

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

GESTIÓN DEL ABORDAJE DEL BULLYING EN EL INSTITUTO SUPERIOR
JULIO ACOSTA GARCÍA

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

ÓSCAR MARIO QUIRÓS HIDALGO

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica
Sede de Occidente

2017

DEDICATORIA

A mis padres, Víctor Julio y Vilma, por su apoyo desde el primer día.

A mi esposa, Vanessa, por el apoyo brindado durante todo este tiempo.

Óscar Quirós Hidalgo

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la oportunidad de ingresar a este posgrado y por ayudarme desde el primer día y hasta el final.

A mi familia por el apoyo brindado durante todo este tiempo.

A mi director de tesis M.A.E. Mauricio Navarro Bulgarelli, por su guía, ayuda y colaboración brindada.

A los lectores, M.A.E. Mariela Cervantes Obando y M.Sc. Martín Torres Rodríguez, por sus contribuciones y consejos para mejorar la investigación.

Al director del Instituto Superior Julio Acosta García, por permitirme realizar la investigación en tan prestigioso centro educativo.

A los orientadores, profesores guía y estudiantes que contribuyeron para la realización de este trabajo.

"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".



Dr. Armando Chacón Mora
Representante del Decano
Sistema de Estudios de Posgrado



M.A.E. Mauricio Navarro Bulgarelli
Profesor Guía



M.A.E. Mariela Cervantes Obando
Lectora



M.Sc. Martín Torres Rodríguez
Lector



M.A.E. Ana Jenessie Campos Campos
Representante Coordinación
Programa de Posgrado en Administración Educativa



Óscar Mario Quirós Hidalgo
Sustentante

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
HOJA DE APROBACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	x
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE FIGURAS.....	xii
LISTA DE ABREVIATURAS	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Presentación.....	1
1.2 Contextualización social y educativa.....	1
1.3 Relevancia del problema de investigación	7
1.4 Objetivos del estudio	12
1.4.1 Objetivos generales	13
1.4.2 Objetivos específicos.....	13
1.5 Referentes contextuales del objeto de estudio.....	13
1.5.1 Ubicación.....	13
1.5.2 Reseña histórica.....	13
1.5.3 Doctrina organizacional	14
1.5.4 Estructura	14
CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE	16
2.1 Presentación.....	16
2.2 Investigaciones nacionales	16

2.3 Investigaciones internacionales	22
2.4 Aportes metodológicos-teóricos en relación con el objeto de estudio	27
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	29
3.1 Presentación.....	29
3.2 Protocolo de actuación en situaciones de bullying	29
3.3 Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual.....	32
CAPÍTULO IV: MARCO TEÓRICO	34
4.1 Presentación.....	34
4.2 Educación.....	34
4.3 Administración	38
4.4 Administración de la educación	44
4.5 Gestión de la educación	47
4.6 Bullying.....	50
4.7 Tipos de bullying	53
4.7.1 Físico.....	53
4.7.2 Verbal.....	53
4.7.3 Psicológico	55
4.7.4 Sexual	56
4.7.5 Ciberbullying.....	57
4.8 Acciones implementadas para el abordaje del bullying	58
4.9 Mecanismos para la prevención del bullying	61

CAPÍTULO V: MARCO METODOLÓGICO	66
5.1 Presentación.....	66
5.2 Enfoque y tipo de investigación	66
5.3 Sujetos de estudio	67
5.4 Fuentes de información	68
5.5 Técnicas para la recopilación de la información.....	68
5.6 Validación de los instrumentos	69
5.7 Fases del trabajo de investigación	69
5.8 Operacionalización de los objetivos	69
5.9 Alcances y limitaciones.....	86
CAPÍTULO VI: SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	87
6.1 Presentación.....	87
6.2 Caracterización de los participantes	88
6.3 Tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo.....	88
6.3.1 Físico.....	93
6.3.2 Verbal.....	94
6.3.3 Psicológico	96
6.3.4 Sexual	98
6.3.5 Ciberbullying.....	99
6.4 Acciones de gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.....	100
6.5 Procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying .	109
6.6 Consideraciones finales.....	118

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	120
7.1 Presentación.....	120
7.2 Tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo	120
7.3 Acciones de gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.....	121
7.4 Procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying .	122
CAPÍTULO VIII: PROPUESTA PARA EL ABORDAJE Y LA PREVENCIÓN DEL BULLYING: PROYECTO DE ENCUENTRO DE SABERES Y CONVERSATORIOS EN EL INSTITUTO SUPERIOR JULIO ACOSTA GARCÍA	125
8.1 Justificación	125
8.2 Objetivos.....	128
8.2.1 Objetivo general	128
8.2.2 Objetivos específicos	128
8.3 Marco teórico	129
8.3.1 Gestión de la educación	129
8.3.2 Tipos de bullying.....	130
8.3.2.1 Físico	130
8.3.2.2 Verbal.....	131
8.3.2.3 Psicológico	131
8.3.2.4 Sexual	131
8.3.2.5 Cyberbullying	132
8.3.3 Acciones implementadas para el abordaje del bullying	132
8.3.4 Mecanismos para la prevención del bullying.....	133
8.3.5 Capacitaciones	134
8.3.6 Encuentro de saberes.....	135

8.3.7 Conversatorios	135
8.4 Estructura y desarrollo de la propuesta.....	137
8.4.1 Etapa 1: Divulgación del proyecto y creación del comité a cargo.....	138
8.4.2 Etapa 2: Planificación de los Encuentros de Saberes y Conversatorios	140
8.4.3 Etapa 3: Realización de los Encuentros de Saberes y Conversatorios	144
8.4.4 Etapa 4: Evaluación e informe final.....	146
8.5 Cronograma del proyecto por etapas	148
8.6 Evaluación de los resultados	149
REFERENCIAS	150
ANEXOS.....	156
Anexo 1: Guía de entrevista semiestructurada dirigida al director del Instituto Superior Julio Acosta García	157
Anexo 2: Guía de entrevista semiestructurada dirigida a los orientadores del Instituto Superior Julio Acosta García	159
Anexo 3: Guía de entrevista semiestructurada dirigida a los profesores guías del Instituto Superior Julio Acosta García	161
Anexo 4: Guía de grupo focal dirigida a estudiantes del Instituto Superior Julio Acosta García.....	163
Anexo 5: Evaluación de los encuentros de saberes.....	165
Anexo 6: Evaluación de los conversatorios.....	166

RESUMEN

La presente investigación analiza la gestión del abordaje del bullying durante el año 2016, en el Instituto Superior Julio Acosta García. Para esto se reconocen los tipos de bullying presentes entre los estudiantes, se identifican las acciones de gestión del abordaje del bullying en la institución y por último, se examinan los procedimientos definidos en el centro educativo para la prevención del acoso escolar o matonismo.

El Instituto Superior Julio Acosta García es un colegio académico diurno, con una dirección tipo tres, que pertenece a la Dirección Regional de Educación de Occidente, circuito 01.

El trabajo se realiza desde el enfoque cualitativo, específicamente un estudio de caso, ya que se hace un acercamiento al bullying, la prevención y la intervención que se da en el centro educativo ante los casos detectados. Para lograr esto, se realizan entrevistas abiertas al director, orientadores y profesores guías de la institución y además, se aplica un grupo focal con estudiantes de séptimo, octavo, noveno y décimo año, los cuales tienen el rol de presidente de sección.

Entre los hallazgos de la investigación destacan la presencia de todos los tipos de bullying en el centro educativo, además, los casos de bullying que se presentan en este colegio no se están abordando correctamente, ya que los profesores no se apegan a lo establecido en los protocolos del MEP a la hora de afrontar una situación de violencia. Además, se encuentra la necesidad de fortalecer las estrategias de prevención del bullying, en las cuales se incluya a todas las personas que conviven día a día en la institución.

Una vez finalizada la investigación y a partir de las conclusiones, se plantea una propuesta para mejorar el abordaje y la prevención del bullying a través de encuentros de saberes y conversatorios que involucren a todos los miembros de la comunidad educativa.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de estudiantes Instituto Superior Julio Acosta García	15
Tabla 2 Tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo	70
Tabla 3 Acciones de gestión del abordaje del bullying aplicadas en el Instituto Superior Julio Acosta García	76
Tabla 4 Procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying	81

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Etapas del proyecto	137
------------------------------------	-----

LISTA DE ABREVIATURAS

CONARE	Consejo Nacional de Rectores
CSE	Consejo Superior de Educación
MEP	Ministerio de Educación Pública
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
OREALC	Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Presentación

En este capítulo se presenta el tema de investigación titulado: "Gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García". Además, se presentan los antecedentes contextuales y justificación del objeto de estudio, así como los objetivos generales y específicos que se plantean para llevar a cabo la investigación y una descripción de la organización educativa donde esta se implementa. La introducción permite conocer la realidad respecto del bullying y las diferentes gestiones que se están llevando a cabo, desde la función administrativa, para minimizar este problema. Así como también, tener claro lo que sucede actualmente en el campo educativo y las distintas políticas implementadas para que esta educación sea de calidad.

1.2 Contextualización social y educativa

En la actualidad, la educación es una prioridad para la mayoría de países alrededor del mundo, los gobiernos luchan porque esta llegue a una gran cantidad de personas de forma efectiva. Al respecto, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2011) menciona que: "En el mundo entero, el número de personas que hoy reciben educación es el más alto de toda la historia. Más de 1.500 millones de niños y jóvenes están matriculados en centros de estudios preescolares, primarios, secundarios y universitarios" (p. 6). Esto refleja la importancia que se le da a la educación a nivel mundial, ya que los niños y los jóvenes tienen la oportunidad de acceder a la educación gracias a los esfuerzos de un sinnúmero de personas.

De igual forma, los gobiernos luchan porque la mayoría de niños se integren a los sistemas educativos en sus respectivos países. En ese sentido, la UNESCO (2011) destaca que: "De 1999 a 2008, otros 52 millones de niños se incorporaron a la enseñanza primaria" (p. 6). Este dato demuestra cómo en el mundo se busca que los niños ingresen a las escuelas y obtengan una educación de calidad que

los ayude a incrementar su capital cultural y les abra puertas en un futuro no muy lejano.

Otro aspecto importante que describe lo que sucede en el ámbito educativo a nivel mundial, es la importancia que se le da a la educación secundaria. Según la UNESCO (2011):

A nivel mundial, la educación secundaria se ha convertido en un área de creciente preocupación y en un enorme desafío para los investigadores y formuladores de políticas en el campo de la educación, dado que cumple una función cada vez más importante en la creación de sociedades saludables y cohesivas que fomentan al mismo tiempo el crecimiento económico. (p. 7)

Esto demuestra el papel fundamental de educación secundaria en la formación de los adolescentes, ya que existe una preocupación por mejorarla con el objetivo de garantizar que esta sea de calidad y se beneficie no solo a los estudiantes, sino también al país. Esto porque, si la educación secundaria es efectiva, los estudiantes van a optar luego por ingresar a las universidades, lo que va a significar un avance económico a cada país.

Por otro lado, la educación es un derecho que tienen todas las personas, independientemente del país donde hayan nacido y las condiciones económicas que tengan. En ese sentido, Muñoz (2012) describe que la educación: "(...) se trata de un derecho humano que, por definición, todas las personas, independientemente de su edad, pueden exigir" (p. 5). Es decir, todas las personas a nivel mundial tienen derecho a recibir una educación y los gobiernos deben luchar para que esta llegue a todos por igual.

Asimismo, en los últimos años, se han venido implementando un sinnúmero de estrategias con el objetivo de mejorar la educación, es decir, que los estudiantes reciban una educación de calidad. Al respecto, la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC)-UNESCO (2007) explica que:

Una educación es de calidad si ofrece los recursos y ayudas necesarias para que todos los estudiantes alcancen los máximos niveles de desarrollo y aprendizaje, de acuerdo con sus capacidades. Es decir, cuando todos los

estudiantes, y no sólo aquellos que pertenecen a las clases y culturas dominantes, desarrollen las competencias necesarias para ejercer la ciudadanía, insertarse en la actual sociedad del conocimiento, acceder a un empleo digno y ejercer su libertad. (p. 34)

Para poder establecer que la educación sea de calidad, esta debe ser equitativa, es decir, debe ofrecerse a todas las personas por igual, tomando en cuenta las necesidades de cada una, con el fin de que todos tengan la misma oportunidad de acceder a la educación y realizarse como personas.

Debido al derecho a la educación que poseen las personas y, además, a que se busca que esta sea de calidad, es que hoy la gestión educativa es fundamental para lograr que esto se logre. Según Botero (2007), "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. 22). En otras palabras, por medio de gestiones administrativas se ejecutan diversas estrategias con el fin de mejorar la educación de un país. Luego de que estas se implementan, se evalúan los resultados que estas dieron y si estos resultados ayudan a mejorar la educación, sin duda esas estrategias se empiezan a ejecutar en muchas organizaciones educativas. Todo esto demuestra la importancia que hoy tiene la gestión educativa, que busca que las personas tengan una educación de calidad.

Actualmente, la sociedad costarricense atraviesa un proceso de transición demográfica que se ve reflejado en el campo de la educación. Al respecto, el Consejo Nacional de Rectores (CONARE) (2015) destaca que: "Se reporta una reducción de la población de 6 a 16 años de edad, la cual en 2000 representaba un 23,7% del total y bajó al 17,3% en 2015" (p. 128). Esta es una de las principales prioridades que afronta el Ministerio de Educación Pública (MEP), ya que se deben aplicar distintas gestiones desde el área administrativa para no generar conflictos que afecten a los costarricenses.

Asimismo, trabajar a favor de los estudiantes, luchando porque todos reciban un aprendizaje de calidad y significativo es otra de las gestiones que realiza el Ministerio con ayuda del gobierno. Así lo evidencia el Ministerio de

Planificación Nacional y Política Económica (2014), al estipular que el MEP: "(...) 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 al país" (p. 207). Esta afirmación revela que se hace todo lo posible por proveer una educación de calidad a todos los estudiantes, no solo en los centros urbanos, sino en todas las regiones, permitiendo así que la posibilidad de estudiar sea igual para todos los ciudadanos del país.

Con respecto a la calidad de la educación, el MEP debe enfrentar otra situación particular; preparar a los estudiantes para la vida. En otras palabras, brindar conocimientos a los jóvenes para que en un futuro, quizás no muy lejano, les sean de ayuda para poder salir adelante. Esto porque según el CONARE (2015) existen: "(...) avances lentos en cuanto a preparar a los niños, niñas y adolescentes en las habilidades y destrezas que requieren para desempeñarse en el siglo XXI" (p. 133). Este es un problema en Costa Rica que se debe solucionar en un futuro inmediato para poder proveer a los estudiantes de una educación de mejor calidad.

Para poder lograr el objetivo de una educación de calidad, diferentes aspectos se deben mejorar en las aulas costarricenses con el fin de formar estudiantes preparados en el área intelectual e integral. Al respecto, el CONARE (2015), especifica que "(...) resultan especialmente críticas las capacidades de las personas para resolver problemas, comunicarse, colaborar con otros, seleccionar, analizar y saber aplicar nueva información" (p. 138). Si por parte de la gestión que realiza el MEP se logra esto; los estudiantes no solo estarán recibiendo una educación de mejor calidad sino que se van a convertir en personas críticas, que van a saber cómo enfrentarse a diversas situaciones en sus vidas.

Al mismo tiempo que se busca ofrecer una educación de calidad para los estudiantes costarricenses, se busca que esta también sea equitativa. Al respecto, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2014), menciona que:

Los programas de equidad se proponen disminuir las desigualdades económicas que limitan el acceso, en igual de oportunidades, al sistema

educativo. Es necesario asegurar que los y las estudiantes cuenten con alimentación para poder estudiar y permanecer durante el horario lectivo en sus centros educativos. (p. 214)

El MEP trabaja en ofrecer una educación que sea equilibrada para todos, y es mediante la gestión de mejorar los servicios de comedor donde los hay, y crearlos donde no, que se estará beneficiando equitativamente a todos los jóvenes que asisten a estos centros educativos.

En la misma línea de una educación que sea igual para todos, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2014) explica que: "(...) se busca priorizar la inversión en edificaciones educativas de calidad en regiones de menor desarrollo (...)" (p. 215). Esto demuestra otra gestión por parte del gobierno para favorecer por igual a todas las personas que conforman el sistema educativo costarricense.

Aunado a esto, el MEP también tiene entre sus objetivos principales luchar porque la menor cantidad de estudiantes se retire del sistema y deje de estudiar; objetivo que es muy difícil de cumplir debido a las diversas situaciones que enfrentan los educandos diariamente. Según el CONARE (2015):

(...) entre los factores potenciadores de la exclusión pueden destacarse haber repetido algún año, ser mayor de edad, haber faltado al colegio por miedo a ser agredido (4,1% de los estudiantes ha vivido esta situación) o vivir actualmente en un hogar en el que sufre violencia familiar (2,9% de los estudiantes es afectado por ella). (p. 132)

Sin duda, contrarrestar estas causas que impiden que los estudiantes se mantengan en las aulas, conlleva a un esfuerzo conjunto desde la gestión, integrando tanto a la parte administrativa como a los docentes; situación en la cual se trabaja para reducir los índices de deserción y así proveer una educación igualitaria para todas las personas.

Un factor que cabe destacar a este punto, es el papel que ocupa la violencia en los centros educativos a nivel mundial. Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) "La violencia en la institución educativa, impropriamente denominada "violencia escolar", se da en todos los

países del mundo" (p. 112). Esto refleja que en la actualidad los estudiantes, a escala mundial, se desenvuelven en ambientes violentos que afectan sus vidas notoriamente; razón por la cual se realizan distintas gestiones por parte de los departamentos competentes para brindar soluciones a este hecho.

Hay que recalcar que este fenómeno a nivel mundial, también afecta la sociedad costarricense y así lo destaca el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014), el cual menciona que "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). Lo anterior demuestra que la violencia en el país ha ido creciendo y afectando a muchas más personas en los últimos años.

A partir de la pérdida de valores y la violencia que forman parte del diario vivir en Costa Rica, es que muchas veces los estudiantes se ven forzados a dejar las aulas y, al mismo tiempo, dejar de recibir una educación que los puede ayudar a salir adelante. En ese sentido, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) señala que:

Las y los jóvenes y adolescentes sufren de maltrato, 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 e impregna su vida cotidiana, los lleva a rebelarse y, en ocasiones, a tornarse violentos. (p. 97)

Es por esto que el MEP intenta implementar una educación dentro de espacios propicios para los estudiantes, que no afecten su proceso de enseñanza-aprendizaje. De hecho, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2014) explica que: "Los ambientes de aprendizaje favorables involucran al menos la calidad de la infraestructura y equipo de los centros educativos, estudiantes preparados para prevenir y enfrentar la violencia, (...)" (p. 207). Sin lugar a duda, minimizar la violencia de los centros educativos beneficiará a los estudiantes y su desempeño académico; es por esto que las gestiones que realiza el MEP van en aras de lograr este cometido.

1.3 Relevancia del problema de investigación

En los últimos años, el MEP ha implementado diversas acciones con la finalidad de mejorar la educación que se ofrece en el país. Los centros educativos de calidad como eje de educación costarricense es un tema que ha adquirido una gran relevancia. Al respecto, el Consejo Superior de Educación (CSE) (2008), plantea que:

Consecuentemente, todas las políticas educativas, las directrices que se emitan, los programas, la normativa que se dicte, los proyectos que se planeen y las acciones educativas que se ejecuten – así como cada gestión o acto administrativo que se realice – deben estar impregnadas de esta idea central; responder a ella y mantener siempre como su norte la construcción permanente, la consolidación, el fortalecimiento, la diversificación y el crecimiento de centros educativos de calidad para garantizar la excelencia en educación. (p. 5)

Esto demuestra que todas las decisiones administrativas planteadas en el MEP, que luego son implementadas en las instituciones educativas, buscan siempre que tanto los centros educativos como la educación que ahí se ofrece sean de calidad.

De igual forma, los programas de estudio se han ido actualizando y mejorando con la finalidad de ofrecer una educación de calidad a todos los niños y jóvenes de Costa Rica. Sin embargo, existen aspectos más importantes en los cuales hay que actuar para alcanzar esta calidad educativa. En ese sentido, el CSE (2008) menciona que:

Podemos hablar de mapas conceptuales, de reformas curriculares, de nuevos programas de estudio, de esfuerzos de desarrollo profesional de los docentes, de mejoras en la gestión del sistema educativo, entre otros. Todo eso está bien pero, si no incide en forma significativa en mejorar lo que efectivamente ocurre en nuestros centros educativos, en ese entorno inmediato en el que nuestros estudiantes, nuestras estudiantes, nuestros docentes, administrativo-docentes, técnico-docentes y otros trabajadores de

la educación interactúan diariamente, si no logramos eso, poco habremos logrado. (p. 16)

Es decir, al lograr que los centros educativos sean lugares atractivos y eficaces, donde todas las personas que ahí se relacionan se sientan a gusto durante el proceso de enseñanza y aprendizaje, poco a poco se va a ir alcanzando esa nueva idea de los centros educativos de calidad como eje de la educación costarricense.

Sin embargo, en la actualidad el "bullying", "matonismo" o "acoso", es un problema que está presente en la mayoría de centros educativos costarricenses. Gran cantidad de niños y adolescentes es víctima o ha vivido esta situación que afecta sus vidas, tanto física como verbal y emocionalmente. Al respecto, Arias (2009) describe que: "En Costa Rica, los hechos de violencia de mayor relevancia, referentes a conductas agresivas físicas en centros escolares, durante los años de este nuevo siglo, han aparecido en titulares de la prensa escrita" (p. 42). Esto demuestra la situación que se viene viendo en el país durante los últimos años y que requiere de acciones inmediatas por parte de las autoridades correspondientes para mantener a los estudiantes en los centros educativos dentro de un ambiente sano y seguro.

Este fenómeno social es un problema que preocupa a muchas personas; al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) explica que: "El incremento de manifestaciones violentas dentro de la institución educativa es fuente de gran preocupación entre padres y madres de familia, autoridades educativas y otros sectores de la sociedad, dadas las repercusiones humanas y sociales que tiene" (pp. 109-110). Debido a la gran cantidad de noticias sobre bullying en centros educativos, a las cuales las personas tienen acceso gracias a la internet y a las redes sociales, es que existe una gran preocupación de lo que se vive en las escuelas y colegios en la actualidad, por parte no solo de las autoridades del país sino también de los padres de familia.

Por su parte, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) también señala que: "El mundo de hoy se destaca por la extrema violencia que se percibe cotidianamente (...)" (p. 99); situación que se ve reflejada en las

instituciones educativas y que requiere de un abordaje inmediato para proteger a las personas que sufren diariamente. Es por esto que el MEP lucha constantemente por minimizar estas situaciones de violencia presentes en la educación costarricense. De hecho, así lo menciona el MEP (2012 b) en el protocolo para abordar este fenómeno:

El Ministerio de Educación Pública aspira a desarrollar una convivencia basada en relaciones de respeto, de solidaridad, de cooperación, de disfrute de la diversidad y basada en un enfoque de derechos y de deberes. Los centros educativos deben propiciar esta convivencia. Para ello se requiere desarrollar competencias para participar, para delegar, para deliberar y para manejar o resolver las diferencias y los conflictos en forma pacífica y considerada. (p. 2)

Sin duda, el MEP manifiesta su preocupación por brindar una educación en la cual los estudiantes puedan convivir de la mejor manera posible, donde sean mínimas las situaciones de violencia, y si estas se presentaran, que se resuelvan pacíficamente, sin afectar el entorno donde se desenvuelven los alumnos. De hecho, así se refleja también en la política establecida por el MEP al inicio del curso lectivo del presente año, tal como lo menciona el periódico digital EIPaís.cr (2016): "El Consejo Superior de Educación (CSE), acogió la propuesta de la administración y declaró el 2016 como año de lucha contra el bullying" (parr. 2). Sin duda, se hacen grandes esfuerzos por sensibilizar al país con la finalidad de prevenir el bullying y así reducir los casos de violencia en los centros educativos en Costa Rica.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados por las autoridades del MEP por reducir las situaciones de violencia en las instituciones educativas, mediante la implementación de un protocolo para abordar esta realidad, se siguen presentando cada día más y más estudiantes que son víctimas de este fenómeno social por diversas causas, entre ellas la que destaca el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014):

Algunas investigaciones atribuyen el aumento de la violencia a la falta de comunicación, el consumo de drogas, la carencia de medidas adecuadas

de disciplina – tanto dentro de las familias como en los colegios –, la desigualdad social, los cambios de valores de la sociedad costarricense, la pobreza e incluso internet y los videojuegos. (p. 109)

Los mecanismos creados por el MEP para combatir estas causas y afrontar el bullying, incluyen al personal docente y administrativo, que de la mano con los padres de familia, luchan por establecer un ambiente sano para los estudiantes, en el cual no se vea afectado su rendimiento académico ni sus vidas privadas. De hecho, el MEP (2012 a) estipula en este protocolo: “Resolver qué hacer frente a situaciones de acoso o bullying supone un esfuerzo coordinado y articulado que implica la asignación de tiempo, recursos, tareas y responsabilidades de todos los elementos de la comunidad educativa” (p. 4). En otras palabras, esta guía de cómo deben actuar en la institución ante cualquier situación de violencia o matonismo los docentes y administrativos, propone que debe ser un esfuerzo conjunto en aras de resolver cualquier problema de la forma más eficiente.

Sin duda, la administración de un centro educativo en conjunto con los docentes, deben estar preparados para atender un caso de bullying y cumplir con lo que establecen los protocolos del MEP; de lo contrario, se exponen a demandas y sanciones legales. El siguiente caso que ocurrió en Guanacaste sirve para ejemplificar lo anterior, el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda (2014) explica el caso de la siguiente forma:

(...) la menor [Nombre 003] sufrió hostigamiento escolar. Indica que como parte del hostigamiento, la indicada menor sufrió golpes y burlas de estudiantes en su contra, así como la sustracción de su dinero, lo que devino en daños psicológicos por el acoso recibido. Señala que a pesar de lo anterior, los funcionarios del centro educativo no hicieron nada para impedir dicha situación. (parr. 37)

Estos son los hechos probados de lo sucedido en un centro educativo de Costa Rica, lo cual es muy preocupante, ya que no es posible que una joven esté pasando por una situación tan difícil, cuando en realidad debería estar concentrada en sus estudios. Pero, es más alarmante que en la institución nadie haya actuado para ayudar a la estudiante y tratar de frenar la situación. Ante este

caso, el Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda (2014) brinda el siguiente veredicto o fallo:

a) Se declara que resulta absolutamente contraria a derecho la conducta omisiva de las autoridades educativas del Colegio [...], al no brindarle de manera oportuna y eficaz la atención requerida para el hostigamiento escolar de que fue víctima la menor [Nombre 003]. b) Se condena al Estado a pagar todos los gastos en que hayan incurrido los padres de la menor con ocasión o para la atención del daño psicológico sufrido por ella por el período comprendido entre el día 23 de marzo de 2012 y hasta el 22 de marzo de 2013, como consecuencia del acoso escolar o "bullyng" objeto del presente proceso y que no hayan sido cubiertos por nuestro sistema de seguridad social. (parr. 55)

Esto demuestra la negligencia por parte de algunas personas que trabajaban en el centro educativo, ya que no actuaron como se debe para detener el acoso escolar y proteger a la estudiante, lo cual era su responsabilidad. Este caso debe servir de ejemplo para todos los funcionarios del MEP, sin importar si son administrativos o docentes, ya que es responsabilidad de todos conocer lo que establecen los protocolos y actuar ante un caso de bullying. De lo contrario, las consecuencias pueden ser muy graves.

Es por lo anterior que es inminente la necesidad de analizar el abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García, centro educativo público con una población muy grande que proviene de todos los distritos de San Ramón, en el cual estas situaciones de violencia están presentes en el acontecer diario, para luego diseñar un plan que incluya docentes, administrativos y alumnos, el cual permita prevenir el matonismo o acoso en la institución. Al lograr poner en marcha este plan, los estudiantes se verán favorecidos ya que podrán desenvolverse en un ambiente tranquilo y feliz para llevar a cabo sus procesos de aprendizaje. También los profesores podrán cumplir con su labor docente de una forma eficaz y, por último, los padres de familia estarán despreocupados, pues sabrán que sus hijos están siendo educados en un lugar sano y seguro para ellos.

Finalmente, es importante destacar que el abordaje que se debe aplicar a esta institución debe ser profundo y minucioso. Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014),

Cuando un problema es complejo, la solución también suele serlo, y muchas situaciones de violencia en la institución educativa lo son. Lo habitual en algunos ambientes educativos es pensar soluciones facilistas, centradas en técnicas instrumentalistas o “dinámicas”, en lugar de verdaderas técnicas grupales. En el caso de la violencia, la solución demanda análisis, investigación y planeamiento. (p. 114)

Claramente, hay que dejar de buscar las famosas soluciones “para salir del paso” y atacar este problema con medidas drásticas que en realidad ayuden a mitigar las situaciones de bullying o acoso que se presentan diariamente en la institución, con el objetivo de mantener a la población estudiantil en un ambiente tranquilo, en el cual se puedan desarrollar como personas íntegras.

