paz del Ministerio de Justicia y Paz y Mesas Redondas para la Transformación de la Fundación Mejoremos Costa Rica, y estaría dispuesta a implementarlas de contar con el visto bueno de la dirección. Finalmente, la orientadora opina que hay múltiples acciones que se deberían implementar para mejorar la convivencia escolar; entre ellas se encuentran:

- Acercarse y conocer a la población estudiantil.
- Aplicar diferentes técnicas y herramientas que les permitan conocer la situación real de la población.
- Analizar y compartir los resultados de dichos recursos.
- Crear, de manera conjunta con todos los miembros de la comunidad educativa, diversas estrategias que busquen aportar de manera positiva al mejoramiento de la sana convivencia.
- Dar a conocer a la comunidad educativa los protocolos y su implementación.
- Crear espacios donde se promueva la sana convivencia: espacios educativos, culturales, deportivos, entre otros.

Gracias a sus respuestas y actitud positiva, se concluye que la orientadora desempeña una labor destacada en la capacitación del personal docente y en la implementación de los protocolos de actuación. Estas acciones parecen estar

generando resultados positivos, lo que se refleja en las afirmaciones de los estudiantes sobre una buena convivencia y la baja incidencia de bullying en el centro educativo.

La mayor parte de los docentes entrevistados coincide en que, con la correcta aplicación de estos protocolos de actuación y programas de convivencia del MEP, se puede abordar y prevenir efectivamente el bullying en la institución. Todos los docentes contestaron afirmativamente a la pregunta de si estarían dispuestos a promover programas novedosos que ayuden en el establecimiento de una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos. La mayoría contestó que no conocen sobre programas como la Red de Jóvenes por la Paz del Ministerio de Justicia y Paz y Mesas Redondas para la Transformación de la Fundación Mejoremos Costa Rica, y que no saben si se podrían implementar en la institución. Finalmente, algunas de las acciones que los docentes consideran que se podrían implementar para mejorar la convivencia son las siguientes:

- Establecer una comunicación asertiva.
- Fortalecer la autoestima.
- Generar empoderamiento en las personas violentas.
- Fomentar la colaboración.
- Mayor presentación gráfica de la información.
- Plantear actividades que enseñen como canalizar el enojo para evitar la agresión física.
- Realizar entrevistas a los estudiantes y que ellos mismos elaboren propuestas de las actividades a implementar.
- Implementar talleres y más charlas con personas especialistas sobre la temática, y actividades de convivencia.

Al igual que el director y la orientadora, los profesores guía también se mostraron anuentes a involucrarse en actividades que ayuden a mejorar la situación, y hasta formularon propuestas para hacerlo.

Por su parte, la mayoría de los estudiantes sostienen que sí les gustaría formar parte de talleres de liderazgo, formación de valores y resolución pacífica de

conflictos para ayudar a mejorar la situación. Algunas de sus respuestas durante el grupo focal fueron: “sí, porque muchas personas necesitan soluciones y me gustaría ayudar”, “sí, creo que las personas que no hablan de sus situaciones deberían tener a alguien que sí lo haga”, “sí, porque así ayudo a las personas”. Los estudiantes brindaron muchas ideas sobre como disminuir los casos de bullying o violencia escolar que se dan en la institución; algunas de las más frecuentes son:

- Dar charlas y dar a conocer que el bullying está mal
- Denunciarlo y hacer actividades
- Crear una campaña para evitar el bullying
- Que los estudiantes tengan reuniones para convivir

Al director, la orientadora y los docentes, les darían las siguientes recomendaciones:

- Que presten más atención a los estudiantes
- Que los profesores vigilen los recreos o la hora de almuerzo
- Que los profesores les hablen más del caso
- A la persona que abusa de otra, denunciarla y expulsarla
- Supervisar el colegio y hacer charlas

A los estudiantes les pareció que el grupo focal fue interesante y que el tema es de mucha importancia. Para finalizar, proponen actividades que podrían ayudar a mejorar la convivencia en el centro educativo. Entre ellas se encuentran hacer zonas creativas, recrear más juegos juntos para convivir; hacer más talleres y actividades deportivas y torneos, y recibir talleres sobre cómo enfrentar el bullying. Estas respuestas de los participantes revelan varias oportunidades de mejora en la prevención del bullying en el Liceo San Antonio del Humo y se sintetizan en la Tabla 9.

**Tabla 9**

*Oportunidades de mejora en la prevención del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana*

	<b>Estrategias</b>
1	Anuencia por parte de todos los participantes para implementar propuestas novedosas para mejorar la situación.
2	Conocimiento de los programas del MEP orientados a prevenir el bullying y construir una sana convivencia.
3	Voluntad para la creación de espacios donde se promueva la sana convivencia: espacios educativos, deportivos, culturales, entre otros.

*Nota.* La tabla muestra tres estrategias de los participantes del grupo focal y su incidencia en la mejora de la prevención del bullying.

Existen muchas oportunidades de mejora en la prevención del bullying en el Liceo San Antonio del Humo. La principal es la anuencia de todos los miembros de la comunidad educativa para involucrarse en programas o propuestas novedosas que mejoren la convivencia. De todas las recomendaciones que dieron, se podrían escoger las más viables y ponerlas en práctica mediante una lista de prioridades.

### **Oportunidades de mejora en el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo**

Algunos miembros de la comunidad educativa afirmaron que no conocen los protocolos de actuación del MEP. Algunos mencionaron conocerlos, pero dieron respuestas erróneas sobre su implementación. Como se muestra en la Tabla 10, la principal oportunidad de mejora radica en llevar a cabo capacitaciones efectivas que garanticen el conocimiento y la correcta aplicación de dichos protocolos por parte de todos los miembros de la comunidad educativa. En materia de abordaje del bullying, el MEP tiene todo bien establecido, y lo más apropiado es seguir los protocolos al pie de la letra.

**Tabla 10**

*Oportunidades de mejora en el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana*

	<b>Estrategias</b>
1	Unificar criterios con todos los miembros de comunidad educativa con respecto al abordaje del bullying.
2	Crear procedimientos institucionales que garanticen el cumplimiento de los protocolos.
3	Mayor participación del director en el cumplimiento de los protocolos de actuación

*Nota.* La tabla muestra tres estrategias para mejorar el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo.

Durante el año 2021, estudiantes del Liceo San Antonio del Humo se vieron involucrados en riñas y pleitos callejeros que tuvieron trascendencia nacional por los medios de comunicación y las redes sociales. Esta es la razón principal por la que se decidió llevar a cabo esta investigación en este centro educativo. El objetivo principal es conocer la situación actual y ayudar a mejorarla de ser posible. Se espera poder ayudar con todas las oportunidades de mejora y la propuesta que se elaborará gracias a los resultados obtenidos tras esta investigación.

## CAPITULO VIII: CONCLUSIONES

### 8.1 Presentación

En este capítulo, se presentan las conclusiones de la investigación titulada *Gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana*, según cada categoría de análisis, las cuales son:

- Tipos de bullying presentes entre estudiantes del Liceo San Antonio del Humo en Roxana.
- Estrategias del gestor en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.
- Oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

### 8.2 Tipos de bullying presentes entre estudiantes del Liceo San Antonio del Humo en Roxana

En relación con los tipos de bullying presentes en el centro educativo, se concluye lo siguiente:

1. La incidencia del bullying como conducta reiterada y con diferencia en la relación de poder es baja en el Liceo San Antonio del Humo. Sin embargo, hay una alta incidencia de violencia escolar. Esto puede plantear un factor de riesgo, ya que la línea que separa la violencia escolar del bullying puede ser muy delgada y muchas veces el bullying puede producirse como resultado de la violencia escolar generalizada. Según el Protocolo de Actuación en Situaciones de Bullying (MEP 2016), el término anglosajón “bullying” hace referencia a diferentes manifestaciones de violencia en el ambiente educativo: matonismo, acoso escolar, intimidación, maltrato entre pares, entre otros”. Muchas de las faltas descritas por el director como peleas, discusiones, hurtos, destrucción de pertenencias y acoso cibernético son características de los diferentes tipos de bullying; a saber: físico, material, verbal y cyberbullying. La violencia escolar se puede convertir en bullying en cualquier momento, y los niveles altos de violencia escolar pueden elevar los casos de bullying en un centro educativo. Con respecto a

la definición de ambos términos, García y Asencio (2015) sostienen que, “La violencia escolar incluye agresiones físicas (golpes, puñetazos, patadas), agresiones verbales (amenazas, burlas, apodos, rumores, entre otros), exclusión social, y además pueden presentarse agresiones sexuales (tocamientos no consentidos, relaciones sexuales forzadas)” (p. 15). Además, agregan que el bullying tiene las mismas características, pero se da de manera reiterativa y existe una relación de poder entre los involucrados: “cuando estas violencias se manifiestan entre pares de manera repetida (por lo menos una vez a la semana durante seis meses) y contemplan un desequilibrio en el poder entre quien ejerce el maltrato y quien lo recibe, con la intención de lastimar, entonces se trata de MEP (Maltrato Entre Pares o Bullying)” (García y Asencio, 2015, p.15). Por lo tanto, no se debe asegurar que en un centro educativo no hay bullying ante la presencia de altos niveles de violencia escolar, ya que la relación entre ambos fenómenos es muy estrecha, y debe haber un estudio sistemático y metódico para descartar la presencia de bullying en un centro educativo.

2. Se da un mal uso generalizado del término “bullying” ya que se utiliza para referirse a diferentes formas de violencia escolar que no son reiteradas ni se caracterizan por una diferencia en la relación de poder entre el agresor y la víctima.
3. Se evidencia un nivel de negación del problema por parte del director y algunos docentes, lo cual constituye una actitud común. En muchas ocasiones, negar la situación resulta ser una manera rápida de abordarla; sin embargo, no es la más adecuada.
4. El tipo más frecuente de violencia es la verbal, seguida de la psicológica, la física y el ciberbullying.
5. El tipo menos frecuente de bullying es el sexual.
6. La orientadora tiene una buena lectura de la magnitud del problema, y su cercanía con el personal docente y los estudiantes le ayuda en esta labor.
7. Aun cuando los estudiantes que participaron en el grupo focal muestran una actitud positiva ante el problema y aseguran que la incidencia del bullying es

baja, lo cierto es que los números preocupan. Con base en sus respuestas, se concluye que la incidencia de las acciones de violencia escolar es alta y, por ende, puede que los casos de bullying sean más de los que se atienden formalmente siguiendo los protocolos de actuación del MEP.

8. Si el bullying no es la principal problemática por resolver, la violencia escolar sí lo es. La mayoría de los participantes afirma que el bullying, como conducta reiterativa entre personas con desigualdad de poder, no es muy frecuente. Sin embargo, las riñas, los daños a la propiedad, los insultos, entre otras conductas sí son muy frecuentes. Por lo tanto, se puede pensar que la problemática por solucionar es la violencia escolar.

### **8.3 Estrategias del gestor en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

En relación con las estrategias de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana, se concluye lo siguiente:

#### **Estrategias de diagnóstico**

Se realizan acciones efectivas como las entrevistas y los grupos focales con los estudiantes. Los docentes y administrativos realizan el análisis de las boletas, así como los registros de quejas y denuncias con el objetivo de sacar conclusiones de dicha información.

Las respuestas de los estudiantes corroboran que al tema del bullying se le da importancia y es abordado en distintas clases. Por lo tanto, se concluye que, aunque no se haga de una manera metódica y sistemática, la gestión lleva a cabo acciones que le permiten, de manera efectiva, diagnosticar este fenómeno y, de esta manera, facilitar su prevención.

#### **Estrategias de prevención**

Con base en las respuestas del personal docente y administrativo, se concluye que en la institución se llevan a cabo acciones concretas para prevenir el bullying. Entre ellas, se mencionan la supervisión de los menores por parte de los

funcionarios, la elaboración de reportes disciplinarios y la aplicación del Reglamento de Evaluación de los Aprendizajes del MEP, entre otras. También se desarrolla el Programa Convivir como parte de las acciones orientadas a la construcción de una sana convivencia.

Todas las personas que participaron de la investigación coinciden en que el tema del bullying debe ser abordado en las aulas, y la institución lleva a cabo muy bien esta labor, ya que hay una directriz clara que solicita que se haga. Los estudiantes lo corroboran al indicar que se aprende sobre bullying y cómo prevenirlo en las clases de orientación y guía.

### **Estrategias para el abordaje**

Algunos miembros de la comunidad educativa no tienen claro cómo debe llevarse a cabo el abordaje de las situaciones de bullying de acuerdo con los protocolos de actuación del MEP. Dos docentes y tres estudiantes indicaron no conocerlos. El director del centro educativo olvidó el paso número dos, y tiende a delegar el abordaje solo en la orientadora y los profesores guía.

Para que el abordaje del bullying se haga de la mejor manera, toda la comunidad educativa debe conocer bien los protocolos de actuación y seguir los pasos al pie de la letra. Es imperante mejorar ese aspecto en la dinámica del centro educativo y brindar capacitación oportuna y efectiva.

### **8.4. Oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

Aunque algunos miembros de la comunidad educativa no manejan bien la información sobre los programas de prevención y protocolos de actuación del MEP, la mayoría lo hace. Esto facilitaría llevar a cabo encuentros de saberes y conversatorios en los que, entre todos, se haga una revisión de los programas de prevención y protocolos de actuación del MEP con el fin de estandarizar los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en la institución.

### **Oportunidades de mejora en la prevención**

Hay una buena disposición entre todos los participantes de la investigación para implementar acciones novedosas y efectivas que ayuden a mejorar la situación. Sin embargo, fueron muy claros que las adoptarían si fueran aprobadas por la dirección y la supervisión.

El personal docente y administrativo del Liceo San Antonio del Humo proviene de otras comunidades, al igual que gran parte de sus estudiantes. Esto hace que después del timbre de salida, el colegio parezca un centro educativo fantasma, solitario. Esa es la razón principal por la cual no hay talleres deportivos o culturales después de clases. No obstante, varios de los participantes de esta investigación afirman que una forma de mejorar la convivencia es por medio de talleres, charlas, campeonatos, entre otros. Por lo tanto, una propuesta para mejorar la convivencia sería la implementación de talleres deportivos y culturales después de clases.

Muchos de los participantes afirman que la incidencia del bullying es baja, pero la existencia de violencia escolar es alta. Por lo tanto, se concluye que, lo más importante por mejorar es la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa en general. El mejoramiento de la convivencia también aportaría a la prevención del bullying.

### **Oportunidades de mejora en el abordaje**

Todos los miembros de la comunidad educativa deben conocer los programas de prevención y los protocolos de actuación del MEP, más aún los docentes y administrativos, ya que son los encargados de guiar el proceso. Por lo tanto, la principal oportunidad de mejora con respecto al abordaje del bullying es la efectiva capacitación para que todo el personal docente y administrativo conozca y aplique correctamente los protocolos de actuación del MEP.

## CAPÍTULO IX: RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los resultados y las conclusiones de esta investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

Al Ministerio de Educación Pública:

- Que se elaboren protocolos efectivos para el diagnóstico de la violencia escolar y el bullying, ya que, en la actualidad, solo existen programas para la prevención y protocolos de actuación.
- Que se brinde capacitación continua y efectiva para todos los miembros de la comunidad educativa sobre los programas de prevención y los protocolos de actuación; de manera tal, que todos se puedan capacitar en cualquier etapa del ciclo lectivo.
- Que se abra la posibilidad de implementar programas novedosos de prevención y actuación, y que su implementación no dependa de la estricta aprobación del supervisor del circuito o del director regional.
- Que se implementen programas de evaluación docente que brinden la capacitación necesaria, pero que también evalúen efectivamente el desempeño de los colaboradores con el fin de garantizar un servicio educativo de calidad a los estudiantes y encargados de familia.

A la dirección del centro educativo:

- Que debe involucrarse más en los tres procesos estudiados: el diagnóstico, la prevención y el abordaje de la violencia escolar y el bullying.
- Que para construir una cultura de paz y fomentar una sana convivencia es necesario brindar a los estudiantes más opciones de esparcimiento como talleres sobre actividades deportivas, culturales, entre otras.
- Que para garantizar el cuidado por parte de los docentes de la comunidad estudiantil es necesario hacer horarios de cuidado por sectores y verificar permanentemente que se cumplan.

Al departamento de orientación del centro educativo:

- Que se coordine la creación de un comité institucional que permita la sensibilización del estudiantado, cuerpo docente y encargados de familia acerca de la violencia escolar y el fenómeno del bullying.
- Que promueva un plan de acción institucional de prevención de la violencia escolar y el bullying con base en el contexto de la institución, los programas del MEP y con la participación de toda la comunidad educativa.
- Que sea este departamento el que, con su conocimiento del contexto, proponga formas novedosas y efectivas de diagnosticar, prevenir y abordar la violencia escolar y el bullying.

A los docentes guía:

- Que todos deben capacitarse bien en la implementación de los programas de prevención y los protocolos de actuación del MEP, ya que son ellos los primeros responsables en la construcción de una cultura de paz y la formación de una sana convivencia entre los miembros de la comunidad estudiantil.
- Que colaborar activamente con estudios como este es una forma de contribuir para mejorar la situación actual del centro educativo e, incluso, para mejorar la situación actual de la educación pública costarricense.

A todos los docentes de las distintas asignaturas:

- Que son los principales responsables de establecer un ambiente óptimo para el proceso de enseñanza y aprendizaje y que no se deben tolerar ni la violencia escolar ni el bullying dentro o fuera de sus aulas o de la institución.
- Que para poder ayudar a mejorar la situación es necesario capacitarse bien e implementar correctamente los programas de prevención y los protocolos de actuación establecidos.

A la comunidad estudiantil:

- Que no deben permitir que nadie los maltrate de palabra o acción y que son personas con derechos y deben hacerlos valer.
- Que, al igual que los docentes, son los principales responsables del ambiente en el que viven. Por lo tanto, con sus acciones determinan si viven en un ambiente óptimo para el proceso de enseñanza y aprendizaje y para el buen desarrollo físico y emocional o en un ambiente lleno de violencia escolar y bullying.

## **CAPITULO X: PROPUESTA PARA MEJORAR EL DIAGNÓSTICO, LA PREVENCIÓN Y EL ABORDAJE DE LA VIOLENCIA ESCOLAR Y EL BULLYING EN EL LICEO SAN ANTONIO DEL HUMO EN ROXANA, POCOCÍ**

### **10.1 Presentación**

Esta propuesta nace de la investigación previa, en la cual se hace un análisis de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo en Roxana, y de los hallazgos que la misma arrojó. Se descubrió que, aun cuando en la institución hay una baja incidencia de bullying, existe una alta incidencia de violencia escolar. También se encontraron incongruencias en el manejo de los protocolos de actuación en situaciones de bullying del Ministerio de Educación Pública. Consecuentemente, lo que busca esta propuesta es disminuir la incidencia de la violencia escolar y el bullying en la institución por medio de la mejora de los procesos del diagnóstico, la prevención y el abordaje de ambos fenómenos. También se pretende unificar los criterios en la aplicación de los protocolos de actuación y la implementación de novedosos programas de prevención de la violencia escolar y el bullying mediante la formación en valores.

### **10.2 Justificación**

La escuela y el colegio son los lugares donde los niños y jóvenes pasan la mayor parte de su tiempo. La función principal de estos centros de estudio es educar, enriquecer y proteger a los estudiantes en un ambiente de respeto y ejercicio de sus derechos. Sin embargo, muchas veces, esta función se ve frustrada por la violencia escolar y el bullying, los cuales son fenómenos que desvían la atención de los estudiantes los hacen experimentar malestar de diversas maneras. Según Eljach (2011), “donde ocurra, la violencia causa dolor, daño y humillación para los niños, niñas y adolescentes, afectando su aprendizaje, su desarrollo y su futuro.” (p.7). Además, afirma que, en Latinoamérica y el Caribe “se observa una tendencia creciente del acoso entre pares –agravado por el uso del internet– e inclusive de agresiones de estudiantes (sobre todo varones) y, en algunos casos, de padres contra maestros y autoridades educativas” (p.7).

La violencia escolar y el bullying son fenómenos que están presentes en, prácticamente, todos los centros educativos, y su incidencia depende de cuanta atención se les preste por parte de la comunidad educativa en general. Según García y Ascencio (2015),

Existen agresiones, humillaciones, abusos e injusticia en prácticamente todos los espacios de la vida social, pero adquieren formas específicas cuando se presentan en las escuelas... La violencia escolar incluye agresiones físicas (golpes, puñetazos, patadas), agresiones verbales (amenazas, burlas, apodos, rumores, entre otros), exclusión social, y además pueden presentarse agresiones sexuales (tocamientos no consentidos, relaciones sexuales forzadas). (p. 15)

Además, los mismos autores afirman que, cuando estas formas de violencia se manifiestan entre pares de manera repetida (por lo menos una vez a la semana durante seis meses) y contemplan un desequilibrio en el poder entre quien ejerce el maltrato y quien lo recibe, con la intención de lastimar, entonces se trata de bullying (García y Ascencio, 2015, p.15).

En Costa Rica, la violencia escolar y el bullying han aumentado en la última década. Datos expuestos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ponen a Costa Rica en el segundo puesto en Latinoamérica en bullying escolar, con casi un 11% de niños que afirmaron sufrirlo según el informe PISA realizado en el 2015 por este organismo (Mora, 2018, párr.1).

La violencia escolar y el bullying son dos fenómenos que están muy relacionados y es difícil predecir cuando la violencia escolar se convertirá en bullying. Debido al aumento en su incidencia, el Ministerio de Educación Pública ha destinado muchos recursos para prevenir o abordar estos fenómenos efectivamente. Prueba de ello son el Programa Convivir que busca prevenir la violencia escolar y el bullying mediante el fortalecimiento de una sana convivencia, y los Protocolos de actuación ante situaciones de bullying (entre otros) que busca estandarizar los procedimientos que guían la atención o el abordaje de este tipo de problemáticas.

Hay que hacer algo y hay que hacerlo pronto. Con esta premisa y con base en los datos arrojados por la investigación *Gestión en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo en Roxana* es que nace esta propuesta para mejorar la situación en el centro educativo.

La propuesta consta de varios componentes:

En primer lugar, se pretende concientizar e instruir a la comunidad educativa sobre la importancia del diagnóstico, la prevención y el correcto abordaje del bullying. Esto se llevará a cabo con la implementación de jornadas de capacitación, encuentros de saberes y conversatorios que pretenden unificar criterios e informar a toda la comunidad educativa sobre los programas de prevención y los protocolos de actuación del Ministerio de Educación Pública.

En segundo lugar, se propone desarrollar los programas Yo Decido, Yo Actúo, Soy Líder y Mesas Redondas para la Transformación de la fundación Mejoremos Costa Rica con el apoyo de la Fundación John Maxwell. Con estos programas se pretende fortalecer la formación en valores de toda la comunidad educativa y, de esta manera, contribuir a la construcción de una cultura de paz y el fomento de una sana convivencia.

En tercer lugar, se planea realizar campamentos con los niveles más conflictivos con el fin de limar asperezas entre los estudiantes, resolver conflictos (rencores, envidias, entre otros) y profundizar en la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales como una forma de alcanzar metas individuales y grupales.

Finalmente, se pretende integrar la Red de Jóvenes para la Paz del centro educativo, con el fin de capacitar a un grupo de jóvenes en temas de resolución alternativa de conflictos, liderazgo, emprendedurismo, entre otros, para que sean estos constructores y multiplicadores de una cultura de paz en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

### **10.3. Objetivos**

A continuación, se presentan los objetivos generales y específicos que guían la propuesta.

#### **10.3.1. Objetivo general**

1. Diseñar una propuesta que fortalezca la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje de la violencia escolar y el bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

#### **10.3.2. Objetivos específicos**

- 1-Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de diagnosticar, prevenir y abordar correctamente la violencia escolar y el bullying.
- 2- Proponer un plan de acción anual con diversas estrategias para prevenir situaciones de violencia escolar y bullying.
3. Determinar las estrategias para abordar situaciones de violencia escolar y bullying.

### **10.4. Marco Teórico**

En este apartado, se describen los principales componentes teóricos que sustentan la propuesta.

#### **10.4.1. Gestión de la educación**

Es importante tener clara la definición de gestión educativa y cómo esta puede contribuir al logro de los fines de la educación y la resolución de las dificultades que se enfrenten en el proceso de enseñanza y aprendizaje. En ese sentido, Castellero et al. (2009) definen gestión educativa como,

una función que coordina y articula las distintas acciones planificadas por un equipo de trabajo que busca hacer del centro educativo una organización que posibilita la consecución de la intencionalidad pedagógica a través de un proceso de participación efectivo de toda la comunidad escolar. (p. 13)

La calidad del servicio educativo que se brinde en una escuela o colegio está directamente relacionada con el trabajo que realice la gestión o administración educativa del mismo. Independientemente de las dificultades que rodeen al centro

de estudios, este será capaz de resolver las dificultades si sus gestores realizan una buena función. Según Garbanzo y Orozco (2007), “un centro educativo bien gestionado, a pesar de la adversidad que lo pueda acompañar, es capaz de producir cambios significativos en el proceso de aprendizaje” (p. 99). En otras palabras, si se llevan a cabo a las acciones correctas, y de manera oportuna, la violencia escolar y el bullying se pueden disminuir o prevenir en un centro educativo.

#### **10.4.2. Diagnóstico de la violencia escolar y el bullying**

Con respecto al diagnóstico de la violencia escolar y el bullying, existen muchos instrumentos y acciones que se pueden implementar para recopilar la información; por ejemplo, se pueden realizar entrevistas a la comunidad estudiantil, aplicar instrumentos como cuestionarios, analizar los registros de quejas y denuncias, analizar las boletas o reportes disciplinarios, entre otros.

En Costa Rica la preocupación sobre este fenómeno social se ha incrementado debido a la alta incidencia que se ha registrado en la última década. En el año 2014 se presentaron 409 denuncias por situaciones de violencia en centros educativos y 229 correspondían a matonismo (incluyendo 14 por cyberbullying), mientras que en el 2015 se reportaron 240 casos de acoso escolar y ocho por cyberbullying (Durán, 2016).

Los estudios de Cabezas (2007) y Cabezas y Monge (2007), citados por Duran (2016), y en el que participaron estudiantes de secundaria de la Gran Área Metropolitana costarricense, midieron las conductas agresivas y brindaron datos sobre las personas a quienes se victimizaba.

Algunos de los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de los agresores son hombres (21%) y utilizaron más la fuerza física; 9% son mujeres y acosaban a sus iguales de forma solapada. El tipo de violencia que con mayor frecuencia se presentó en esos grupos de estudiantes fue la verbal (a través de los insultos), seguida de empujones y los golpes. (Durán, 2016, p.27)

En el estudio de Lentini, et al. (2013) sobre violencia escolar realizado en 2012 para el IV Informe Estado de la Educación, se confirma que,

La violencia en sus diversas modalidades es parte de la convivencia diaria en los centros educativos (39% de los estudiantes ha sufrido algún acto violento y 9% son víctimas frecuentes). Además, en mayor o menor medida, tanto docentes como estudiantes participan de ella. Los malos tratos verbales -burlas y humillaciones constantes- son más frecuentes que los físicos. (citados por Durán, 2016, p.28)

De la misma forma como se han llevado a cabo investigaciones a nivel nacional, se pueden realizar estudios institucionales sobre el estado de la convivencia y específicamente el bullying. Esta información se puede utilizar, posteriormente, para justificar y fundamentar acciones concretas que busquen mejorar la situación y, de esta forma, contribuir a la eliminación de este tipo de violencia ya institucionalizada en muchos centros educativos del país.

Parte de las dificultades al diagnosticar, radica en que las personas no saben que las acciones violentas constituyen faltas, y no las denuncian. Otras veces, tienden a ignorar o normalizar estos comportamientos que transgreden la integridad física o emocional de los demás estudiantes. Por ese motivo, es muy importante realizar charlas y capacitaciones para que todos los miembros de la comunidad educativa aprendan a identificar y denunciar la violencia escolar y el bullying. En la actual propuesta, se pretende utilizar encuentros de saberes y conversatorios para instruir a la comunidad educativa sobre el tema y la importancia de diagnosticarlo.

#### **10.4.3. Mecanismos para la prevención del bullying**

“Más vale prevenir que lamentar” es un dicho popular que ilustra la importancia de la prevención. La prevención comprende las medidas o acciones que se toman de forma anticipada para evitar que suceda algo adverso o negativo. En ese sentido, el MEP (2015) describe que: “Una comunidad educativa previene el bullying cuando aprende, construye y vive la cultura de paz, al promover el ejercicio de los derechos en la convivencia, rechazar y prevenir la violencia entre pares, tratando de atacar sus causas” (p.5). Con base en lo anterior, se puede inferir que estos temas se deben tratar con los estudiantes en las aulas y los diferentes

espacios comunes del centro educativo para prevenir tanto la violencia escolar como el bullying.

Algunos expertos destacan la importancia de que los estudiantes se informen a cerca de estos temas. Al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) cita algunos de estos:

- La educación y pedagogía para la tolerancia
- Las estrategias para la convivencia y el Manual para la Convivencia
- La disciplina escolar
- La solución creativa de conflictos
- La educación en derechos humanos
- La cultura de paz (p.216).

Debido a la pérdida de valores en nuestra sociedad contemporánea y el deterioro de las relaciones familiares, muchas veces los menores no aprenden sobre tolerancia, respeto, paz y disciplina en sus hogares. Por ese motivo, es de suma importancia que esta labor la asuma el centro educativo. Si a los estudiantes se les forma e informa sobre estos temas, lo van a pensar dos veces antes de agredir o violentar a otras personas.

Avilés (2006) señala algunas acciones o mecanismos para prevenir el bullying en los centros educativos, entre los que destacan:

- Reuniones periódicas de cada grupo o sección
- Crear comisiones de alumnos
- Promover un aprendizaje cooperativo
- Crear actividades comunes positivas
- Reuniones de padres y profesores

Además, el cuerpo docente y administrativo de la institución debe poner en práctica acciones de supervisión y control que garanticen un ambiente óptimo para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje. Según el documento *Pautas generales para protocolos de actuación en situaciones de violencia en los centros*

*educativos del MEP*, dentro de estas acciones, se incluyen todas aquellas que se realicen a nivel administrativo para garantizar la seguridad en el ingreso al centro educativo (algunas de estas son: identificación y registro de las personas, revisión de pertenencias, identificación de las personas que ingresan como visitantes y el destino al que se dirigen) (MEP. 2015. p.5). Según la Secretaría de Seguridad Pública de México (2012), en su Guía para la Prevención del Acoso Escolar, se pueden implementar una serie de medidas para prevenir el bullying cuando explica que los maestros deben:

- Estar alerta.
- Fomentar la comunicación, el diálogo, la participación y el trabajo cooperativo.
- Hacer cumplir las normas y los reglamentos de la escuela. Participar en el desarrollo de programas de prevención e intervención de la violencia y el acoso escolar (bullying) en el contexto educativo.
- Incorporar herramientas lúdicas que refuercen una convivencia armónica en la comunidad escolar.
- Crear un comité contra la violencia escolar.
- Recordar y divulgar el derecho de todas las niñas, los niños y jóvenes a ser respetados. Nadie puede abusar de ellos física, psicológica ni sexualmente. (pp. 22-23)

Por su cercanía y constante presencia, los docentes tienen un rol muy importante en la prevención del acoso estudiantil o bullying. Si siguen al pie de la letra estas estrategias, pueden garantizar la seguridad y sana convivencia en todo momento en el centro educativo.