A partir de lo anterior, surgen las siguientes interrogantes, a las cuales se les busca dar respuesta desde el campo de la administración de la educación:

- ¿Cuáles son los tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo?
- ¿Cuáles son las acciones de gestión del bullying aplicadas en el Instituto Superior Julio Acosta García?
- ¿Cuáles son los procedimientos de intervención definidos en la institución para el abordaje del bullying?
- ¿Qué plan se puede aplicar para prevenir el bullying en el centro educativo?

1.4 Objetivos del estudio

Con el fin de responder a las interrogantes antes mencionadas, se plantean los siguientes objetivos que guían la presente investigación.

1.4.1 Objetivos generales

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.

1.4.2 Objetivos específicos

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

1.5 Referentes contextuales del objeto de estudio

La siguiente información es suministrada por el coordinador académico y por uno de los auxiliares administrativos de la institución.

1.5.1 Ubicación

Para la realización de la siguiente investigación se escoge el Instituto Superior Julio Acosta García, el cual es un colegio académico diurno, con una dirección tipo tres, que pertenece a la Dirección Regional de Educación de Occidente, circuito 01.

1.5.2 Reseña histórica

En la década de los cuarenta fue creada en la ciudad de San Ramón la Escuela Complementaria, allí se impartían lecciones hasta noveno año. Esta escuela funcionó hasta 1951, año en que varias personas, con la ayuda de la

profesora Emma Gamboa Alvarado, entonces Sub-Ministra de Educación Pública, impulsaron la creación de una institución que ofreciera una enseñanza completa en la región y fue así como se aprobó la ley, creando el Instituto Superior Julio Acosta García, el 1 de abril de 1952.

En ese momento fue creado un plan de estudios de seis años, otorgando los títulos de Bachiller y Maestro Normal. El Instituto comenzó a laborar en el costado sur de la actual Escuela Jorge Washington, en 1956 hicieron remodelaciones al antiguo hospital de San Ramón ubicado en la parte sur de este cantón y lo trasladaron a este lugar y ahí permanece hasta el día de hoy.

1.5.3 Doctrina organizacional

La misión del centro educativo es: "Somos una institución educativa que busca la formación integral e inclusiva de los educandos, donde convergen principios, valores y una elevada conciencia de transformación social, en armonía con el ambiente, para brindar el mayor bienestar a la comunidad".

Por otro lado, la visión es: "Reconocer en cada estudiante la persona irrepetible, con una vocación y destino trascendental, integrado a un ambiente de respeto y tolerancia, cuya conciencia sea rectora de su destino".

Por último, entre los principales valores que se promueven en el centro educativo destacan: respeto, tolerancia, responsabilidad, solidaridad y honestidad. Estos demuestran la importancia que le da el centro educativo a los principios que guían por el camino correcto a los estudiantes en su proceso de aprendizaje, no solo desde la parte intelectual sino también en la parte moral, la cual hoy es de gran relevancia en este mundo globalizado.

1.5.4 Estructura

El Instituto Superior Julio Acosta García cuenta con una población estudiantil al iniciar el ciclo lectivo 2016 de 1421 estudiantes. Los estudiantes son distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1**Cantidad de estudiantes Instituto Superior Julio Acosta García, año 2016**

Nivel	Cantidad de secciones	Total de estudiantes
7	15	378
8	10	253
9	10	232
10	11	304
11	11	254
Total	57	1421

Nota: Quirós (2017), información suministrada en la institución.

Actualmente, el personal que trabaja en el centro educativo está compuesto por 188 personas entre personal docente y administrativo.

CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE

2.1 Presentación

En este apartado se expone cómo se ha abordado el objeto de estudio: “Gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García” hasta el momento, y se identifican posibles aportes para la investigación. Para esto, se consultaron diferentes bases de datos, tanto nacionales como internacionales con el fin de determinar cuáles investigaciones pueden aportar una mayor contribución de acuerdo con los objetivos planteados anteriormente.

A continuación, se realiza un informe acerca de las investigaciones seleccionadas, el cual se divide en dos apartados: investigaciones nacionales e investigaciones internacionales.

2.2 Investigaciones nacionales

Entre las investigaciones realizadas en Costa Rica, que se relacionan con el objeto de estudio, en primer lugar se encuentra la de Alfaro, Kenton y Leiva (2010) quienes publican el artículo titulado: *“Conocimientos y percepciones del profesorado sobre violencia en los centros educativos públicos”*

El objetivo principal de la investigación fue explorar los conocimientos y las percepciones que poseían 142 docentes que laboraban en las escuelas públicas del circuito 03, de la Dirección Regional de Educación de San José. La metodología que se empleó en la investigación fue descriptiva, ya que la finalidad era registrar, describir y analizar los aspectos de una situación; por lo que se aplicó un cuestionario auto administrado a los participantes con el fin de recolectar la información.

Los principales resultados de la investigación fueron los siguientes:

1. De los docentes entre 31 a 40 años, solo un 22% había recibido en algún momento una capacitación sobre violencia escolar; por su parte, de los docentes entre 41 a 50 años, un 82% dice nunca haber recibido una capacitación en esta temática.

2. Acerca de los tipos de violencia, un 59% de las personas tiene de buen a muy buen conocimiento sobre este tema, el 3,5% señaló como únicos tipos de violencia la física y la sexual; además, el 10,6% considera que los insultos, desprecios, burlas o críticas no son formas de violencia, ya que según refirieron no lesionan físicamente a las personas. De igual forma, el 8% opina que los pellizcos, las "haladas" de pelo y los empujones son juegos normales que se dan entre los niños y las niñas como parte del proceso de socialización.
3. A pesar de que el 65% de los participantes posee un buen conocimiento sobre las manifestaciones de violencia, un 7,3% considera que los apodos, bromas y burlas son parte de los juegos normales en la infancia.
4. Sobre las causas de violencia, un 63% de los encuestados posee poco conocimiento, por ejemplo, un 37% manifiesta que algunos individuos tienen, desde el nacimiento, una predisposición a ser hostiles, agresivos y violentos.
5. Un 36% de la población encuestada manifestó que el ser espectador de actos de violencia, no hace que esta sea vista como algo normal; sin embargo, un 85% concordó en que el vivir dentro de un ambiente familiar violento puede provocar que los niños y niñas aprendan conductas violentas como formas de resolución de conflictos, en vez del uso del diálogo y la negociación.
6. Acerca del fenómeno bullying, de los participantes solo un 6% conocía sobre esta problemática, y de ese porcentaje tan solo una persona poseía un conocimiento adecuado al respecto.
7. En lo que se refiere a las consecuencias de la violencia escolar, un 31% de los participantes manifestó que la mayor parte de las consecuencias son de orden físico; un 6% señaló que estas no van más allá de moretones, heridas, rasguños, etc.; en forma similar un 13.2% no se encuentra de acuerdo con que el ausentismo escolar, las autolesiones y el bajo rendimiento académico, puedan ser indicadores de que el niño o la niña estén viviendo situaciones de violencia escolar.

8. Acerca de cómo enfrentar los problemas de violencia, más de la mitad de la población refirió desconocer herramientas que pueden ser utilizadas para el control de la violencia.
9. Un 80% de los participantes indicó que dentro de sus lugares de trabajo no se realizan sesiones para abordar la temática de alternativas de manejo de la violencia escolar; además, un 31% indicó que no saben cómo se debe proceder ante una situación de violencia en la institución.
10. Algunos de los participantes expresaron que dentro de las formas más adecuadas para manejar la violencia en las escuelas, están el implantar el miedo, ser imponente, dejar las reglas de clase claras, reprender a los niños y niñas.
11. Un 91% de los participantes señaló que dentro de sus centros educativos no se cuenta con proyectos dirigidos a prevenir la violencia.

Por otra parte, Cabezas (2011) publica el artículo titulado: *“Los niños rompen el silencio. Estudio exploratorio de conductas agresivas en la escuela costarricense”*.

El objetivo principal de este estudio fue determinar la presencia del matonismo en niños y niñas que asistieran al primer ciclo del sistema educativo costarricense. El enfoque utilizado fue el cuantitativo; se seleccionaron 916 estudiantes entre los 9 y 16 años que estaban cursando tercer y cuarto grado en escuelas públicas y privadas de Desamparados, Tibás, Paso Ancho, Barrio Cuba, Heredia, San José, San Pedro y Guadalupe de Cartago. A estos estudiantes se les aplicó un cuestionario que debían responder de forma anónima.

Los principales resultados de la investigación se detallan a continuación:

1. Se explica que 266 niños fueron víctimas de agresión por parte de sus compañeros, lo que equivale al 29% del grupo encuestado.
2. Los datos no mostraron diferencias significativas entre zona geográfica ni tampoco si el sistema educativo en donde se recibían las lecciones era público o privado.

3. El dato de 29% de niños(as) que reporta un tipo de agresión obtenido en la muestra costarricense es alarmante ya que el acoso escolar conlleva al aislamiento y a la poca interacción social.
4. Se describe que la forma más utilizada por los niños para resolver los conflictos fue mediante los golpes, los empujones, los insultos o haciendo mofa de características físicas de los compañeros(as).
5. Los porcentajes obtenidos indicaron que un número considerable de niños fue victimizado por sus compañeros por medio de golpes, empujones, insultos o apodos; actos que pueden generar sentimientos de inferioridad, bajo autoconcepto e incidir en el aprendizaje.
6. A partir de la definición de bullying, se desprende que el abuso escolar es reiterado y se lleva a cabo por una o más personas; condiciones que se encontraron presentes en la muestra costarricense, donde un 26% de los niños manifestó haber sido agredido a diario, un 20% una vez a la semana, un 18% una vez al mes y el 26% una vez al año.
7. En la investigación se encontró que un 51% de los niños que manifestó haber sido víctima por parte de sus compañeros(as), recibió las agresiones por solo una persona, mientras que un 36% por varios compañeros.
8. Se encontró también que los sitios en donde más se victimiza a los niños en los diferentes centros educativos son: en el salón de clases el 32%, en los corredores el 27%, en el patio el 17%, en el baño el 8% y cerca de la casa el 23%.
9. La investigación demuestra que un porcentaje alto de niños(as) (37%) recurre al maestro de aula en busca de protección y ayuda, se encontró que un 21% no dice nada sobre las agresiones por temor a ser victimizado con mayor violencia.
10. Además, se identificó que la situación se tornó insostenible para un 24% de los niños que denunció la situación, y como represalia los compañeros(as) los molestaron más y los agredieron con mayor intensidad.

A continuación, Artavia (2013) publica el artículo titulado: "*Manifestaciones ocultas de violencia, durante el desarrollo del recreo escolar*".

El objetivo principal del artículo fue determinar si durante el desarrollo de los recreos se suscitan manifestaciones de violencia implícitas u ocultas entre los estudiantes de II ciclo de la Educación General Básica en una escuela de la Dirección Regional de Educación de Occidente.

Del objetivo general se generaron los siguientes objetivos específicos: a) Identificar si las interacciones personales que se suscitan en las actividades lúdicas que comparten los estudiantes de II Ciclo de Enseñanza General Básica de la escuela en estudio durante los recreos propician violencia escolar; y b) Reconocer los tipos de violencia explícita e implícita que se propician en las actividades lúdicas y en las interacciones personales de las y los estudiantes de II Ciclo de Enseñanza General Básica, en los recreos de la escuela.

El enfoque utilizado fue el cuantitativo de tipo descriptivo; se realizaron observaciones en los recreos y se aplicaron entrevistas y cuestionarios a los participantes y a la directora de la escuela en estudio.

Entre los principales hallazgos de la investigación destacan:

1. Se comprobó el uso de insultos y apodos provocantes de enojo, humillación y ofensa entre las y los niños a través de las observaciones, cuestionarios y entrevistas, como manifestaciones de violencia implícita u oculta.
2. Un 70% de niñas y 75% de niños manifiesta que sí recibe amenazas, y el mayor número de amenazas se produce entre las niñas.
3. Los motivos por los cuales niños y niñas son amenazados varían según el nivel. En el caso de estudiantes de IV año las situaciones están ligadas a aspectos como las quejas, apodos y bromas. La población estudiantil de V y VI año recibe amenazas por aspectos relacionados con matonismo, dinero o relaciones amorosas.
4. Un 58% por ciento de las niñas y 68,75% de los niños manifiesta que ha sido víctima de persecuciones e intimidaciones por parte de otros compañeros, durante el desarrollo de los recreos.

5. Las manifestaciones de exclusión están presentes durante el desarrollo de los recreos. Estas se producen a partir de las características físicas, de género, condición social y las situaciones particulares educativas que presentan algunos niños o niñas.
6. Un 60% de niñas y 72% de niños no guarda silencio, ni se queda sin hacer nada ante los abusos que reciben sus compañeros y compañeras de los agresores, y deciden salir en su defensa. Los motivos que marcan la decisión de la defensa se rigen por aspectos como la amistad, el considerar que las víctimas son más débiles, tener menor edad, tipo de género, entre otros.

Por último, Zúñiga (2013) publica el artículo titulado: *"Determinar qué emprendimientos sociales se pueden realizar dentro del Organismo de Investigación Judicial en las áreas relacionadas con las Tecnologías de la Información para disminuir el bullying y el Cyberbullying entre los estudiantes de escuelas y colegios"*.

El objetivo principal de la investigación fue mostrar los principales criterios de personas calificadas en el tema del bullying y cyberbullying en escuelas y colegios, según diferentes perspectivas interdisciplinarias profesionales, tanto desde el punto psicológico, académico, penal e informático. La metodología utilizada fue de carácter cualitativa, ya que se hizo una descripción del discernimiento, realizando entrevistas a personas escogidas mediante un muestreo de conveniencia.

Los principales resultados de la investigación se detallan a continuación:

1. Lo primero que llama la atención es lo novedoso del concepto de bullying y cyberbullying en círculos oficiales, esto por cuanto en el año 2011, en el informe "Denuncias o situaciones atendidas en la Contraloría de Derechos Estudiantiles" se citan 195 casos de agresiones entre estudiantes y ninguna relacionada con bullying, mientras que para el mismo informe del año 2012, se enumeran 186 denuncias, pero ya se hace la separación entre bullying, cyberbullying y agresiones entre estudiantes.

2. Se denota que las denuncias por bullying se concentran en el Área Metropolitana del país, como si en las zonas rurales casi no existiera o se diera esta situación.
3. Se afirma que no se puede obviar o dejar de mencionar que todas las personas en menor o mayor grado han sido protagonistas de este comportamiento, donde se ha hecho burla o reído de algún compañero(a) por su aspecto físico, intereses, capacidades (de aprendizaje, deportiva), condición socio económica, creencias, país de origen, entre otras; lo nuevo ha sido la importancia que se le ha dado, por las consecuencias físicas y psicológicas que provocan en la víctima, las cuales suelen ser devastadoras.
4. Acerca del bullying cibernético, se explica que este es coyuntural con que hoy los jóvenes pueden acceder a Internet con mucha facilidad, este es el medio más moderno para hablar del "matonismo" y la "agresión" utilizando para realizar la intimidación y el ataque a la víctima, mediante los medios tecnológicos que actualmente se manejan, como el correo electrónico, redes sociales, los mensajes de texto, teléfono celular, ocasionando que la víctima desde su casa (lugar donde se supone que todos se sienten seguros) experimente sentimientos de desprotección.
5. Otro dato importante es el hecho de que los menores de edad, por su condición de imberbes, creen que no son susceptibles a someterse a un proceso penal que puede deparar en pena privativa de libertad y con ese concepto errado, realizan acciones amparados en esa falacia.

2.3 Investigaciones internacionales

A nivel internacional también se han realizado investigaciones relacionadas con el objeto de estudio. Por su parte, Elizalde (2010) publica el artículo titulado: *"Estudio descriptivo de las estrategias de afrontamiento del bullying, en profesorado mexicano"*.

El objetivo de la investigación era describir las estrategias de afrontamiento que utilizan los profesores de secundaria mexicanos frente al bullying. La

metodología utilizada fue un diseño no experimental, transversal de tipo descriptivo. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario que se les aplicó a 130 profesores de secundaria que trabajan en la zona metropolitana de México.

Entre los principales hallazgos de la investigación destacan:

1. El principal hallazgo de la investigación refiere a que las estrategias de afrontamiento utilizadas con mayor frecuencia frente al bullying son el afrontamiento dirigido al problema, apoyo social, confrontación y revaloración positiva.
2. Los hallazgos de este estudio confirman que existe una falta de utilización de estrategias en el manejo del bullying, por parte de los profesores, ya que la frecuencia con la que las utilizan de manera global es del 36%.
3. En relación con la edad de los profesores, se encontró que mientras mayores sean los profesores, utilizan más la confrontación como estrategia.

Por otra parte, Méndez y Cerezo (2010) publican el artículo titulado: *"Bullying y factores de riesgo para la salud en estudiantes de secundaria"*

El objetivo general del proyecto de investigación era indagar las posibles asociaciones entre los implicados en bullying y la realización de determinadas conductas de riesgo por salud. Para lo anterior se seleccionaron 886 estudiantes de secundaria de centros públicos y privados de la provincia de Murcia; a ellos se les aplicó un test y una encuesta.

Los principales resultados de la investigación se detallan a continuación:

1. Se indica que el 20.8% de los participantes está implicado en bullying en sus distintos roles.
2. El análisis de los aspectos situacionales de la problemática bullying muestran que: lo más frecuente fueron los insultos y amenazas, seguido del rechazo, que ocurrían principalmente en el aula o en el patio con una frecuencia de "una o dos veces por semana" o "rara vez".
3. Sobre la gravedad de dichas situaciones, se obtuvo que los estudiantes consideraban las situaciones como "poco o nada" –"regular" de graves e

incluso afirmaban sentirse “bastante” y “muy seguros” en el centro educativo.

4. Se encontró también que los agresores, a diferencia de las víctimas, no solo afirmaron que consumían más cigarrillos de tabaco diariamente y más bebidas alcohólicas todas las semanas, llegando a emborracharse, sino que incluso habían consumido más de una sustancia, es decir, alcohol y marihuana o alcohol y cocaína, sin que hubiesen pasado al menos dos horas entre el consumo de una y otra.
5. Se encontró también que los agresores conducían bajo los efectos del alcohol y la mayoría que participaba en peleas o agresiones había consumido alcohol o marihuana antes.

A continuación, Ruiz, Ruiró y Tesouro (2015) publican el artículo titulado: *“Estudio del bullying en el ciclo superior de primaria”*.

Los objetivos generales de la investigación son los siguientes:

1. Analizar la percepción que tienen los niños de ciclo superior sobre el bullying.
2. Determinar en qué tipo de escenarios del centro escolar se producen más comportamientos de bullying.
3. Determinar qué tipo de bullying se produce más a menudo en alumnos de ciclo superior de primaria, según el género.
4. Analizar las diferencias entre las respuestas que dan los/las alumnos/as de quinto de primaria con los de sexto.
5. Realizar propuestas psicoeducativas para mejorar la convivencia en la escuela y otros espacios psicopedagógicos.

En la investigación se utiliza el enfoque cualitativo de tipo transversal, ya que el objetivo es conocer las opiniones y percepciones de los sujetos en un momento concreto y comparar las diferencias evolutivas en cuanto al bullying entre los alumnos de quinto y sexto. Se aplicaron cuestionarios a primera hora de la mañana tanto en el grupo de quinto como en el de sexto.

Entre los principales hallazgos de la investigación destacan:

1. Casi la mitad de los encuestados no sabía dar una definición de bullying, y de estos la mayoría eran alumnos de quinto grado.
2. Los comportamientos que los niños y las niñas consideran más graves son pegar y robar. Seguidamente consideran que también son graves los comportamientos de acusar de cosas que no ha hecho, insultar y burlarse de su apariencia. En cambio, consideran menos graves y tienen menor importancia los siguientes comportamientos: poner motes, no hablarle y meterse con él o ella para hacerle llorar. Finalmente no consideran graves ni importantes los siguientes comportamientos, ya que no los ha seleccionado ningún alumno: no dejar hablar, esconder cosas, poner en ridículo, criticar, imitar para molestar, tener manía, reírse de él o ella, imitar, explicar mentiras sobre él o ella y gritar.
3. Además, para los alumnos de quinto el comportamiento más grave de bullying es robar a un/a compañero/a, seguido de pegarle y acusarle de cosas que no ha dicho o hecho. En cambio, los alumnos de sexto consideran que el comportamiento más grave de bullying es pegarle, seguido de robarle e insultarle. Si se hace una diferenciación por género, se ve que tanto para los niños como para las niñas, el comportamiento más grave de bullying es golpear a un/a compañero/a. En el caso de los niños, el segundo comportamiento más grave es acusarle de cosas que no ha dicho o hecho, en cambio, en el caso de las niñas es robarle.
4. Sobre si el bullying tiene consecuencias o no. En este caso un 85,4% respondió afirmativamente; de estos un 48,8% eran niñas y un 36,6% eran niños, es decir, las niñas tienen una mayor percepción de las consecuencias del bullying.
5. En cuanto al bullying físico, un 68% afirma haber visto este tipo de bullying y solo un 32% comenta que no. Un aspecto a destacar es que entre los que dicen que sí, un 29% son de quinto, mientras que un 39% son de sexto. Es decir, en sexto hay un aumento del 10% de estas conductas con respecto a quinto. Estos datos reafirman la importancia de la detección temprana para

poder hacer una intervención preventiva y evitar que estas conductas vayan en aumento.

6. Por último, más de la mitad, un 59%, dice que ha sido víctima de bullying físico. Este porcentaje es bastante elevado y, por tanto, confirma la importancia de hacer un trabajo en las aulas y con las familias para reducirlo, ya que solo un 28% dice nunca haber sufrido bullying físico y un alto porcentaje (63%) indica que lo han sufrido alguna vez.

Por último, Garaigordobil, Martínez-Valderrey, Páez y Cardozo (2015) publican en el País Vasco (España), el artículo titulado: "*Bullying y cyberbullying: diferencias entre colegios públicos-privados y religiosos-laicos*".

El objetivo de esta investigación era analizar las diferencias en el bullying presencial y el cyberbullying entre colegios públicos-privados y religiosos-laicos; para lo cual se aplicó un test a 3026 adolescentes del País Vasco, entre 12 y 18 años con el fin de evaluar el bullying cara a cara y el cyberbullying. El enfoque que se utilizó fue descriptivo y comparativo de corte transversal.

Entre los principales hallazgos de la investigación destacan:

1. Que la cantidad de conductas de bullying que sufren, realizan y observan, es similar en centros públicos y privados; en cyberbullying la cantidad de conductas que sufren y realizan es similar, aunque en los centros privados se observa mayor cantidad de conductas.
2. Que el porcentaje de víctimas, agresores y observadores de bullying fue similar en centros públicos y privados; entre tanto, el porcentaje de cibervíctimas y ciberagresores fue similar, sin embargo, el porcentaje de ciberobservadores fue mayor en los centros privados.
3. También que la cantidad de conductas de bullying y cyberbullying que sufren las víctimas y realizan los agresores fue similar en los centros religiosos y laicos, sin embargo, en los religiosos se observaron más conductas de bullying y cyberbullying.
4. Se encontró un mayor porcentaje de agresores y observadores de bullying en centros religiosos, no obstante, el porcentaje de víctimas de bullying,

cibervíctimas ciberagresores y ciberobservadores fue similar en los colegios religiosos y laicos.

Algunas acciones de intervención mencionadas en el artículo son las siguientes:

1. Es de suma importancia que se planteen intervenciones psicoeducativas con la finalidad de prevenir y eliminar este tipo de violencia.
2. Se sugiere que en todos los centros escolares haya un protocolo de actuación para los casos de acoso escolar, así como un plan de prevención de la violencia y la promoción de la convivencia escolar.

2.4 Aportes metodológicos-teóricos en relación con el objeto de estudio

Queda claro que se han realizado investigaciones tanto a nivel nacional como internacional sobre el bullying, ya que es un tema que en la actualidad está presente en todas las organizaciones educativas y que requiere ser abordado para que este no afecte a los estudiantes.

Algunas de las investigaciones analizadas son de carácter cuantitativo tipo descriptivo, mientras que otras son de carácter cualitativo. Por lo que el enfoque que se utilice va a depender de la forma en que se quiere abordar el tema. Es importante recalcar que las investigaciones analizadas, tanto en el ámbito nacional como internacional, tienen muchos aspectos y recomendaciones que se deben tomar en cuenta para la presente investigación.

Entre las principales recomendaciones que se van a tomar en cuenta en el presente estudio, a partir de las investigaciones nacionales e internacionales consultadas, destacan la importancia de entrevistar al director del centro educativo. Además, es fundamental incluir a los estudiantes como participantes de la investigación, por lo que también deben ser entrevistados. De igual forma, es vital realizar un estudio de carácter cualitativo en el cual se analizan los aspectos de una situación específica, como lo es en este caso el bullying. Y por último, es de gran relevancia que a la hora de entrevistar a los participantes se tome en cuenta su opinión y percepción del acoso escolar o matonismo, ya que esto

permite conocer el trasfondo del fenómeno y el contexto en el que este se desarrolla.

Otro aspecto importante que se debe tomar en cuenta es que en las investigaciones consultadas se señala la importancia de que exista un protocolo de actuación y de prevención del bullying; mismo que sí existe en Costa Rica, de ahí la necesidad de analizar el conocimiento del personal docente y administrativo del colegio sobre dicho protocolo. Y aún más importante, averiguar si están aplicando lo estipulado en el protocolo a la hora de abordar un caso de acoso escolar.

Del mismo modo, las referencias bibliográficas utilizadas en estas investigaciones, sirven también como fuentes relevantes para el sustento de la presente investigación, ya que a pesar de que el tema se aborda desde diferentes enfoques, hay mucho análisis teórico que se puede tomar en cuenta a la hora de presentar y analizar el tema del bullying en un caso específico, como es la situación en el Instituto Superior Julio Acosta García.

Además, es necesario examinar los trabajos de investigación o artículos publicados sobre el bullying en Costa Rica, ya que son una guía más fiable de lo que sucede en este país y sirven también como ejemplo a la hora de investigar sobre el bullying en un contexto social como lo es el de este país.

Dada la importancia del bullying en la actualidad, no solo a nivel mundial sino también en Costa Rica, es necesario profundizar en la investigación que se pretende llevar a cabo, para analizar el abordaje del mismo y lo que el MEP establece que se debe de hacer ante estas situaciones, tan recurrentes en las organizaciones educativas costarricenses.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Presentación

En este capítulo se describen los protocolos creados por el MEP en relación con el objeto de estudio: "Gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García". Estos protocolos se crearon con la finalidad de prevenir el bullying en los centros educativos y garantizarles a los estudiantes un ambiente sano y seguro; además de establecer el proceso que se debe implementar cuando las situaciones de violencia se presenten en las instituciones.

El nombre de estos protocolos creados por el MEP son: "Protocolo de actuación en situaciones de bullying" y "Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual". A continuación, se describe la información más relevante de cada protocolo y su importancia con la investigación que se va a implementar.

3.2 Protocolo de actuación en situaciones de bullying

Dicho documento fue creado por el MEP (2015) como respuesta a las constantes situaciones de violencia que se presentan en los centros educativos de Costa Rica. El primer aspecto que se detalla es que el bullying es 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.

Seguidamente, se explica cómo se manifiesta o los tipos de bullying:

- **Ciberbullying:** 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 a una red social y la repetición se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que

acompañen a 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.

- La violencia física: 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.
- Material: se entiende por esta forma de violencia, las acciones destinadas a dañar, destruir o tomar sin consentimiento las pertenencias de los y las estudiantes, por ejemplo acciones como: dañar, robar o esconder artículos, etc. Forzar a entregar algún bien personal (dineros 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, esparcir o divulgar un rumor o comentario mal intencionado, 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.
- Violencia sexual: 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/o 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: es poco comunicativo. Podría tener una pobre red de apoyo.
- 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 auto infligirse daño e incluso al suicidio.
- Culpabilización, relativa a la reacción que tienen algunas familias, profesorado y centros educativos de achacar a la víctima la culpa del problema con expresiones tales como: "El problema ha sido tuyo", "Seguramente no has manejado bien las cosas", "Algo habrás hecho para que te traten así", "El problema es que los provocas" y otras similares*.

A continuación, se describen las características principales de la persona o personas que violentan o causan bullying a los demás:

- 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. 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.

Finalmente, en el protocolo se describen los ocho principales pasos de intervención ante las situaciones de acoso o matonismo, las cuales son:

1. Detección de la situación de bullying.
2. Comunicación a la dirección.
3. Atención de 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.