La Secretaría de Seguridad Pública de México (2012), en su preocupación por prevenir el bullying, también aporta consejos tanto para estudiantes como para las familias. Entre las acciones que deben ser acatadas por los estudiantes para reducir los casos de violencia o matonismo en los centros educativos se pueden citar los siguientes:

- Evitar quedarse solos, sobre todo en las zonas donde no haya personal de la escuela.
- Hablar de lo que ocurre con su padre, madre, tíos, amigos o con aquellas personas a quienes les tengan más confianza.
- Intentar no mostrar miedo ni disgusto.
- Contestar con humor a las burlas.
- Evitar responder a los ataques (no otorgar poder a los agresores).
- Ante una agresión, exigir que se detengan. Contestar con calma o de lo contrario alejarse de inmediato.
- Refugiarse donde haya un docente, amigo(a), o personal de la escuela. (p. 22)

Entre las acciones que la Secretaría de Seguridad (2012) propone para que las familias también ayuden a prevenir el bullying se encuentran las siguientes:

- Preocuparse por sus hijos e hijas.
- Crear un canal de diálogo.
- Aprender a escuchar.
- Estar en contacto con el personal de la escuela y buscar información acerca de la forma en la que se relaciona su hijo o hija con los otros compañeros.
- Conocer a los amigos(as) de sus hijos e hijas y a la gente con quienes conviven a diario.
- Regular los programas de televisión que sus hijos e hijas pueden ver, así como restringir el uso de dispositivos electrónicos (teléfono móvil).
- Conocer a los amigos(as) que tienen por internet.
- Enseñarles a descifrar, entender y diferenciar el mundo real del virtual.
- Participar en las actividades extra escolares y los comités de prevención. (p.22)

La prevención del fenómeno del acoso estudiantil o bullying es un asunto de todos. Solo si cada uno de los actores sociales cumple con su parte, los estudiantes tendrán el apoyo suficiente para evitar sufrir este flagelo.

#### **10.4.4. Plan de acción**

Un plan de acción es una hoja de ruta que puede ayudar a lograr las metas y los objetivos propuestos. Según Stsepanets (2022),

Un plan de acción es una lista, usualmente documentada, de todas las actividades que hay que realizar paso a paso para lograr el objetivo particular de este plan. Incluye todos los detalles de qué es lo que hay hacer, quién lo va a hacer, qué recursos va a tener en su disposición para ello y cuánto tiempo se asigna a cada actividad. (párr. 1)

Los planes de acción tienen algunos elementos en común. Sin embargo, hay algunos que se podrían catalogar como indispensables. Estos son el objetivo del plan de acción, la lista de tareas, el cronograma del plan de acción, los recursos del plan de acción y los puntos para medir su progreso.

#### **El objetivo del plan de acción**

Un plan de acción, como cualquier otro plan, debe tener un objetivo preciso y alcanzable.

#### **La lista de tareas**

Uno de los elementos de un plan de acción que no pueden faltar son las tareas. Sin ellas, un plan es simplemente una aspiración y declaración de objetivos. Las tareas son las acciones concretas que llevarán a cabo los diferentes actores para lograr el objetivo del plan de acción.

#### **El cronograma del plan de acción**

El cronograma del plan de acción es una línea de tiempo del plan donde se marcan las fechas de inicio de las actividades, su finalización anticipada, los plazos límites y otros datos relacionados con el tiempo relevantes para el cumplimiento del plan.

#### **Los recursos del plan de acción**

Entre los elementos de un plan de acción están también los recursos. Cada acción tiene que estar vinculada con una o varias personas que van a ser

responsables por completarla, con recursos financieros si se requieren, contribución externa y herramientas.

### **Los puntos para medir el progreso**

Estos pueden ser hitos, objetivos intermedios, indicadores que muestran que la actividad tomada está yendo en la dirección correcta.

### **Consejos para desarrollar planes de acción**

**Incluya los tres elementos vitales.** Los planes de acción por lo general incluyen "qué", "quién" y "cuándo". Y definen las medidas que tomará su programa para lograr sus metas y objetivos (el "qué"), las personas responsables (el "quién") y las fechas de cumplimiento (el "cuándo"). Sobre todo, los planes de acción destacan el "porqué" de la meta de un programa. Las investigaciones nos animan a destacar el "porqué" en la planificación e inspirar a otros a trabajar en conjunto para poner en práctica los planes y lograr las metas (Head Start/ECLKC, 2023).

**Agregue otros ingredientes.** Los ingredientes adicionales pueden ser, entre otros, cómo medirá el avance, su fuente de evidencia o datos, los lugares para las actualizaciones de estado trimestrales, las fuentes de financiamiento y los recursos necesarios.

**Comience cada acción con un verbo.** Esto le recordará que las medidas de acción son cosas que debe hacer.

**Considere qué acciones son secuenciales y cuáles no lo son.** Algunas acciones se deben realizar en orden cronológico porque una acción específica se debe completar antes de que se realice la próxima. Otras acciones pueden realizarse simultáneamente. Algunas acciones pueden realizarse repetidamente o en forma continua. Coloque aquellas que se realizan en orden secuencial en su plan con las fechas de cumplimiento correspondientes. Indique en la columna de fecha si las acciones se repiten o son continuas.

**Use la "planificación, realización y revisión".** Muchas personas están familiarizadas con el proceso de "planificación, realización y revisión". Este

concepto es igualmente útil para un plan de acción. Crear un plan de acción es un gran proyecto y es tentador aplaudir cuando lo completa y colocarlo con orgullo en un estante, como un trabajo bien hecho. Pero un plan de acción debe ser un documento vivo, que se revisa y actualiza trimestralmente, a lo menos, como parte del proceso de supervisión continua del programa. Este proporciona un mapa pactado y claro para que todos lo sigan. Revisar regularmente su plan ofrece oportunidades para identificar los detalles positivos, celebrar los logros grandes y pequeños a lo largo del camino y considerar cómo estos éxitos pueden informar sus iniciativas en otras áreas de su programa. Es, además, una oportunidad para perfeccionar y modificar sus estrategias si considera que no están funcionando, lo cual ofrece la oportunidad de realizar una autoevaluación anual más sólida y fundamentada.

**Manténgalo actualizado.** Los planes mejor trazados cambian a medida que se desarrollan. Haga correcciones en medio del proceso, agregue medidas adicionales (o elimine las que resulten innecesarias) y cambie los plazos según sea necesario. Si no pudo cumplir algo que había planificado hacer en enero, pero ahora se programó para hacerlo en febrero, asegúrese de que su plan actualizado refleje esto para mantener informadas a las partes interesadas. No olvide compartir el avance y las actualizaciones del plan con el cuerpo directivo/Consejo tribal y miembros del Consejo de Políticas.

Al comprender las metas, los objetivos, los resultados, el progreso y los planes de acción, usted puede llevar a cabo en forma más eficaz su plan de cinco años. Pensar en las metas desde la perspectiva de un panorama general le permite prever los desafíos esperados y esto, a su vez, le permite predecir mejor los resultados esperados. A medida que su programa inicia el período de cinco años del proyecto, su capacidad de establecer metas amplias a largo plazo, objetivos medibles y resultados esperados es una parte esencial para comprender la diferencia positiva que tiene su programa para los niños, las familias y la comunidad.

#### **10.4.5. Estrategias de la propuesta para prevenir el bullying**

Debido al aumento en la incidencia de la violencia escolar y el bullying en los centros educativos en todo el mundo, se han elaborado muchas propuestas tanto para prevenirlo como para abordarlo. A continuación, se describen las estrategias que forman parte de esta propuesta y que han sido puestas en práctica en diferentes partes de la experiencia laboral del investigador.

##### **Encuentros de saberes, capacitaciones y conversatorios**

Los Encuentros de Saberes son espacios de intercambio de conocimientos, reflexiones y experiencias personales de carácter colectivo. En la actualidad, constituyen una herramienta muy útil que puede ser utilizada en distintos ámbitos. Al respecto, el Centro Cultural Simón Bolívar (2013, citado por Navarro, 2015) menciona que:

El Encuentro de Saberes es una iniciativa creada con la finalidad de propiciar escenarios que permitan la generación, intercambio, discusión y reflexión de conocimientos asociados a campos fundamentales de la investigación social, política, cultural y multipolar. Con el firme propósito de lograr, a través de un proceso de aprendizaje colectivo, la creación de doctrinas, la promoción de espacios educativos, la participación ciudadana, y la inclusión de la colectividad en todos los ámbitos de la vida social. (p.153)

Mediante un encuentro de saberes, el personal docente y administrativo puede unificar criterios con respecto a lo que establecen los protocolos de actuación del MEP y definir una estrategia estandarizada sobre cómo identificar, prevenir y abordar tanto las situaciones de violencia escolar como las de bullying.

Los conversatorios constituyen otra herramienta que se puede utilizar para unificar criterios y estandarizar procesos entre todos los miembros de la comunidad educativa. Según Agudo y Suárez de Garay (2018),

El conversatorio lo entendemos como un espacio para el intercambio de ideas, en el marco de la relación entre diferentes partes. En él se busca dinamizar ideas relacionadas a la comunicación, enfocadas en las prácticas

de los participantes, que retroalimenta las visiones e inspira gradualmente un cambio cualitativo de las intervenciones de cada uno de los participantes en entornos compartidos. Este espacio se construye a través del diálogo y en sí mismo, del ejercicio de conversar, del libre intercambio de ideas, visiones, argumentos y opiniones compartidas, contradictorias, conflictivas, provocadoras o novedosas para discutir y deliberar poniendo en común inquietudes que pueden ser afirmadas o relativizadas en un ambiente constructivo por los participantes. (p. 1)

En educación, los conversatorios entre expertos (orientadores, psicólogos, docentes) y una audiencia definida (estudiantes y padres de familia) pueden ayudar a crear un mayor entendimiento sobre la violencia escolar y el bullying y, de esta forma, acordar acciones que ayuden a disminuir su incidencia y minimizar los efectos negativos en la comunidad estudiantil.

### **Programas de la Fundación Mejoremos Costa Rica**

La fundación Mejoremos Costa Rica es una organización especializada y sin fines de lucro que busca formar y fortalecer habilidades para la vida, habilidades blandas, competencias psicosociales cognitivas, emocionales y principios de liderazgo ético de las personas mayores y menores de edad, para promover mejores estándares de vida y desempeño en sociedad.

Actualmente, la fundación cuenta con dos programas muy efectivos, uno dirigido a mayores de edad, llamado Transformación Costa Rica; otro, a menores de edad, nombrado Yo lidero.

Transformación Costa Rica es un programa de liderazgo y habilidades blandas, sin costo alguno, auspiciado por el Dr. John C. Maxwell, experto número uno en liderazgo y dirigido a empresas, organizaciones, equipos y/o grupos pequeños.

Yo Lidero es un ambicioso programa de capacitación que busca desarrollar y potenciar en niños y jóvenes de nuestro país temas relacionados con el fortalecimiento de habilidades blandas y principios de liderazgo a través de metodologías de eficacia comprobadas que producen un efecto de influencia

positiva entre sus participantes. Yo Lídero en un programa totalmente gratuito y se puede desarrollar con niños y jóvenes de 10 a 17 años de edad. Yo Lídero desarrolla tres libros: Yo Decido, para niños de 10 años en adelante, Yo Actúo, para jóvenes de secundaria y Soy Líder, para estudiantes de décimo o undécimo nivel.

### **Campamentos y convivencias**

Los campamentos y las convivencias educativos son herramientas poderosas que permiten profundizar sobre diferentes temas o problemáticas con el objetivo de buscar e implementar soluciones o mejoras a corto plazo. Sus fines son múltiples, desde limar asperezas entre los estudiantes hasta reflexionar sobre el proyecto de vida de cada individuo y lo que se está haciendo hoy para orientarse hacia la consecución del mismo. Según Monge (2019),

Un campamento educativo es un tipo de recurso pedagógico que se puede llevar a cabo en las escuelas y que ofrece al alumnado un aprendizaje interdisciplinar, integral y globalizador. A partir del contacto con la naturaleza y la realización de actividades física en el medio natural, les permite adquirir aprendizajes significativos, objetivo de todo proceso de enseñanza-aprendizaje. (p.1)

Para efectos de esta propuesta, campamentos se utilizará como sinónimo de convivencias, con la diferencia que las últimas se realizan durante un mismo día, y los primeros, durante dos días. En el último caso, los estudiantes y docentes tendrán que dormir en el lugar del campamento. Es bueno destacar que los campamentos y las convivencias pueden ser utilizados como estrategias de prevención, pero también pueden constituir efectivas estrategias de abordaje o atención de la violencia escolar y bullying de manera grupal.

### **Red de Jóvenes para la Paz**

La Red de Jóvenes para la Paz es un programa de prevención de la violencia juvenil de la Dirección General de Promoción de Paz y Convivencia Ciudadana (DIGEPAZ). Inició en el año 1998 y se mantiene en la actualidad. Su aplicación se

ha dado en Limón, Guanacaste, San Carlos, Cartago, Garabito-Jacó, Desamparados y Heredia.

El área temática o de intervención de la Red de Jóvenes es la prevención de la violencia, la cultura de paz, la participación ciudadana adolescente y la promoción de los derechos humanos. La DIGEPAZ cuenta con el apoyo del Ministerio de Educación Pública el cual facilita el proceso de convocatoria para la selección de los 10 estudiantes de cada colegio que participan en la Red en representación del estudiantado de los centros educativos, gestiona los permisos y brinda acompañamiento por medio de la designación de un profesor u orientador.

Los beneficiarios o la población meta de la Red de Jóvenes para la Paz son los adolescentes a partir de 12 años de edad inscritos en el sistema educativo público o privado.

#### **10.4.6. Estrategias de la propuesta para abordar o atender la violencia escolar y el bullying**

En el contexto de esta propuesta, el término abordaje se empleará como sinónimo de atención e intervención. Muchas veces se habla del abordaje de un tema, una situación o un problema. El mejor sinónimo de abordaje para el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica sería “protocolo de actuación”, y hay un protocolo específico para el abordaje de diversos casos de violencia escolar y bullying. Estos brindan las pautas y una ruta de procedimientos inmediatos para intervenir en una situación de bullying que ocurra tanto dentro como fuera del centro educativo, y manifieste sus consecuencias en la dinámica institucional y el entorno educativo (MEP, 2016, p.5).

#### **Protocolo de actuación en situaciones de bullying**

Este documento y protocolo fue creado por el MEP en el año 2016, como respuesta a las constantes situaciones de violencia que se presentaban en los centros educativos del país. El primer aspecto que se detalla es que el bullying es una forma de discriminación de un estudiante hacia otro u otros, por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género,

nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otros.

El bullying se manifiesta de diferentes formas; por eso existen varios tipos. A continuación, se definen los tipos de bullying:

**Ciberbullying:** usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) para hacer bullying: mensajes de texto, redes sociales, por internet, teléfono móvil, por fotos, videos, chats, por ejemplo.

**Violencia física:** toda acción encaminada a lesionar la integridad física de una persona. Ejemplos de ella son las siguientes acciones: golpes, patadas, zancadillas, pellizcos, empujones, tirones de cabello, encerrar u obligar a entrar en algún sitio, entre otros.

**Violencia material:** se entiende por este tipo de violencia las acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de los y las estudiantes; por ejemplo, acciones como dañar, tomar o esconder artículos, etc. Forzar a entregar algún bien personal (dinero u objetos) a cambio de no recibir daños, y poder acceder a espacios o servicios en el centro educativo.

**Violencia psicológica:** comprende todas las acciones destinadas a lesionar la integridad emocional de las personas: molestar, intimidar, humillar, excluir, o alentar la exclusión deliberada (por ejemplo, de trabajos en grupo, juegos, equipos deportivos, etc), “ley del silencio”, gestos faciales o físicos negativos, miradas amenazantes o despectivas, acoso grupal o colectivo entre otras. El componente psicológico está en todas las formas de bullying.

**Violencia verbal:** se manifiesta a través del lenguaje. De igual manera que las otras formas de violencia, busca lesionar a las víctimas. Algunas de las manifestaciones son: insultar, calumniar, difamar, divulgar o esparcir algún rumor o comentario malintencionado, hacer comentarios discriminatorios o despectivos (por ejemplo, por características físicas, cognitivas, nacionalidad, diversidad sexual o de género) abusar verbalmente a otra persona, dañar la reputación social de otra persona.

**Violencia sexual:** aquella manifestación que involucre comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual, exhibición explícita sexual entre pares y que no esté tipificado entre los delitos sexuales vigentes o dentro de la normativa de acoso y hostigamiento sexual.

Luego, se describe lo que puede sufrir un estudiante que es víctima de bullying en un centro educativo, razón por la cual los padres de familia, docentes y miembros de la institución tienen que poner mucha atención para atender estas situaciones a la mayor brevedad posible:

- Impacto en su salud física: algunas de las consecuencias pueden ser, aunque no de manera exclusiva, las siguientes: trastorno de sueño, alimentación, problemas digestivos, dolor de cabeza, fatiga y agotamiento, entre otros.
- Consecuencias psicológicas: inestabilidad nerviosa, tiene sentimientos de insatisfacción, miedo, soledad, inseguridad, abandono, desconfianza en sí mismo/a.
- Impacto en las relaciones familiares y sociales: la persona estudiante puede volverse menos comunicativa, lo que limita su capacidad para establecer vínculos sólidos y puede derivar en una red de apoyo deficiente.
- Consecuencias en la vida escolar: desmotivación, desinterés y falta de atención en las clases, bajo rendimiento académico, deserción escolar, puede presentar rechazo hacia su centro educativo.
- Conductas extremas: en estado avanzado del bullying, puede tender a la agresión hacia sí mismo/a o el victimario y, en el extremo, puede llegar a autoinfligirse daño e incluso al suicidio.
- Culpabilización: algunas familias, docentes o miembros del centro educativo pueden reaccionar atribuyendo la responsabilidad del problema a la víctima. Expresiones como “el problema es tuyo”, “no has manejado bien la situación”, “algo habrás hecho para que te traten así” o “es que los provocas” reflejan esta actitud, lo que puede agravar el impacto emocional y psicológico en el estudiante.

La figura que violenta en una situación de bullying puede ser una sola persona o bien un grupo de ellas, y por lo general comparten las siguientes características:

- Es choteador/a, se burla, tiene una actitud excluyente.
- Es manipulador/a.
- Es posible que haya sido testigo de algún tipo de violencia en el ámbito familiar, educativo y comunal, por lo que la violencia es una conducta aprendida y erróneamente percibida como normal. Tiene influencia sobre otras personas. Puede ser líder y su poder es validado dentro del grupo.
- Es impulsivo/a y confrontativo/a, carece de empatía y se le dificulta el autocontrol.
- No tienen tolerancia a la frustración.
- No tiene amigos/as, sino seguidores/as que le tienen miedo y/o lo respetan.
- Tiene una promesa de protección para sus seguidores/as.
- No selecciona a la víctima al azar.

Su participación en el bullying puede repercutir en las siguientes consecuencias:

- Tiene una confusión en sus valores morales y no diferencia el bien del mal.
- Puede practicar ausentismo escolar, dificultad para seguir normas y aceptar la autoridad, y, en general, no afronta sus responsabilidades, presenta problemas de disciplina.
- Llega a la insensibilidad, falta de empatía: no siente remordimiento por sus acciones en contra de sus compañeros/as, es incapaz de comprender el sufrimiento que provoca.

Sin embargo, en el acto de bullying, no solo hay víctimas y victimarios. También hay observadores. Hay dos tipos de estudiantes observadores y por lo general presentan las siguientes características:

- Quien apoya al estudiante que violenta: reconoce y refuerza la acción del agresor incluso lo pueden llegar a apoyar abiertamente.
- No ven el impacto del daño que se le está haciendo a la víctima.

- Quien reprueba, pero no hace nada, se siente impotente o tiene temor a ser víctima.
- Tienen miedo de lo que pueda pasarles por hablar o denunciar.

Al estar involucrados directa o indirectamente, las personas estudiantes observadores pueden sufrir las siguientes consecuencias:

- Se acostumbran a la presencia y espectáculo del bullying como un hecho cotidiano y aceptado.
- Pueden terminar creyendo que la violencia es una forma aceptada de relacionarse.
- Son víctimas indirectas de la situación de bullying y pueden llegar a comportarse, manifestar y sufrir las mismas consecuencias del agresor o de la víctima.

Entre otra información útil, se presentan los ocho pasos en la ruta del protocolo de actuación en situaciones de bullying.

1. Detección
2. Comunicación a la dirección
3. Atención de la situación
4. Comunicación con las familias
5. Entrevistas a todas las partes
6. Definir las medidas por seguir con las partes
7. Seguimiento a la implementación de las medidas
8. Medidas/Acciones para restaurar la convivencia

Se describe en profundidad cada uno de los pasos, con pautas, cuidados y herramientas o instrumentos estandarizados como formularios para documentar todo el proceso. Además, este protocolo cuenta con una guía didáctica con procedimientos concretos para prevenir el acoso escolar. Dicha guía recibe el nombre de Cole sin bullying: Nuestro lugar de convivencia y cultura de paz. Guía de facilitación pedagógica. Taller para trabajar el protocolo de actuación en situaciones de bullying en centros educativos.

## **Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual**

Dicho protocolo fue creado por la Dirección de Vida Estudiantil del MEP en el año 2016 con ayuda del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. Al igual que el Protocolo de Actuación ante Situaciones de Bullying, este protocolo define los mismos conceptos de violencia física, psicológica y sexual. Agrega las definiciones de acoso y hostigamiento sexual. Define acoso y hostigamiento sexual como,

Toda conducta con un contenido sexual, que se realice aislada o reiteradamente, escrita o verbal, gestual o física, indeseada para quien la recibe, que provoca una interferencia substancial en el desempeño de las labores de un servidor o en el proceso de enseñanza-aprendizaje, creando un ambiente de trabajo o de estudio hostil, intimidante o discriminatorio. (artículo 4, Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el Hostigamiento Sexual en el Ministerio de Educación Pública)

El principal aspecto que se describe en este protocolo corresponde a una serie de normas o pasos de intervención ante situaciones de violencia en el centro educativo. A continuación, los diferentes pasos:

1. Detección
2. Comunicación a la dirección
3. Comunicación con los responsables
4. Atención de la situación
5. Informe de actuación
6. Seguimiento del caso
7. Medidas/Acciones para restaurar la convivencia

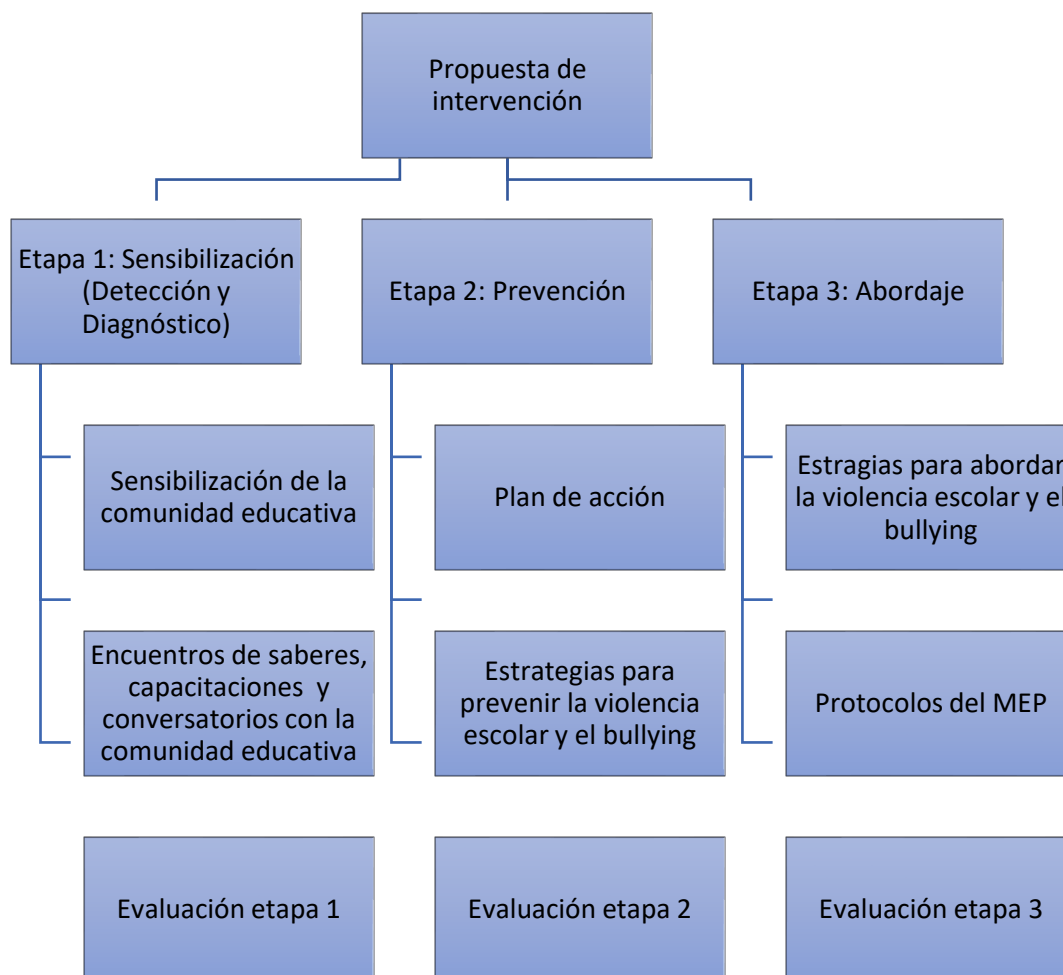
Cada uno de esos pasos es descrito en profundidad, con pautas, cuidados y herramientas o instrumentos estandarizados como formularios para documentar todo el proceso.

### **10.5. Planteamiento de la propuesta**

La actual propuesta presenta un plan que busca fortalecer los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje de la violencia escolar y el bullying en el Liceo San Antonio del Humo, mediante la implementación de acciones o programas concretos.

Con la implementación de conversatorios y encuentros de saberes, se pretende sensibilizar e instruir a la comunidad educativa sobre la violencia escolar y el bullying y, de esta forma, mejorar su detección y diagnóstico. Con el desarrollo de programas novedosos como la Red de Jóvenes para la Paz y los programas de la Fundación Mejoremos Costa Rica, además de la implementación de campamentos y convivencias, se busca fortalecer la prevención de las situaciones de violencia escolar y bullying en el centro educativo y fortalecer la construcción de una cultura de paz. Las convivencias y los campamentos también pueden ser formas efectivas de abordar la violencia escolar y el bullying, aunque esto dependerá del enfoque y los temas que se desarrollen. Finalmente, se propone realizar una capacitación exhaustiva sobre los protocolos de actuación en situaciones de violencia escolar y bullying del MEP para mejorar su atención o abordaje.

La Figura 6 presenta un esquema estructurado de las etapas de la propuesta de intervención para fortalecer los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje de la violencia escolar y el bullying en el Liceo San Antonio del Humo. La propuesta se organiza en tres etapas clave, cada una con acciones concretas y una evaluación correspondiente para medir su impacto.

**Figura 6***Esquema de las etapas de la propuesta*

*Nota.* La figura muestra las etapas de la propuesta de intervención para fortalecer los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje de la violencia escolar y el bullying en el Liceo San Antonio del Humo.

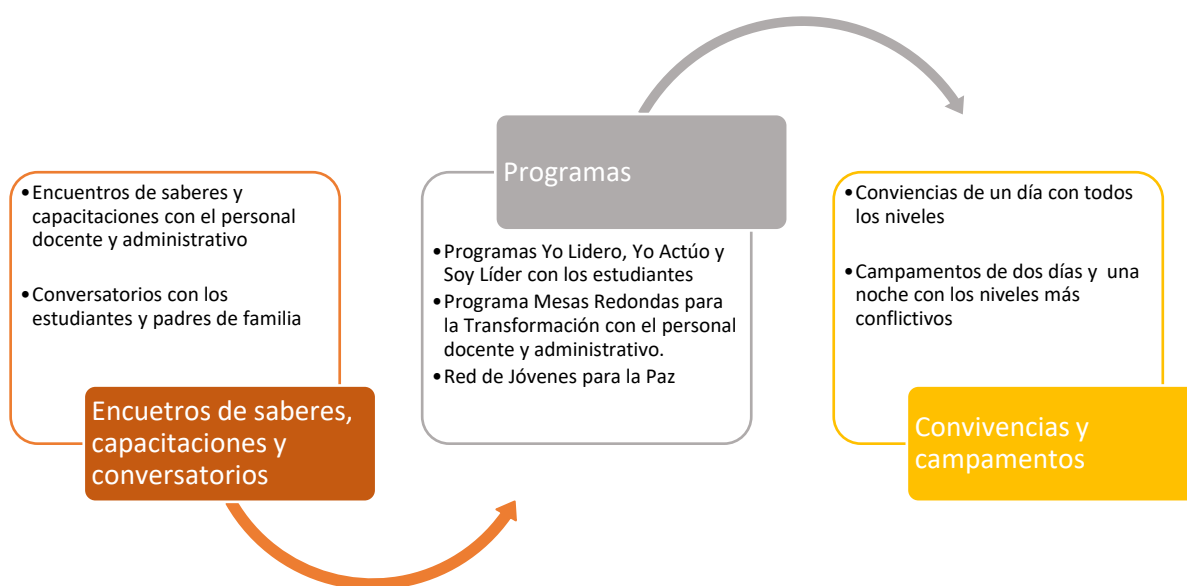
La Figura 6 muestra las etapas de sensibilización, prevención y abordaje; estas no necesariamente deben ejecutarse de manera lineal. Si se cuenta con suficientes recursos materiales y humanos, es posible implementar algunas fases de manera simultánea con diferentes grupos de la comunidad educativa. Por ejemplo, se puede sensibilizar a los miembros de la comunidad mientras se capacita sobre los protocolos del MEP o se desarrollan los programas preventivos.

## 10.6. Estructura y desarrollo de la propuesta

En esta sección, se describen los diferentes componentes de la propuesta para alcanzar los objetivos planteados. En la Figura 7 se describe cada componente; seguidamente, se explica cada uno y, finalmente, se presenta un cronograma de trabajo y la forma de evaluar el trabajo realizado. Las partes se pueden desarrollar simultáneamente si se cuenta con los recursos materiales y humanos necesarios.

### Figura 7

*Componentes de la propuesta*



Nota. La figura muestra de forma resumida los principales componentes de la propuesta para el Liceo San Antonio del Humo.

Esta propuesta, con sus etapas y componentes, constituye un plan que tiene potencial para diagnosticar, prevenir o abordar la violencia escolar o el bullying en el Liceo San Antonio del Humo. Sin embargo, al igual que muchas propuestas y programas (incluso algunos implementados por el MEP), no sirve si no se convence a los gestores educativos y docentes sobre su importancia y la necesidad de invertir tiempo y esfuerzo extra en su realización. Esta propuesta no es para docentes y

administrativos que se limitan a cumplir con las funciones establecidas por el perfil de su puesto. Esta propuesta es para ser desarrollada por administrativos y docentes de vocación.

### 10.7. Etapas Operativas de la Propuesta

La Figura 8 presenta de manera estructurada las etapas operativas necesarias para la implementación de la propuesta. El proceso inicia con la divulgación del proyecto al director y a la orientadora, quienes son los principales responsables de sensibilizarse con los resultados obtenidos en la investigación y de tomar acciones concretas. Durante esta etapa inicial, se les presentarán los componentes y objetivos de la propuesta, así como la forma en que se llevarán a cabo cada uno de ellos.

Una vez aceptada la propuesta, el director y la orientadora deberán crear comités de trabajo y seleccionar a las personas idóneas que se encargarán de la planificación, ejecución y evaluación de los componentes de la propuesta. Las etapas operativas, según se ilustran en la Figura 8, se estructuran de la siguiente manera:

#### Figura 8

##### *Etapas operativas de la propuesta*



*Nota.* La figura presenta de manera estructurada las etapas operativas necesarias para la implementación de la propuesta en el Liceo San Antonio del Humo.

#### **10.7.1. Divulgación de la propuesta al director y la orientadora y creación de los comités a cargo**

El primer paso de esta propuesta es trasladar los resultados de la investigación al director y la orientadora. Por medio de estos, convencerlos de la necesidad de tomar acciones concretas que ayuden a mejorar la situación actual del centro educativo. Una vez que han aceptado, se explican las diferentes etapas y los componentes, y se describe la forma en que se pueden llevar a cabo.

El director y la orientadora serán quienes se encarguen de seleccionar a las personas idóneas que formarán parte de los comités que se encargarán de planificar, ejecutar y evaluar los resultados de la implementación de los componentes de la propuesta.