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

Dicho documento fue creado por el MEP (2016) con el objetivo de servir como apoyo a los centros educativos y sus miembros, a la hora de enfrentar una situación de violencia. El principal aspecto que se describe en dicho protocolo corresponde a una serie de normas o pasos de intervención ante situaciones de violencia en el centro educativo. Dichos pasos son:

1. Detección de la situación de violencia: se refiere al conocimiento que tiene una persona funcionaria del centro educativo de una situación de violencia, en perjuicio de un estudiante o una estudiante, ya sea porque escucha un relato, recibe la información por terceros o presencia la situación.

2. Comunicación a la dirección: en cualquier caso, quien recibe la información sobre la situación a partir de la cual se activa el protocolo, siempre dará aviso al director o a la directora, pero la ausencia o falta de apoyo de esta autoridad no obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar.
3. Comunicación con responsable (padres, madres o persona responsable del estudiante o la estudiante): ante cualquier situación de violencia, se debe realizar la inmediata comunicación a los padres-madres o encargados del estudiante o la estudiante.
4. Atención de la situación: una vez detectada y comunicada la situación de violencia a la dirección del centro educativo y a las personas responsables de las estudiantes y los estudiantes involucrados (o bien de manera simultánea dependiendo de la forma en que se estén dando los hechos); se implementa el procedimiento que corresponda, según la situación teniendo en cuenta de manera prioritaria y cuidadosa las consideraciones para evitar la revictimización.
5. Informe de actuación: se utilizará el Modelo de Informe de Actuación sobre las actuaciones realizadas y se entregará a la dirección del centro educativo. Se recomienda que el centro educativo conserve dos copias de toda la documentación.
6. Seguimiento del caso: la persona encargada y las instancias encargadas a lo interno del centro educativo, para tal efecto, deberán realizar seguimiento periódico con las personas involucradas en el proceso.
7. Medidas/acciones para restaurar la convivencia: una vez implementados los seis pasos anteriores, se debe realizar un proceso de restauración para crear las condiciones necesarias, que permitan abordar las consecuencias negativas y las diferencias originadas por la situación de violencia en el centro educativo, es decir, que esto es procedente cuando la situación de violencia se ha dado entre estudiantes y se ha visto afectado el clima institucional.

CAPÍTULO IV: MARCO TEÓRICO

4.1 Presentación

En este capítulo se presentan los principales ejes temáticos relacionados con esta 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, los tipos de bullying, diferentes acciones implementadas para el abordaje del bullying, algunos mecanismos para prevenir el bullying y los protocolos del MEP relacionados con el acoso o matonismo.

4.2 Educación

El concepto educación es muy amplio, por lo que se puede definir a partir de distintas perspectivas. Al respecto, Ander-Egg (2012) menciona que: "Intentar definir y delimitar el concepto de educación implica, en primera instancia reconocer la variedad de significados con que se utiliza" (p. 83). Es decir, es posible encontrar una gran cantidad de significados al hablar de educación, por lo que es necesario identificar y analizar algunos de ellos.

Desde un punto de vista muy general, la educación es todo aquello que aprenden las personas día con día, independientemente de si asisten o no a una escuela, colegio o universidad. En ese sentido, Ander-Egg (2012) describe 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). Dicha afirmación demuestra que una persona está educándose durante toda su vida, y no es indispensable la asistencia a una institución educativa. Sin embargo, es muy diferente la educación que va a recibir una persona que pasa muchos años estudiando formalmente, a lo que va a aprender alguien que nunca tuvo el acceso a este tipo de educación.

Es por esto que, la educación también puede definirse desde un punto de vista más formal o estricto, tal como lo hace Ander-Egg (2012), quien también 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). Sin lugar a duda, esta definición se enfoca más en la parte académica; se refiere a los conocimientos que adquiere una persona en diversas áreas, al asistir a una escuela, luego a un colegio y por último a una universidad. Además, dicha definición también refleja el papel de los docentes en la formación de la persona, ya ellos son la guía para que el estudiante adquiera distintos conocimientos.

De igual forma, las dos definiciones recién citadas también se pueden unir en una sola para crear un nuevo significado de educación. Por su parte, Dengo (2012), describe 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). Sin duda, esta ilustración brindada por la reconocida autora costarricense destaca cómo las personas están aprendiendo nuevos conocimientos durante toda su vida; y a su vez, también rescata el papel de la educación en las aulas en la formación de las personas. Es por esto que, a la hora de hablar de educación, se debe tener en cuenta que existe la educación permanente y también la educación formal.

Por otro lado, es relevante describir los principales fines de la educación. En Costa Rica destacan algunos de ellos, los cuales se deben tener siempre en cuenta pues son primordiales a la hora de formar a las personas. Al respecto, la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (1957) menciona los fines de la educación en este país:

- a) La formación de ciudadanos amantes de su Patria, conscientes de sus deberes, 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; y
- e) Conservar y ampliar la herencia cultural impartiendo conocimientos

sobre la historia del hombre, las grandes obras de la literatura y los conceptos filosóficos fundamentales. (p. 1)

A pesar de que han pasado casi sesenta años desde que se establecieron estos fines, queda en evidencia la importancia en aquellos años de formar seres humanos de bien, que amen su país y que busquen siempre hacer el bien de acuerdo con sus derechos y deberes. Debido a su gran relevancia, es que estos fines no se han cambiado de la Constitución Política y siguen estando presentes, ya que se busca hoy en día seguir formando este tipo de personas.

Así mismo, con el pasar de los años se han ido estableciendo nuevos fines con respecto a la educación, con el objetivo de ir mejorándola y actualizándola en algunos aspectos por el bien de todos. En ese sentido, el CSE (2008) destaca que: "Proclamamos que la finalidad de la educación es la formación integral y la plena realización de nuestros estudiantes y nuestras estudiantes (...)" (p. 6). Dicha afirmación demuestra el papel que juega en la actualidad el MEP, ya que todas las acciones implementadas son con la finalidad de formar seres integrales, y que mediante la educación tengan la oportunidad de realizarse como personas exitosas que busquen siempre dejar a Costa Rica muy en alto.

Por otro lado, sumado a la formación integral como fin de la educación, también se destaca la importancia de agregarle el elemento holístico a dicha formación. Al respecto, Dengo (2012), explica que: "Por holístico se entiende una integralidad según la cual, y por influencia del estructuralismo, las partes no son diferentes del todo, de alguna manera comprenden y revelan la estructura completa de la unidad (...)" (p. 9). Es decir, que la formación integral no se puede separar de las asignaturas, métodos de enseñanza, evaluaciones y contenidos del programa; todo debe verse como uno solo, y se debe planear de una forma donde se integren todos esos elementos, donde la principal finalidad sea que los estudiantes vayan aprendiendo nuevos conocimientos al mismo tiempo que se van formando integralmente.

Otro aspecto que se debe mencionar es que las palabras educación y calidad van de la mano, en cualquier documento en el cual se haga referencia a

educación, se menciona también la calidad que debe tener. Es por esto que es necesario brindar un significado de calidad de la educación. Según Solana (2002):

Calidad en la educación, en nuestro caso, significa ir más allá de lo que es trivialmente verdadero –afirmaciones como “la educación es buena” y “el conocimiento es bueno”–, y aprender de los buenos deseos, para convertirlos en aportaciones concretas al sistema educativo. (p. 22)

En otras palabras, la calidad en educación significa que mediante diversas acciones concretas los estudiantes van a recibir una educación que los va a formar tanto integral como formalmente. Es una educación que debe ir más allá de la palabra “buena”, debe ser de las mejores en la parte académica, social y cognitiva, siempre buscando cumplir con los fines descritos anteriormente.

Debido a la necesidad de que la educación que se ofrece en el país sea de calidad, es que el gobierno junto con el MEP busca mejorar la educación del país. Al respecto, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2014) menciona 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 al país. (p. 207)

Dicha aseveración demuestra la relevancia que tiene la calidad en la educación costarricense en la actualidad, ya que se busca mejorar y modernizar la educación por medio de la implementación de distintas acciones que les aseguren a los ciudadanos del país una mejor educación.

De igual forma, en Costa Rica la calidad en educación va más allá de una necesidad, ya que se plantea como un derecho de los estudiantes. En ese sentido, el CSE (2008) estipula que: “(...) más que reiterar el derecho de todos a la educación, proclamamos como nuestro desafío la satisfacción del derecho de todas las personas a una educación de calidad” (p. 7). Sin duda, queda en evidencia la lucha por ofrecer una educación de calidad, no solo porque se ve como una prioridad, sino porque es un derecho que tienen todos los costarricenses al ingresar al sistema educativo. Es por esto que, se llevan a cabo

distintas acciones con el fin de actualizarse en muchas áreas y así lograr una educación de calidad en el país, que se les ofrezca a todos por igual.

Por último, al hablar de una educación de calidad, esta abarca más que la cobertura y el acceso a todos por igual, ya que es necesario tomar en cuenta las características propias de cada individuo; tal como lo menciona el CSE (2008), al destacar 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)

Para que la educación sea de calidad, se debe buscar que cada estudiante aprenda, siempre tomando en cuenta sus habilidades y sus necesidades, además de nunca dejar de lado el contexto en el cual se desenvuelve, así como todos los aspectos propios de su cultura. Es decir, no se puede ver a un grupo de estudiantes como un todo, más bien se debe buscar que cada uno, a pesar de sus limitaciones o dificultades, obtenga una educación casi personalizada que sea de calidad y que lo forme tanto integral como cognitivamente.

4.3 Administración

Existen diversas teorías sobre los orígenes de la administración y cómo esta se ha ido desarrollando a través de los años hasta ser de gran importancia en la actualidad. Algunos autores plantean que desde que el ser humano pobló la Tierra y empezó a convivir con otras personas, se ha visto en la necesidad de organizarse y gestionar diversas tareas con el objetivo de mejorar su calidad de vida y la de los demás. Al respecto, Hernández (2006) explica que:

Un sinnúmero de hechos históricos demuestra que el hombre ha aplicado la administración de modo consciente e inconsciente. Poco a poco, la humanidad ha llegado a conclusiones sobre cómo debe organizarse para

producir lo que necesita; asimismo, ha aprendido de sus fracasos y éxitos. (p. 43)

A partir de esto, es posible decir que la administración ha estado presente desde hace millones de años y que en la mayoría de los casos el ser humano no sabía que la estaba implementando, pero esta formaba parte del diario vivir de los primeros habitantes que poblaron la Tierra.

Por otro lado, otros autores plantean la idea de que la administración forma parte de las actividades que realiza el ser humano desde hace unos cuantos años. Según Chiavenato (2007) la administración: "(...) a partir del siglo XX, es que surgió y estalló en un desarrollo de notable auge e innovación" (p. 28). Es decir, según este autor la administración es un hecho reciente y que en los últimos ha adquirido gran importancia en la sociedad. Sin embargo, Chiavenato (2007) también explica que:

Poco antes, a mediados del siglo XIX la sociedad era completamente diferente. Las organizaciones eran pocas y pequeñas: predominaban las pequeñas oficinas, los artesanos independientes, las pequeñas escuelas, los profesionales independientes (como médicos, abogados y artistas que trabajaban por cuenta propia), el agricultor, el almacén de la esquina, etcétera. (p. 28)

Esto demuestra que si existió administración desde que los primeros pobladores de la Tierra tuvieron que organizarse para salir adelante. Es cierto que a partir de la Revolución Industrial esta adquiere más relevancia debido a la creación de grandes empresas y el comercio que se va expandiendo; pero debe quedar claro que lo que sucede es que la administración se va actualizando y nuevas teorías se van fortaleciendo con el fin de organizar de una manera más compleja y eficaz las distintas sociedades por el bien de ellas y los miembros que las conforman.

A partir de este breve análisis sobre los orígenes de la administración, es necesario tener bien claro el significado de administración. Al respecto, Hernández (2006) la define como: "(...) un acto de coordinación humana (individual y grupal) para alcanzar objetivos" (p. 3). Es decir, cualquier situación en la que una o varias

personas coordina varias acciones con la finalidad de conseguir o lograr algo, es posible decir que se está implementando algún tipo de administración.

Por otro lado, algunos autores brindan una definición más amplia sobre lo que significa administrar. Por ejemplo, Robbins y Coulter (2005) explican que: "(...) la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas" (p. 7). Dicha definición hace referencia a la coordinación como elemento fundamental a la hora de hablar de administración, así como también la importancia de que el objetivo de dicha coordinación sea que las actividades que se llevan a cabo en determinada organización se realicen de la mejor forma posible.

Igualmente, Chiavenato (2007) describe administración como: "(...) la dirección racional de las actividades de una organización, con o sin fines de lucro. Ella implica planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades realizadas en una organización, diferenciadas por la división del trabajo" (p. 2). Este reconocido autor destaca que la administración es la dirección de una serie de actividades, y además menciona la importancia de una serie de fases (planeación, organización, dirección y control) primordiales para que esta dirección se realice de la forma más eficiente y efectiva. A continuación, se realizará un análisis más profundo de las fases más importantes de la administración, conocidas también como funciones administrativas.

La primera fase es conocida como planeación y es a partir de ella que se inicia el proceso de administración, ya que se plantea lo que se va a hacer y cómo se va a hacer. Al respecto, Robbins y Coulter (2005) definen planeación como: "Función de la administración en la que se definen las metas, se fijan las estrategias para alcanzarlas, y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades" (p. 9). Es en esta fase donde los administradores establecen los objetivos para una determinada organización, así como también las actividades que van a implementar para cumplir dichos objetivos. En esta fase se piensa a futuro, ya que todo se planea en aras de lograr algo en un determinado periodo de tiempo.

Igualmente, hay que tener claro que al hablar de planeación, se hace referencia también a la palabra proyección. En ese sentido, Hernández (2006) menciona que: "(...) la planeación es la proyección impresa de la acción cuantitativa y cualitativa de la acción" (p. 74). En otras palabras, a la hora de planear se están proyectando diversas acciones o actividades necesarias para lograr un objetivo que ayude a la organización a avanzar positivamente y a mejorar el servicio que ofrecen.

Por último, existen cuatro razones fundamentales por las cuales la planeación es necesaria. Así lo mencionan Robbins y Coulter (2005), al resaltar que: "La planeación marca una dirección, reduce la incertidumbre, reduce los desechos y las redundancias, y establece los criterios para controlar" (p. 159). Al realizar una planeación óptima, los procesos que se van a realizar van a ser los necesarios, ya que se va a haber planeado con anterioridad lo que se va a hacer y se van gastos innecesarios de tiempo y de recursos; es por esto que la planeación es necesaria si se desea tener éxito a la hora de administrar una determinada institución.

La siguiente función administrativa o fase que tiene que llevar a cabo un administrador es organizar. En ese sentido, Robbins y Coulter (2005) la definen como: "Función de la administración que consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones" (p. 9). En otras palabras, en esta fase se distribuyen o reparten las tareas o actividades planteadas con anterioridad, esto con la finalidad de llevarlas a cabo de la mejor manera posible y así poder lograr los objetivos que se plantearon en la planeación.

Así mismo, Hernández (2006) también destaca el papel de la organización al mencionar que el trabajo: "debe organizarse mediante una estructura humana, repartiendo el trabajo por áreas e, incluso, jerarquías (relación jefes-subordinados (...))" (p. 72). Dicha afirmación resalta la importancia de la estructura de una organización, ya que mediante esta distribución, cada persona va a tener asignadas distintas actividades o acciones que debe llevar a cabo, de acuerdo con el puesto que tiene en la estructura organizacional.

Lo mencionado anteriormente se conoce como especialización del trabajo. Robbins y Coulter (2005) lo definen como el: "Grado en el que las tareas de una organización se dividen en tareas separadas; conocida también como división del trabajo" (p. 235). Debido a que debe existir una estructura en cada organización, es sumamente importante que haya gente especializada o preparada para desarrollar ciertas tareas, lo cual va a facilitar la repartición de las mismas y así va a haber gente preparada en diversos campos necesarios para cumplir las metas de determinada organización.

En la tercera fase, conocida como dirección el papel del administrador es fundamental, ya que es mediante esta función que se pueden o no lograr los objetivos propuestos. Según Robbins y Coulter (2005) la dirección es la: "Función de la administración que consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquier otra manera del comportamiento de los empleados" (p. 9). En otras palabras, la dirección consiste en observar detenidamente el trabajo que realiza cada colaborador de la organización, y así determinar lo qué se está realizando correctamente y en lo que se debe mejorar; además, el administrador tiene que lidiar con el personal, lo que implica velar porque realicen su trabajo y además de que no existan problemas entre el personal y si se presentaran, debe inmediatamente resolverlos para que las personas puedan continuar haciendo su trabajo eficientemente.

De igual manera, la dirección va muy de la mano con la coordinación; tal como lo menciona Hernández (2006) quien brinda la definición de coordinar según Fayol, la cual se refiere a: "Generar la armonía entre todos los elementos humanos y materiales para facilitar el funcionamiento y éxito de la empresa" (p. 77). Nuevamente, se resalta la importancia de dirigir o coordinar en función de lograr un ambiente óptimo de trabajo que les permita a los colaboradores realizar sus funciones correctamente. Si el administrador realiza correctamente esta función, sin duda la organización se va a ver beneficiada, ya que se va a velar porque cada persona haga lo que debe hacer y además se va a existir un

ambiente sano para que las personas trabajen, lo cual al final se va a ver reflejado en el logro de los objetivos de la empresa o institución.

La última fase o función administrativa se refiere al control que debe realizarse en la organización. En ese sentido, Robbins y Coulter (2005) lo definen como: "Función de la administración que consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta" (p. 9). En otras palabras, en esta etapa se evalúa el trabajo que se ha hecho, ya que es necesario determinar si el desempeño de los trabajadores es el adecuado, por lo que la supervisión por parte del administrador es primordial; además se debe comparar, si es posible, el trabajo que se está haciendo y de ser necesario, se debe corregir lo que no se esté haciendo como debe ser, esto para que la organización no pierda el rumbo y sea posible cumplir con los objetivos o metas.

En esa misma línea, Hernández (2006) brinda una definición de control muy clara y acertada: "(...) control es la comparación de los resultados con lo proyectado a fin de detectar fallas, errores y desviaciones para evitar su repetición". (p. 78). Es decir, mediante el control se evalúa si el trabajo que se realizó era el que se esperaba, o si más bien no se alcanzaron las metas porque algo no se realizó correctamente. Si las metas no se cumplen, entonces la administración debe encargarse de determinar lo que sucedió y a partir de las evaluaciones que se realicen, tomar acciones para que no suceda de nuevo y re direccionar a la organización para que los objetivos se cumplan y haya éxito a mediano o largo plazo.

Por último, el control es una de las fases más importantes al hablar de administración; tal como lo menciona Robbins y Coulter (2005), al describir que:

(...) el control es importante porque es el vínculo final en las funciones de la gerencia. Es la única forma que tienen los gerentes para saber si los objetivos organizacionales se están cumpliendo, y si no, las razones por las que no se están logrando. (p. 459)

Es decir, el control es la única forma mediante la cual los administradores pueden determinar si el trabajo que está llevando a cabo cada persona de la organización es correcto y de no ser así, les permite establecer nuevas acciones

para que los colaboradores hagan lo que tienen que hacer, como debe de ser y en el periodo de tiempo otorgado. Es por esto que los administradores tienen que estar en contacto con los colaboradores, ya que si no se realiza un control, es muy difícil que la organización pueda cumplir con sus objetivos.

4.4 Administración de la educación

La administración de instituciones educativas es una rama de la administración que tiene gran relevancia en la actualidad y existen diversos aspectos o elementos primordiales que deben analizarse. Primero, es de suma relevancia tener claro que la administración educativa es considerada una disciplina que ha ido adquiriendo mayor relevancia en los últimos años. En ese sentido, Salas (2003) explica que: "(...) podemos señalar que la organización educativa constituye el objeto de estudio de la Administración Educativa" (p. 10). Dicha afirmación demuestra que el objetivo principal de la administración de la educación, entendida como una disciplina, es el mejoramiento continuo de los centros educativos, ya que a partir de diversos análisis e investigaciones es posible determinar los aspectos que se deben corregir, así como también seguir implementando aquellas acciones que den resultados positivos para la organización educativa.

Así mismo, al ser considerada una disciplina, es que hoy las personas pueden especializarse en esta área. Al respecto, Salas (2003) describe que:

El Ministerio de Educación Pública, además de las universidades públicas y privadas, suponen la importancia social del trabajo científico y práctico en el campo de la Administración Educativa. Además, el Servicio Civil tiene tipificado este tipo de puesto, así como los requerimientos académicos y personales necesarios para el desempeño de puestos en el campo de la Administración Educativa. (p. 11)

Es decir en la actualidad las personas pueden estudiar la carrera de Administración Educativa, con el fin de luego tener la oportunidad de optar por puestos administrativos en organizaciones educativas. Gracias a la preparación que ahí reciben, es que hoy los directores están mejor preparados para cumplir las

diversas funciones que adquieren al obtener un cargo administrativo en un centro educativo.

Es aquí donde resulta importante entender las principales funciones de la administración educativa; tal como lo mencionan Gairín y Darder (2001): "Las dos grandes funciones de la Administración educativa son: la función normativa o reglamentadora y la función gestora o propiamente administradora de los recursos" (p. 62). Es decir, la administración de la educación conlleva hacer que se cumpla la legislación del país en términos educativos y además, implica que se administren eficientemente los recursos de cada institución educativa. Es por esto que, un administrador de una organización educativa debe estar preparado para lidiar con aspectos legales y a su vez velar porque se utilicen los recursos correctamente en aras de brindar una educación de calidad en el centro educativo.

A partir de las funciones recién citadas, es necesario aclarar los principales objetivos de la administración de la educación. En ese sentido, Garbanzo y Orozco (2007) resaltan que:

(...) la administración aplicada al campo de la educación conlleva la responsabilidad de conducir adecuadamente los procesos de gestión educativa en los distintos niveles y modalidades de la educación, articulada a un fuerte enfoque pedagógico, para poder alcanzar el desarrollo de los aprendizajes con altos parámetros de calidad. (p. 97)

Queda claro entonces que una de las finalidades de la administración en la educación es mejorar todos los procesos y acciones que se realizan en los centros educativos con el fin de ofrecerles a los estudiantes una educación de calidad. En otras palabras, los directores están en la obligación de realizar sus funciones correctamente para que los mayores beneficiados sean los estudiantes, esa debe ser la principal responsabilidad y obligación de los administradores de organizaciones educativas.

Igualmente, otro de los principales objetivos es que los estudiantes cuenten con espacios disponibles para una educación de calidad. Según Garbanzo y Orozco (2007): "(...) propiciar espacios pertinentes para que el proceso de enseñanza-aprendizaje se lleve de la mejor manera, es tarea impostergable y

permanente de la administración de la educación (...)” (p. 100). Dicha afirmación resalta otra de las responsabilidades que tienen los directores, ya que todos los estudiantes deben contar con lugares establecidos para que puedan contar con una educación que los forme tanto académica como integralmente, responsabilidad que se debe garantizar año con año a todos los estudiantes de cada institución educativa.

De igual forma, otro elemento importante al hablar de administración de la educación, es que las personas que incursionan en dicha área deben tener muy claro que todo lo que suceda en el centro educativo es su responsabilidad. En ese sentido, Garbanzo y Orozco (2007) mencionan que:

(...) los administradores y administradoras de la educación que asumen el reto de dirigir la educación, indistintamente del nivel educativo en que se inserten, son los responsables de los resultados de sus organizaciones educativas, sin obviar las limitaciones que el entorno ofrece. (p. 109)

Es decir, todo lo que suceda en un centro educativo, el primer responsable siempre va a ser el director o administrador, es por esto que debe realizar su trabajo eficientemente con el objetivo de que los estudiantes reciban una educación de calidad. Además, debe tener la capacidad para lidiar con distintas situaciones en el día a día y no solo lidiar con ellas, sino brindarles una solución lo antes posible para que el centro educativo continúe en el camino adecuado hacia el cumplimiento de sus metas u objetivos.

Otro aspecto que se debe tomar en cuenta al hablar de administración de la educación es el papel que juega el MEP, ya que un director no puede llegar a un centro educativo y hacer lo que le plazca. Al respecto, Méndez (1998) describe que: “(...) en nuestra realidad, el sistema educativo tiene directrices que están dadas por el Ministerio de Educación Pública (...)” (p. 94). En otras palabras, que los directores ya tienen una serie de funciones que deben implementar responsablemente, ya que están establecidas por el MEP. Sin embargo, esto no significa que un administrador de un centro educativo no tiene libertad para tomar decisiones y acciones en la búsqueda de mejorar la institución y la educación que ahí se ofrece; más bien, quiere decir que hay una serie de responsabilidades que

obligatoriamente debe cumplir, pero que también tiene la capacidad de guiar el centro educativo con el objetivo de cumplir las metas planteadas con anterioridad.

Por último, es importante describir que los administradores educativos no deben llevar a cabo todo el trabajo en la institución, ya que tienen a cargo un cuerpo docente y otras personas para realizar las labores. En ese sentido, Méndez (1998) explica que:

(...) el administrador o administradora no está solo, ni podría, sino que por el contrario cuenta con otros actores: en primer lugar, es parte de un equipo docente, que de igual manera son forjadores de esa conciencia crítica. Unido al director y docentes, se encuentra también la participación de los mismos estudiantes y padres y madres de familia, cuya realidad es importante que se conozca. (p. 94)

Dicha afirmación demuestra que un buen administrador no es aquel que hace todo el trabajo solo, sino más bien aquel que sabe formar un grupo de trabajo, en el cual cada persona realiza las funciones que le corresponde como debe de ser. Además, se destaca el papel de los estudiantes y los padres de familia, en otras palabras, la comunidad educativa. Si el director es capaz de integrar esta comunidad en aras de mejorar el centro educativo, muchos objetivos se podrían cumplir, ya que existiría la participación en muchas actividades planteadas con la finalidad de cumplir metas para el beneficio de sus propios hijos.

4.5 Gestión de la educación

Antes de empezar con un análisis sobre las funciones y la importancia de la gestión en el campo de la educación, es necesario entender el significado de gestión. Al respecto, Ramírez (2009) explica que: "La palabra gestión, significa, según la Real Academia Española, administrar. Es decir, hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos" (p. 24). Este autor brinda una definición en la cual gestión es un sinónimo de administración, para él, realizar acciones para cumplir objetivos es hablar de gestionar y por ende, es también administrar.

Sin embargo, otros autores brindan definiciones más específicas sobre el significado de gestión. En ese sentido, Casassus (2000) menciona que: "(...) 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). Es decir, que la gestión se enfoca en las actividades realizadas por las personas de una determinada organización, ya que es necesario analizar si lo que se está haciendo es correcto o se debe corregir para mejorar.

De igual forma, la gestión también es fundamental cuando se habla de los recursos de una organización. Según Casassus (2000): "(...) la gestión es la capacidad de articular los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desea" (p. 4). Dicha afirmación destaca que la gestión significa también utilizar responsablemente los recursos de una empresa o institución, con el objetivo de que estos recursos se contribuyan en el logro de las metas planteadas.

Una vez que está claro el significado de gestión, es necesario desarrollar la definición de gestión educativa y algunos de sus principales aspectos. En ese sentido, Castellero, Díaz, Morales Pino (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)

En otras palabras, gestión en el ámbito educativo da relevancia a las actividades que se desarrollan en los centros educativos con el objetivo de mejorar la educación que se ofrecen, desde la planificación hasta el control de las mismas. Además, hace énfasis también en la importancia de que el trabajo que se realiza sea colaborativo, ya que es necesario que participen todos los miembros que conforman la institución: docentes, estudiantes y padres de familia. Si la gestión se hace tomando en cuenta estos aspectos, el centro educativo se va a ver beneficiado y por ende los estudiantes van a recibir una mejor educación.

Así mismo, otros autores brindan una definición de gestión educativa un poco más específica. Al respecto, Escalante Mejía, Ramos, Villa, Aranda y Segundo (2009) explican que:

(...) se entienden como gestión educativa, las acciones desplegadas por los gestores que dirigen amplios espacios organizacionales de un todo que integra conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos que tienden al mejoramiento continuo de las prácticas educativas, a la exploración y explotación de todas las posibilidades, y a la innovación permanente como proceso sistemático. (p. 43)

Dicha afirmación destaca cómo los directores de centros educativos deben, mediante distintas acciones, buscar siempre mejorar en diferentes ámbitos al centro educativo, con la finalidad de ofrecer a los estudiantes un mejor espacio donde formarse profesional e íntegramente; y además, una educación de calidad que se vaya actualizando de acuerdo con las necesidades del país y el mundo en general.

Así mismo, es importante destacar que las organizaciones escolares en las cuales se realiza una gestión efectiva y eficaz van a dar buenos frutos; tal como lo mencionan Garbanzo y Orozco (2007) al describir que: "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). Es decir, que mediante una buena gestión, es posible ofrecerles a los estudiantes de una determinada institución educativa una buena educación que vaya más allá de los conocimientos básicos; tomando siempre en cuenta que va a ser un proceso largo y muchas veces complicado, pero que al final va a generar buenos resultados en la educación que reciben los niños o jóvenes.

Por otro lado, hay un aspecto muy importante a la hora de hablar de gestión educativa. Al respecto, Garbanzo y Orozco (2010), explican que: "Una gestión de la educación pertinente debe reunir, entre otros elementos, características esenciales de la personalidad y un liderazgo consolidado que tenga como norte la búsqueda permanente de logros" (p. 23). Es decir, que para que un director o gestor educativo tenga éxito en sus funciones, debe tener una personalidad de acuerdo con el cargo que tiene y además, ser líder ejemplar; lo cual va a ser primordial a la hora de tratar con el personal docente y administrativo de la institución, con el fin de establecer las metas y las acciones para cumplirlas.

Finalmente, los autores recién citados destacan aún más el papel del liderazgo en la gestión de la educación. En ese sentido, Garbanzo y Orozco (2010) mencionan que: "La gestión moderna de la educación se caracteriza por un liderazgo centrado en lo pedagógico (...)" (p. 27). En otras palabras, para que un director logre cumplir con todas sus funciones, es necesario que sea un líder, ya que esta competencia le va a permitir dirigir acciones y delegar funciones en aras de mejorar la educación del centro educativo, ya que se busca que dicha sea de calidad por el bien de los estudiantes y la comunidad educativa en general.

4.6 Bullying

Este fenómeno social ha ido adquiriendo fuerza en los últimos años, por lo que su abordaje en los centros educativos es fundamental, pero antes es vital definir claramente lo que significa para que no exista ninguna confusión con otros términos. De acuerdo con el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014): "Cuando se habla de acoso escolar o bullying no se trata de un simple empujón, de un chisme, de una mofa" (p. 149). Esto quiere decir que la definición va más allá de situaciones frecuentes que se dan en los centros educativos.

Queda claro entonces que el bullying implica situaciones de violencia más graves o preocupantes; tal como lo menciona el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014), al explicar que: "El término se refiere a una situación de violencia que puede derivar en algo grave y, si no se atiende a tiempo, generar serios daños emocionales a la víctima tanto como al victimario" (p. 149). Dicha afirmación demuestra lo grave que puede ser el bullying en un centro educativo si no se toman las medidas necesarias para prevenirlo; ya que un niño o joven víctima de bullying puede quedar marcado para toda la vida, así como tener problemas quien realiza este tipo de violencia en las instituciones educativas.

Igualmente, una reconocida autora en esta área brinda otra definición de bullying. Al respecto, Giangiacomo, citada por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) define bullying como: "(...) una forma de violencia que se produce en el contexto escolar y que se expresa a través de diferentes conductas que ejercen unos contra otros, en forma intencionada y repetitiva" (p.

151). Dicha autora destaca cómo a través de distintos comportamientos, que suelen ser reiterados, una o varias personas buscan herir o maltratar a otro. Además, también recalca cómo estas acciones se llevan a cabo intencionadamente, ya que de antemano se planea la forma de molestar o burlarse de alguien.

Otra definición es la que brinda el autor Cerezo, citado por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014), al describir que:

(...) el fenómeno "bullying" puede definirse como la violencia mantenida, mental o físicamente, guiada por un individuo o por un grupo, dirigida contra otro individuo que no es capaz de defenderse a sí mismo en esta situación y que se desarrolla en el ámbito escolar. (p. 151)

Dicha afirmación también hace énfasis en las acciones con el fin de atentar contra otra persona, ya sea de forma física o emocional. Además, se destaca cómo muchas veces las víctimas no pueden defenderse, situación que hace que estas acciones sean constantes y empeoren cada vez más.

Otras autoras exponen una definición más amplia y preocupante. Al respecto, Clore y Hibell, citadas por Beane (2006) definen bullying como:

(...) aquellos casos en los que uno o más individuos abusan física, verbal o emocionalmente de otros, lo cual incluye también la amenaza de daños corporales, la posesión de armas, la extorsión, la violación de los derechos civiles, las agresiones con lesiones, la actividad de las bandas y los intentos (fallidos o no) de asesinato. (p. 35)

Dicha definición presenta una realidad más alarmante sobre lo que en realidad significa el bullying, ya que los niños y jóvenes están expuestos antes situaciones de violencia de muchos tipos, las cuales en algunos casos son muy graves, por lo que resulta necesario que en los centros educativos se le otorgue la relevancia que tiene este tema en la actualidad, para proteger a estos estudiantes de tan graves y difíciles situaciones.

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)

Según esta definición, una persona que recibe burlas por un determinado motivo, es posible decir que está siendo víctima de bullying. Sin importar cuál sea este motivo, un estudiante que es discriminado por una o varias personas está propenso a presentar problemas emocionales que pueden afectar su vida para siempre; de ahí la necesidad de erradicar estas situaciones de las organizaciones educativas.

De igual forma, es importante aclarar que este tipo de burlas o actos discriminatorios se pueden presentar de 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). Es decir, cualquier acción o comportamiento que atente contra la integridad o la vida de una persona es considerado como un acto de violencia o bullying. Y es importante recalcar que en la mayoría de las veces la persona violentada no puede o no quiere defenderse, por lo que es un blanco fácil para aquellas personas que les gusta intimidar y atacar a alguien.

A partir de estas definiciones, queda claro que el bullying es un problema que se presenta en los centros educativos y que afecta a una gran cantidad de niños y jóvenes; ya que se atenta contra ellos física y emocionalmente. Además dichas definiciones dejan entrever que existen distintos tipos de bullying; por lo que es necesario identificarlos y definirlos, con la finalidad establecer distintas acciones para prevenirlos y abordarlos efectivamente.

4.7 Tipos de bullying

El bullying está presente en los centros educativos costarricenses y este se manifiesta o presenta de distintas formas; por lo que es obligatorio describir los principales tipos de bullying a los que los estudiantes están expuestos en las escuelas y colegios.

4.7.1 Físico

Este tipo de violencia es uno de los más comunes, por lo que hay que describir cómo se manifiesta. 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). Es decir, es un tipo de acoso o matonismo en el cual el cuerpo de la víctima es el blanco principal; además, se manifiesta de distintas formas ya que el agresor o victimario puede atacar contra el cuerpo de otra persona mediante una gran cantidad de acciones.

Por otro lado, este tipo de violencia también se manifiesta cuando se atenta contra las pertenencias de alguien. En ese sentido, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) señala que: "Se da también de manera indirecta, haciendo daño a las pertenencias de la víctima u objetos bajo su encargo o responsabilidad, mediante acciones como robarlas, romperlas, incendiarlas, esconderlas, entre otras" (p. 164). Dicha afirmación destaca que el bullying de carácter físico no se da solo cuando el cuerpo de la víctima es violentado, ya que también se presenta cuando alguien busca, mediante distintas formas, destruir o robar sus objetos materiales.

4.7.2 Verbal

Este tipo de violencia también es muy común en los centros educativos, por lo que su definición es primordial. Según Avilés (2006): "Suelen tomar cuerpo en insultos y motes principalmente. También son frecuentes los menosprecios en público o el estar resaltando y haciendo patente de forma constante un defecto

físico o de acción" (p. 18). En otras palabras, corresponde a cualquier agresión que se lleve a cabo con el deseo de ofender o maltratar a una persona por medio del lenguaje, o en términos más simples, las palabras.

Por su parte, también hay definiciones más específicas a la hora de hablar sobre bullying verbal; tal como lo hace el MEP (2015), al explicar que:

De igual manera que las otras formas de violencia, busca lesionar a las víctimas. Algunas de las manifestaciones son: insultar, calumniar, difamar, esparcir o divulgar un rumor o comentario mal intencionado, 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)

Sin duda, dicha afirmación demuestra la gran cantidad de posibilidades por medio de las cuales una persona puede agredir a alguien verbalmente. Y lo más preocupante es que lo que pretenden los agresores en la mayoría de los casos es denigrar a la víctima, ya que atentan contra su integridad al hacer comentarios ofensivos y malintencionados contra esta.

Asimismo, el bullying verbal tiende a causar daños más graves en las personas, en comparación con la violencia física. 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)

A partir de esta aseveración, es posible decir que una persona víctima de bullying verbal se ve afectada en mayor proporción debido a los daños emocionales ocasionados, los cuales en la mayoría de los casos son más preocupantes y peligrosos que lo que una víctima de violencia física puede sufrir.

4.7.3 Psicológico

Este tipo de violencia también es muy común; sin embargo, es más difícil determinar si una persona está siendo víctima de bullying psicológico. En ese sentido, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) explica sobre este tipo de violencia que: "(...) no es tan fácil de identificar como el acoso físico" (p. 165). Al no poder observar golpes o daños físicos, es muy difícil determinar 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.

No obstante, la definición que se brinda de bullying psicológico pretende que las personas conozcan las acciones que puedan ocasionar este tipo de acoso. Al respecto, el MEP (2015) señala que:

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)

En otras palabras, los demás tipos de violencia también afectan psicológicamente a las víctimas, ya que se hace un daño que poco a poco puede causar problemas emocionales sustanciales. Pero, también existen diversas acciones que ponen en práctica los victimarios para agredir o perjudicar a alguien hasta ocasionarle problemas psicológicos, situación que facilita su detección para prevenir o ya sea brindar la ayuda necesaria a aquella persona que esté viviendo este tipo de violencia.

Por otro lado, la violencia psicológica ocasiona daños graves en la autoestima de quien desafortunadamente la vive en carne propia. Por su parte, Avilés (2006) menciona acerca del bullying psicológico que: "Son acciones encaminadas a minar la autoestima del individuo y fomentar su sensación de inseguridad y temor" (p. 18). Dicho autor describe que una persona que está siendo violentada psicológicamente, empieza a tener problemas de autoestima, lo

cual puede generar que no se encuentre feliz en el centro educativo, además de que siempre esté con miedo de que lo agredan de distintas formas; situación por la cual la prevención y atención de estos casos es fundamental en las escuelas y colegios del país.

4.7.4 Sexual

El bullying de carácter sexual también está presente en los centros educativos y se manifiesta de diferentes maneras. Al respecto, 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/o hostigamiento sexual" (p. 7). Sin duda, debido a la gran exposición a mensajes con contenido sexual que actualmente tienen las personas, se hace más evidente la gran cantidad de referencias sexuales y otras acciones que involucran un contenido sexual en las organizaciones educativas.

De igual forma, existe la idea de que la violencia sexual es ocasionada solo por adultos. Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) explican sobre la violencia sexual que:

Se tiende a negar su existencia debido a reservas y prejuicios, lo que dificulta que se asuma de manera objetiva. La situación empeora cuando se trata de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, a quienes se percibe como incapaces de realizar estas acciones. (p. 167)

Esto es preocupante, ya que mucha gente prefiere ignorar, pues cree que este tipo de violencia no se da en los centros educativos, ya que se trata de niños y adolescentes. Pero, queda claro que los niños y jóvenes también llevan a cabo ciertas acciones de carácter sexual que pueden atentar contra la dignidad e integridad de las personas.

Tal como se acaba de mencionar, 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)

Dichas acciones, sin lugar a duda, pueden generar problemas muy graves para la víctima, ya que su integridad se está viendo violentada mediante acciones de índole sexual que se pueden dar en cualquier momento y en cualquier lugar. Por lo que, proteger a las personas de este tipo de violencia puede que sea muy difícil y algunas veces hasta arriesgado, hay que garantizarle a los estudiantes ambientes seguros que los libren de este tipo de violencia.

4.7.5 Ciberbullying

Este tipo de violencia ha adquirido relevancia 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. 169). Es decir, que gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que forman parte de la vida del ser humano 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 bullying en las escuelas y colegios.

Es por esto que es necesario explicar en qué consiste y cómo se manifiesta este tipo de acoso, que el MEP (2015) describe:

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 a una red social y la repetición se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que acompañen a 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)

En otras palabras, cualquier acción que se haga con la finalidad de ofender, maltratar o denigrar a una persona utilizando las TIC, es considerada ciberbullying. Y es importante recalcar que en este tipo de acoso, tanto la persona que comienza la acción como aquellas que la comparten o envían a otros son victimarias. Por lo que, lidiar con este tipo de situaciones es aún más complejo y conlleva más tareas y acciones para prevenirlo y también para afrontarlo cuando se presenta.

De igual forma, debido al alcance que tienen las redes sociales, celulares y demás aparatos electrónicos, es que cuesta tanto combatir el ciberbullying. Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014): "La intensidad que ha adquirido este típico acoso es grande, de allí que sea relevante centrar la atención en él, no sólo en el ambiente de la institución educativa sino también en el hogar" (p. 169). Dicha afirmación demuestra la gravedad o el alcance que tiene en la actualidad el acoso cibernético; por lo que, para prevenirlo y combatirlo no alcanza con el trabajo realizado en los centros educativos, situación que conlleva la implementación de acciones en conjunto con los padres de familia para disminuir este tipo de casos. Además, es necesario que cada vez más los padres demuestren su preocupación por estas acciones y hablen con sus hijos, no solo para protegerlos, sino también para educarlos y enseñarles a no llevar a cabo este tipo de acciones y que tampoco deban reproducirlas.

4.8 Acciones implementadas para el abordaje del bullying

Tal y como se ha mencionado a lo largo de esta investigación, el bullying es un problema muy grave que se presenta de distintas maneras en los centros educativos, por lo que la forma de afrontar este tipo de situaciones es primordial. Al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) describe acerca de los tipos de bullying que: "(...) son problemas específicos y deben enfrentarse con estrategias, metodologías y técnicas también específicas. Para definir las, todas las personas de la comunidad educativa deben participar de manera activa y permanente, según sus roles y funciones" (p. 207). En otras

palabras, los centros educativos deben contar con planes o acciones establecidas con anterioridad para abordar los casos de bullying que se presenten. Además, cabe destacar que la participación de todos los miembros de la institución es necesaria a la hora de llevar a cabo estas acciones.

Es por esto que es necesario describir los planes de intervención que se han creado con el objetivo de abordar efectivamente el bullying en las organizaciones educativas. En ese sentido, el MEP (2012 a) estableció una guía de acciones para combatir el acoso o matonismo, dichas acciones se describen a continuación:

- Notificar cualquier situación extraña al profesor o persona a cargo de este tipo de situaciones en la institución, el cual debe hacer un diagnóstico de la situación y establecer la gravedad de la misma.
- Informarle a los padres de familia y a la dirección de la institución de los hechos que se están presentando.
- Elaborar un informe donde se describe minuciosamente los involucrados, edades, situación, relatos, entre otros.
- Establecer un plan de intervención de acuerdo con el tipo de caso.
- Aplicar las medidas establecidas en dicho plan de intervención.
- Dar seguimiento a la situación y al plan de intervención.

A partir de este plan de intervención, los docentes o administrativos pueden actuar ante una situación de violencia, ya que dichos procedimientos les ayudan a actuar y a cumplir un debido proceso, que en un corto plazo puede terminar en la resolución de un conflicto.

Igualmente, el MEP (2012 b) también creó otro protocolo con la finalidad de abordar cualquier situación de acoso escolar, sus principales acciones se mencionan a continuación:

- El ingreso y revisión de pertenencias.
- Comunicación inmediata a la autoridad de la institución.
- Intervención por parte del profesor guía, orientador o personal capacitado.
- Comunicación y solicitud inmediata a los padres o encargados para que se presenten al centro educativo.

- Coordinación institucional y comunal dependiendo del tipo de situación.
- Estructura institucional para la prevención y atención de la violencia.
- Levantamiento de informes y actas.
- Establecimiento de denuncias.
- Atención psicosocial a los involucrados.
- Dar seguimiento a la situación.

La idea de estos dos planes de intervención es que les sirvan a los miembros de la comunidad educativa para saber qué deben hacer al ser testigos de un caso de bullying, ya que para garantizar un ambiente sano y seguro en la institución es necesario actuar, no se puede pasar por alto ningún caso de matonismo o acoso, por más mínimo o leve que sea se tiene que realizar el debido proceso, porque de no realizarse, la situación puede empeorar y las consecuencias pueden ser lamentables.

A partir de estos dos protocolos, en el presente año el MEP creó uno nuevo utilizando como base los dos recién descritos. Al respecto, el MEP (2015) explica que:

El Protocolo de actuación en situaciones de bullying responde a la revisión del publicado en el año 2012. Es una versión revisada, contextualizada y mediada pedagógicamente para brindar las pautas y una ruta de los 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. (p. 3)

En otras palabras, esta nueva guía para abordar el bullying está actualizada y contextualizada y tiene como objetivo establecer los procedimientos más eficientes para actuar contra cualquier situación de violencia que se presente en las escuelas o colegios. Además, destaca que se deben atender los casos de acoso o matonismo tanto dentro como fuera de la institución, ya que en la actualidad, por medio de las TIC, las situaciones de violencia ocurren también desde otros lugares, por lo que este protocolo indica qué hacer ante estos casos.

A continuación, se mencionan las principales acciones de intervención estipuladas por el MEP (2015) en el nuevo protocolo:

- Detección.
- Comunicación a la dirección.
- Atención de la situación.
- Comunicación con las familias.
- Entrevistas a todas las partes.
- Definir las medidas por seguir con las partes.
- Seguimiento a la implementación de las medidas.
- Medidas/acciones para restaurar la convivencia.

Dichas acciones van a permitirles a los miembros de la comunidad educativa actuar ante cualquier situación de acoso o matonismo. Además al ser un protocolo que se viene creando desde el 2012 y que hoy se está actualizando a las necesidades de los centros educativos, es posible decir que si se implementa correctamente, se van a poder abordar efectivamente los casos de violencia. Es por esto que es responsabilidad de los administradores de cada escuela o colegio compartir esta información con todas las personas, para que sepan cómo deben de actuar ante cualquier situación de bullying que se presente en la organización educativa.

4.9 Mecanismos para la prevención del bullying

Al hablar de bullying hay un aspecto que es vital, la prevención. Sin duda, prevenir el acoso o matonismo es quizás más relevante que el establecimiento de planes para intervenirlo. 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). Dicha afirmación demuestra cómo mediante acciones sencillas se pueden evitar casos violentos en el futuro, por lo que generar espacios en los centros educativos para que los estudiantes se informen y aprendan sobre este tipo de temas es de gran ayuda.

De igual forma, otras personas destacan la importancia de que los estudiantes se informen acerca de diversos temas. Al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) describe algunos de los temas:

- 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).

Como se puede observar, los estudiantes necesitan que se les hable de tolerancia, de respeto, de paz, de disciplina, entre otros temas, lo cual en la mayoría de los casos va a hacer hincapié en la prevención de conflictos o situaciones de violencia; ya que a un estudiante que constantemente se le esté hablando e informando sobre esto, va a pensar dos veces antes de agredir o violentar a otra persona.

Por su parte, Avilés (2006) señala algunas acciones o mecanismos para prevenir el bullying en los centros educativos, entre las 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.

Dichas acciones también demuestran cómo mediante procedimientos sencillos y fáciles de realizar, se puede prevenir o disminuir el bullying en la escuela o colegio. Además, se señala la importancia de la inclusión de las familias y de los docentes en estas estrategias de prevención, ya que se debe realizar un trabajo conjunto en aras de generar un ambiente seguro donde el estudiante esté feliz y pueda recibir una educación de calidad, libre de situaciones de violencia.

Por otro lado, la Secretaría de Seguridad Pública (2012) propone una serie de acciones que deben ser acatadas por los estudiantes para reducir los casos de violencia o matonismo en los centros educativos:

- Evitar quedarse solos, sobre todo en 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(as)).
 - 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)

Al seguir estos consejos, es posible que los mismos estudiantes puedan evitar ser víctimas de bullying, corresponden a precauciones sencillas que si se discuten en una clase guía o de orientación, pueden servir para evitar casos de violencia en la institución.

Por otra parte, al igual que los estudiantes deben acatar ciertos consejos, la Secretaría de Seguridad Pública (2012) también propone acciones para la familia:

- 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 horarios y programas de televisión que sus hijos e hijas pueden ver, así como restringir el uso de dispositivos electrónicos (teléfono móvil).
- Conocer a los amigos y amigas que tiene por internet.
- Enseñarles a descifrar, entender y diferenciar el mundo real del virtual.

- Participar en las actividades extra escolares y comités de prevención. (p. 22)

Sin duda, la familia es fundamental en la educación de los niños y jóvenes, por lo que también deben estar siempre atentos y poner atención a sus hijos, con la finalidad de orientarlos y prevenirlos de cualquier situación de violencia. El simple hecho de hablar con sus hijos y demostrar interés en todo momento sobre el rendimiento académico y el comportamiento, puede ayudar a minimizar los casos de violencia o acoso que se suscitan en los centros educativos.

Por último, la Secretaría de Seguridad Pública (2012) también incluye a los docentes en esta serie de medidas para prevenir el bullying cuando explica que estos deben:

- Estar alerta.
- Fomentar la comunicación, el diálogo, la participación y el trabajo cooperativo.
- Hacer cumplir las normas y 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, niños y jóvenes a ser respetados. Nadie puede abusar de ellos física, psicológica ni sexualmente. (pp. 22-23)

Queda en evidencia que la mayor responsabilidad para prevenir y minimizar los casos de violencia en las instituciones educativas le corresponde a los docentes; ya que ellos son los que conviven la mayor parte del tiempo con los estudiantes y si ponen en práctica las estrategias recién mencionadas, van a lograr garantizar la seguridad y convivencia sana en todo momento en el centro educativo.

Evidentemente, la prevención del bullying es un tema que atañe a muchas personas y la única forma de erradicar este fenómeno de los centros educativos

de Costa Rica, es que tanto docentes como estudiantes y padres de familia le den la importancia que este tema merece y no se ignoren la situación; ya que, si esto sucede y se implementan diversas acciones, simples pero efectivas, se va a garantizar a muchas personas el poder estudiar y formarse tanto íntegra como profesionalmente en los centros educativos costarricenses.

CAPÍTULO V: MARCO METODOLÓGICO

5.1 Presentación

En este capítulo se presenta la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación titulada: "Gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García".

Se incluyen a continuación el enfoque y tipo de investigación, además se describen los sujetos de estudio, las fuentes de información, las técnicas para la recolección de instrumentos y la validación de estos instrumentos. Por último, se detallan las fases del trabajo de investigación, la operacionalización de objetivos y los alcances y limitaciones de la investigación.

5.2 Enfoque y tipo de investigación

El enfoque de la presente investigación es cualitativo, ya que se detalla la realidad a partir de la interpretación por parte del investigador. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican que:

El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo "visible", lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorguen). (p. 10)

En otras palabras, el investigador estudia el desarrollo de un fenómeno en un ambiente real y a partir de diversos instrumentos de investigación implementados, se pretende interpretar dicho fenómeno, esto con la finalidad de entender lo que está sucediendo y si es posible, brindar soluciones para minimizar o eliminar aquellos fenómenos que tengan un impacto negativo en la sociedad.

Es por esto que en la presente investigación, el enfoque cualitativo se ajusta perfectamente al trabajo que se desea realizar, ya que por medio de ciertos

instrumentos de recolección de datos se busca analizar el bullying en el centro educativo; con el objetivo de determinar el impacto que tiene este fenómeno en los estudiantes y el trabajo que se realiza en la institución para abordar este problema que afecta a muchos estudiantes en la actualidad.

Por otro lado, esta investigación corresponde a un estudio de caso, ya que se busca analizar el bullying en el centro educativo seleccionado. En ese sentido, Martínez (2006) explica que:

(...) las investigaciones realizadas a través del método de estudio de caso pueden ser: descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, y exploratorias, si a través de las mismas se pretende conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio. (p. 171).

Es decir, al estudiar el fenómeno del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García, se está realizando un acercamiento a la realidad de dicho fenómeno en una institución particular, partiendo de los tipos de bullying, la prevención y la intervención que se da en el centro educativo ante los casos detectados. Por lo que un estudio sobre este tipo de casos se relaciona perfectamente con los objetivos de la presente investigación.

5.3 Sujetos de estudio

En la presente investigación participan el director del centro educativo, ya que es de gran relevancia conocer su posición y conocimiento con respecto al bullying y los casos que se dan en la institución. Además, los orientadores (6) y profesores guías (14) del colegio, ya que ellos son los que tienen más conocimiento de estos casos y las acciones que se implementan para abordarlos y prevenirlos. Y por último algunos estudiantes (9), con el previo consentimiento de sus padres, para conocer si ellos alguna vez han sido víctimas de acoso o matonismo y las acciones que se han implementado en el centro educativo de ser afirmativa su respuesta.

5.4 Fuentes de información

Las fuentes de información primarias son el director, los orientadores, los profesores guía y los estudiantes del centro educativo.

Por otro lado, las fuentes de información secundarias corresponden a documentos que se manejan en la institución sobre el bullying, como por ejemplo: estadísticas, actas, denuncias, entre otros. También libros, artículos, investigaciones y los protocolos del MEP son fuentes de información secundarias.

5.5 Técnicas para la recopilación de la información

Se aplica una entrevista al director del centro educativo (ver Anexo 1) con la finalidad de conocer la relevancia que él le da a los casos de bullying que se suscitan, y también para identificar si él está al tanto de los protocolos de bullying que se deben implementar en cualquier caso de violencia que se desarrolle entre los estudiantes.

Además se entrevistan los orientadores (ver Anexo 2) y algunos profesores guía (ver Anexo 3), específicamente cinco de séptimo, tres de octavo, tres de noveno y tres de décimo, para que ellos describan los tipos de violencia que han identificado en el colegio y cómo los han enfrentado. Y además, para ver qué acciones llevan a cabo en sus lecciones para disminuir o prevenir los casos de bullying en la institución.

Por último, se aplica un grupo focal con estudiantes (ver Anexo 4), específicamente tres de séptimo, dos de octavo, dos de noveno y dos de décimo. Debido a la cantidad de secciones del centro educativo, 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; con el fin de profundizar acerca de los tipos de violencia que se dan en la institución y en su opinión qué ha hecho la institución ante este tipo de situaciones.

5.6 Validación de los instrumentos

Con el objetivo de identificar si los instrumentos están creados correctamente, se socializan las guías de entrevista y grupo focal a expertos, que serían directores, orientadores y profesores guías de otra institución de características similares. Luego, se toman en cuenta las recomendaciones obtenidas para depurar las guías que se van a implementar.

5.7 Fases del trabajo de investigación

Primero, se aplican los instrumentos de investigación para luego proceder con el análisis de los mismos.

Segundo, se crea un plan para fortalecer el abordaje del bullying dentro de la institución en estudio.

Y tercero, se comparten los resultados de la investigación con el público en general para contribuir en el abordaje del bullying en los centros educativos.

5.8 Operacionalización de los objetivos

A continuación se presentan las diferentes categorías de análisis, con sus respectivas definiciones conceptuales, definiciones operacionales, indicadores e instrumentalización necesarias para el logro de los objetivos de la investigación.

Tabla 2

Tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo

Objetivo general	Analizar la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.
Objetivo específico	Determinar los tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo.
Categoría de análisis	Tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo.
Definición conceptual	<p>Bullying físico.</p> <p>Según el MEP (2015) es: 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> <p>Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014): Se da también de manera indirecta, haciendo daño a las pertenencias de la víctima u objetos bajo su encargo o responsabilidad, mediante acciones como robarlas, romperlas, incendiarlas, esconderlas, entre otras</p> <p>Bullying verbal.</p> <p>Según Avilés (2006): Suelen tomar cuerpo en insultos y motes principalmente. También son frecuentes los menosprecios en público o el estar resaltando y haciendo patente de forma constante un defecto físico o de acción.</p> <p>Según el MEP (2015): De igual manera que las otras formas de violencia, busca lesionar a las víctimas. Algunas de las manifestaciones</p>

son: insultar, calumniar, difamar, esparcir o divulgar un rumor o comentario mal intencionado, 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.

Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014):

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 que son difíciles de curar.

Bullying psicológico.

Según el MEP (2015):

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.

Según Avilés (2006):

Son acciones encaminadas a minar la autoestima del individuo y fomentar su sensación de inseguridad y temor.

Bullying sexual.

Según el MEP (2015):

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/o hostigamiento sexual.

Según 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.
- Ciberbullying.

Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014):

Este tipo de acoso escolar, de reciente data, está ligado al desarrollo de las TIC.

Según el MEP (2015):

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 a una red social y la repetición se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que acompañen a 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.