#### **10.7.2. Planificación, adquisición de recursos, calendarización y divulgación, realización y evaluación de los diferentes componentes de la propuesta**

##### **Encuentros de saberes, capacitaciones y conversatorios**

Los encuentros de saberes, las capacitaciones y los conversatorios constituyen acciones que pueden ayudar a sensibilizar e instruir a toda la comunidad educativa sobre los perjuicios que la violencia escolar y el bullying pueden causar en el desarrollo de las personas a corto y largo plazo. Estos constituyen herramientas que no solo nos pueden ayudar en el diagnóstico de ambos fenómenos, sino también en la prevención y la atención de los mismos de una forma indirecta. A continuación, se presenta una figura con las diferentes etapas de esta parte de la propuesta. Seguidamente, se explica a profundidad como realizar las diferentes etapas.

### **Planificación de los encuentros de saberes, las capacitaciones y los conversatorios**

En la primera reunión del comité, se establecerán las fechas y la forma como se llevarán a cabo los encuentros y los conversatorios. Los encuentros de saberes se pueden llevar a cabo con el personal docente durante los consejos de profesores. Los conversatorios con los estudiantes y padres de familia se pueden llevar a cabo en reuniones por nivel, ciclo o toda la institución. Esas decisiones las tomará el comité con base en su conocimiento de la dinámica de la institución. En esta reunión, se delegarán funciones, y cada integrante se dará a la tarea de realizarlas.

### **Adquisición de los recursos (materiales y humanos) necesarios para la realización de los encuentros de saberes, las capacitaciones y los conversatorios**

Una de las funciones que los integrantes del comité deberán realizar es la adquisición de recursos materiales y humanos necesarios para realizar los encuentros, las capacitaciones y los conversatorios. Algunos de estos pueden ser los asesores del MEP y orientadores que guíen los encuentros de saberes, psicólogos o conferencistas que desarrollen los conversatorios, equipo de audio y video, entre otros.

### **Calendarización y divulgación de los encuentros de saberes, las capacitaciones y los conversatorios entre la comunidad educativa**

Una vez obtenidos todos los recursos materiales y humanos necesarios para el desarrollo de los encuentros, las capacitaciones y los conversatorios, el comité definirá la mejor estrategia para divulgar las fechas y lugares donde se llevarán a cabo.

### **Realización de los encuentros de saberes, las capacitaciones y los conversatorios**

Los encuentros de saberes, las capacitaciones y los conversatorios se llevarán a cabo de acuerdo con lo planeado por el comité.

## **Evaluación de los resultados e informe final**

Una vez realizados los encuentros de saberes, las capacitaciones y los conversatorios, el comité aplicará un pequeño cuestionario físico o digital con preguntas que permitan evaluar la efectividad de las actividades. En el anexo número 1 de esta propuesta, se encuentra este cuestionario. Finalmente, con base en la información recolectada de los cuestionarios y la percepción de los integrantes del comité, se elaborará un análisis e informe final que será entregado al director de la institución.

## **Programas Yo Lídero (Yo Decido, Yo Actúo, Soy Líder) y Transformación Costa Rica (Mesas Redondas para la Transformación)**

Durante varios años, la Fundación Mejoramos Costa Rica ha implementado programas que buscan la formación en valores y principios útiles para la mejora continua de los individuos no solo a nivel laboral, sino también personal. Anteriormente, los programas eran exclusivos para adultos; sin embargo, ahora cuentan con programas diseñados para menores de diferentes edades. Estos programas constituyen propuestas efectivas, novedosas y totalmente gratuitas que pueden ayudar a construir una cultura de paz en el centro educativo.

A continuación, se describen las diferentes etapas para la implementación de los programas de la Fundación Mejoramos Costa Rica:

### **Planificación y logística**

En su primera reunión, el comité a cargo de los programas establecerá lo siguiente:

1. Elaboración de un cronograma con las fechas de realización de ambos programas.
2. Solicitud de los folletos a la Fundación Mejores Costa Rica (Son gratuitos).

### **Adquisición de los recursos (materiales y humanos) necesarios para la realización de los Programas**

En esta etapa, los integrantes del comité recibirán los folletos y levantarán la lista de personas que recibirán la capacitación para facilitadores. Los docentes

guías de toda la institución y la orientadora deben recibir la capacitación respectiva antes de iniciar el desarrollo de los programas.

### **Calendarización y divulgación de los programas en la comunidad educativa**

Con suficiente antelación, se informará a la comunidad educativa sobre las fechas de inicio y finalización de los programas. También se compartirá por medios digitales información detallada sobre los programas y la forma como se desarrollarán en el centro educativo. Se incluirá sobre los beneficios para la comunidad educativa de la implementación de estos programas.

### **Desarrollo de los programas**

En las fechas indicadas, se iniciará con los programas. Los docentes guías desarrollarán el programa Yo Lídero con los estudiantes de 7° y 8° Niveles, el programa Yo Actúo con los de 9° Nivel y Soy Líder con los de 10° y 11° Niveles. La orientadora desarrollará el programa Mesas Redondas para la Transformación con el personal docente y administrativo. Tanto los docentes como la orientadora desarrollarán los programas de acuerdo con lo indicado en la capacitación a cargo de los facilitadores de la Fundación Mejores Costa Rica.

### **Evaluación de los resultados e informe final**

Por medio cuestionarios digitales o físicos, se les preguntará a todos los participantes qué les parecieron los programas desarrollados y la manera en la que se realizaron. Se medirá el impacto inmediato en la forma de pensar y actuar de los individuos.

De la misma manera, se les consultará a los docentes de todos los grupos sobre las mejoras observadas en el comportamiento de los estudiantes. En el anexo número 2, se encuentra el cuestionario que se utilizará para evaluar esta parte de la propuesta.

Finalmente, y con base en la información recolectada mediante la aplicación de los cuestionarios, se elaborará un informe escrito que resuma los resultados de la implementación de los programas tanto en la población estudiantil como entre el

personal docente y administrativo. Este informe le será entregado al director del centro educativo al finalizar la implementación de los programas.

### **Campamentos y convivencias**

Los campamentos y las convivencias pueden tener efectos transformadores si se llevan a cabo de la manera correcta. Eso es lo que busca su implementación en esta propuesta, que ayuden a cambiar la forma de pensar y actuar de los individuos en busca de una cultura de paz. A continuación, se describen las etapas de la implementación de los campamentos y las convivencias.

### **Divulgación del proyecto y creación del comité a cargo**

En esta etapa, primero se realizará una reunión con el director y la orientadora para seleccionar los grupos con mayor necesidad de intervención. Una vez hecha la lista de grupos o niveles, se procederá a reunirse con los tutores de cada grupo para explicarles sobre la dinámica de los campamentos y las convivencias. Después, se pedirá un espacio en el Consejo de Profesores más cercano para divulgar generalidades de la propuesta y buscar apoyo entre el personal docente. Finalmente, se formará un comité de campamentos y convivencias con los docentes que estén anuentes a colaborar.

### **Planificación y logística**

En la primera reunión del Comité de Campamentos y Convivencias se realizarán las siguientes acciones:

1. Escoger las fechas de los campamentos o las convivencias con los diferentes grupos.
2. Seleccionar los lugares donde se podrán llevar a cabo y solicitar cotizaciones. Si por motivos económicos no se puede salir del centro educativo, los campamentos y las convivencias se podrían realizar dentro del centro, pero en horario no lectivo.
3. Cotizar el costo del transporte, si se decide salir.

4. Financiamiento: si los padres de familia o encargados no pueden pagar los costos individuales de los campamentos y las convivencias, se debe crear un plan para recaudar fondos. Algunas organizaciones públicas como CENECOOP financian este tipo de actividades si se gestionan oportunamente. Hay maneras más informales de recaudar fondos como las ventas y las rifas.
5. Definir los temas por desarrollar en las dinámicas y charlas (por ejemplo, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, sana convivencia, proyecto de vida, entre otros).
6. Averiguar si hay miembros de la comunidad educativa que sean buenos desarrollando esos temas o contratar a alguien especializado. Si se quiere evitar pagar por las charlas, muchas veces hay funcionarios del MEP capaces de darlas.
7. Definir el costo del campamento o la convivencia por estudiante.
8. Informar a los padres de familia sobre el campamento o la convivencia, su objetivo y los costos para realizar la actividad.
9. Seguir los lineamientos del MEP con respecto a giras y salidas del centro educativo (extramuros) si se decide salir.

### **Adquisición de los recursos (materiales y humanos) necesarios para la realización de los Campamentos y las Convivencias**

Generalmente, los campamentos y las convivencias se llevan a cabo fuera del centro educativo. Por lo tanto, además de las instalaciones, la alimentación y el transporte, es necesario adquirir materiales para la realización de las diferentes actividades. Por ejemplo, se pueden conseguir cuerdas, hula hulas, balones, globos, dulce, entre muchos más.

Además, también es necesario conseguir recurso humano para desarrollar las dinámicas y las charlas. Por ejemplo, los docentes de educación física pueden ser un excelente recurso humano para escoger y realizar las dinámicas y los juegos. Por otra parte, los orientadores o algunos docentes, son muy buenos dando charlas. Ellos pueden ayudar a desarrollar las diferentes temáticas. Las charlas que tocan temas más delicados pueden ser desarrolladas por orientadores y psicólogos.

También se pueden contratar empresas o guías independientes que venden estos servicios. Por poner un ejemplo, la empresa Líderes Creativos vende servicios de dinámicas y juegos para convivencias, y hay muchos psicólogos privados, oradores o capacitadores que pueden brindar el servicio de charlas si se les contrata. Algunos ejemplos son Sixto Porras, Walter González, Luis A. Chavarría, por dar algunos ejemplos.

### **Calendarización, divulgación y organización**

En esta parte, el Comité de Convivencias y Campamentos daría a conocer las fechas escogidas para la realización de los campamentos y las convivencias. También, les entregarían a los estudiantes de los grupos escogidos la circular que les explica a los padres de familia la dinámica y los costos de los campamentos. Las directivas de cada grupo, junto con los docentes guías, podrían realizar actividades para pagar los costos del campamento, y se pueden buscar patrocinios en la comunidad para ayudar a los estudiantes de escasos recursos. El Comité de Convivencias y Campamentos, junto con los docentes guías, podrían recolectar el dinero en tractos (mensuales) y hacer las reservaciones necesarias. El servicio de transporte debe reservarse con antelación también.

### **Realización de los campamentos y las convivencias con la población escogida**

Durante las fechas planeadas, se realizarían los campamentos y las convivencias. Los estudiantes se trasladarían a los sitios escogidos en buses o busetas y harían uso de las instalaciones reservadas y pagadas con anterioridad. Hay lugares que se especializan en campamentos como La Montaña Christian Camps, Campamento La Cumbre, Campamento Roblealto, entre otros. Los estudiantes llevarían a cabo tanto las actividades recreativas como las reflexivas. En estas últimas es que se busca que haya un cambio significativo en la manera de pensar y actuar de los estudiantes. En este caso, el objetivo es que se reflexione sobre los daños que causan la violencia escolar y el bullying a las personas, y que cada estudiante se comprometa a realizar acciones concretas para disminuir o eliminar por completo su incidencia.

Cabe mencionar que los campamentos y las convivencias se utilizan para reflexionar sobre muchos temas y constituyen una estrategia muy efectiva para la concientización y el cambio.

### **Evaluación de los resultados e informe final**

Por medio de un cuestionario físico o digital, se les preguntará a todos los participantes qué les pareció el campamento o la convivencia, y de esta manera se medirá el impacto inmediato en la forma de pensar de los individuos.

De la misma forma, se les consultará a los docentes de los grupos escogidos sobre la realización de las actividades y las mejoras observadas en el comportamiento de los estudiantes después de haber participado en los campamentos o las convivencias. El anexo número 3 se elaboró para recolectar esta información de los participantes.

Con base en la información recolectada en los cuestionarios, se realizará un análisis y, posteriormente, un informe escrito que se le entregará al director del centro educativo.

### **Red de Jóvenes para la Paz**

#### **Planificación y logística**

En esta etapa, el director y la persona encargada de la Red de Jóvenes realizarán las siguientes acciones:

1. Definir la forma en que elegirán a los 10 integrantes de la Red de Jóvenes.
2. Contactar a la persona encargada de las Redes de Jóvenes para la Paz a nivel nacional en el Ministerio de Justicia y Paz, y preguntar sobre los lineamientos actuales para inscribir la Red de Jóvenes institucional.
3. Establecer un cronograma con las fechas y acciones por realizar para integrar la red de jóvenes e inscribirla en el Ministerio de Justicia y Paz.

## **Integración de la Red de Jóvenes institucional e inscripción de la misma en el Ministerio de Justicia y Paz**

En esta parte, se ejecuta el cronograma de actividades establecido en la etapa de planificación y logística. La persona encargada de las Redes de Jóvenes a nivel nacional brinda información importante sobre cómo se debe realizar la integración y la inscripción de la Red de Jóvenes. Solo es necesario contactar a esta persona y solicitar su asistencia.

## **Capacitación de los estudiantes que formen parte de la Red de Jóvenes para la Paz institucional**

En esta etapa, los estudiantes asisten al Centro Cívico por la Paz de Pococí para recibir charlas y talleres sobre prevención de la violencia, cultura de paz, participación ciudadana adolescente y promoción de derechos humanos. En el Centro Cívico también imparten muchos talleres (casi siempre gratuitos) que también pueden ayudar en la formación académica y ocupacional de los jóvenes.

## **Puesta en marcha de proyectos de la Red de Jóvenes para la Paz del centro educativo**

Una vez capacitados, los estudiantes de la Red de Jóvenes institucional serán capaces de proponer, planear y ejecutar proyectos que ayuden a construir o fortalecer una cultura de paz en el colegio. Por lo que se les brindará la oportunidad de hacerlo y se les apoyará de distintas maneras.

## **Evaluación de los resultados e informe final**

Al finalizar el curso lectivo, la persona encargada de la Red de Jóvenes para la Paz del centro educativo realizará un informe sobre todos los proyectos propuestos, planeados y ejecutados por la Red de Jóvenes. Les corresponderá al director y la orientadora determinar el impacto en la comunidad educativa.

## REFERENCIAS

- Agudo Sanchíz, Alejandro, y Suárez de Garay, María Eugenia. (2018). El Conversatorio como un ejercicio de pedagogía social. Obstáculos y oportunidades para el establecimiento de una agenda de Seguridad Ciudadana y Policía de Proximidad. *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa*, 9(17).  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-21712018000200009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-21712018000200009&lng=es&tlng=es)
- Aguilar, S.; Cordero, M.; Núñez, J.; Pereira, R. y Segura, I. (2015). Abordaje de las situaciones de acoso escolar por profesionales en Orientación en los colegios académicos diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte del Ministerio de Educación Pública. *Universidad de Costa Rica*.  
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/2646>  
<http://hdl.handle.net/10669/29965>
- Anderson, C. y Bushman, B. (2002). Human Aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-51.  
<https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.psych.53.100901.135231>
- Angulo, L y Chavarría, G. (2019). *Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo de 2019*. UTN.  
<http://repositorio.utn.ac.cr/handle/123456789/320>
- Ander-Egg, E. (2012). Metodología y práctica de la animación sociocultural. Madrid: Marsiega.
- Arias, L. (2009). Una mirada al fenómeno de la violencia escolar en Costa Rica. *Revista Electrónica @ Educare*. [http://www.una.ac.cr/educare/PDF/04-PDF-V\\_XIIIN1\\_2009/06-ARIAS-UNA\\_MIRADA.pdf](http://www.una.ac.cr/educare/PDF/04-PDF-V_XIIIN1_2009/06-ARIAS-UNA_MIRADA.pdf).

- Artavia, JM. (2012). Manifestaciones de violencia explícita o evidente durante el desarrollo del recreo escolar. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*. Mayo-agosto, Vol. 12, No. 2, pp. 1-29.  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/23173>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1957). *Ley Fundamental de Educación* (Ley No. 2160). La Gaceta, 123, 15 de agosto de 1957.
- Avilés, J. y Monjas, I. (2005). Estudio de incidencia de la intimidación y el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria mediante Cuestionario sobre Intimidación y Maltrato entre Iguales. *Anales de Psicología* 21(1), 27-41. [https://www.um.es/analesps/v21/v21\\_1/04-21\\_1.pdf](https://www.um.es/analesps/v21/v21_1/04-21_1.pdf)
- Avilés, J.M. (2006). *Bullying: intimidación y maltrato entre el alumnado*. STEE-EILAS  
<https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/fuentes1.asp?sec=27&subs=293&cod=2397&page=&v=2>
- Beane, A. (2006). *Bullying. Aulas libres de acoso*. Ed. Graó. Barcelona.
- Bonilla, E y Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*, 3era Ed. Santa Fe de Bogotá, Ediciones Uniandes, 1997.
- Botero Chica, C. A. (2009). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49(2), 1–11.  
[https://rieoei.org/rie/article/view/2100?utm\\_source=chatgpt.com](https://rieoei.org/rie/article/view/2100?utm_source=chatgpt.com)
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Harvard University Press.  
[https://khoerulanwarbk.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/urie\\_bronfenbrenner\\_the\\_ecology\\_of\\_human\\_development\\_opbokos-z1.pdf](https://khoerulanwarbk.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/urie_bronfenbrenner_the_ecology_of_human_development_opbokos-z1.pdf)
- Cabezas, H. (2011). Los niños rompen el silencio. Estudio exploratorio de conductas agresivas en la escuela costarricense. *Educación*, 35 (1), 1-21.  
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44018789008.pdf>

- Cabrera Méndez, M. (2010). *Introducción a las fuentes de información*.  
<http://hdl.handle.net/10251/7580>
- Calvo, N. (2023). MEP prioriza lucha contra el “bullying” y violencia escolar. *La República*. <https://www.larepublica.net/noticia/mep-prioriza-lucha-contra-el-bullying-y-violencia-escolar#:~:text=Cada%20vez%20son%20m%C3%A1s%20las,veces%20con%20respecto%20a%202022.>
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y tipo B)*. [Archivo PDF]  
[https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/546118/mod\\_resource/content/1/GE.JUAN.pdf](https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/546118/mod_resource/content/1/GE.JUAN.pdf)
- Castillero, A., Díaz, J., Morales, F. y Pino, I. (2009). *Gestión y Supervisión en el centro de educación básica*. Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana San José.
- Céspedes, N. (2020). Abordaje del Bullying en una Institución Educativa del Distrito de Los Olivos. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú*.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5808>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: teoría, proceso y práctica*. Bogotá, Colombia. 3era Edición. *McGraw-Hill Interamericana*. <https://books.instituidema.org/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20-%20Proceso%20administrativo%20-%20Idalberto%20Chiavenato%20-%203ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. D.F. México. 7ma Ed. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Collell, J. y Escudé, C. (2006). El acoso escolar: un enfoque psicopatológico. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 2, 9-14.  
[https://tsadiestramiento.weebly.com/uploads/1/0/5/1/10511980/el\\_acoso\\_escolar.pdf](https://tsadiestramiento.weebly.com/uploads/1/0/5/1/10511980/el_acoso_escolar.pdf)
- Consejo Nacional de Rectores. (2015). *Quinto Informe Estado de la Educación*  
<https://hdl.handle.net/20.500.12337/669>

Consejo Superior de Educación. (2008). *El centro educativo de calidad como eje de la educación costarricense*.

<https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/centro-educativo-calidad-como-eje-educacion-costarricense.pdf>

Corbetta, P. (2003). *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. III Le tecniche qualitative*. Bologna. Il Mulino. Corsaro, W. (1985) *Friendship and Peer Culture in the early years*. Norwood. Ablex Publishing Corporation.

Coronado, M. (2008). *Competencias sociales y convivencia: herramientas de análisis y proyectos de intervención*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Novedades Educativas.

Dengo, M.E. (2012). *Educación costarricense*. EUNED. San José, Costa Rica.

Díaz, E. (2015). *Acoso escolar, apoyo social y calidad de vida relacionada con la salud*. [Tesis doctoral, Universidad de Castilla-La Mancha].  
<http://hdl.handle.net/10578/8611>

Durán, M. (2012). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional de Administración*, 3 (1), 121-134.enero-junio, 2012.  
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/download/477/372/>

Durán, M. (2015). *Agresores, víctimas y testigos en interacción: Desarrollo de un modelo comprensivo de las conductas bullying de estudiantes de octavo año en dos colegios de la provincia de Cartago en Costa Rica, para la formulación de una propuesta de protocolo de prevención, detección y atención*. [Tesis, Universidad Estatal a Distancia, UNED].  
<https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1644>

Durán, M. (2016). Bullying: políticas de atención y prevención en Costa Rica. *Posgrado y Sociedad Revista Electrónica Del Sistema De Estudios De Posgrado*, 14(1), 25-38. <https://doi.org/10.22458/rpys.v14i1.1487>

Educo.org (2020). *Cómo detectar y evitar el bullying o acoso escolar*. Educo.  
<https://www.educo.org/blog/como-detectar-y-evitar-el-bullying-o-acoso-escolar>

- Eljach, S. (2011). *Violencia Escolar en América Latina y el Caribe: Superficie y fondo*. Plan Internacional y UNICEF.  
[https://www.unicef.org/costarica/sites/unicef.org/costarica/files/2020-02/cr\\_pub\\_Violencia\\_escolar\\_America\\_Latina\\_y\\_Caribe.pdf](https://www.unicef.org/costarica/sites/unicef.org/costarica/files/2020-02/cr_pub_Violencia_escolar_America_Latina_y_Caribe.pdf)
- Estrada, M. (2016). La escuela y las nuevas formas de convivencia. *Revista Humanidades*. 6 (1), 1-12. <http://dx.doi.org/10.15517/h.v6i1.24962>
- Fernández, Flory. (2002). El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, vol. II, núm. 96, junio, 2002 Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica
- Fernández, J.A. (1985). *El proceso administrativo*. Editorial Diana, S. A. 18 ° edición, México.
- Fonseca, H. J. & Zubieta, N. E. (2017). *El bullying o acoso escolar, conductas y actores asociados a este comportamiento. Diagnóstico y pautas de prevención en la Escuela*. [Proyecto de Investigación, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/12701>
- Garbanzo, G. y Orozco, V. (2007). Desafíos del sistema educativo costarricense: un nuevo paradigma de la administración de la educación. *Revista Educación* 31 (2), pp. 95-110.
- Garbanzo, G. y Orozco, V.H. (2010). Liderazgo para una gestión moderna de procesos educativos. *Revista Educación* 34(1), 15-29.
- García, M. y Ascensio, C. (2015). Bullying y violencia escolar: diferencias, similitudes, actores, consecuencias y origen. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, vol. 17, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 9-38.
- García, N., Rojas, M. y Campos, N. (2002). *La administración escolar para el cambio y el mejoramiento de las instituciones educativas*. 1era Edición. Editorial de la Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Gil, J., (1994) *Análisis de datos cualitativos*. Aplicación a la investigación educativa. Barcelona: PPU
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas

- Guerrero, O. (1997). *Principios de administración pública*. Bogotá: Escuela Superior de Administración Pública. [Archivo en PDF]. <https://www.omarguerrero.org/libros/papp200.pdf>
- Head Start/ECLKC Centro de Aprendizaje y Conocimiento en la Primera Infancia. (2023). *¿Qué es un plan de acción? Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU.* <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/planificacion-del-programa/foundations-excellence/que-es-un-plan-de-accion>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Ed.). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. (2006). *Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. 4ta Edición. McGraw-Hill
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2014). *Prevención del acoso escolar: bullying y cyberbullying*. IIDH. <https://www.iidh.ed.cr/iidh/media/1573/bulling-2014.pdf>
- Jiménez Chaves, V. E. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 8(1), 141-150. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3999526>
- Koontz, Wehrich y Cannice. (2008-2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. 14ª Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Krueger, R.A. (1991). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*. Beverly Hills, California. Sage.
- Little, T., Henrich, C., Jones, S. y Hawley, P. (2003). *Disentangling the “Whys” from the “Whats” of Aggressive Behaviour*. *International Journal of Behavioral Development*. [https://www.researchgate.net/publication/278117276\\_Disentangling\\_the\\_whys\\_from\\_the\\_whats\\_of\\_aggressive\\_behaviour](https://www.researchgate.net/publication/278117276_Disentangling_the_whys_from_the_whats_of_aggressive_behaviour)

Marconi, J. (2012). *Administración Educativa. Administración y Finanzas*.  
<https://www.monografias.com/trabajos93/la-administracion-educativa/la-administracion-educativa.shtml>

Marrama, S. (2013). *Herramientas del sistema judicial para el abordaje del 'bullying'*.  
Pontificia Universidad Católica Argentina, UCA.  
<https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/11137>

Martínez, J. (2014). *El manual de convivencia y la prevención del Bullying: Diagnóstico, estrategias y recomendaciones*. 1era Edición. Editorial Magisterio.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mRIEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Diagnostico+del+bullying&ots=GnnJU3igxB&sig=P0uZ6SA6lze0MGivGqbi\\_iK2rGU#v=onepage&q=Diagnostico%20del%20bullying&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mRIEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Diagnostico+del+bullying&ots=GnnJU3igxB&sig=P0uZ6SA6lze0MGivGqbi_iK2rGU#v=onepage&q=Diagnostico%20del%20bullying&f=false)

Martínez, P. (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. *Pensamiento & Gestion*. num 20, julio, p. 165-193.  
Universidad del Norte de Barranquilla, Colombia.  
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2011). *Guía para la Formulación de la Estrategia de Convivencia en cada Centro Educativo*. Fondo Naciones Unidas-España para el Logro de los Objetivos del Milenio (F-ODM), Programa Conjunto: Redes para la Convivencia, Comunidades Sin Miedo, Sistema de Naciones Unidas (SNU) y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF).  
<https://www.unicef.org/costarica/media/946/file/Convivir.%20Gu%C3%ADa%20para%20la%20formulaci%C3%B3n%20de%20la%20estrategia%20de%20convivencia%20en%20el%20centro%20educativo.pdf>

Ministerio de Educación Pública (2015). *Pautas generales para protocolos de actuación en situaciones de violencia en los centros educativos*. MEP. UNICEF. San José, Costa Rica.

Ministerio de Educación Pública. (2016). *Protocolo de actuación en situaciones de bullying*. Programa Convivir. Vida Estudiantil. MEP. UNICEF. San José, Costa Rica

- Ministerio de Educación Pública. (2016). *Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual. Programa Convivir. Vida Estudiantil*. MEP. UNICEF. San José, Costa Rica
- Ministerio de Educación Pública. (2018). *Protocolo de atención del bullying contra población LGTB inserta en los centros educativos. Programa Convivir. Vida Estudiantil*. MEP. FPNU y CIPAC. San José, Costa Rica
- Monge, I. (2019). *El campamento educativo como recurso pedagógico*. [Trabajo fin de grado, Universidad de Valladolid, España]. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/38002>
- Mooney, J.D. (1947). *The Principles of Organization*. Harper and Brothers Publishers, New York and London. <https://ia801708.us.archive.org/5/items/dli.ernet.19741/19741-The%20Principles%20Of%20Organization.pdf>
- Mora, K. (2018). Costa Rica, segundo país de Latino América en Bullying. *Hoy en el Tec*. <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2018/06/19/costa-rica-segundo-pais-latinoamerica-bullying>
- Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. <https://qc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23919w/Conozca%203%20tipos%20de%20investigaci%20%B3n.pdf>
- Monelos Muñiz, M. E. (2015). *Análisis de situaciones de acoso escolar o bullying en centros de Educación Secundaria de La Coruña*. [Trabajo final de investigación para optar por el grado de Doctorado, Universidad de Coruña]. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/16155>
- Navarro, M. (2015). *Gestión de la supervisión pedagógica y su incidencia en la motivación laboral de los docentes del Colegio Técnico Profesional Mario Quirós Sasso*. [Trabajo final de investigación de Maestría, Universidad de Costa Rica, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica].

- Nordhagen, R., Nielsen, A., Stigum, H. y Köhler, L. (2005). *Parental reported bullying among Nordic children: a population-based study*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2214.2005.00559.x>
- Olweus, D. (1983). Low School Achievement and Aggressive Behavior in Adolescent Boys. En D. Magnusson y V. Allen. (Eds.). *Human Development, an Interactional Perspective*. (pp. 353-365). New York: Academic Press.
- OMS (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington, DC: OPS
- Pardo, P. (2012). *Gestión educativa y bullying*. [Tesis para optar por el grado de licenciada en psicología, Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Puerto Varas, Santiago, Chile]. <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/2583/tpsico478.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, F. (2020). *Incidencia de la gestión de los procesos de comunicación institucional, toma de decisiones, y los incentivos en el desempeño del personal en el Instituto de Educación Superior Dr. Clodomiro Picado Twilight*. [Tesis para optar por el grado de Maestría Profesional en Administración Educativa, Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica].
- Prados Fernández, T. (2017). *Diagnóstico del acoso escolar y su influencia en la inclusión social*. Universidad de Granada, España. [https://www.researchgate.net/publication/320800721\\_DIAGNOSTICO\\_DEL\\_ACOSO\\_ESCOLAR\\_Y\\_SU\\_INFLUENCIA\\_EN\\_LA\\_INCLUSION\\_SOCIAL](https://www.researchgate.net/publication/320800721_DIAGNOSTICO_DEL_ACOSO_ESCOLAR_Y_SU_INFLUENCIA_EN_LA_INCLUSION_SOCIAL)
- Quirós, O. (2017). *Gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García*. Universidad de Costa Rica. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/10240>
- Raffino, M.E. (2020). Concepto de Gestión Educativa. *Concepto.de*. <https://concepto.de/gestion-educativa/#ixzz6RicsKZvo>
- Real Academia Española (s.f). Convivencia. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 10 de octubre de 2018, <https://dle.rae.es/convivencia>

- Reyes, T. (1998). *Métodos cualitativos de investigación: los grupos focales y el estudio de caso*. Universidad de Puerto Rico.  
[file:///C:/Users/Home/Downloads/Dialnet-MetodosCualitativosDeInvestigacion-6230263%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Home/Downloads/Dialnet-MetodosCualitativosDeInvestigacion-6230263%20(4).pdf)
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Editorial Aljibe, Málaga 1996.  
[https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez\\_gil\\_01.pdf](https://cesaraguilar.weebly.com/uploads/2/7/7/5/2775690/rodriguez_gil_01.pdf)
- Rodríguez, J. (2007). *Guía de elaboración de diagnósticos*.  
<http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%EDa-de-diagn%F3stico.pdf>
- Salas, F. (2003). La administración educativa y su fundamentación epistemológica. *Revista Educación* 27(1). pp. 9-16  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/3794/3667>
- Salgado Lévano, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a09v13n13.pdf>
- Secretaría de Seguridad Pública. (2012). *Guía del Taller Prevención del Acoso Escolar (Bullying)*. Segunda Edición. México, Distrito Federal.  
<https://mariomenesescpo.files.wordpress.com/2013/06/quic2bfa-acoso-escolar-28bullying29.pdf>
- Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2017). *Ley Fundamental de Educación*.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=31427](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=31427)
- Stake, R. E. (2005). Qualitative Case Studies. In N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (s.f.), *The Sage handbook of qualitative research* (pp. 443–466). Sage Publications Ltd.

- Stsepanets, A. (2022). *Cómo hacer un plan de acción para lograr grandes resultados en el proyecto y para la empresa*. Ganttpro.com  
<https://blog.ganttpro.com/es/plan-de-accion/#plan-de-accion-definicion>
- Torres, E. (2014). Gestión educativa y su relación con la práctica docente en las instituciones emblemáticas de la ciudad de Puno, Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, vol. 6, núm. 1, enero-junio, 2015, pp. 56-64
- Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. G. (s.f.). *Métodos de recolección de datos para una investigación*. [http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL\\_03\\_BAS01.pdf](http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf)
- Una Norma Española. (2004). *Sistemas de gestión de la calidad: Guía para la gestión del proceso de mejora continua*. Editada e impresa por AENOR, 2004. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/EXT\\_0BqsXha8dtu0L6oByiJg.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/EXT_0BqsXha8dtu0L6oByiJg.pdf)
- Urra, M. (2017). *Bullying, acoso escolar. Definición, roles, prevalencia y propuestas de actuación*.  
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Bullying%20Acoso%20Escolar-1.pdf>
- Valles, M., (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis  
[https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/valles\\_miguel\\_s\\_tecnicas\\_cualitativas\\_de\\_investigacion\\_social\\_reflexion\\_metodologica\\_y\\_practica\\_profesional\\_.pdf](https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/valles_miguel_s_tecnicas_cualitativas_de_investigacion_social_reflexion_metodologica_y_practica_profesional_.pdf)
- Villalobos Torres, G. (2014). La capacitación como forma de prevención del bullying. *Revista Espiga*, Año XIV, N.º 29:9-20, enero-junio 2015. UNED  
<https://doi.org/10.22458/re.v14i29.957>
- Westreicher, G. (2020). *Estrategia*. Economipedia.com  
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

## ANEXOS

### **Anexo 1. Instrumento para la evaluación de los encuentros de saberes, las capacitaciones y los conversatorios**

Escoja la respuesta que mejor exprese su opinión o conteste la pregunta sobre las charlas realizadas. Al final de cada pregunta, se habilita un espacio para que agregue o profundice en su respuesta si lo considera necesario.