Definición operacional	<p>Para efectos de esta investigación los tipos de bullying son:</p> <p>Físico: cuando una persona es golpeada o maltratada por otra persona. También, cuando a una persona le quitan o roban sus pertenencias.</p> <p>Verbal: cuando una persona es víctima de insultos, improperios, burlas o menosprecios.</p> <p>Psicológico: cuando una persona ve violentada su autoestima o integridad mediante las acciones de otra persona.</p> <p>Sexual: cuando una persona es víctima de comentarios, insinuaciones y amenazas con contenido sexual o exhibición explícita sexual.</p> <p>Ciberbullying: acoso o matonismo por medio de teléfonos celulares o redes sociales.</p>
Indicadores	<p>Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alguna persona de la institución lo/la ha golpeado. • Alguna persona de la institución lo/la ha maltratado. • Lo/la han empujado en el colegio a propósito. • Le han robado sus pertenencias en la institución. • Le han escondido sus pertenencias en el colegio. • Alguien ha dañado sus pertenencias al propio en el colegio. • Alguien lo ha pateado. • Alguien lo ha pellizcado. • Le han hecho zancadillas. • Le han jalado el pelo. • Lo han obligado a entrar en un lugar. • Lo han encerrado en algún lugar. <p>Verbal:</p>

- Alguna persona de la institución lo/ la ha insultado.
- Alguna persona de la institución se ha burlado de usted.
- Alguna persona de la institución le ha gritado u ofendido.
- Le han puesto sobrenombres o apodos.
- Han utilizado lenguaje inapropiado (malas palabras) para referirse a su persona.
- Han divulgado un rumor malintencionado acerca suyo.
- Se han burlado de su apariencia física.

Psicológico:

- Ha tenido que recibir atención por parte del orientador o psicólogo del colegio.
- Ha visto violentada su autoestima.
- Se han burlado por su color de piel.
- Se han burlado por su orientación religiosa.
- Se han burlado por su preferencia sexual.
- Se han burlado por su nacionalidad.
- Lo han intimidado.
- Lo han humillado.
- Lo han amenazado.

Sexual:

- Han hecho comentarios con contenido sexual acerca de usted.
- La han acosado.
- La han amenazado sexualmente.
- La han manoseado.

Ciberbullying:

- Se han burlado de usted por medio de whatsapp.
- Se han burlado de usted en facebook o twitter.
- Han subido fotos a una red social para burlarse de

	<p>usted.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo/la han amenazado por medio de una red social. • Le han enviado mensajes ofensivos.
<p>Instrumentalización</p>	<p>Guía de entrevista dirigida al director (anexo 1): pregunta 5.</p> <p>Guía de entrevista dirigida a los orientadores (anexo 2): pregunta 5.</p> <p>Guía de entrevista dirigida a los profesores guía (anexo 3): pregunta 5.</p> <p>Guía de grupo focal a estudiantes del centro educativo (anexo 4): preguntas 4, 5, 6, 7, 8 y 9.</p>

Nota: Quirós (2017), basado en Áviles (2006), el MEP (2015) y el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014).

Tabla 3

Acciones de gestión del abordaje del bullying aplicadas en el Instituto Superior Julio Acosta García

Objetivo general	Analizar la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.
Objetivo específico	Identificar las acciones de gestión del abordaje del bullying aplicadas en el Instituto Superior Julio Acosta García.
Categoría de análisis	Acciones de gestión del abordaje del bullying aplicadas en el Instituto Superior Julio Acosta García.
Definición conceptual	<p>Según el MEP (2015-2016) en sus protocolos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detección de la situación de violencia: se refiere al conocimiento que tiene una persona funcionaria del centro educativo de una situación de violencia, en perjuicio de un estudiante o una estudiante, ya sea porque escucha un relato, recibe la información por terceros o presencia la situación. 2. Comunicación a la dirección: en cualquier caso, quien recibe la información sobre la situación a partir de la cual se activa el protocolo, siempre dará aviso al director o a la directora, pero la ausencia o falta de apoyo de esta autoridad no obstaculiza la continuación de los procedimientos por desplegar. 3. Comunicación con responsable (padres, madres o persona responsable del estudiante o la estudiante): ante cualquier situación de violencia, se debe realizar la inmediata comunicación a los padres-madres o encargados del estudiante o la estudiante. 4. Atención de la situación: una vez detectada y comunicada la situación de violencia a la dirección del centro educativo y a las personas responsables de las

	<p>estudiantes y los estudiantes involucrados (o bien de manera simultánea, dependiendo de la forma en que se estén dando los hechos); se implementa el procedimiento que corresponda, según la situación, teniendo en cuenta de manera prioritaria y cuidadosa las consideraciones para evitar la revictimización.</p> <p>5. Informe de actuación: se utilizará el Modelo de Informe de Actuación sobre las actuaciones realizadas y se entregará a la dirección del centro educativo. Se recomienda que el centro educativo conserve dos copias de toda la documentación.</p> <p>6. Seguimiento del caso: la persona encargada y las instancias encargadas a lo interno del centro educativo, para tal efecto, deberán realizar seguimiento periódico con las personas involucradas en el proceso.</p> <p>7. Medidas/acciones para restaurar la convivencia: una vez implementados los 6 pasos anteriores se debe realizar un proceso de restauración, para crear las condiciones necesarias que permitan abordar las consecuencias negativas y las diferencias originadas por la situación de violencia en el centro educativo, es decir, que esto es procedente cuando la situación de violencia se ha dado entre estudiantes y se ha visto afectado el clima institucional.</p>
<p>Definición operacional</p>	<p>Para efectos de esta investigación las acciones de gestión del abordaje del bullying son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detección de la situación de bullying. 2. Comunicación a la dirección. 3. Atención de la situación. 4. Comunicación con las familias. 5. Entrevista con todas las partes.

	<p>6. Informes de actuación.</p> <p>7. Seguimiento a la implementación de las medidas.</p> <p>8. Medidas/acciones para restaurar la convivencia.</p>
<p>Indicadores</p>	<p>1. Detección de la situación de bullying:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha presenciado usted un caso de bullying. • Le han llegado rumores sobre casos de bullying en la institución. • Algún estudiante le ha confesado que ha sido víctima de algún tipo de bullying. <p>2. Comunicación a la dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha comunicado usted alguna situación de violencia que haya presenciado en el centro educativo. • Al escuchar un rumor sobre un caso de violencia o bullying usted lo ha comunicado. • Si un estudiante le confiesa que ha sido víctima de bullying usted lo ha comunicado <p>3. Atención de la situación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al presenciar una situación de bullying. ¿Cómo ha actuado ante esta situación? • ¿Cómo ha actuado ante un rumor de bullying en el centro educativo? • ¿Qué ha hecho cuando un estudiante le ha confesado que es víctima de bullying? <p>4. Comunicación con las familias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha comunicado usted a los padres de un estudiante que es víctima de algún tipo de violencia. • Ante alguna sospecha o rumor, ha usted comunicado a los padres del estudiante que podría estar siendo víctima de bullying. <p>5. Entrevista con todas las partes:</p>

- Ha entrevistado a un agresor ante una situación de violencia.
 - Ha entrevistado a alguna víctima de bullying en la institución.
 - Ha entrevistado a algún testigo o testigos ante un caso de bullying.
6. Informes de actuación:
- Ha utilizado el Modelo de Informe de Actuación estipulado en el protocolo del MEP sobre las actuaciones realizadas y lo ha entregado en la dirección.
 - Ha llenado algún acta ante un caso de bullying.
 - Ha hecho alguna denuncia de violencia a la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) o al Ministerio Público.
7. Seguimiento a la implementación de las medidas:
- Ha realizado algún seguimiento semanal para corroborar que se ha detenido el bullying en algún caso.
 - Ha dado seguimiento a denuncias que ha realizado a la CCSS o al Ministerio Público.
8. Medidas/acciones para restaurar la convivencia:
- Ha tratado de promover la comunicación asertiva.
 - Ha fortalecido la autoestima de algún estudiante víctima de bullying.
 - Ha tratado que las personas víctima de bullying puedan empoderarse de sí mismas.
 - Ha tratado de que los estudiantes se ayuden entre sí ante estos casos.
 - Ha hecho conciencia en los estudiantes sobre los daños que tiene el bullying en las personas.

Instrumentalización	<p>Guía de entrevista dirigida al director (anexo 1): preguntas 2, 6 y 7.</p> <p>Guía de entrevista dirigida a los orientadores (anexo 2): preguntas 2, 6, 7 y 8.</p> <p>Guía de entrevista dirigida a los profesores guía (anexo 3): preguntas 2, 6, 7, 8 y 10.</p> <p>Guía de grupo focal a estudiantes del centro educativo (anexo 4): preguntas 10, 11, 12 y 13.</p>
----------------------------	--

Nota: Quirós (2017), basado en los protocolos del MEP (2015-2016).

Tabla 4

Procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying

Objetivo general	Analizar la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.
Objetivo específico	Describir los procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying.
Categoría de análisis	Procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying.
Definición conceptual	<p>Según el MEP (2015):</p> <p>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> <p>Según Áviles (2016):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas cada grupo o sección. • Crear comisiones de alumnos. • Promover un aprendizaje cooperativo. • Crear actividades comunes positivas. • Reuniones de padres y profesores. <p>Acciones de prevención que deben seguir los estudiantes según la Secretaría de Seguridad Pública (2012):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitar quedarse solos, sobre todo en 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(as)).
- 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.

Acciones de prevención que debe seguir la familia según la Secretaría de Seguridad Pública (2012):

- 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 horarios y programas de televisión que sus hijos e hijas pueden ver así como restringir el uso de dispositivos electrónicos (teléfono móvil).
- Conocer a los amigos y amigas que tiene por internet.
- Enseñarles a descifrar, entender y diferenciar el mundo real del virtual.
- Participar en las actividades extra escolares y comités de prevención.

Acciones de prevención que deben acatar los docentes según la Secretaría de Seguridad Pública (2012):

- Estar alerta.
- Fomentar la comunicación, el diálogo, la participación y el trabajo cooperativo.
- Hacer cumplir las normas y reglamentos de la escuela.

	<p>Participar en el desarrollo de programas de prevención e intervención de la violencia y el acoso escolar (bullying) en el contexto educativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, niños y jóvenes a ser respetados. Nadie puede abusar de ellos física, psicológica ni sexualmente.
Definición operacional	<p>Para efectos de esta investigación los procedimientos para la prevención del bullying son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones periódicas con cada sección. 2. Crear comisiones de alumnos. 3. Reuniones de padres y profesores. 4. Estar alerta. 5. Fomentar la comunicación, el diálogo, la participación y el trabajo cooperativo. 6. Incorporar herramientas lúdicas que refuercen una convivencia armónica en la comunidad escolar. 7. Hacer cumplir las normas y reglamentos. 8. Participar en el desarrollo de programas de prevención e intervención de la violencia y el acoso escolar (bullying) en el contexto educativo.
Indicadores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones periódicas con sección: <ul style="list-style-type: none"> • Se realizan reuniones constantemente con cada grupo para hablar y discutir sobre el bullying. • Se toma en cuenta lo que los estudiantes expresan sobre el acoso o matonismo para hacer campañas de prevención en la institución. • Se detectan casos de violencia en estas reuniones. 2. Crear comisiones de alumnos:

- Se han creado comisiones para prevenir el bullying en el centro educativo.
 - Existen comisiones que cumplen la función de informar a los docentes o administrativos de algún caso de bullying.
 - Han tenido éxito estas comisiones.
3. Reuniones de padres y profesores:
- Se realizan reuniones mensuales o trimestrales para hablar con los padres de familia acerca de sus hijos.
 - Se les informa a los padres de familia de las repercusiones que tiene el bullying en la actualidad.
 - En estas reuniones se habla sobre el bullying y se les pide a los padres de familia estar alertas.
 - Se les pregunta a los padres de familia si conocen si sus hijos están siendo víctimas de bullying.
4. Estar alerta:
- Están las personas en la institución alerta ante cualquier situación de acoso o matonismo.
 - Saben las personas cómo deben de actuar ante cualquier caso que se presente.
 - Hay personas destinadas por áreas en la institución para controlar cualquier situación que se presente.
5. Fomentar la comunicación, el diálogo, la participación y el trabajo cooperativo:
- Se les informa a los estudiantes la importancia de hablar y comunicarse asertivamente para evitar problemas.
 - En las clases se abren espacios para que los estudiantes dialoguen sobre temas que ellos consideran relevantes en sus vidas.
 - Se abren espacios en el centro educativo para que

	<p>todas las personas puedan opinar sobre temas como el bullying.</p> <p>6. Incorporar herramientas lúdicas que refuercen una convivencia armónica en la comunidad escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizan actividades de diversos tipos para que los estudiantes compartan y se diviertan con sus compañeros y amigos. • Se abren espacios para la sana convivencia de la comunidad educativa. • Los estudiantes tienen la oportunidad de plantear actividades, bajo el control de los docentes y administrativos, donde pueden recrearse y jugar sanamente. <p>7. Hacer cumplir las normas y reglamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay personas a cargo de que se cumplan las reglas en la institución. • Los docentes responsablemente hacen que se cumpla la normativa interna del colegio. • Se hace el debido proceso cuando un estudiante comete una falta grave. • La normativa interna estipula que se debe prevenir el bullying y lo que se debe hacer si se da un caso. <p>8. Participar en el desarrollo de programas de prevención e intervención de la violencia y el acoso escolar (bullying) en el contexto educativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ofrecen charlas a los estudiantes y miembros de la comunidad educativa para prevenir el bullying. • Se capacita a los docentes para prevenir el bullying.
Instrumentalización	Guía de entrevista dirigida al director (anexo 1): preguntas 8, 9, 10, 11 y 12.

	<p>Guía de entrevista dirigida a los orientadores (anexo 2): preguntas 10, 11, 12, 13, 14 y 15.</p> <p>Guía de entrevista dirigida a los profesores guía (anexo 3): preguntas 9, 10 y 12.</p> <p>Guía de grupo focal a estudiantes del centro educativo (anexo 4): preguntas 14, 15, 16, 17 y 18.</p>
--	---

Nota: Quirós (2017), basado en Aviles (2006), el MEP (2015) y Secretaría de Seguridad Pública (2012).

5.9 Alcances y limitaciones

Entre los principales alcances de la presente investigación está mejorar el abordaje del bullying en el centro educativo seleccionado. Al identificar las principales causas de violencia en la institución, va a ser más fácil abordarlas y se va a garantizar un ambiente más sano y seguro para los estudiantes. De igual forma, se busca que, por medio de esta investigación, toda la comunidad educativa colabore en la prevención de este fenómeno para beneficiar a todas las personas que se desenvuelven en este espacio. Y por último, se busca crear conciencia sobre los problemas que genera el bullying en las personas y así disminuir los índices de violencia en el colegio, para que todos puedan formarse tanto profesional como integralmente en un colegio de tanta importancia como lo es el Instituto Superior Julio Acosta García.

Entre las principales limitaciones a la hora de desarrollar esta investigación se encuentra el factor tiempo, pues es necesario disponer de bastante tiempo para aplicar las entrevistas y los cuestionarios a los sujetos de investigación. Otra limitación es que los sujetos de investigación deseen y colaboren con la investigación, ya que ellos son los principales medios de información y su anuencia es fundamental. Por último, el factor económico también puede ser una limitación, ya que hay que sacar copias y trasladarse varias veces al centro educativo para aplicar los instrumentos de recolección de datos.

CAPÍTULO VI: SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

6.1 Presentación

En este capítulo se presenta la sistematización y el análisis de los resultados de la investigación titulada: "Gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García".

Es importante recalcar que las categorías de análisis de esta investigación corresponden a los tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo, las acciones de gestión del abordaje del bullying aplicadas en el Instituto Superior Julio Acosta García y los procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying.

Por otro lado, los participantes en dicha investigación son el director del centro educativo, los seis orientadores de la institución, catorce profesores guía (cinco de séptimo, tres de octavo, tres de noveno y tres de décimo) y nueve estudiantes (presidentes de sección) de distintos niveles que asisten a dicho colegio.

El primer instrumento utilizado para la recolección de datos es una entrevista semiestructurada que se aplica al director del centro educativo, la cual se realiza en su oficina en un ambiente tranquilo y en completa privacidad a partir de una cita solicitada con anticipación. Luego, se desarrollan entrevistas semiestructuradas a los orientadores, las cuales se realizan en la oficina de cada orientador a partir de una cita previa. A continuación, se aplican entrevistas semiestructuradas a los profesores guía, estas se llevan a cabo en el aula de cada profesor en una de sus lecciones libres, por lo que su desarrollo se hace en total privacidad. Y por último, se realiza una guía de grupo focal con algunos estudiantes, para lo cual se les convoca en un aula a una hora y fecha específica; es importante recalcar que el investigador utiliza una presentación para explicar algunos conceptos y brindar ejemplos a los estudiantes sobre los distintos tipos de bullying.

6.2 Caracterización de los participantes

A continuación se describen algunos aspectos importantes de los participantes en la presente investigación:

- Director: está a cargo de un colegio con dirección tipo tres, tiene ocho años de ser director, pero el 2016 fue su primer año en desempeñarse en este puesto en el Instituto Superior Julio Acosta García. Además, cabe mencionar que cuenta con veintinueve años de servicio para el MEP y su grado profesional es VT6.
- Orientadores: codificados de O-1 a O-6, son dos orientadores para séptimo y uno para cada nivel restante. Todos tienen el grado académico de licenciado y los años de trabajar en el centro educativo rondan desde uno hasta dieciséis años.
- Profesores guía: codificados de P-1 a P-14, son cinco profesores guía de séptimo, tres de octavo, tres de noveno y tres de décimo. La mayoría tiene el grado profesional de MT6; sin embargo, hay un MT4 y unos pocos MT5. Es importante rescatar que hay profesores guía de todas las materias y los años de trabajar en la institución van desde los tres hasta los veintinueve.
- Estudiantes: se encuentran codificados de E-1 a E-9. Son tres estudiantes de séptimo, dos de octavo, dos de noveno y dos de décimo. Todos son presidentes de sección y tres de ellos han tenido que repetir un año. Por último, las edades rondan entre los doce y los veinte años.

6.3 Tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo

El autor Cerezo, citado por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) explica que:

(...) el fenómeno "bullying" puede definirse como la violencia mantenida, mental o físicamente, guiada por un individuo o por un grupo, dirigida contra otro individuo que no es capaz de defenderse a sí mismo en esta situación y que se desarrolla en el ámbito escolar. (p. 151)

Por otro lado, las autoras Clore y Hibel, citadas por Beane (2006) mencionan sobre los tipos de bullying que estos son:

(...) aquellos casos en los que uno o más individuos abusan física, verbal o emocionalmente de otros, lo cual incluye también la amenaza de daños corporales, la posesión de armas, la extorsión, la violación de los derechos civiles, las agresiones con lesiones, la actividad de las bandas y los intentos (fallidos o no) de asesinato. (p. 35)

A continuación se presenta la opinión del director en relación con la categoría de estudio; primero, él menciona que: "Los estudiantes día a día van adquiriendo ciertos hábitos negativos o anti valores que afectan su vida propia y también pretenden afectar la de los demás". De igual forma explica que: "Los sobrenombres y el ciberbullying donde se envían mensajes vulgares o soeces sobre el comportamiento de algunos estudiantes destacan como los casos más frecuentes de bullying". Y finalmente el director resalta que mediante el ciberbullying "se atenta contra la sexualidad de los estudiantes a partir de los mensajes y comentarios que se dan".

Seguidamente, se describe la información que brindan los orientadores acerca de la categoría de estudio; O-1 explica que: "Las burlas, los comentarios ofensivos, y el bullying físico son los casos más frecuentes que he observado en la institución". Además, señala que se da "un poco de ciberbullying, pero no con tanta reiteración".

O-2 por su parte describe que: "Los séptimos se pelean por cualquier cosita debido a su inmadurez". Y también menciona que: "El bullying físico también se da aunque no tanto como el bullying verbal".

O-3 indica que: "Al ser un colegio de tanta población existe el riesgo de que se presenten un poco más de problemas entre los estudiantes". Igualmente, menciona que: "Se dan casos aislados de bullying físico".

O-4 expresa que: "El acoso, la chota, la burla se da con mucha frecuencia en la institución".

O-5 señala que: "Sobretudo los séptimos años son más vulnerables y susceptibles a ciertos comentarios o ciertas cosas que dicen o hacen los demás".

Y también resalta que: "Lo que más se dan son las ofensas, los apodos y las burlas".

Por último O-6 describe que: "No ha presenciado casos de bullying", esto porque viene ingresando a la institución y tuvo a cargo el nivel de undécimo año cuando ya los estudiantes estaban por salir para empezar a prepararse para bachillerato. Sin embargo, menciona que: "Le he ayudado a mis compañeras a hacer debidos procesos por distintos casos de bullying, sobre todo de tipo físico".

A continuación, se describe la información que brindan los profesores guía acerca de la categoría de estudio; P-1 destaca que: "Las burlas por ser gordo, por marcas de tenis y en las chiquillas por quién es la más bonita es lo que más he observado en las aulas".

P-2 describe que: "Las burlas y las agresiones físicas son muy comunes acá".

P-3 menciona que: "Burlas por la apariencia física de los chiquillos es lo que más he visto". Describe también que: "Atendí un caso de bullying físico (golpe) de un estudiante más grande a otro menor". Y por último señala que: "He presenciado casos de bullying (verbal y físico) en mi clase y en los pasillos y he tenido que hacer debidos procesos".

P-4 explica que: "Hay mucho irrespeto a los demás". Asimismo, señala que: "Se da mucho porque algún chiquillo sea un poquillo como afeminado, entonces ya lo joden, que es gay, que es esto, que es lo otro. Después, si alguno es muy tímido también, y a veces hasta por tamaño se dan burlas". Por último, señala que: "No he experimentado bullying físico en el grupo mio, pero mis compañeras sí han tenido que hacer debidos procesos por eso".

P-5 expresa que: "Chotear, la idiosincrasia tica de chotear a todo mundo y molestar a todo mundo y algunas personas esas bromas no las aceptan como bromas, otros no las hacen como bromas y las toman muy a pecho es lo que más se dan en este centro educativo". También resalta que: "He presenciado burlas reiteradas hacia los extranjeros". Y por último describe que: "Hay pocos casos de cyberbullying y bullying físico".

P-6 indica que: "Hay casos de bullying físico en muchas ocasiones, pero lo que más se dan es bullying verbal".

P-7 menciona que: "Lo más común es que un estudiante diga una frase o se exprese de una forma y los demás comiencen a burlarse de él". Además, señala que: "Se dan riñas, pleitos y de todo entre los estudiantes, el bullying físico sí existe en el colegio". Y explica que: "Este año me ha tocado llevar procesos en el grupo guía por bullying verbal de estudiantes que se han sentido acosados y se sienten mal porque por la mínima cosa otros se burlan de ellos".

P-8 describe que: "Hay mucho maltrato simbólico, sobre todo cuando alguien se quiere referir a otro le deja imágenes o mensajitos en los servicios sanitarios, en las paredes o en los pupitres para que la otra persona se entere". En cuanto al bullying físico señala que: "Se ha mejorado bastante en la institución, aunque se dieron muchos casos durante el primer trimestre, pero fueron minimizando durante el año".

P-9 explica que: "Se mira fácilmente en los recreos cómo se tratan los estudiantes entre ellos, se dan burlas y maltratos físicos tanto en los varones como en las muchachas". Además, narra que: "Se da mucho bullying contra algunos chiquillos que pareciera que son buenos estudiantes, por lo que son objeto de acoso escolar". Y por último explica que: "Cuando a un chiquillo le gusta una chiquilla y tiene una competencia, la forma más fácil de sacar al otro del camino es haciéndole bullying, tanto verbal como físico".

P-10 menciona que: "Se burlan de los que usan anteojos, se burlan de los que son muy gordos, se burlan de los dientones". Indica además que: "Este año yo tuve una situación ahí bastante dura, porque un niño muy gordo que tenía problemas de acné y por eso él era muy introvertido, entonces los carajillos empezaron a mortificarlo y a molestarlo y yo tuve que intervenir, ya que el estudiante estaba muy mal". Y por último indica que: "El bullying verbal es muy común hoy en día".

P-11 explica que: "A principios de año teníamos la gran problemática de que a cada rato se estaban agarrando y había que llamar a la policía". También señala que: "La gente se deleita de los videos de peleas de los estudiantes, los

cuales se dan comúnmente". Finalmente narra que: "Los estudiantes se molestan y se dan golpes a cada rato".

P-12 describe que: "Hay estudiantes que maltratan mucho a otros, a los que tienen adecuación, a los que son muy calladitos o introvertidos". Y menciona además que: "El bullying físico no se da tanto, lo más común es el acoso verbal".

P-13 narra que: "Hay muchas burlas por la situación económica, por racismo y hacia los estudiantes que llevan buenas notas y quieren surgir académicamente".

Y P-14 manifiesta que: "Algunos muchachos creyendo que tienen mayor poder como personas o poder económico, ellos maltratan y se burlan de los otros". Igualmente señala que: "Los estudiantes basurean a otro ya sea porque proviene de un distrito, porque tiene menos dinero, porque viene mal vestido, porque saca una nota roja". Y explica que: "Hay mucho bullying físico, agresiones o peleas, yo las he vivido en mi aula".

Finalmente se presenta la opinión de los estudiantes en relación con la categoría de estudio; sobre el bullying físico, E-1 menciona que: "Se da algunas veces". E-2 explica que: "Empujar y pellizcar a alguien es común".

Acerca del bullying verbal, E-2 señala que: "Se da mucho el insulto y la burla". E-8 describe que: "Se ponen muchos sobrenombres". E-9 señala que: "Se divulgan rumores sobre estudiantes".

Con respecto al bullying psicológico, E-6 destaca que: "También hay burlas por las preferencias sexuales".

Sobre el bullying sexual, E-2 y E-3 mencionan que: "No han visto casos de amenazas sexuales".

Y sobre el cyberbullying, E-5 describe que: "Mandan fotos para burlarse". Y E-7 señala que: "Hacen etiquetas en facebook para burlarse de los demás".

Como se ha mencionado a través de esta investigación, el bullying es un problema que se da en casi todos los centros educativos del país. De ahí la necesidad de comprobar los tipos de bullying o acoso escolar que están presentes entre los estudiantes del Instituto Superior Julio Acosta García.

6.3.1 Físico

El primer tipo de bullying que se va a desarrollar es el físico, el cual es uno de los más comunes. El MEP (2015) lo describe 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). De acuerdo con la opinión de los participantes, queda claro que este tipo de matonismo escolar está presente en la institución y lo más preocupante es que se da constantemente, tanto en las aulas como en los pasillos de la institución.

Lo anterior se ve reflejado en el comentario del director cuando resalta que: "las agresiones físicas también se presentan en la institución". Además, cuando uno de los orientadores (O-5) indica que: "El bullying físico se da ha dado mucho durante el año". De igual forma, uno de los profesores guía (P-13) señala que: "Hay mucho bullying físico, pero muchas veces las víctimas se quedan calladas, inclusive a un estudiante lo tiraron de unas escaleras, entre los compañeros se pusieron de acuerdo". Sin duda, todo este tipo de acciones debe detenerse con la finalidad de ofrecer un espacio seguro para toda la comunidad educativa.

Igualmente, a la hora de llevar a cabo el grupo focal, se les muestra a los estudiantes una lista de acciones de bullying físico y se les pregunta por cuáles de esas acciones están presentes en el colegio y todos en conjunto mencionan que: "Casi todas se dan". Desde la administración de la educación, es necesario actuar rápido y hacer conciencia entre los estudiantes para poco a poco ir disminuyendo este tipo de acciones hasta el punto en que desaparezcan del todo.

En esa misma línea, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) señala sobre el bullying físico que: "Se da también de manera indirecta, haciendo daño a las pertenencias de la víctima u objetos bajo su encargo o responsabilidad, mediante acciones como robarlas, romperlas, incendiarlas, esconderlas, entre otras" (p. 164). Tomando en cuenta la opinión de algunos participantes, se sabe con certeza que este tipo de acciones también están presentes en la institución.

Los siguientes comentarios brindados por los estudiantes (E-4 y E-6 respectivamente) demuestran lo anterior: "Esconder las pertenencias se da muchísimo" y "Hay casos de robo en el colegio". A pesar de no existir una agresión o maltrato corporal, este tipo de acciones también son consideradas bullying físico; razón por la cual, se debe hacer un trabajo exhaustivo que involucre a toda la comunidad educativa para erradicarlas y que un estudiante no tenga que estar preocupado de que algo le puede pasar a él a los materiales que lleva al colegio.

Debido a la cantidad de casos de bullying físico que se dan en la institución, es fundamental que la gestión actúe en función de garantizar un ambiente sano y libre de peligro a los estudiantes. Tal como lo mencionan Garbanzo y Orozco (2007): "(...) propiciar espacios pertinentes para que el proceso de enseñanza-aprendizaje se lleve de la mejor manera, es tarea impostergable y permanente de la administración de la educación (...)" (p. 100). Es decir, es una obligación de la administración de este colegio abordar eficientemente los casos de bullying y tiene aún más relevancia prevenir estos actos a partir de estrategias que ayuden a hacer conciencia en los estudiantes; de esta forma, los jóvenes van a poder formarse de una forma íntegra en el centro educativo.

6.3.2 Verbal

Seguidamente, es necesario analizar el bullying verbal, el cual también es considerado uno de los más comunes. Según Avilés (2006) este tipo de violencia: "Suelen tomar cuerpo en insultos y motes principalmente. También son frecuentes los menosprecios en público o el estar resaltando y haciendo patente de forma constante un defecto físico o de acción" (p. 18). Tomando en cuenta lo expresado por los participantes, este tipo de acoso escolar es el que más enfrentan los estudiantes en el centro educativo.