1. Esta capacitación fue una buena inversión de tiempo.

- ( ) Totalmente de acuerdo
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Totalmente en desacuerdo.
- 
- 

2. El propósito de esta capacitación fue claro y comprensible.

- ( ) Totalmente de acuerdo
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Totalmente en desacuerdo.
- 
- 

3. Se proporcionó suficiente tiempo en el programa para la capacitación.

- ( ) Totalmente de acuerdo
  - ( ) De acuerdo
  - ( ) En desacuerdo
  - ( ) Totalmente en desacuerdo.
- 
-

4. La experiencia cumplió con sus expectativas.

- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo.
- 
- 

5. ¿Cómo calificaría la calidad de la capacitación?

- Excelente
  - Muy buena
  - Buena
  - Regular
  - Mala
- 
- 

6. ¿Hay temas de capacitación adicionales que le gustaría cubrir con respecto al tema tratado?

---

---

7. Lo aprendido le ayudará a diagnosticar, prevenir o abordar la violencia escolar y el bullying de mejor manera en el futuro.

- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo.
- 
-

## **Anexo 2: Cuestionario para la evaluación de los programas de la Fundación Mejoramos Costa Rica**

1. ¿Cómo se sintió durante el desarrollo del programa?
2. ¿Considera útil y necesario haber desarrollado este programa en el centro educativo?
3. ¿Qué aprendió?
4. ¿Cómo le ayudará lo aprendido en su vida académica y personal?
5. ¿Considera importante compartir lo aprendido con otras personas? ¿Por qué?
6. ¿Ha visto cambios positivos significativos en el comportamiento de sus compañeros durante la implementación del programa? ¿Puede dar dos ejemplos?
7. ¿Volvería a participar en programas de la Fundación Mejoramos Costa Rica? ¿Por qué?

## **Anexo 3: Anexo para la evaluación de los campamentos y las convivencias**

### **Preguntas para los estudiantes**

1. ¿Qué te pareció el campamento o la convivencia?
2. ¿Cómo te sentiste?
3. ¿Consideras que los temas tratados son importantes? ¿Por qué?
4. ¿Qué aprendiste?
5. ¿Cómo les va a beneficiar lo aprendido a ti y tus compañeros?
6. ¿Participarías de otro campamento u otra convivencia que profundice más sobre los temas tratados?

### **Preguntas para los docentes**

1. ¿Qué le pareció el campamento o la convivencia?
2. ¿Cómo se mostraron los estudiantes ante los temas tratados?
3. ¿Considera que la forma de presentar y desarrollar los temas fue efectiva?
4. ¿Considera que los temas tratados son importantes? ¿Por qué?
5. Después de un mes de haber realizado el campamento o la convivencia, ¿ha notado cambios positivos en el comportamiento de los estudiantes a raíz de la implementación de la actividad?

#### **Anexo 4: Cuestionario para la evaluación de la participación de los estudiantes en la Red de Jóvenes para la Paz**

1. ¿Cómo fue su experiencia como integrante de la Red de Jóvenes para la Paz del centro educativo? Explique.
2. ¿Considera que se cumplieron los objetivos del centro educativo y sus expectativas personales? Explique.
3. ¿La Red de Jóvenes para la Paz tuvo éxito en fomentar una sana convivencia en el centro educativo? Explique.
4. ¿Cuáles fueron las acciones más exitosas de las que participó?
5. ¿Cuáles fueron los principales aportes de la Red de Jóvenes para la Paz en el centro educativo este año?
6. ¿Qué aprendió con su participación en la Red de Jóvenes para la Paz?
7. ¿Volvería a participar como integrante de la Red de Jóvenes para la Paz del centro educativo si se le solicitara? ¿Por qué?

## Anexo 5. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO

Teléfono/Fax: (506) 2511-4201

Programa de Estudios de Posgrado en  
Ciencias de la Educación

### FORMULARIO PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO BASADO EN LA LEY N° 9234 “LEY REGULADORA DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA” y EL “REGLAMENTO ÉTICO CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA PARA LAS INVESTIGACIONES EN LAS QUE PARTICIPAN SERES HUMANOS”

#### Gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana

Código (o número) de proyecto:

\_\_\_\_\_

Nombre del investigador principal: Ronald Rodríguez  
Mendoza

Nombre del/la participante:

\_\_\_\_\_

Medios para contactar al/la participante: números de teléfono

\_\_\_\_\_

Correo electrónico

\_\_\_\_\_

Contacto a través de otra persona

\_\_\_\_\_

#### A. INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO

El presente estudio involucra una investigación sobre la gestión en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del acoso estudiantil o bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana. Dicha investigación será llevada a cabo por el docente Ronald Rodríguez Mendoza, cédula 901050055, con la ayuda del director, la orientadora, los docentes guía y una muestra de estudiantes del centro educativo. Esta investigación será financiada en su totalidad por el investigador Ronald Rodríguez Mendoza.

## **B. PROPÓSITO DEL PROYECTO**

El objetivo principal de este proyecto es analizar la gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del acoso estudiantil o bullying, que se realiza en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

## **C. ¿QUÉ SE HARÁ?**

- a) Para formar parte en este estudio, los participantes contestarán preguntas en entrevistas semiestructuradas y grupos focales. También podrán realizar comentarios o brindar sugerencias y recomendaciones.
- b) La información brindada por los participantes servirá para sacar conclusiones que permitan determinar la realidad de la situación y proponer acciones para mejorar. Los participantes se comprometen a brindar información sincera, la duración de las reuniones será de 80 minutos máximo por un periodo de 2 semanas en el aula que el personal administrativo del colegio designe.
- c) Dentro de los procedimientos se encuentran la aplicación de entrevistas semiestructuradas en físico o digital. Estas actividades se llevarán a cabo durante las visitas que se realicen durante las 2 últimas semanas del mes de setiembre, 2022.
- d) Los instrumentos a utilizar son las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales. Las entrevistas serán grabadas para su posterior análisis. Una vez finalizada la investigación estas grabaciones serán destruidas.
- e) No es un proyecto biomédico.

## **D. RIESGOS**

1. La presente investigación no es biomédica, y por lo tanto, no presenta riesgos para la salud física o mental de los participantes. Para prevenir el riesgo de la pérdida de confidencialidad no se solicitará que los participantes aporten su nombre en los instrumentos a aplicar.

## **E. BENEFICIOS**

Los participantes no obtendrán un beneficio económico por participar en esta investigación. El único beneficio será la satisfacción de contribuir en la mejora de un fenómeno que se da en muchos centros educativos y que hay que abordar correctamente. Una vez finalizado el estudio, no habrá más intervenciones.

## F. VOLUNTARIEDAD

- G. La participación en esta investigación es voluntaria y los participantes pueden negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tienen derecho, ni a ser castigados de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

## H. CONFIDENCIALIDAD

Los investigadores garantizan el estricto manejo y la confidencialidad de la información. Se hará un manejo confidencial de la información de la persona cuando se publiquen los resultados de la investigación. Cualquier uso futuro de los resultados de la investigación será factible, siempre y cuando se mantenga el anonimato de los participantes. Asimismo, se facilitará la información de las personas que tendrán acceso a los registros para verificar procedimientos y datos de la investigación y se darán a conocer las medidas y los medios disponibles para que él o la participante pueda acceder a la información, que surja de la investigación o de sus resultados totales.

**\*Se recuerda que** la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense. Por ejemplo, cuando la ley obliga a informar sobre ciertas enfermedades o sobre cualquier indicio de maltrato o abandono infantil. Estas limitaciones y otras deben preverse y ser señaladas a los presuntos participantes.

## I. INFORMACIÓN

Antes de dar su autorización debe hablar con el o la profesional responsable de la investigación o sus colaboradores sobre este estudio y ellos deben haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas acerca del estudio y de sus derechos. Si quisiera más información más adelante, puede obtenerla llamando a Ronald Rodríguez Mendoza, al teléfono 87029327 de 4:00 a 6:00 pm.

Cualquier consulta adicional puede comunicarse con la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad de Costa Rica **a los teléfonos 2511-4201, 2511-1398**, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

<p><b>Nota:</b> en caso de proyectos o trabajos finales de graduación, ha de anotarse el nombre del profesor o profesora que dirige el proyecto, así como de la Unidad de adscripción del proyecto o trabajo final de graduación.</p>
---

- I. El o la participante que NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.

## CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio

**\*Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma, (o en su defecto con la huella digital), de la persona que será participante o de su representante legal.**

---

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del sujeto participante

---

\_\_\_\_\_  
Lugar, fecha y hora

---

\_\_\_\_\_  
Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal (menores de edad)

---

\_\_\_\_\_  
Lugar, fecha y hora

Ronald Rodríguez Mendoza \_\_\_\_\_ cédula  
901050055

Nombre, firma y cédula del investigador que solicita el consentimiento

---

Lugar, fecha y hora

---

Nombre, firma y cédula del/la testigo

---

Lugar, fecha y hora

## **Anexo 6: Guía de entrevista semiestructurada dirigida al director(D) del Liceo San Antonio del Humo, Roxana.**

Estimado participante:

La siguiente entrevista tiene como finalidad obtener datos para analizar la gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana, como trabajo final de investigación para obtener el grado de Maestría en Administración Educativa. Toda la información que usted brinde será de uso académico y estrictamente confidencial por parte del entrevistador. De manera muy respetuosa, se le solicita responda con la mayor sinceridad posible.

¡Muchas gracias por su colaboración!

### **I Parte. Datos generales del participante.**

<b>Años cumplidos</b>	
<b>Años de ser director</b>	
<b>Años de trabajar en el liceo</b>	
<b>Años de servicio</b>	
<b>Grado profesional</b>	
<b>¿Ha sido director en otras instituciones?</b>	<b>Si ( )            no ( )</b>

### **II Parte. Tipos de bullying presentes en el centro educativo**

1. ¿Son frecuentes las situaciones de violencia escolar en el Liceo? ¿Podría mencionar algunos ejemplos de violencia escolar que se hayan dado en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana?
2. ¿Considera que el bullying constituye una problemática en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana? ¿Por qué?
3. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de golpes, empujones, lesiones o tirones de cabello?
4. ¿Las pertenencias de los estudiantes han sufrido daños, hurtos o destrucción por parte de otros estudiantes?
5. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de intimidación, burlas, exclusión o chismes?
6. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de insinuaciones, tocamientos, comentarios y otras conductas representativas del acoso sexual?
7. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de mensajes ofensivos, burlas y hostigamiento por medios electrónicos y redes sociales?

8. De los 5 tipos de Bullying ¿cuáles son los más frecuentes en el centro educativo? Por favor, ordene los tipos de bullying de 1 a 5 de acuerdo a su incidencia siendo el 1 el que más ocurre y 5 el que menos ocurre.

- ( ) Físico
- ( ) Verbal
- ( ) Psicológico
- ( ) Sexual
- ( ) Cyberbullying

### **III Parte. Estrategias implementadas por la gestión para el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

#### **Procesos de diagnóstico**

9. De las siguientes estrategias, ¿cuáles se realizan en la institución para diagnosticar el bullying? Marque con una equis (x).

- a. ( ) Cuestionarios
- b. ( ) Entrevistas
- c. ( ) Grupos focales
- d. ( ) Registro de quejas y denuncias
- e. ( ) Análisis de boletas o reportes disciplinarios
- f. ( ) Análisis de la información recolectada y conclusiones

#### **Procesos de prevención**

10. De las siguientes estrategias, ¿cuáles se realizan en la institución para prevenir el bullying? Marque con equis (x).

- a. ( ) Control y supervisión por parte del personal docente y administrativo
- b. ( ) Construcción de una cultura de paz
- c. ( ) Establecimiento de una sana convivencia (Por ejemplo, Programa Convivir)
- d. ( ) Reuniones periódicas de cada grupo o sección
- e. ( ) Capacitación en la resolución pacífica de conflictos
- f. ( ) Reuniones de padres y profesores
- g. ( ) Comisiones de alumnos
- h. ( ) Fomento del aprendizaje cooperativo
- i. ( ) Realización de actividades comunes positivas

11. ¿Considera usted que el tema del bullying y cyberbullying debería abordarse en clase con los estudiantes como una forma de prevenirlo?

12. ¿Existe alguna directriz para que en la clase guía, la de orientación o en las diferentes asignaturas se discuta sobre el bullying y como este se debe prevenir?

13. ¿Cuáles acciones se implementan para el control y la supervisión del comportamiento de los menores como parte de la dinámica diaria del centro educativo?
14. ¿Cómo trabajan la transmisión de valores, el buen trato, la sana convivencia y la resolución pacífica de conflictos en la institución?

### **Procesos de abordaje**

15. ¿De qué forma han detectado situaciones de bullying?
16. ¿Existe una buena comunicación entre la dirección y la comunidad educativa para informar sobre casos de bullying?
17. ¿De qué forma se atienden las situaciones de bullying?
18. ¿Qué medios utilizan para comunicarse con las familias? ¿Las familias responden al llamado?
19. ¿Podría describir la dinámica cuando entrevistan a las partes?
20. Con respecto al abordaje que se le debe dar al bullying, el MEP establece el protocolo para atender esta situación, ¿Qué tan frecuentemente deben aplicar el protocolo para la atención del bullying?
21. ¿Realizan los informes de actuación que indica el protocolo?
22. ¿Se da seguimiento a la implementación de las medidas acordadas?
23. ¿Podría mencionar algunas medidas/acciones que han implementado para restaurar la convivencia?

### **IV Parte. Oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying entre estudiantes del Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

24. ¿Conoce a profundidad los protocolos para abordar y los programas para prevenir el bullying en los centros educativos establecidos por el MEP?
25. ¿Ha recibido usted alguna capacitación formal por parte del MEP sobre dichos protocolos y programas? De haberla tenido, ¿considera que la capacitación fue efectiva?
26. ¿Los docentes de la institución reciben capacitación que les permita abordar eficientemente los casos de bullying que se presenten? Justifique por favor.
27. ¿Considera usted que, con la correcta aplicación de estos protocolos de abordaje y programas de convivencia del MEP, se pueden abordar y prevenir efectivamente el bullying en la institución? Justifique por favor.
28. ¿Existe la visión para planificar algún proyecto de diagnóstico y contextualización de la situación del liceo?
  
29. ¿Estaría dispuesto a promover programas novedosos que ayuden en el establecimiento de una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos?
30. ¿Conoce sobre programas como la Red de Jóvenes del Ministerio de Justicia y Paz y Mesas Redondas para la Transformación de la Fundación

Mejoremos Costa Rica? De contestar sí, ¿cree que se podrían implementar en la institución?

31. En los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying, ¿cuáles son, en su opinión, las acciones que se deben implementar para mejorar la convivencia escolar?

### **Anexo 7: Guía de entrevista semiestructurada dirigida a la orientadora (O) del Liceo San Antonio del Humo, Roxana.**

Estimado participante:

La siguiente entrevista tiene como finalidad obtener datos para analizar la gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana, como parte de un trabajo final de investigación aplicada para obtener el grado de Maestría en Administración Educativa. Toda la información que usted brinde será de uso académico y estrictamente confidencial por parte del entrevistador. De manera muy respetuosa, se le solicita responda con la mayor sinceridad posible.

¡Muchas gracias por su colaboración!

#### **I Parte. Datos generales del participante.**

<b>Años cumplidos</b>	
<b>Años de ser orientadora</b>	
<b>Años de trabajar en la institución</b>	
<b>Años de servicio</b>	
<b>Grado profesional</b>	
<b>¿Ha sido orientadora en otras instituciones?</b>	<b>Si ( )      no ( )</b>

#### **II Parte. Tipos de bullying presentes en el centro educativo**

1. ¿Son frecuentes las situaciones de violencia escolar en el Liceo? ¿Podría mencionar algunos ejemplos de violencia escolar que se hayan dado en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana?

2. ¿Considera que el bullying constituye una problemática en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana? ¿Por qué?
3. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de golpes, empujones, lesiones o tirones de cabello?
4. ¿Las pertenencias de los estudiantes han sufrido daños, hurtos o destrucción por parte de otros estudiantes?
5. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de intimidación, burlas, exclusión o chismes?
6. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de insinuaciones, tocamientos, comentarios y otras conductas representativas del acoso sexual?
7. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de mensajes ofensivos, burlas y hostigamiento por medios electrónicos y redes sociales?
8. De los 5 tipos de Bullying ¿cuáles son los más frecuentes en el centro educativo? Por favor, ordene los tipos de bullying de 1 a 5 de acuerdo a su incidencia siendo el 1 el que más ocurre y 5 el que menos ocurre.

- ( ) Físico
- ( ) Verbal
- ( ) Psicológico
- ( ) Sexual
- ( ) Cyberbullying

### **III Parte. Estrategias implementadas por la gestión para el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

#### **Procesos de diagnóstico**

9. De las siguientes estrategias, ¿cuáles se realizan en la institución para diagnosticar el bullying? Marque con equis (x).
  - a. ( ) Cuestionarios
  - b. ( ) Entrevistas
  - c. ( ) Grupos focales
  - d. ( ) Registro de quejas y denuncias
  - e. ( ) Análisis de boletas o reportes disciplinarios
  - f. ( ) Análisis de la información recolectada y conclusiones

#### **Procesos de prevención**

10. De las siguientes estrategias, ¿cuáles se realizan en la institución para prevenir el bullying? Marque con una equis (x).
  - a. ( ) Control y supervisión por parte del personal docente y administrativo
  - b. ( ) Construcción de una cultura de paz
  - c. ( ) Establecimiento de una sana convivencia (Por ejemplo, Programa Convivir)

- d. ( ) Reuniones periódicas de cada grupo o sección
  - e. ( ) Capacitación en la resolución pacífica de conflictos
  - f. ( ) Reuniones de padres y profesores
  - g. ( ) Comisiones de alumnos
  - h. ( ) Fomento del aprendizaje cooperativo
  - i. ( ) Realización de actividades comunes positivas
11. ¿Considera usted que el tema del bullying y cyberbullying debería abordarse en clase con los estudiantes como una forma de prevenirlo?
  12. ¿Existe alguna directriz para que en la clase guía, la de orientación o en las diferentes asignaturas se discuta sobre el bullying y como este se debe prevenir?
  13. ¿Cuáles acciones se implementan para el control y la supervisión del comportamiento de los menores como parte de la dinámica diaria del centro educativo?
  14. ¿Cómo trabajan la transmisión de valores, el buen trato, la sana convivencia y la resolución pacífica de conflictos en la institución?

#### **Procesos de abordaje**

15. ¿De qué forma han detectado situaciones de bullying?
16. ¿Existe una buena comunicación entre la dirección y la comunidad educativa para informar sobre casos de bullying?
17. ¿De qué forma se atienden las situaciones de bullying?
18. ¿Qué medios utilizan para comunicarse con las familias? ¿Las familias responden al llamado?
19. ¿Podría describir la dinámica cuando entrevistan a las partes?
20. Con respecto al abordaje que se le debe dar al bullying, el MEP establece el protocolo para atender esta situación, ¿Qué tan frecuentemente deben aplicar el protocolo para la atención del bullying?
21. ¿Realizan los informes de actuación que indica el protocolo?
22. ¿Se da seguimiento a la implementación de las medidas acordadas?
23. ¿Podría mencionar algunas medidas/acciones que han implementado para restaurar la convivencia?

#### **IV Parte. Oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying entre estudiantes del Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

24. ¿Conoce a profundidad los protocolos para abordar y los programas para prevenir el bullying en los centros educativos establecidos por el MEP?
25. ¿Ha recibido usted alguna capacitación formal por parte del MEP sobre dichos protocolos y programas? De haberla tenido, ¿considera que la capacitación fue efectiva?
26. ¿Los docentes de la institución reciben capacitación que les permita abordar eficientemente los casos de bullying que se presenten? Justifique por favor.

27. ¿Considera usted que, con la correcta aplicación de estos protocolos de abordaje y programas de convivencia del MEP, se pueden abordar y prevenir efectivamente el bullying en la institución? Justifique por favor.
28. ¿Existe la visión para planificar algún proyecto de diagnóstico y contextualización de la situación del liceo?
29. ¿Estaría dispuesto a promover programas novedosos que ayuden en el establecimiento de una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos?
30. ¿Conoce sobre programas como la Red de Jóvenes del Ministerio de Justicia y Paz y Mesas Redondas para la Transformación de la Fundación Mejoremos Costa Rica? De contestar sí, ¿cree que se podrían implementar en la institución?
31. En los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying, ¿cuáles son, en su opinión, las acciones que se deben implementar para mejorar la convivencia escolar?

**Anexo 8: Guía de cuestionario dirigido a los profesores guía (G) del Liceo San Antonio del Humo, Roxana.**

Estimado(a) participante:

La siguiente entrevista tiene como finalidad obtener datos para analizar la gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying y cyberbullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana, como parte de un trabajo final de investigación aplicada para obtener el grado de Maestría en Administración Educativa. Toda la información que usted brinde será de uso académico y estrictamente confidencial por parte del entrevistador. De manera muy respetuosa, se le solicita responda con la mayor sinceridad posible.

¡Muchas gracias por su colaboración!

**I Parte. Datos generales del participante.**

<b>Años cumplidos</b>	
<b>Años de ser profesor(a) guía</b>	
<b>Años de trabajar en la institución</b>	

<b>Años de servicio</b>	
<b>Grado profesional</b>	
<b>Asignatura que imparte</b>	

## **II Parte. Tipos de bullying presentes en el centro educativo**

1. ¿Son frecuentes las situaciones de violencia escolar en el Liceo? ¿Podría mencionar algunos ejemplos de violencia escolar que se hayan dado en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana?
2. ¿Considera que el bullying constituye una problemática en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana? ¿Por qué?
3. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de golpes, empujones, lesiones o tirones de cabello?
4. ¿Las pertenencias de los estudiantes han sufrido daños, hurtos o destrucción por parte de otros estudiantes?
5. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de intimidación, burlas, exclusión o chismes?
6. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de insinuaciones, tocamientos, comentarios y otras conductas representativas del acoso sexual?
7. ¿Los estudiantes de la institución han sido víctimas de mensajes ofensivos, burlas y hostigamiento por medios electrónicos y redes sociales?
8. De los 5 tipos de Bullying ¿cuáles son los más frecuentes en el centro educativo? Por favor, ordene los tipos de bullying de 1 a 5 de acuerdo a su incidencia siendo el 1 el que más ocurre y 5 el que menos ocurre.

- ( ) Físico
- ( ) Verbal
- ( ) Psicológico
- ( ) Sexual
- ( ) Ciberbullying

## **III Parte. Estrategias implementadas por la gestión para el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

### **Procesos de diagnóstico**

9. De las siguientes estrategias, ¿cuáles se realizan en la institución para diagnosticar el bullying? Marque con una equis (x).
  - a. ( ) Cuestionarios
  - b. ( ) Entrevistas
  - c. ( ) Grupos focales
  - d. ( ) Registro de quejas y denuncias
  - e. ( ) Análisis de boletas o reportes disciplinarios
  - f. ( ) Análisis de la información recolectada y conclusiones

## Procesos de prevención

10. De las siguientes estrategias, ¿cuáles se realizan en la institución para prevenir el bullying? Marque con una equis (x).
- a. ( ) Control y supervisión por parte del personal docente y administrativo
  - b. ( ) Construcción de una cultura de paz
  - c. ( ) Establecimiento de una sana convivencia (Por ejemplo, Programa Convivir)
  - d. ( ) Reuniones periódicas de cada grupo o sección
  - e. ( ) Capacitación en la resolución pacífica de conflictos
  - f. ( ) Reuniones de padres y profesores
  - g. ( ) Comisiones de alumnos
  - h. ( ) Fomento del aprendizaje cooperativo
  - i. ( ) Realización de actividades comunes positivas
11. ¿Considera usted que el tema del bullying y cyberbullying debería abordarse en clase con los estudiantes como una forma de prevenirlo?
12. ¿Existe alguna directriz para que en la clase guía, la de orientación o en las diferentes asignaturas se discuta sobre el bullying y como este se debe prevenir?
13. ¿Cuáles acciones se implementan para el control y la supervisión del comportamiento de los menores como parte de la dinámica diaria del centro educativo?
14. ¿Cómo trabajan la transmisión de valores, el buen trato, la sana convivencia y la resolución pacífica de conflictos en la institución?

## Procesos de abordaje

15. ¿De qué forma han detectado situaciones de bullying?
16. ¿Existe una buena comunicación entre la dirección y la comunidad educativa para informar sobre casos de bullying?
17. ¿De qué forma se atienden las situaciones de bullying?
18. ¿Qué medios utilizan para comunicarse con las familias? ¿Las familias responden al llamado?
19. ¿Podría describir la dinámica cuando entrevistan a las partes?
20. Con respecto al abordaje que se le debe dar al bullying, el MEP establece el protocolo para atender esta situación, ¿Qué tan frecuentemente deben aplicar el protocolo para la atención del bullying?
21. ¿Realizan los informes de actuación que indica el protocolo?
22. ¿Se da seguimiento a la implementación de las medidas acordadas?
23. ¿Podría mencionar algunas medidas/acciones que han implementado para restaurar la convivencia?

#### **IV Parte. Oportunidades de mejora en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying entre estudiantes del Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

24. ¿Conoce a profundidad los protocolos para abordar y los programas para prevenir el bullying en los centros educativos establecidos por el MEP?
25. ¿Ha recibido usted alguna capacitación formal por parte del MEP sobre dichos protocolos y programas? De haberla tenido, ¿considera que la capacitación fue efectiva?
26. ¿Los docentes de la institución reciben capacitación que les permita abordar eficientemente los casos de bullying que se presenten? Justifique por favor.
27. ¿Considera usted que, con la correcta aplicación de estos protocolos de abordaje y programas de convivencia del MEP, se pueden abordar y prevenir efectivamente el bullying en la institución? Justifique por favor.
28. ¿Existe la visión para planificar algún proyecto de diagnóstico y contextualización de la situación del liceo?
  
29. ¿Estaría dispuesto a promover programas novedosos que ayuden en el establecimiento de una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos?
30. ¿Conoce sobre programas como la Red de Jóvenes del Ministerio de Justicia y Paz y Mesas Redondas para la Transformación de la Fundación Mejoramos Costa Rica? De contestar sí, ¿cree que se podrían implementar en la institución?
31. En los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying, ¿cuáles son, en su opinión, las acciones que se deben implementar para mejorar la convivencia escolar?

#### **Anexo 9: Guía de grupo focal dirigido a los presidentes de sección o la Asamblea de Representantes (AR) del Liceo San Antonio del Humo, Roxana.**

##### **Apertura**

Presentación y objetivos propuestos

##### **Objetivos generales:**

1. Analizar la gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.
2. Diseñar una propuesta que fortalezca la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

### **Objetivos específicos:**

- 1.1. Identificar los tipos de bullying presentes en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana
  - 1.2. Describir las estrategias implementadas por la gestión en los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.
  - 1.3. Determinar las oportunidades de mejora de la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.
2. Diseñar una propuesta que fortalezca la gestión en el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana.

### **I Parte: Introducción y preparación del tema a abordar**

#### **Categoría: Tipos de bullying presentes en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

Se toman como ejes, por un lado, el de las relaciones entre pares y por otro la cuestión de los valores que presenta el grupo en forma de preguntas abiertas.

1. ¿Cómo creen que es la convivencia entre ustedes?
  
2. ¿Cómo es la convivencia entre los estudiantes del Liceo San Antonio del Humo, Roxana?
  
3. ¿Cómo hacen ustedes para decidir lo que está bien y lo que está mal?

### **II Parte: Transición hacia el foco de la investigación**

#### **Categoría: Tipos de bullying presentes en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

En esta parte, se lleva a los participantes a involucrarse en el tema central. En esta parte, se focaliza hacia las posibles relaciones conflictivas en las relaciones entre pares, a través de algunas preguntas abiertas.

4. ¿Han sido víctimas de golpes, empujones, lesiones o tirones de cabello?
  
5. ¿Sus pertenencias han sufrido daños, hurtos o destrucción por parte de otros estudiantes?

6. ¿Han sido víctimas de intimidación, burlas, exclusión o chismes?
7. ¿Han sido víctimas de insinuaciones, tocamientos, comentarios y otras conductas representativas del acoso sexual?
8. ¿Han sido víctimas de mensajes ofensivos, burlas y hostigamiento por medios electrónicos y redes sociales?
9. ¿Consideran que el bullying es un problema en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana?

### **III. Parte: Percepción de los estudiantes de la gestión**

#### **Categoría: Estrategias implementadas por la gestión para el diagnóstico, la prevención y el abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

##### **Procesos de diagnóstico**

10. Jóvenes, En algún momento, ¿se les ha pedido que respondan cuestionarios o entrevistas sobre bullying? ¿Han realizado grupos focales para hablar sobre este tema?

##### **Procesos de prevención**

11. De las siguientes estrategias que les voy a leer en voz alta, ¿cuáles se realizan en la institución para prevenir el bullying?

*Control y supervisión por parte del personal docente y administrativo*

*Construcción de una cultura de paz*

*Establecimiento de una sana convivencia (Por ejemplo, Programa Convivir)*

*Reuniones periódicas de cada grupo o sección*

*Capacitación en la resolución pacífica de conflictos*

*Reuniones de padres y profesores*

*Comisiones de alumnos*

*Fomento del aprendizaje cooperativo*

*Realización de actividades comunes positivas*

12. ¿Se discute en la clase guía, en la de orientación o en alguna otra, temas relacionados con el bullying y cómo debe prevenirse?
13. ¿Han recibido charlas en la institución para aprender sobre el bullying y cómo prevenirlo?

14. ¿Sus padres, madres o encargados les han hablado sobre el bullying y cómo actuar ante cualquier situación?

15. ¿Han presenciado ustedes algún caso de bullying? ¿Qué han hecho ante esta situación? ¿Saben cómo hacer un denuncia de un caso de bullying?

16. ¿Conocen los pasos que deben implementar los gestores educativos para abordar los casos de bullying que se denuncian o se detectan?

17. ¿Conocen o han sido parte de estrategias propuestas por el cuerpo docente y administrativo para restaurar la sana convivencia después de haber tenido un caso de bullying?

#### **IV. Cierre y agradecimiento**

#### **Categoría: Oportunidades de mejora en la gestión de los procesos de diagnóstico, prevención y abordaje del bullying en el Liceo San Antonio del Humo, Roxana**

Se realiza, en conjunto, una síntesis y una reflexión final acerca de lo trabajado y con esto se cierra la discusión.

18. Si ustedes tuvieran la oportunidad, ¿qué harían para minimizar los casos de bullying que se dan en la institución?

19. ¿Qué recomendación darían al director, a la orientadora y a los profesores para diagnosticar, prevenir y abordar el bullying?

20. Si tuvieran la oportunidad de participar en talleres de liderazgo, formación de valores y resolución pacífica de conflictos, ¿lo harían? ¿Por qué?

21. ¿Qué cosas les gustaría agregar a lo que estuvimos hablando?

22. ¿A qué conclusiones podemos llegar sobre el tema que tratamos?

23. ¿Qué les pareció esta conversación que tuvimos?

Jóvenes, fueron muy amables y solidarios al permitirme llevar a cabo esta conversación con ustedes y les agradezco profundamente por ayudarme con mi investigación y por su excelente actitud hacia la resolución de un fenómeno que, cada vez, afecta a más estudiantes.