Como evidencia de lo anterior, cabe destacar lo que menciona uno de los orientadores (O-2): "Los apodos y las agresiones verbales es lo que más he notado entre los estudiantes". Y hay situaciones aún peores, por ejemplo lo que menciona uno de los profesores guía (P-1): "Los estudiantes siempre están

buscando el defecto del compañero para burlarse, entonces el ofendido empieza con las amenazas que muchas veces termina en una situación crítica como lo es el bullying físico". Estas aseveraciones demuestran que el bullying verbal tiene un gran impacto en los estudiantes y a partir de este tipo de acoso, es posible que se generen casos de violencia aún más graves, como lo pueden ser el bullying físico o el ciberbullying.

Por su parte, el MEP (2015) explica sobre el bullying verbal que:

De igual manera que las otras formas de violencia, busca lesionar a las víctimas. Algunas de las manifestaciones son: insultar, calumniar, difamar, esparcir o divulgar un rumor o comentario mal intencionado, 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)

La afirmación anterior se ve reflejada en los comentarios que brindan los estudiantes, ya que al presentarles dichas acciones y ser cuestionados sobre las que han visto en la institución, ellos de nuevo dijeron: "Todas se dan". Lo cual refleja que hay que poner en práctica diversas estrategias para detener este tipo de violencia estudiantil.

Asimismo, son muchos los problemas que puede enfrentar una víctima que está sufriendo bullying verbal; en ese sentido 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 que difíciles de curar. (p. 167)

Los siguientes comentarios de profesores guía (P-2 y P-6 respectivamente) ejemplifican lo que puede llegar a vivir un adolescente ante el bullying verbal: "Este año tuve que hacer un debido proceso por un caso de bullying verbal (burlas), fue tanto el problema que la ofendida tuvo que cambiarse de sección" y "Un chiquito grandote se burlaba de los chiquitillos y le quitaba la plata y los

chiquitillos esos se iban del aula, desertaban". Esto no debe suceder en una institución tan importante como lo es el Instituto Superior Julio Acosta García; que un joven deserte por bullying verbal o que haya que cambiarlo de sección no debe ni puede ocurrir, es responsabilidad de la administración estar preparados para actuar y detener estas situaciones a tiempo.

A partir de los comentarios de los participantes, queda en evidencia que el bullying verbal está presente en el centro educativo y afecta a muchos estudiantes diariamente. De ahí la necesidad de que la administración de la institución haga todo lo posible para hacer cumplir los reglamentos y protocolos para abordar y prevenir este fenómeno. Al respecto, Gairin y Darder (2001) explican que: "Las dos grandes funciones de la Administración educativa son: la función normativa o reglamentadora y la función gestora o propiamente administradora de los recursos" (p. 62). En otras palabras, el director junto con el personal está en la obligación de proteger a los estudiantes y una forma de hacer esto es combatir el bullying verbal, ya sea mediante un abordaje oportuno como también campañas para crear conciencia y prevenir este tipo de acoso escolar.

6.3.3 Psicológico

A continuación, es de suma importancia analizar la presencia del bullying psicológico entre los estudiantes del centro educativo; a pesar de que el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) explica sobre este tipo de violencia que: "(...) no es tan fácil de identificar como el acoso físico" (p. 165), es posible afirmar que sí se da en la institución debido a la opinión de los participantes.

Lo anterior se ve reflejado en el sentir de un profesor guía (P-8): "Lo más frecuente es el bullying verbal, el físico, el simbólico y el psicológico" y en el de un orientador (O-3): "El bullying emocional, el bullying verbal y la ofensa que hacen sentir mal a la otra persona es lo que más se da en el colegio". A partir de estos comentarios, queda claro que el acoso psicológico está presente en este colegio y puede llegar a tener consecuencias muy negativas en los estudiantes que lo sufran.

Es posible que existan algunas dudas entre el bullying verbal y el bullying psicológico, por lo que la definición que brinda el MEP (2015) sobre este tipo de acoso es fundamental:

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)

Los siguientes comentarios por parte de los estudiantes (E-3, E-4 y E-7 respectivamente) del grupo focal reflejan la presencia de este tipo de acoso en la institución: "Hay muchas burlas hacia los nicaragüenses", "Se burlan por la orientación religiosa y por el color de piel" y "Los que juegan de pleiteros intimidan y amenazan a otros". Los estudiantes de este colegio están expuestos al bullying psicológico día a día y las consecuencias emocionales pueden calar muy hondo en ellos. De igual forma, es primordial que quede claro que todos los tipos de bullying afectan psicológicamente a una persona, por lo que el abordaje y prevención del acoso escolar en la institución es aún más importante, ya que al hacer esto a tiempo se pueden evitar muchas situaciones desagradables y proteger la integridad de los estudiantes en todo momento.

Sin duda, el abordaje efectivo del bullying psicológico es una prioridad en el Instituto Superior Julio Acosta García, razón por la cual la gestión educativa adquiere un papel primordial, ya que es a partir de esta que es posible cumplir con lo que establece el CSE (2008) cuando indica que: "Proclamamos que la finalidad de la educación es la formación integral y la plena realización de nuestros estudiantes y nuestras estudiantes (...)" (p. 6). Evidentemente, es responsabilidad de la administración de la institución cumplir con esta premisa y proteger en todo momento a los estudiantes, así como actuar a tiempo ante cualquier amenaza que atente contra la dignidad de los jóvenes.

6.3.4 Sexual

Seguidamente, se va a desarrollar el análisis sobre la presencia en el centro educativo de uno de los tipos más graves de bullying, el sexual. El MEP (2015) explica que es: "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/o hostigamiento sexual" (p. 7). Es por esto que, de acuerdo con la opinión de los estudiantes del grupo focal, se puede afirmar que este tipo de acoso sí se da en el centro educativo.

Los siguientes comentarios por parte de los alumnos (E-4, E-5 y E-9 respectivamente) del centro educativo reflejan lo anterior: "Se dan casos de manoseo", "Hay estudiantes que acosan a otros" y "Se hacen comentarios con contenido sexual al frente de otros". Evidentemente, es preocupante que los estudiantes aseguren que en el colegio hay bullying sexual, quizás no tanto como los otros tipos de bullying, pero sin duda es mucho más peligroso y se debe tener mucho cuidado a la hora de actuar ante una situación de este tipo.

Un aspecto que se debe mencionar es que ni el director, ni los orientadores, ni los profesores, están al tanto de que existen casos de bullying sexual en la institución, ya que a la hora de las entrevistas ninguno hace referencia a esto. Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014):

Se tiende a negar su existencia debido a reservas y prejuicios, lo que dificulta que se asuma de manera objetiva. La situación empeora cuando se trata de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, a quienes se percibe como incapaces de realizar estas acciones. (p. 167)

Esto demuestra la necesidad de abordar de una forma más eficiente los casos de bullying sexual, debe haber un trabajo en conjunto entre la administración y los docentes para que se logren identificar los casos que se presenten para poder actuar a tiempo y detenerlos en el acto. Si los estudiantes están al tanto de casos de bullying sexual, los demás miembros de la comunidad educativa deben también saber qué está pasando y denunciar, además les corresponde estar al tanto de su responsabilidad y la importancia de denunciar

cualquier situación, por mínima que sea, para proteger a los estudiantes de este tipo de violencia escolar.

6.3.5 Ciberbullying

Finalmente, es necesario identificar la presencia o no del ciberbullying, es cual está muy de moda en la actualidad, en la institución. El MEP (2015) describe que:

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 a una red social y la repetición se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que acompañen a 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)

De acuerdo con lo expresado por los participantes, este tipo de acoso escolar se da con frecuencia en la institución y poco a poco los casos han ido en aumento, debido a la importancia de los celulares y las redes sociales para los estudiantes, es difícil identificar a un estudiante que no cuente con un teléfono inteligente y no tenga al menos una red social de uso personal.

Lo anterior se demuestra con el comentario que brinda uno de los orientadores (O-4): "El ciberbullying es lo que más he abordado en los últimos años", además de lo que menciona un docente guía (P-9): "Tuve que hacer un proceso por un caso de ciberbullying, que terminó luego en un pleito en la calle" y lo que señalan los estudiantes (E-2, E-3, E-9 y E-8 respectivamente): "Se burlan por whatsapp", "Se da demasiado", "Se hacen amenazas en las distintas redes sociales" y "Yo he visto ciberbullying sobre todo en instagram". Sin duda, esta gran cantidad de ejemplos sirven para demostrar y a la vez poner en alerta a la administración de la presencia de bullying cibernético en el colegio.

Es importante recalcar que para combatir este tipo de violencia se necesita de la ayuda de los padres de familia. Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014): "La intensidad que ha adquirido este típico acoso es grande, de allí que sea relevante centrar la atención en él, no sólo en el ambiente de la institución educativa sino también en el hogar" (p. 169). Muchos de los casos que mencionan los miembros de la comunidad educativa es posible que no se den en el colegio, de ahí que deba existir un trabajo en conjunto entre la administración, orientadores, profesores y sobre todo los padres de familia, para monitorear e identificar cualquier caso de ciberbullying que estén generando o sufriendo los jóvenes. Esto se debe iniciar lo más pronto posible, porque de acuerdo con la opinión de los participantes, son muchos los casos y estos podrían tener un aumento pronunciado, ya que en la actualidad las redes sociales son primordiales para las personas.

Queda en evidencia entonces que todos los tipos de bullying están presentes en el centro educativo, por lo que un abordaje efectivo debe ser una de las prioridades de la administración; y así, cumplir con una de las finalidades de la administración educativa, que según Garbanzo y Orozco (2007) es: "(...) la responsabilidad de conducir adecuadamente los procesos de gestión educativa (...)" (p. 97). En otras palabras, establecer mejoras y procesos por el bien de la comunidad educativa debe ser un compromiso de la administración de la institución. Además, el director tiene como obligación realizar sus funciones de forma eficiente y una de estas funciones es garantizarles a los estudiantes espacios sanos y libres de cualquier peligro o amenaza. Por último, estas labores deben llevarse a cabo constantemente y se debe involucrar a todo el personal, de esta forma el abordaje del bullying y su prevención va a ser exitosa y poco a poco se va a ir erradicando de este centro educativo.

6.4 Acciones de gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García

El Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) describe sobre el bullying y su abordaje que: "(...) son problemas específicos y deben enfrentarse

con estrategias, metodologías y técnicas también específicas. Para definir las, todas las personas de la comunidad educativa deben participar de manera activa y permanente, según sus roles y funciones" (p. 207).

Además, el MEP (2012 a) hace unos años estableció una guía de acciones para combatir el acoso o matonismo, dichas acciones se describen a continuación:

- Notificar cualquier situación extraña al profesor o persona a cargo de este tipo de situaciones en la institución, el cual debe hacer un diagnóstico de la situación y establecer la gravedad de la misma.
- Informarle a los padres de familia y a la dirección de la institución de los hechos que se están presentando.
- Elaborar un informe donde se describe minuciosamente los involucrados, edades, situación, relatos, entre otros.
- Establecer un plan de intervención de acuerdo con el tipo de caso.
- Aplicar las medidas establecidas en dicho plan de intervención.
- Dar seguimiento a la situación y al plan de intervención.

A continuación, se presenta la opinión del director en relación con la categoría de estudio; primero él menciona que: "Siempre que sucede algo y se detecta o que el estudiante denuncia se hace a través de orientación, se llama al padre de familia para abordar ese tema, el profesor guía lo llama, se reúne el profesor guía, orientación con el padre o la madre de familia y también el profesor guía y orientador con los padres del niño que provoca el bullying". Y finalmente señala que: "Se hizo una capacitación a inicios de este año (2016), pero no tan fuerte en bullying sino en forma general. Y los orientadores sí han recibido algunas capacitaciones sobre bullying y su abordaje".

Luego, se describe la información que brindan los orientadores acerca de la categoría de estudio; O-1 indica que: "He tratado de estudiar los nuevos protocolos y sé que hay siete pasos. Sin embargo, no he recibido ninguna capacitación". Y resalta que: "Los profesores no están preparados para abordar el bullying, ya que desconocen los protocolos y no saben los pasos a seguir".

O-2 declara que: "El profesor guía hace el debido proceso en compañía del orientador". Además, describe que: "Descargué los nuevos protocolos, pero no me ha dado tiempo de leerlos ni he recibido ninguna capacitación acerca de ellos".

O-3 narra que: "Se sigue un protocolo, se lleva un debido proceso, una vez que tenemos el conocimiento del bullying se llama a la persona ofendida, la víctima, como también a quien está causando el bullying para tratar el problema, así como sus padres". Menciona además que: "Conozco los protocolos porque me los hicieron llegar y son muy completos para tratar el tema del bullying. Y por último indica que: "Capacitación sobre este tema prácticamente no ha habido".

O-4 expone que: "Se hace el debido proceso como lo establece el reglamento y de acuerdo a la falta se tipifica" También explica que: "Tenemos los protocolos y estamos trabajando en base a lo que establecen los protocolos. No hemos recibido ninguna capacitación, únicamente no los entregaron." Finalmente, señala que: "Los profesores no están preparados para abordar el bullying, yo creo que sería bueno brindar un tipo de capacitación en ese aspecto".

O-5 resalta que: "Se activa el protocolo, primero se trata de hacer como una negociación, se trata de llegar como a algún acuerdo, una resolución de conflictos, si esta no diera resultado, entonces se activa para realizar el debido proceso. Se informa a los papás, para que estén enterados de lo que está pasando, se trata de conciliar con los chiquillos primero y si no se llama a los papás para que estén enterados de la situación". Además indica que: "Hemos estado revisando y trabajando a nivel informativo sobre los pasos a seguir para activar los nuevos protocolos contra el bullying". Y explica que: "Laborando no hemos recibido ninguna capacitación sobre bullying, su abordaje ni los nuevos protocolos".

Por último, O-6 describe que: "Vengo llegando al colegio, lo que yo he visto que hacen mis compañeras son debidos procesos". Y menciona también que: "Tuve que leer los nuevos protocolos, pero no he recibido ninguna capacitación sobre ellos ni sobre el abordaje del bullying".

Seguidamente, se describe la información que brindan los profesores guía acerca de la categoría de estudio; P-1 explica que: "Se hace primeramente la investigación, llamar al ofendido para me diga cuál fue el culpable, para hacer

todas las preguntas, preguntarle al otro muchacho todo lo que el otro dice. Hacer una investigación de ambos, a ver cómo sucedió todo el problema y por qué viene el problema del bullying". De igual forma explica que: "Sinceramente no he visto los nuevo protocolos para abordar el bullying. Yo lo que hago es llamar la atención, hablar con el grupo para detener las burlas y pleitos y hacer boletas inmediatamente".

P-2 narra que: "Yo en mi lección no permito eso, inmediatamente paro la situación porque eso a mí no me gusta".

P-3 por su parte señala que: "Yo lo que he hecho son debidos procesos". Y también explica que: "No he visto los protocolos y mucho menos recibido una capacitación sobre bullying".

P-4 describe que: "Voy a orientación y acuso el caso". Igualmente señala que: "También he tenido que hacer debidos procesos por bullying".

P-5 narra que: "Si hay una denuncia por parte del padre o por parte del ofendido (víctima), dependiendo del tipo de bullying que sea, generalmente lo que se hace es llamar a las partes y decirles que se detenga. Si se da más allá, si llega a agresión o a cyberbullying o a bullying a través de teléfonos lo que se hace es un debido proceso, tal como lo establece el reglamento". También indica que: "Si se da en la clase mía, generalmente uno lo para y trata de que el chiquillo se le olvide lo que está haciendo y al otro se le olvide lo que le estaban haciendo y seguir con la clase". Y por último menciona que: "Ojeé un poco los protocolos pero no los conozco a fondo, aquí al colegio no me han llegado".

P-6 explica que: "Yo lo que hago es llenar boletas". Y menciona que: "No conozco nada sobre los protocolos ni hemos recibido capacitaciones en el colegio para tratar el bullying".

P-7 indica que: "Normalmente lo que se hace es referirlo al profesor guía, con la correspondiente información, para que lo trate con la respectiva orientadora". Además señala que: "También se hacen debidos procesos". Y menciona que: "Desconozco los nuevo protocolos".

P-8 describe que: "El orientador o el profesor guía aplica el reglamento ante un caso de bullying". Y señala que: "Para ser sincera a mí no me ha llegado información de los nuevos protocolos".

P-9 menciona que: "Lo que se hace es aplicar un debido proceso". Y narra que: "No conozco ningún protocolo y mucho menos he recibido una capacitación sobre ellos y cómo tratar el acoso escolar".

P-10 explica que: "Lo que yo hago es solicitar asesoramiento a los orientadores".

P-11 indica que: "Lo que se hace es que se llena un acta de debido proceso y después se hace una investigación para corroborar que efectivamente la persona esté siendo acosada con bullying". Y también explica que: "No he recibido ninguna capacitación sobre los nuevos protocolos, lo que sé es que se aplica el reglamento de evaluación ante una situación de acoso".

P-12 relata que: "Primero lo que se hace es hablar con los estudiantes y en casos extremos llamar al padre de familia". Y menciona que: "No conozco nada sobre los nuevos protocolos y muchos menos recibido alguna capacitación".

P-13 cuenta que: "Yo lo hago personalmente, les hablo directamente a los chiquillos, yo no permito que haya discriminación ni aislamiento. Les hablo al grupo y en reunión de padres", e indica que: "Y no he recibido capacitación para esto".

Y P-14 explica que: "No tengo conocimiento sobre los nuevos protocolos y tampoco nos han capacitado para abordar el bullying".

Finalmente se presenta la opinión de los estudiantes en relación con la categoría de estudio; E-3 resalta que: "Se informa a las personas del colegio". Y por último, E-1, E-5 y E-8 describen que: "La mayoría de profesores hacen muchas boletas".

A partir de la gran cantidad de casos de violencia o acoso escolar que se presentan en el centro educativo, es que nace la necesidad de analizar las acciones de gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García y así poder comprobar si se está haciendo correctamente o si se deben implementar ciertos cambios a nivel institucional.

Como se ha mencionado en la presente investigación, en los últimos años el MEP ha hecho grandes esfuerzos por erradicar el bullying de las aulas costarricenses, lo cual se ve reflejado en la creación de protocolos para un abordaje efectivo. Uno de los primeros protocolos creados por el MEP (2012 b) define algunas acciones de intervención cuando se presenta una situación de bullying en un centro educativo, estas acciones son:

- El ingreso y revisión de pertenencias.
- Comunicación inmediata a la autoridad de la institución.
- Intervención por parte del profesor guía, orientador o personal capacitado.
- Comunicación y solicitud inmediata a los padres o encargados para que se presenten al centro educativo.
- Coordinación institucional y comunal dependiendo del tipo de situación.
- Estructura institucional para la prevención y atención de la violencia.
- Levantamiento de informes y actas.
- Establecimiento de denuncias.
- Atención psicosocial a los involucrados.
- Dar seguimiento a la situación.

De acuerdo con lo expresado por los participantes, queda en evidencia que no se han estado cumpliendo las directrices establecidas por el MEP en los últimos años; ya que no se ha puesto en práctica lo que dice el protocolo del 2012 ni los dos más recientes, que se crearon en el 2015 y el 2016.

Al hacer referencia a los nuevos protocolos, el MEP (2015) explica que:

El Protocolo de actuación en situaciones de bullying responde a la revisión del publicado en el año 2012. Es una versión revisada, contextualizada y mediada pedagógicamente para brindar las pautas y una ruta de los 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. (p. 3)

Sin duda, todos los docentes del país deben saber cómo afrontar una situación de bullying en una escuela o colegio; sin embargo, esto no se está cumpliendo en el Instituto Superior Julio Acosta García, ya que existe

desconocimiento sobre el tema. Lo anterior se demuestra con el comentario de uno de los orientadores (O-3): "Que yo conozca ningún departamento sabe cómo tratar el bullying".

Por su parte, las afirmaciones de los profesores guía (P-2 P-4, P-10 y P-13 respectivamente), también demuestran la falta de preparación para abordar el bullying en el colegio: "No conozco ningún protocolo ni he recibido capacitaciones para abordar el bullying", "Material sobre los protocolos para gestionar el bullying no me ha llegado", "De lo que salió este año no tengo absolutamente nada de información. Yo resuelvo la situación como el sentido común me lo indique" y "Ignoro qué tipo de documentación o de trabajo se ha hecho para el abordaje del bullying". Esto no debería suceder los profesores tienen la responsabilidad de conocer cómo se debe de actuar ante un caso de acoso o violencia escolar.

Otra aseveración que demuestra lo que está sucediendo en esta institución educativa es lo que menciona el director: "Sinceramente los nuevos protocolos no estoy muy al tanto". No puede existir desconocimiento de los protocolos establecidos por el MEP, sobre todo al considerar la relevancia que tiene el bullying y su impacto no solo en Costa Rica, sino a nivel mundial.

Para que un centro educativo pueda ofrecer una educación de calidad, todo el personal que labora ahí debe estar actualizado en diversos temas y con más razón uno como el bullying, el cual si no se aborda correctamente, puede ocasionar problemas muy serios a quien lo sufre. De ahí la necesidad de que el director realice grandes esfuerzos para conseguir capacitaciones y mantener al personal actualizado en un tema de suma importancia para el MEP, tanto que han creado estos protocolos.

Debe quedar claro que la culpa de este desconocimiento no se le puede atribuir únicamente al director, ya que los profesionales en el campo de la educación deben ser personas preocupadas por sus estudiantes; por lo que, un docente debe leer constantemente y actualizarse en diversos temas y uno de estos temas sin lugar a dudas debe ser el bullying. Actualmente y gracias al internet, las personas tienen la posibilidad de mantenerse informadas y debido a la relevancia del bullying, es que los profesores tienen acceso a estos protocolos que

se crearon por parte del MEP para garantizar un abordaje efectivo ante un caso de bullying.

Por otro lado, aunado a la desinformación que presentan las personas que trabajan en este centro educativo, hay que agregar que la forma en cómo se han estado abordando los casos de bullying no es la establecida. El MEP (2015) en el protocolo más reciente resalta las acciones que se deben seguir para afrontar un caso de acoso o matonismo en las escuelas y colegios:

- Detección.
- Comunicación a la dirección.
- Atención de la situación.
- Comunicación con las familias.
- Entrevistas a todas las partes.
- Definir las medidas por seguir con las partes.
- Seguimiento a la implementación de las medidas.
- Medidas/acciones para restaurar la convivencia.

Sin embargo, de acuerdo con la opinión de los participantes, queda claro que no se están implementando dichas acciones. Los siguientes comentarios reflejan dicha afirmación, uno de los orientadores (O-1) expresa que: "Creo que no se ha estado actuando bien, porque aquí se aplica lo que es el debido proceso, pero no sé si al pie de la letra lo que dice el protocolo"; por su parte, los profesores guía (P-2, P-4, P-10 y P-14 respectivamente) indican que: "Lo que se hace es el debido proceso, pero casi siempre estos procesos se caen", "Yo lo que hago es llamar la atención y hacer boletas", "Yo no sé si hago las cosas bien, trato de hablar con los implicados y resolver la situación. Si no pasaría todas las clases haciendo procesos" y "Yo lo que veo es que los orientadores son los que tratan de abordar esto, uno como profesor guía remite un caso a ellos y ellos tratan de llamar a los padres de familia y explicarles las situaciones".

A partir de estos comentarios, que reflejan la forma en que se abordan los casos de bullying en la institución por parte de la mayoría de docentes, queda claro que las cosas no se están haciendo de la mejor manera, ya que los debidos procesos que se llevan a cabo no se apegan a lo que establecen los protocolos. Si

el MEP creó un protocolo para abordar este problema, es porque a través de distintas investigaciones por parte de expertos en la materia, se llegó a la conclusión de que las acciones mencionadas son las más afectivas para abordar un caso de bullying correctamente; sin embargo, estas acciones no se implementan correctamente en el Instituto Superior Julio Acosta García, lo que los profesores hacen es realizar boletas y debidos procesos, pero esto no corresponde con el abordaje establecido por el MEP.

Finalmente, es importante tomar en cuenta la opinión de los estudiantes sobre el abordaje del bullying. Algunos alumnos (E-6, E-2 respectivamente) mencionan que: "Se acude a los profesores u orientadores y ellos hacen un proceso" y "Hay profesores que nos regañan". Estas afirmaciones reflejan que el abordaje que se realiza ante una situación de acoso o matonismo escolar en el centro educativo no es el adecuado.

Hay otro escenario que se debe mencionar, cuando no se hace nada ante un caso de acoso escolar, lo cual se ve demostrado en los comentarios de un estudiante (E-8): "A veces los profesores no hacen nada" y "Por miedo no se hace nada". Es obligación de los docentes y personal administrativo actuar ante cualquier señal o denuncia de violencia en el centro educativo y es todavía más importante que la forma en que se actúe sea la idónea, de ahí la necesidad de que la administración se preocupe por mantener a todos los miembros que laboran en el colegio enterados de los protocolos y buscar la forma de capacitarlos, con el fin de que tengan el conocimiento necesario para abordar cualquier caso de bullying, siguiendo las acciones establecidas por el MEP en los distintos protocolos.

Queda en evidencia la necesidad de mejorar el abordaje del bullying en la institución, ya que de acuerdo con la opinión de los participantes, esto no se está realizando correctamente. Es aquí donde el papel del gestor educativo adquiere relevancia, ya que él tiene la responsabilidad de velar porque estos procesos se cumplan debidamente y de acuerdo con lo que establecen los protocolos del MEP. Tal como lo mencionan Garbanzo y Orozco (2007) al describir que: "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). Es

decir, que un buen administrador o gestor en el ámbito educativo debe ser capaz de afrontar los problemas que se presenten de la mejor forma posible. En este caso, el bullying es parte del diario vivir de los estudiantes, de ahí que el director deba buscar las herramientas necesarias para mejorar el abordaje de los casos que se presenten; una buena forma de lograr esto es buscando capacitaciones para que los profesores aprendan sobre el abordaje correcto del bullying de acuerdo con lo que establece el MEP. De esta forma, los más beneficiados van a ser los estudiantes, ya que como lo mencionan los autores recién citados, un centro bien gestionado es capaz de salir adelante, siempre y cuando exista un compromiso de todos los que laboran en el centro educativo.

6.5 Procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying

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).

Por su parte, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) describe algunos temas que se deben discutir con los estudiantes para prevenir el acoso o matonismo escolar:

- 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).

A continuación se presenta la opinión del director en relación con la categoría de estudio; primero, él explica que: "La parte de orientación y profesores guía les dan inducciones a los estudiantes, les hablan sobre la problemática, sobre que esto es un anti valor y que afecta no solo la parte emocional o personal, sino

también que atenta contra la vida humana, o sea la vida de los mismos estudiantes”.

Seguidamente, se describe la información que brindan los orientadores acerca de la categoría de estudio; O-1 indica que: “A principio de año hablo con los estudiantes sobre el bullying para prevenirlo”. Y también narra que: “Trato de sanar situaciones de conflicto rápidamente y así prevenir el bullying en el grupo”.

O-2 menciona que: “Desde el primer día trato el tema con los chicos y me ha dado resultado. Les meto miedo con el Reglamento de Evaluación y la Ley Penal Juvenil”. De igual forma destaca que: “Inventó casos y pongo a los estudiantes a trabajar en clase con ellos”. Y por último indica que: “Este año no se ha hecho nada como departamento para prevenir el bullying”.

O-3 describe que: “Este año hicimos una campaña contra el bullying y el próximo año vamos a hacer una campaña aún más fuerte, con personas que vengan a tratar el tema con los estudiantes”.

O-4 resalta que: “Vemos videos y los estudiantes comparten experiencias vividas y desde estas experiencias analizamos las situaciones y tratamos de sensibilizar a los muchachos de las consecuencias tan negativas que trae para una persona haber sufrido bullying”.

O-5 explica que: “He hablado con los chiquillos sobre el protocolo del bullying y la Ley Penal Juvenil”. Y finalmente narra que: “A inicio de año trabajamos mucho con los séptimos, que son los más vulnerables, hicimos varias charlas y varias capacitaciones con los chiquillos y les informamos sobre las consecuencias del bullying”.

Por último, O-6 describe que: “No he tenido clases con los estudiantes porque vengo llegando a este colegio”. Narra también que: “Cuando yo llegué, se hizo algo en la pizarra de orientación y se explicó un poquito el protocolo del bullying”. Y resalta que: “Vamos a hacer algo más grande el otro año”.

Inmediatamente, se describe la información que brindan los profesores guía acerca de la categoría de estudio; P-1 explica que: “Vimos la prevención en la clase guía, no darse apodos, que no se digan nada feo entre ellos. Que exista armonía en el grupo”. Cuenta también: “Los ponía mucho a hacer recortes y que

me explicaran los dibujos en formas de bullying". Y menciona también: "Trato de que exista comunicación con los padres de familia para prevenir cualquier situación".

P-3 menciona que: "Hacemos plenarias, yo les pregunto a ellos, a cada rato les doy una hojita y un lápiz para que cuenten (sin nombre) sobre cosas que saben de bullying". Y describe también que: "Les insto a cada rato a que hablemos sobre el bullying y su prevención".

P-4 indica que: "Les doy más que todo charlas de reflexión". Y también destaca que: "Me gusta tomar versículos de La Biblia en donde se habla mucho del amor y del respeto y comentarlo con los estudiantes, para que no le hagamos a los otros lo que no nos gusta que nos hagan".

P-5 narra que: "No he tocado este año este tema porque di pocas clases guías".

P-6 menciona que: "Yo lo que hago es hablar con ellos y tratar de hacer conciencia". Y también resalta que: "Trato de que ellos entiendan de que no tienen que meterse con sus compañeros y molestar".

P-7 describe que: "Cuesta mucho tratar el tema de la prevención del bullying con los padres de familia ya que casi no se hacen reuniones de grupo guía":

P-8 explica que: "Se dan enfoques, se hacen estudios dirigidos y estudios en grupo, se pasan videos". También indica que: "Más que todo donde se habla de este tema es en las lecciones de ciencias en el área de PASE, ahí se habla y se busca hacer conciencia". Y finalmente resalta que: "Se habla de respeto y tolerancia en las reuniones de padres para que ellos ayuden a prevenir el bullying".

P-9 narra que: "Cuando veo algo detengo la lección y trato de dar un mensaje". Y cuenta que: "En las reuniones de padres solo se menciona el tema, pero ellos no entienden bien la problemática y cómo se puede prevenir".

P-10 señala que: "En la clase guía les hablo del respeto". Y de igual forma, rescata que: "Yo trato de mantener un contacto directo con los padres de familia, así en conjunto podemos prevenir el acoso escolar".

P-11 indica que: "Les puse una película donde hablan sobre el bullying cibernético, a ellos les interesa mucho saber sobre eso". Y también describe que: "En el grupo guía mio traté de hacer una reunión con los padres de familia para hablar sobre la prevención del bullying y ningún padre vino".

P-12 resalta que: "Se dan charlas, yo les explico que no se debe tratar mal a los demás y que todos somos iguales". Además cuenta que: "Se hacen distintas dinámicas para que no haya ningún problema de bullying y que ellos se lleven bien y tengan buenas relaciones".

P-13 menciona que: "Hago lecturas con los estudiantes sobre el compañerismo y la amistad". Y también dice que: "En grupos pongo a los estudiantes a comentar ciertas ideas y que ellos lo expongan".

Y P-14 manifiesta que: "Hablo con los estudiantes y trato de hacer conciencia". Y explica que: "En las reuniones busco que los papás ayuden a supervisar a sus hijos y así poder prevenir el bullying".

Finalmente se presenta la opinión de los estudiantes en relación con la categoría de estudio; E-8 describe que: "En las clases guía y de orientación nos hablan sobre este tema". Luego, E-7 indica que: "Nos hablan mucho sobre prevención en guía y orientación". De igual forma, E-1 resalta que: "Nos dan consejos para prevenir el bullying". Además, E-9 manifiesta que: "Podemos contar con una orientadora porque es muy experta en bullying". Seguidamente, E-4 y E-5 mencionan que: "No hemos recibido charlas, solo los orientadores nos hablan sobre bullying y prevención".

Al igual que es obligatorio conocer sobre el abordaje del bullying, es también necesario conocer los procedimientos definidos en el Instituto Superior Julio Acosta García para prevenir el bullying, con el fin de establecer si estos procedimientos están dando resultados, o si se deben implementar cambios para garantizar un ambiente más sano y seguro para los estudiantes en la institución.

Debido al impacto que tiene el bullying en la actualidad, es que se han realizado un sinnúmero de investigaciones, esto con el fin de determinar acciones o pasos a seguir por todas las personas que se desenvuelven en una comunidad

educativa para prevenir el bullying. Avilés (2006) señala algunos de estos mecanismos:

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

De acuerdo con la opinión de los participantes no se están cumpliendo todas estas acciones. Uno de los procedimientos recién planteados que más se realiza en el centro educativo es el de las reuniones de padres y profesores. El siguiente comentario por parte del director demuestra lo anterior: "Desde el inicio de año, en la reunión general de padres de familia yo les he hablado a ellos de que hagan conciencia, que hablen con sus hijos e hijas para que ellos no realicen estas acciones".

Por su parte, los siguientes comentarios de los profesores guía (P-2, P-3 y P-12 respectivamente), también permiten evidenciar que en la institución se generan espacios para que los docentes hablen con los padres de familia sobre el bullying y la prevención: "Tengo comunicación con los padres y les digo que hablen con sus hijos en las casas para fomentar el respeto y otros valores", "Se toca este tema en las reuniones para que los padres estén enterados y ayuden a prevenir el bullying desde sus casas" y "En las reuniones hablé con los padres y madres de familia para que hablen con los chiquillos de este tema y ayuden a hacer conciencia".

Asimismo, la otra acción de las mencionadas por Avilés (2006) que se está realizando en la institución para ayudar a prevenir el bullying es crear actividades comunes positivas. Los siguientes comentarios por parte de los orientadores (O-1 y O-4) lo demuestran: "Se hacen convivencias para mejorar las relaciones entre los estudiantes y ponemos mensajes sobre el bullying y su prevención en las pizarras de orientación" y "Hemos realizado campañas para una convivencia en paz y hemos visto que han ayudado bastante".

Queda en evidencia que en el centro educativo sí se están implementando algunos procedimientos para prevenir el bullying; sin embargo, no son suficientes, ya que hay una gran cantidad de casos de violencia o acoso escolar en el colegio. Es por esto que es necesario fortalecer las medidas que se están tomando y ejecutar nuevos mecanismos, con la finalidad de disminuir los casos de bullying que se presentan constantemente en la institución.

En este punto hay un aspecto contradictorio que debe ser mencionado, el director, los orientadores y los profesores guía destacan algunas labores que se ejecutan en la institución con el fin de prevenir el bullying; sin embargo, se presenta el siguiente comentario por parte de algunos estudiantes (E-3, E-6 y E-8): "El colegio no hace nada para prevenir el bullying". Sin duda, a pesar de los esfuerzos que se realizan en el centro educativo para combatir este fenómeno, hay estudiantes que no están enterados o no conocen cómo pueden ayudar a disminuir los casos de bullying. Es por esto que es necesario que las acciones que se realicen en la institución sean canalizadas efectivamente, para que todos los alumnos estén informados y así poder colaborar en la prevención del acoso escolar en este colegio.

Por otro lado, la prevención del acoso escolar es un asunto que les corresponde a todas las personas que conviven en una organización escolar, por lo que hay unas acciones que se deben seguir para disminuir y acabar con este fenómeno. Algunas de estas acciones que deben conocer los estudiantes según la Secretaría de Seguridad Pública (2012) son:

- Evitar quedarse solos, sobre todo en 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(as)).
- 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)

Sin embargo, de acuerdo con lo expresado por los estudiantes del grupo focal, queda claro que no tienen ni idea de cuáles medidas o estrategias les pueden ser de ayuda para evitar ser víctimas de bullying. Al ser consultados sobre la prevención del matonismo escolar, se refirieron a que los orientadores y profesores guía hablan de este tema en clase, pero no destacaron ideas concretas o puntuales que pueden servirle a una persona a evitar la violencia en el colegio; todo esto demuestra la necesidad de que los docentes en conjunto con la administración, trabajen con los estudiantes en aras de que ellos conozcan estas acciones para prevenir este fenómeno en todo momento.

Al igual que los estudiantes deben estar informados y preparados para prevenir el bullying escolar, la familia también tiene una gran responsabilidad a la hora de afrontar este tema. La Secretaría de Seguridad Pública (2012) también propone algunas acciones dirigidas a los miembros de la familia de cada estudiante:

- 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 horarios y programas de televisión que sus hijos e hijas pueden ver así como restringir el uso de dispositivos electrónicos (teléfono móvil).
- Conocer a los amigos y amigas que tiene por internet.
- Enseñarles a descifrar, entender y diferenciar el mundo real del virtual.
- Participar en las actividades extra escolares y comités de prevención.
(p. 22)

De todas estas acciones, la que se puede analizar de acuerdo con la opinión de los participantes es la preocupación que demuestran por sus hijos y si mantienen algún contacto con el personal del centro educativo. A pesar de que en este colegio se tramitan los permisos necesarios en la Dirección Regional para poder hacer reuniones de padres de familia, no existe un compromiso real por parte de ellos para asistir a las reuniones e interesarse por la educación de sus hijos. Los próximos comentarios por parte de los profesores guía (P-4, P-5, P-11 y P-13 respectivamente) señalan el desinterés de muchos padres de familia para en conjunto con los docentes y administrativos ayudar a prevenir el bullying: "En las reuniones toco el tema con los padres de familia, pero cuesta que ellos se comprometan", "Los papás desaparecen a principio de año y regresan hasta el final, en las reuniones que tuvimos hablamos del bullying pero no están enterados ni saben cómo ayudar en su prevención", "Algunos papás sí le dan importancia a la prevención del bullying, los pocos que vienen a reuniones" y "En las reuniones de padres noté que no les interesa nada sobre el bullying, ni se inmutan".

De igual forma, el siguiente comentario por parte de los estudiantes (E-2, E-3, E-7 y E-9) también pone en evidencia el desinterés de los padres de familia ante un tema tan importante como lo es bullying y su prevención oportuna: "Los papás no nos dicen nada sobre el bullying". Sin duda, es necesario que los padres, en conjunto con todos los miembros de la comunidad educativa, se comprometan para poder disminuir los casos de bullying que se presentan en la institución; de lo contrario, cada vez van a suscitarse más casos y van a ser aún más los estudiantes afectados por este fenómeno.

Ahora bien, es necesario analizar la función que tienen los docentes a la hora de prevenir el bullying; es por esto que, la Secretaría de Seguridad Pública (2012) expone las siguientes medidas para que los maestros y profesores puedan ayudar en tan importante labor:

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

- Hacer cumplir las normas y 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, niños y jóvenes a ser respetados. Nadie puede abusar de ellos física, psicológica ni sexualmente. (pp. 22-23)

De estas medidas o acciones son muy pocas las que se realizan en la institución. Los siguientes comentarios de los orientadores (O-3 y O-5 respectivamente) demuestran lo anterior: "En todas las clases de orientación en todos los niveles se discute el tema del bullying para prevenirlo" y "Se trabajan temas como la comunicación, relaciones interpersonales y autoestima, que intrínsecamente ayudan a prevenir el bullying".

Queda en evidencia que la principal acción que se realiza en el colegio es la de hablar con los estudiantes y tratar de hacer conciencia. Los próximos comentarios de los profesores guía (P-2, P-7 y P-9 respectivamente) también sirven para demostrar esto: "Yo les hablo mucho a los estudiantes del bullying y les hablé de los casos que se han dado en Estados Unidos para hacer conciencia y prevenir el bullying", "Hablo en muchas ocasiones con los estudiantes de este tema y ellos han hecho presentaciones sobre el bullying y su prevención" y "Se habla del tema en el aula y se trata de hacer conciencia".

Además, uno de los estudiantes (E-5) que tuvo participación en el grupo focal hace el siguiente comentario: "Muy pocos profesores de las materias normales nos hablan sobre el tema". Tal como se viene analizando, para poder combatir el bullying y lograr disminuirlo es necesario el compromiso por parte de todos los miembros de la comunidad educativa; de ahí la necesidad de que todos se comprometan a desarrollar acciones de distinta índole que pueden ayudar a prevenir el bullying en esta institución.

Sin duda, es importante que todos los docentes de la institución traten de hacer conciencia con los estudiantes sobre el bullying y su prevención; pero, de acuerdo con la gran cantidad de casos de violencia que se presentan, es necesario duplicar esfuerzos y establecer estrategias o acciones aún más eficaces con el fin de calar más profundo en los alumnos. Es por esto que es necesario que las acciones descritas por la Secretaría de Seguridad Pública (2012) se implementen constantemente en la institución y que los profesores hagan hasta lo imposible para prevenir el bullying y que los estudiantes puedan formarse académica e integralmente en este colegio.

Por último, es importante retomar una vez más el papel del gestor educativo, ya que tiene en sus manos una gran responsabilidad y es primordial que este tenga la capacidad de fomentar espacios propicios para que los estudiantes puedan formarse personal y profesionalmente. La siguiente afirmación de Garbanzo y Orozco (2007) demuestra lo anterior:

(...) los administradores y administradoras de la educación que asumen el reto de dirigir la educación, indistintamente del nivel educativo en que se inserten, son los responsables de los resultados de sus organizaciones educativas, sin obviar las limitaciones que el entorno ofrece. (p. 109)

En otras palabras, la prevención del bullying es también una responsabilidad de los administradores educativos, ya que ellos tienen el compromiso de mejorar el centro educativo que dirigen. Es por esto que en el Instituto Superior Julio Acosta García, el director junto con el personal docente, debe duplicar esfuerzos con la finalidad de prevenir el bullying escolar, de esta forma los estudiantes se van a ver beneficiados y con el paso del tiempo los casos de matonismo o violencia escolar se van a ver disminuidos.

6.6 Consideraciones finales

En este capítulo se presenta la información más relevante de todas las personas que participaron en la presente investigación. Fue necesario, organizarlos por grupos: primero el director, luego los orientadores, los profesores guía y por último los estudiantes del grupo focal.

Además, se identificaron los tipos de bullying presentes en la institución. Es posible decir que en el Instituto Superior Julio Acosta García se suscitan casos de bullying físico, verbal, psicológico, sexual y cyberbullying a partir de la opinión de los participantes, de ahí la necesidad de que las personas estén capacitadas para abordar estos casos de forma correcta y poco a poco eliminar estos casos del centro educativo.

De igual forma, se analizaron las acciones que se implementan en el colegio para abordar el acoso escolar. A partir de los comentarios de los participantes en la presente investigación, se descubre que los profesores al conocer sobre un caso de bullying lo que hacen es un debido proceso, sin embargo, estos no se apegan a lo estipulado en los protocolos del MEP para abordar el bullying.

Por último, se examinaron los procedimientos establecidos en la organización escolar para la prevención del bullying. Se identifica que las acciones implementadas van dirigidas únicamente a que los estudiantes hagan conciencia. También, se descubre el desinterés de algunos profesores y padres de familia para ayudar a prevenir el bullying en la institución. De este modo se hace evidente la falta de capacitación y campañas para prevenir el acoso escolar que involucren a todos los miembros que pertenecen a la comunidad educativa.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

7.1 Presentación

En este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación titulada: "Gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García" según cada categoría de análisis, las cuales son: los tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo, las acciones de gestión del abordaje del bullying aplicadas en el centro educativo y los procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying.

7.2 Tipos de bullying presentes entre estudiantes en el centro educativo

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

- El bullying físico se presenta en el centro educativo y además, es uno de los tipos de matonismo o acoso escolar más comunes, la opinión de los participantes en la investigación así lo evidencia, razón por la cual es necesario que tanto la administración como los docentes trabajen en función de eliminar este tipo de acoso escolar para poder garantizarles a los estudiantes un lugar donde puedan formarse y socializar con sus compañeros y amigos sanamente y libres de cualquier peligro.
- El impacto del bullying verbal en la institución es muy grave, a la vez que también es el que con más frecuencia se puede observar. Es por esto que se tienen que implementar medidas drásticas y de manera inmediata con el fin de proteger a la gran cantidad de estudiantes que viven esta situación diariamente. La gerencia del colegio tiene la responsabilidad de actuar como es debido ante este tipo de situaciones y lo que es más importante, no dejar pasar ningún caso de bullying verbal con la finalidad de poco a poco ir eliminándolo de la institución y lograr que los estudiantes entiendan el daño que pueden causarle a una persona.

- El bullying psicológico también se presenta en la institución y todas las personas de la comunidad educativa deben tener claro que este tipo de bullying puede generar problemas muy serios, ya que afecta la autoestima y la integridad de la persona que lo sufre; por lo que la necesidad de asegurarle a los estudiantes ambientes libres de violencia o acoso escolar es fundamental, tomando en cuenta que las consecuencias podrían frustrar a un estudiante e impedirle continuar sus estudios en este colegio o aún peor, los deseos de seguir estudiando.
- Es un hecho que el bullying sexual también se desarrolla en el centro educativo y debido a que es considerado como uno de los tipos de violencia más graves que puede sufrir una persona, es de vital importancia erradicarlo. Además, las personas que trabajan en la institución deben estar capacitadas para identificar y abordar este tipo de acciones, ya que solo los estudiantes mencionaron casos de bullying sexual, lo cual refleja, ya sea ignorancia o inoperancia por parte de docentes y administrativos para proteger a los estudiantes de este tipo de violencia escolar o también que los estudiantes no se atreven a denunciar por temor.
- En la actualidad, las redes sociales son primordiales para las personas y los estudiantes no son ajenos a ellas. Los resultados de la investigación evidencian la presencia del ciberbullying en el colegio y cada vez son más los casos que presentan este tipo de maltrato escolar. Es por esto que se deben implementar acciones para que los discentes tomen conciencia y aprendan a utilizar este tipo de tecnología de forma responsable y sin que atenten contra la integridad de otras personas.

7.3 Acciones de gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García

En relación con las acciones de gestión del abordaje del bullying en la institución en estudio se concluye lo siguiente:

- Los casos de bullying que se presentan en este colegio no se están abordando correctamente. Los profesores realizan debidos procesos y hacen boletas ante estas situaciones; sin embargo, estos debidos procesos deben realizarse de acuerdo con lo que establecen los protocolos establecidos por el MEP a la hora de afrontar una situación de violencia en las escuelas y colegios.
- Ante cualquier caso de bullying se debe actuar tal como lo establece el protocolo y el agresor debe ser amonestado, además se le debe dar un seguimiento para garantizarle a la comunidad educativa que va a dejar de estar agrediendo y molestando a otros discentes.
- Es necesario que la administración busque capacitaciones para todos los miembros de la comunidad educativa sobre los nuevos protocolos y así las personas tengan el conocimiento necesario para actuar eficientemente ante un caso de violencia escolar. En estas capacitaciones se deben involucrar tanto a docentes como administrativos, ya que el mismo director tiene desconocimiento sobre estos protocolos para abordar el bullying.
- Los profesores deben hacer lo que indican los protocolos al observar o recibir una denuncia de un caso de bullying, es responsabilidad de ellos actuar y garantizar a los estudiantes su seguridad, tanto en las aulas como en los pasillos. De ahí que la administración debe hacer lo necesario para que los educadores conozcan sobre sus responsabilidades y tengan conocimiento también de los problemas que pueden enfrentar legalmente si se comprueba que no actuaron ante una denuncia de acoso escolar.

7.4 Procedimientos definidos en la institución para la prevención del bullying

En relación con los procedimientos para la prevención del bullying en el centro educativo en estudio se concluye lo siguiente:

- 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.

- Es de suma importancia que se realicen campañas de prevención que involucren a todos los miembros de 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.
- 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 o matonismo que se suscitan a menudo en el centro educativo.
- 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 solo a los orientadores o profesores guía, 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.
- 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; más bien, 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, ellos 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.

- Es relevante también que las acciones que se ejecutan en la institución para prevenir el bullying vayan dirigidas a todos los alumnos de la institución, no solo a algunos, razón por la 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.

Las conclusiones anteriores demuestran la necesidad de que en este centro educativo se implementen acciones efectivas que ayuden a erradicar el bullying. De igual forma, la importancia de que los administrativos y docentes se capaciten en materia de los nuevos protocolos del MEP para abordar el bullying correctamente. Y finalmente, la necesidad de que todos los miembros de la comunidad educativa del Instituto Superior Julio Acosta García se comprometan a ayudar a prevenir el bullying y así lograr que exista un ambiente sano y libre de peligro para todos los estudiantes.

CAPÍTULO VIII: PROPUESTA PARA EL ABORDAJE Y LA PREVENCIÓN DEL BULLYING: PROYECTO DE ENCUENTRO DE SABERES Y CONVERSATORIOS EN EL INSTITUTO SUPERIOR JULIO ACOSTA GARCÍA

8.1 Justificación

En la actualidad el “bullying”, “matonismo” o “acoso”, es un problema que está presente en la mayoría de centros educativos costarricenses. Gran cantidad de niños y adolescentes son víctimas o han vivido esta situación que afecta sus vidas tanto física como verbal y emocionalmente. Al respecto, Arias (2009) describe que: “En Costa Rica, los hechos de violencia de mayor relevancia, referentes a conductas agresivas físicas en centros escolares, durante los años de este nuevo siglo, han aparecido en titulares de la prensa escrita” (p. 42). Esto demuestra la situación que se viene viendo en el país durante los últimos años y que requiere de acciones inmediatas por parte de las autoridades correspondientes para mantener a los estudiantes en los centros educativos dentro de un ambiente sano y seguro.

De igual forma, la creación de protocolos por parte del MEP para abordar el bullying en las escuelas y colegios, destaca la preocupación por brindar una educación en la cual los estudiantes puedan convivir de la mejor manera posible, donde sean mínimas las situaciones de violencia y si estas se presentaran, que se resuelvan pacíficamente, sin afectar el entorno donde se desenvuelven los alumnos. De hecho, así se refleja también en la política establecida por el MEP al inicio del curso lectivo del presente año, tal como lo menciona el periódico digital EIPais.cr (2016): “El Consejo Superior de Educación (CSE), acogió la propuesta de la administración y declaró el 2016 como año de lucha contra el bullying” (parr. 2). Sin duda, se hacen grandes esfuerzos por sensibilizar al país con la finalidad de prevenir el bullying y así reducir los casos de violencia en los centros educativos en Costa Rica.

Esto refleja la necesidad de que la administración de las instituciones escolares, en conjunto con los docentes, estén preparados para abordar los casos de bullying y cumplir con lo que establecen los protocolos del MEP y además, que

colaboren en la prevención de este fenómeno para garantizar ambientes sanos y seguros en los cuales los estudiantes puedan formarse tanto integral como profesionalmente.

Esta propuesta nace de la investigación previa en la cual se analiza la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García, donde se descubre que los administrativos y docentes necesitan capacitaciones para abordar la violencia escolar de acuerdo con lo que establecen los protocolos del MEP. Además, de acuerdo con la gran cantidad de casos de bullying que se presentan en la institución diariamente, es fundamental establecer estrategias o acciones que involucren a toda la comunidad educativa en la prevención, esto con la finalidad de disminuir y poco a poco ir erradicando este fenómeno de las aulas.

A continuación se describen los objetivos generales planteados en la investigación:

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.

Y para cumplir con estos objetivos se establecieron los siguientes objetivos específicos:

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

Se aplicó una entrevista al director del centro educativo, a los seis orientadores, a catorce profesores guía y se llevó a cabo un grupo focal con estudiantes de séptimo, octavo, noveno y décimo. Seguidamente, se analizaron los resultados de los instrumentos aplicados.

Entre las principales conclusiones de la investigación destacan la necesidad de que la administración busque capacitaciones para todos los miembros de la comunidad educativa sobre los nuevos protocolos y así, las personas posean el conocimiento necesario para actuar eficientemente ante un caso de violencia escolar. En estas capacitaciones se deben involucrar tanto a docentes como administrativos, ya que es un problema que les atañe a todos.

Además, también son primordiales las charlas o capacitaciones para la prevención del bullying. Tanto 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 o matonismo que se suscitan a menudo en el centro educativo.

Estas conclusiones sirven como base para esta propuesta, ya que se hace evidente la necesidad de capacitar al personal administrativo y docente sobre la aplicación correcta de los nuevos protocolos del MEP contra el bullying; y a su vez, es aún más importante capacitar a todas las personas que se desenvuelven en este centro educativo en la prevención del bullying. Para lograr esto, se propone una serie de encuentros para capacitar al personal en materia de protocolos y otros encuentros para capacitar a la comunidad educativa en la prevención del bullying.

Se escogen las capacitaciones por el impacto que pueden tener en una organización. Al respecto, López (2005) menciona que:

La capacitación es una de las funciones que la empresa debe llevar a cabo obligatoriamente y ésta debe ser administrada adecuadamente, por lo que toda organización debe realizarla de acuerdo con las necesidades de sus departamentos con el propósito de que sus empleados realicen sus actividades eficientemente, por lo que se recomienda que se tome muy en serio esta acción de capacitar, que sea administrada teniendo muy en claro lo que se persigue y no únicamente por cumplir con lo que marca la Ley, sino en la espera de excelentes resultados para el auge de la organización.

(p. 2)

Lo anterior refiere a que a partir de una capacitación, es posible que las personas aprendan sobre algún tema específico o que mejoren la forma en que realizan ciertas acciones. En vista de la necesidad de mejorar el abordaje y la prevención del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García, las capacitaciones son una herramienta ideal para cumplir con estas metas de forma correcta.

La idea principal de este proyecto es que el administrador de la educación sea el encargado de las capacitaciones. Y además, se busca también que en los diferentes encuentros se generen espacios donde los participantes puedan compartir opiniones y promover ideas o estrategias para combatir y prevenir el acoso escolar o matonismo en el centro educativo.

8.2 Objetivos

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

8.2.1 Objetivo general

Fortalecer desde la gestión el abordaje y la prevención del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García a través de encuentros de saberes y conversatorios que involucren a todos los miembros de la comunidad educativa.

8.2.2 Objetivos específicos

1. Desarrollar un encuentro de saberes que involucre al personal docente y administrativo de la institución para capacitarlos en materia de los nuevos protocolos del MEP establecidos para abordar el bullying en las escuelas y colegios.
2. Fomentar un espacio para implementar un encuentro de saberes entre personal docente y administrativo donde puedan proponer ideas, estrategias o acciones para prevenir el bullying en la institución.
3. Implementar un conversatorio con estudiantes de cada nivel donde ellos aprendan sobre el impacto del bullying en las personas y donde también

puedan establecer estrategias para combatir este fenómeno en el centro educativo.

4. Realizar un conversatorio para capacitar a los padres y madres de familia en materia de bullying y también donde puedan promover ideas para prevenir la violencia escolar desde sus hogares.

8.3 Marco teórico

En este apartado se describen los principales componentes teóricos que sustentan la propuesta. Primero, es necesario examinar los aspectos más importantes de la gestión educativa, ya que es a partir de esta que se crea la propuesta. A continuación, se presentan los distintos tipos de bullying que se pueden presentar en un centro educativo. Luego, se analizan las acciones implementadas para el abordaje del bullying según los protocolos del MEP. Seguidamente, se describen los mecanismos establecidos para la prevención del bullying. Finalmente, se desarrollan las estrategias seleccionadas para capacitar a los miembros de la comunidad educativa: los encuentros de saberes y los conversatorios.

8.3.1 Gestión de la educación

Es de suma importancia tener clara la definición de gestión educativa y algunos de sus principales aspectos. En ese sentido, Castillero, Díaz, Morales Pino (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)

En otras palabras, gestión en el ámbito educativo hace relevancia a las actividades que se desarrollan en los centros educativos con el objetivo de mejorar la educación que se ofrecen, desde la planificación hasta el control de las mismas. Además, hace énfasis también en la importancia de que el trabajo que se realiza

sea colaborativo, ya que es necesario que participen todos los miembros que conforman la institución: docentes, estudiantes y padres de familia. Si la gestión se hace tomando en cuenta estos aspectos, el centro educativo se va a ver beneficiado y por ende los estudiantes van a recibir una mejor educación.

Así mismo, es importante destacar que las organizaciones escolares en las cuales se realiza una gestión efectiva y eficaz van a dar buenos frutos; tal como lo mencionan Garbanzo y Orozco (2007) al describir que: "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). Es decir, que mediante una buena gestión, es posible ofrecerles a los estudiantes de una determinada institución educativa una buena educación que vaya más allá de los conocimientos básicos; tomando siempre en cuenta que va a ser un proceso largo y muchas veces complicado, pero que al final va a generar buenos resultados en la educación que reciben los niños o jóvenes.

8.3.2 Tipos de bullying

Es de suma importancia describir los principales tipos de bullying a los que los estudiantes están expuestos en las escuelas y colegios.

8.3.2.1 Físico

Este tipo de violencia es uno de los más comunes, por lo que hay que describir cómo se manifiesta. 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). Es decir, es un tipo de acoso o matonismo en el cual el cuerpo de la víctima es el blanco principal; además, se manifiesta de distintas formas ya que el agresor o victimario, mediante una gran cantidad de acciones, puede atentar contra el cuerpo de otra persona.

8.3.2.2 Verbal

Este tipo de violencia también es muy común en los centros educativos. Según Avilés (2006) el bullying verbal: "Suelen tomar cuerpo en insultos y moteos principalmente. También son frecuentes los menosprecios en público o el estar resaltando y haciendo patente de forma constante un defecto físico o de acción" (p. 18). En otras palabras, corresponde a cualquier agresión que se lleve a cabo con el deseo de ofender o maltratar a una persona por medio del lenguaje, o en términos más simples, las palabras.

8.3.2.3 Psicológico

La definición que se brinda de bullying psicológico pretende que las personas conozcan las acciones que puedan ocasionar este tipo de acoso. Al respecto, el MEP (2015) señala que:

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)

Es decir, todos los tipos de violencia afectan psicológicamente a las víctimas, ya que se hace un daño que poco a poco puede causar problemas emocionales sustanciales. Pero, también existen diversas acciones que ponen en práctica los victimarios para agredir o perjudicar a alguien hasta ocasionarle problemas psicológicos, situación que facilita su detección para prevenir o ya sea brindar la ayuda necesaria a aquella persona que esté viviendo este tipo de violencia.

8.3.2.4 Sexual

El bullying de carácter sexual también está presente en los centros educativos y se manifiesta de diversas maneras. Al respecto, 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/o hostigamiento sexual” (p. 7). Sin duda, debido a la gran exposición a mensajes con contenido sexual que hoy tienen las personas, se hace más evidente la gran cantidad de referencias sexuales y otra cantidad de acciones que involucran un contenido sexual en las organizaciones educativas.

8.3.2.5 Ciberbullying

Es necesario explicar en qué consiste y cómo se manifiesta este tipo de acoso. En ese sentido, el MEP (2015) describe que:

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 a una red social y la repetición se produciría cada vez que alguien la vea, la comparta y existan nuevos comentarios abusivos que acompañen a 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)

Es decir, cualquier acción que se haga con la finalidad de ofender, maltratar, denigrar a una persona utilizando las TIC, es considerada ciberbullying. Y es importante recalcar que en este tipo de acoso, tanto la persona que comienza la acción como aquella que la comparte o envía a otros, son victimarias.

8.3.3 Acciones implementadas para el abordaje del bullying

La nueva guía para abordar el bullying está actualizada y contextualizada y tiene como objetivo establecer los procedimientos más eficientes para actuar contra cualquier situación de violencia que se presente en las escuelas o colegios. Además, destaca que se deben atender los casos de acoso o matonismo tanto dentro como fuera de la institución, ya que actualmente, por medio de las TIC, las

situaciones de violencia ocurren también desde otros lugares, por lo que este protocolo indica qué hacer ante estos casos.

A continuación, se mencionan las principales acciones de intervención estipuladas por el MEP (2015) en el nuevo protocolo:

- Detección.
- Comunicación a la dirección.
- Atención de la situación.
- Comunicación con las familias.
- Entrevistas a todas las partes.
- Definir las medidas por seguir con las partes.
- Seguimiento a la implementación de las medidas.
- Medidas/acciones para restaurar la convivencia.

Dichas acciones van a permitirles a los miembros de la comunidad educativa actuar ante cualquier situación de acoso o matonismo. Además, al ser un protocolo que se viene creando desde el 2012 y que hoy está actualizado a las necesidades de los centros educativos, es posible decir que si se implementa correctamente se van a poder abordar efectivamente los casos de violencia. Es por esto que es responsabilidad de los administradores de cada escuela o colegio compartir esta información con todas las personas y capacitar al personal, para que sepan cómo deben de actuar ante cualquier situación de bullying que se presente en la organización educativa.

8.3.4 Mecanismos para la prevención del bullying

Se destaca la importancia de que los estudiantes se informen acerca de diversos temas. Al respecto, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2014) describe algunos de estos temas:

- 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).

Como se puede observar, los estudiantes necesitan que se les hable de tolerancia, de respeto, de paz, de disciplina, entre otros temas, lo cual en la mayoría de los casos va a hacer hincapié en la prevención de conflictos o situaciones de violencia; ya que a un estudiante que constantemente se le esté hablando e informando sobre estos temas, va a pensar dos veces antes de agredir o violentar a otra persona.

De igual forma, Avilés (2006) también señala algunas acciones o mecanismos para prevenir el bullying en los centros educativos, entre las 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.

Dichas acciones también demuestran cómo mediante procedimientos sencillos y fáciles de realizar, se puede prevenir o disminuir el bullying en la escuela o colegio. Además, se señala la importancia de que se incluya a las familias y a los docentes en estas estrategias de prevención, ya que se debe realizar un trabajo conjunto en aras de generar un ambiente seguro donde el estudiante esté feliz y pueda recibir una educación de calidad, libre de situaciones de violencia.

8.3.5 Capacitaciones

Actualmente, capacitar al personal de una organización es fundamental. En ese sentido, el Ministerio de Salud (1998) menciona que: "(...) la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización". En otras palabras, a través de capacitaciones en distintos ámbitos es posible mejorar el desempeño de los trabajadores y por ende, la organización se va a ver beneficiada. De ahí, la

necesidad de capacitar al personal del Instituto Superior Julio Acosta García en materia de abordaje y prevención del bullying, en aras de erradicar este fenómeno del centro educativo.

8.3.6 Encuentro de saberes

El encuentro de saberes es una herramienta muy útil en la actualidad y 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)

Lo anterior quiere decir mediante un encuentro de saberes es posible crear un espacio donde los participantes puedan opinar y discutir sobre un tema tan importante como lo es el bullying. Además, se pueden establecer estrategias o acciones para prevenir el acoso escolar o matonismo. Por último, es importante destacar que no es necesario un experto que hable sobre el tema, sino más bien todos los administrativos y docentes de la institución tienen la oportunidad de hablar sobre el tema a partir de su conocimiento y experiencia previa.

8.3.7 Conversatorios

Los conversatorios son otro instrumento muy válido a la hora de trabajar con personas sobre una problemática en específico. Al respecto, McEntee (1999), citado por Baraja y Hernández (2006) explica sobre los conversatorios que:

(...) es la habilidad de hablar cara a cara y sobre diferentes temas, en la cual todos los involucrados participan. Además afirma que para que se lleve a cabo una buena actividad de conversación deben existir algunos

parámetros como los siguientes: atender a comentarios valiosos, aportar nuevas ideas, hablar con seguridad, escuchar con atención, etc. (p. 89)

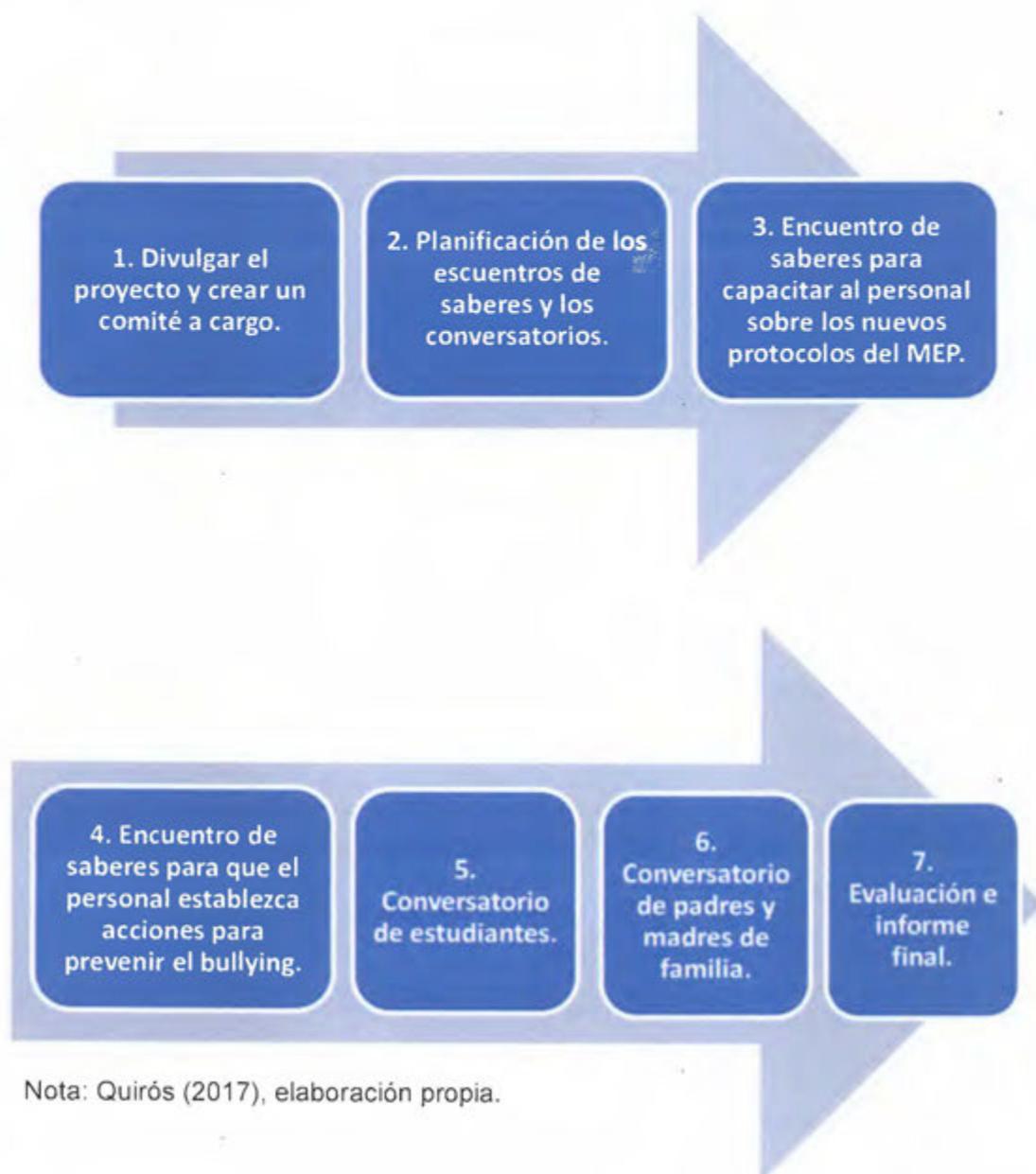
Mediante esta herramienta, es posible que los estudiantes y padres y madres de familia puedan hablar y discutir sobre el bullying; de ahí la importancia de utilizar este tipo de instrumento en esta propuesta. Al implementar los conversatorios, el principal objetivo es hacer conciencia sobre el acoso escolar o matonismo y también establecer acciones para prevenirlo, no solo en la institución sino también en el hogar.

8.4 Estructura y desarrollo de la propuesta

En esta sección se describen las diferentes etapas de la propuesta para cumplir con los objetivos planteados. Primero, se presenta una figura con las etapas de la propuesta, seguidamente se explica cada una de ellas y finalmente, se presenta un cronograma de trabajo y la forma de evaluar el trabajo realizado.

Figura 1

Etapas del proyecto



Nota: Quirós (2017), elaboración propia.

8.4.1 Etapa 1: Divulgación del proyecto y creación del comité a cargo

Objetivo:

Divulgar el proyecto y crear el comité que va a estar a cargo.

Población:

Personal docente y administrativo de la institución.

Impacto a lograr:

Comunicar al personal docente y administrativo del proyecto y a su vez fomentarlos a participar en el mismo.

Recursos necesarios:

- Fotocopias.
- Carteles.

Desarrollo:

Lo primero que se va a realizar es un Consejo de profesores, en el cual el administrador expone la necesidad de combatir el bullying, debido a los casos que se presentan constantemente en la institución. El gestor busca también hacer conciencia entre todo el personal para que entiendan que la lucha contra este fenómeno es diaria y se debe hacer en conjunto para tener éxito.

Aunado a esto, el director de la institución junto con algunos profesores guía y orientadores presentan al resto del personal docente y administrativo un resumen de algunos casos de bullying que se han presentado en la institución recientemente. Es importante recalcar que estos casos se van a exponer de forma anónima y lo que se pretende es sensibilizar a los profesores, además de que conozcan el impacto del matonismo o acoso escolar en la institución. Esto va a servir también para que algunas personas que no conocen o no saben de los casos, se sensibilicen y se comprometan aún más a aportar ideas y colaborar en la prevención constante de este fenómeno.

Es importante también que el gestor educativo le haga ver a cada persona que trabaja en la institución, la responsabilidad que tienen de conocer los *protocolos* para abordar el bullying por sus propios medios, ya que es un cargo inherente al puesto que desempeñan.

Luego de que el administrador explica en qué consiste el proyecto, se procede con la conformación del Comité de Encuentros de Saberes y Conversatorios. Es importante recalcar la necesidad de que el Comité esté conformado por al menos dos docentes, dos orientadores, un auxiliar administrativo, todos presididos por el director del colegio.

De igual forma, hay un aspecto que se debe tomar en cuenta, que es la importancia de abrir un espacio dentro del Consejo de Profesores para que las personas aporten ideas que puedan servir para mejorar el proyecto y así, este tenga un impacto aún mayor en la institución y poco a poco se pueda ir erradicando el acoso escolar o matonismo.

Por último, es importante motivar a los estudiantes y padres de familia a participar en los conversatorios. A los estudiantes se les va a invitar y a motivar a través de una circular enviada por el director a cada sección del colegio; y además, en las distintas pizarras de información que hay en la institución, se van a pegar carteles con la fecha del conversatorio y algunos aspectos importantes que motiven a los estudiantes a querer participar y a formar parte de la lucha contra el bullying en el centro educativo.

Por otro lado, cada profesor guía en una reunión con los padres de familia del grupo que tiene a cargo, les va a hablar sobre el impacto del bullying tanto a nivel mundial como en el Instituto Superior Julio Acosta García, esto con la idea de que ellos se sensibilicen y conozcan lo que tienen que enfrentar muchos jóvenes día tras día, lo cual también los va a motivar a participar en el conversatorio establecido para ellos. Además, la administración les enviará un comunicado donde se les informa de la fecha del conversatorio y la importancia de que participen, tanto por el bien de sus hijos como por el de la institución.

8.4.2 Etapa 2: Planificación de los Encuentros de Saberes y Conversatorios

Objetivo:

Planificar los Encuentros de Saberes y Conversatorios por parte del comité.

Población:

Comité de Encuentros de Saberes y Conversatorios.

Impacto a lograr:

Que el comité planee el trabajo que se va a llevar a cabo en los Encuentros de Saberes y en los Conversatorios.

Recursos necesarios:

- Presentación sobre el protocolo del MEP para abordar y prevenir el bullying.
- Fotocopias.

Desarrollo:

El comité es el encargado de planificar cómo y cuándo se van a desarrollar los Encuentros de Saberes y los Conversatorios; es por esto que deben establecer un cronograma (punto 5 de la propuesta) en el cual se especifiquen las fechas para ejecutar el proyecto. Es importante recalcar que se van a implementar dos Encuentros de Saberes y dos Conversatorios, por lo que el proyecto se puede realizar en un año calendario si se planifica correctamente.

Debido a que la mayoría del personal del centro educativo no conoce sobre los nuevos protocolos del MEP y los que los conocen no saben que el MEP los actualizó recientemente y están a disposición de todos los funcionarios, es que el primer Encuentro de Saberes tiene como finalidad capacitar al personal sobre estos nuevos protocolos contra el bullying. De esta forma, todas las personas que laboran en la institución van a saber cómo deben actuar ante una situación de violencia, lo cual se va a ver reflejado poco a poco en la disminución de estos casos y en el seguimiento oportuno de los mismos.

Previo al primer Encuentro de Saberes, cada funcionario del centro educativo va a recibir con anticipación al encuentro un correo con el protocolo del MEP, esto para que puedan leerlo y revisarlo antes del encuentro, también para que puedan anotar cualquier duda que tengan y esta pueda ser aclarada en el Encuentro de Saberes.

Es importante mencionar también que el primer Encuentro de Saberes va a estar a cargo del administrador del centro educativo y de los dos orientadores del comité. Es por esto que ellos deben estudiar previamente los protocolos y de presentarse alguna duda, buscar a los encargados de estos protocolos y aclararlas, para que el día del Encuentro de Saberes estén lo mejor preparados posible para capacitar al personal de la institución.

De igual forma, se va a invitar a un abogado especializado en el ámbito educativo, para que les explique a todos los docentes y administrativos de sus responsabilidades y sobre todo, que les haga ver los cargos que podrían enfrentar si se ven envueltos en una situación de negligencia ante un caso de acoso escolar o matonismo. Sin duda, esto ayudaría y motivaría a los docentes a estar preparados para abordar un caso de bullying de acuerdo con lo que establecen los protocolos.

Para finalizar el primer Encuentro de Saberes, se va a invitar a un o una especialista en acoso u hostigamiento sexual, para que capacite a los docentes y administrativos de la institución en el abordaje del bullying sexual, esto porque el director, orientadores y profesores guía no reconocieron este tipo de bullying durante el desarrollo de la investigación. De ahí la necesidad de que todos estén preparados para abordar efectivamente este tipo de acoso escolar.

El segundo Encuentro de Saberes tiene como objetivo establecer acciones para prevenir el bullying. Es por esto que, antes de dicho encuentro, el administrador de la institución va a solicitar a la Dirección Regional el permiso respectivo para que los estudiantes puedan retirarse en un día específico dos lecciones antes, esto para que cada departamento pueda reunirse y establecer tres acciones para prevenir el bullying en el colegio. El coordinador de cada

departamento será el responsable de anotar las acciones o estrategias y llevarlas al Encuentro de Saberes para analizarlas y discutir las.

El día del segundo Encuentro de Saberes, el Comité presidido por el director va a estar a cargo del encuentro. La finalidad es analizar las acciones para prevenir el bullying que va a presentar cada departamento. Luego de un análisis que involucre a todos los funcionarios que laboran en la institución, se van a seleccionar las acciones más viables y que puedan contribuir a combatir el bullying de una forma más eficaz. Además, se van a seleccionar personas a cargo que deseen poner en práctica las acciones seleccionadas y le den seguimiento a las mismas. Sin duda, se busca que la mayor cantidad de personal participe y colabore en la implementación y seguimiento de estas acciones contra el bullying.

Además, se va a realizar un Conversatorio con estudiantes de cada nivel previamente seleccionados, en el cual van a conocer sobre el impacto que tiene el bullying en las víctimas. La idea es que ellos hagan conciencia y luego ayuden a crear estrategias para combatir el bullying en la institución.

Dicho conversatorio va a estar a cargo de los orientadores y del director. Se pretende que los estudiantes elijan tres de las acciones que discutan o elaboren ese día para combatir el bullying y que ellos mismos sean los encargados de desarrollarlas en la institución, buscando que estas estrategias lleguen a todos los estudiantes y que la finalidad sea hacer conciencia y motivar a las víctimas o testigos de bullying a denunciar ante cualquier caso de acoso escolar.

En el conversatorio de estudiantes, se va a invitar a un abogado especializado en la Ley Penal Juvenil, para que le haga ver a los estudiantes las responsabilidades que tienen y los cargos que podrían enfrentar al verse envueltos en un caso de bullying escolar. Sin duda, esto ayudaría a que los estudiantes tomen conciencia y piensen dos veces antes de violentar la integridad física, verbal o emocional de otra persona.

De igual forma, se va a buscar el apoyo de entidades especializadas, como por ejemplo la Policía, para que el día del Conversatorio también ayuden en el proceso de crear conciencia en los estudiantes, ya que ellos pueden brindar

ejemplos de casos de bullying y lo que han vivido, tanto las víctimas como los victimarios.

Por último, se va a desarrollar un Conversatorio con padres y madres de familia que tienen hijos en el centro educativo. El objetivo de este conversatorio es involucrar a los padres y madres de familia en la lucha contra el bullying, que ellos también hagan conciencia sobre el mal que causa y que se involucren en la lucha contra este fenómeno.

El día del segundo Conversatorio, el Comité presidido por el director va a estar a cargo del conversatorio. Se les va a hablar a los padres y madres de familia sobre los tipos de bullying y de las consecuencias que afrontan las víctimas de la violencia escolar. Luego, se les va a abrir un espacio para que ellos puedan opinar y a su vez establezcan acciones o estrategias para combatir el bullying desde el hogar. Al abrir este espacio muchas personas van a conocer sobre este fenómeno y cómo ayudar en la prevención del mismo, lo cual se va a ver reflejado también en la disminución de casos en el centro educativo.

Por último, al igual que en el Conversatorio de estudiantes, se va a invitar a un abogado especializado en la Ley Penal Juvenil, para que les haga ver a los padres y madres de familia los problemas o cargos que podrían enfrentar sus hijos e hijas si se ven envueltos en una situación de acoso escolar o matonismo. De esta forma, ellos se interesarían más y estarían más dispuestos a colaborar a prevenir el bullying desde sus hogares, poniendo en práctica las acciones o estrategias que ellos mismos creen en el Conversatorio.

8.4.3 Etapa 3: Realización de los Encuentros de Saberes y Conversatorios

Objetivo:

Desarrollar los Encuentros de Saberes entre el personal docente y administrativo, el Conversatorio de los estudiantes y el Conversatorio de los padres y madres de familia.

Población:

Personal docente y administrativo, estudiantes y padres y madres de familia.

Impacto a lograr:

Que todos los miembros de la comunidad educativa conozcan sobre la importancia de combatir el bullying a partir de estrategias creadas por ellos mismos en los distintos espacios destinados para esto.

Recursos necesarios:

- Fotocopias.

Desarrollo:

Según el cronograma establecido, se van a implementar los dos Encuentros de Saberes y los dos Conversatorios. Los mismos se van a llevar a cabo de acuerdo con lo establecido en la etapa anterior.

Es importante recalcar que lo que se busca es la participación de todas las personas, tanto en los Encuentros de Saberes como en los Conversatorios. La idea es que mediante un trabajo en conjunto, los docentes estén al tanto de cómo deben actuar ante una situación de bullying de acuerdo con lo que establecen los protocolos. Además, que entre todos establezcan acciones para combatir dicho problema y así disminuir los casos de violencia en la institución. Por otro lado, se busca también que a partir de los Conversatorios los estudiantes y padres de familia se unan a esta lucha diaria, que hagan conciencia y que creen y ejecuten

acciones que ayuden a disminuir los casos de acoso escolar que se presentan en el colegio.

Las personas a cargo de los Encuentros de Saberes y de los Conversatorios deben promover la creatividad en todo momento, además deben también resaltar la importancia de la participación de todas las personas; ya que a partir de la experiencia de algunas personas, o de los conocimientos de otras, es posible transmitir nuevos conocimientos y propiciar un aprendizaje colectivo que conlleve al combate efectivo del bullying en el centro educativo.

Por último, es importante mencionar que después de cada Encuentro de Saberes se va a pasar una evaluación (Anexo 5) y una también de cada Conversatorio (Anexo 6), estas evaluaciones se realizan con la finalidad de valorar si los temas tratados fueron de calidad, si ayudaron a hacer conciencia sobre el bullying y su impacto en las personas y si sirvieron para establecer estrategias contra el bullying para erradicar este fenómeno del colegio.

8.4.4 Etapa 4: Evaluación e informe final

Objetivo:

Evaluar el proyecto y redactar un informe final.

Población:

Comité de Encuentros de Saberes y Conversatorios.

Impacto a lograr:

Elaboración un informe final que presente los resultados principales de los Encuentros de Saberes y los Conversatorios y la evaluación de los mismos.

Recursos necesarios:

- Fotocopias.

Desarrollo:

Después de cada Encuentro de Saberes y de cada Conversatorio el comité se reunirá para analizar las evaluaciones, esto con el objetivo de ver los aspectos o detalles que se pueden mejorar de cara a las próximas sesiones.

Cuando ya se hayan realizado los dos Encuentros de Saberes y los dos Conversatorios, se va a elaborar un informe final, en el cual se van a tomar en cuenta las evaluaciones de los participantes y las observaciones o comentarios de los mismos. Dicho informe no debe quedar únicamente en el papel, esto se debe presentar a la comunidad educativa, tentativamente en una reunión que involucre a todos los participantes, ya que ellos merecen conocer los resultados del proyecto y si este tuvo resultados positivos en el abordaje y prevención del bullying en el centro educativo.

Por último, cabe mencionar la importancia de que se analice la posibilidad de continuar realizando los Encuentros y Conversatorios en la institución, ya que si el informe final destaca aspectos positivos en la prevención del bullying, que involucra a las personas que conforman la comunidad educativa, es de suma

importancia año a año continuar con esta iniciativa que puede ir generando un impacto positivo en la institución y que por ende también se va a reflejar en una sociedad más sana libre de bullying y más bien, se va a notar el interés de docentes, administrativos, estudiantes, padres y madres de familia, de prevenir el bullying y generar espacios sanos y seguros para que los jóvenes puedan formarse integralmente libres del bullying.

8.5 Cronograma del proyecto por etapas

Número de Etapa	Objetivo	Periodo de realización	Responsable	Impacto en la gestión que representa
Etapa 1	Divulgar el proyecto y crear el comité que va a estar a cargo.	Febrero.	Administrador de la institución.	Comunicar al personal docente y administrativo del proyecto y a su vez fomentarlos a participar en el mismo.
Etapa 2	Planificar los Encuentros de Saberes y Conversatorios por parte del comité.	Marzo, Abril y Mayo.	Comité de Encuentros de Saberes y Conversatorios. Administrador de la institución.	Que el comité planee el trabajo que se va a llevar a cabo en los Encuentros de Saberes y en los Conversatorios.
Etapa 3	Desarrollar los Encuentros de Saberes entre el personal docente y administrativo, el Conversatorio de los estudiantes y el Conversatorio de los padres y madres de familia.	Junio, Julio, Agosto y Setiembre.	Comité de Encuentros de Saberes y Conversatorios. Administrador de la institución.	Que todos los miembros de la comunidad educativa conozcan sobre la importancia de combatir el bullying a partir de estrategias creadas por ellos mismos en los distintos espacios destinados para esto.
Etapa 4	Evaluar el proyecto y redactar un informe final.	Octubre y Noviembre.	Comité de Encuentros de Saberes y Conversatorios. Administrador de la institución.	Elaboración de un informe final que presente los resultados principales de los Encuentros de Saberes y los Conversatorios y la evaluación de los mismos.

8.6 Evaluación de los resultados

La evaluación de los resultados se va a llevar a cabo a partir de las evaluaciones elaboradas por los participantes de cada Encuentro de Saberes y de cada Conversatorio. A cada uno de ellos se les va a entregar una hoja de evaluación (Anexo 5 o Anexo 6) la cual consta de una serie de indicadores para medir el éxito y el impacto de cada Encuentro o Conversatorio en cada participante.

El Comité de Encuentros de Saberes y Conversatorios, junto con el administrador de la institución, deben analizar toda la información recolectada y elaborar una serie de conclusiones a partir de dichas evaluaciones. Es importante recalcar que toda esta información debe quedar documentada en el informe final que presente dicho comité.

Por último, esta información se debe presentar a la comunidad educativa para que ellos estén enterados de todo lo que se hizo y lo que se logró durante el año en que se llevaron a cabo los Encuentros y los Conversatorios, esto para determinar si el trabajo fue relevante y significativo para la institución, para ver también en qué aspectos hay que mejorar y por último, para analizar si se debe continuar con la realización de dichos Encuentros y Conversatorios.

REFERENCIAS

- Alfaro, I., Kenton, K. & Leiva, V. (2010). *Conocimientos y percepciones del profesorado sobre violencia en los centros educativos públicos*. Revista Enfermería Actual en Costa Rica (18). pp. 1-10. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44817860001>
- Ander-Egg, E. (2012). *Diccionario de Educación*. 1era Edición. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Arias, L. (2009). *Una mirada al fenómeno de la violencia escolar en Costa Rica*. Revista Electrónica Educare 13 (1). pp. 41-51. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114416004>
- Artavia, J. (2013). *Manifestaciones ocultas de violencia, durante el desarrollo del recreo escolar*. Revista Actualidades Investigativas en Educación 13 (1). pp. 1-21. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44725654001>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1957). *Ley Fundamental de Educación*.
- Avilés, J. (2006). *Bullying: intimidación y maltrato entre el alumnado*. STEE-EILAS. Recuperado de: http://www.educatolerancia.com/pdf/Bullying%20_%20Intimidacion%20y%20maltrato%20entre%20el%20alumnado.pdf
- Barajas, Y. & Hernández, K. (2006). *Proyecto pedagógico de aula. El conversatorio: estrategia para la promoción en el aula de las competencias ciudadana y argumentativa en los estudiantes de 7-2 de la institución educativa Andrés Páez de Sotomayor*. Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, Colombia.
- Beane, A. (2006). *Bullying: aulas libres de acoso*. Serie Educación para la Ciudadanía. 1era Edición. España.

- Botero, C. (2007). *Cinco tendencias de la gestión educativa*. POLITÉCNICA 5. pp. 17-31.
- Cabezas, H. (2011). *Los niños rompen el silencio. Estudio exploratorio de conductas agresivas en la escuela costarricense*. Universidad de Costa Rica. Revista Educación 35 (1). Recuperado de: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/469/458>
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. Recuperado de: <http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>
- Castillero, A., Díaz, J., Morales, F. & Pino, I. (2009). *Gestión y Supervisión en el centro de educación básica*. Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana. San José.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. D.F. México. 7ma. Ed. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Consejo Nacional de Rectores. (2015). *Quinto Informe Estado de la Educación*. Recuperado de: <http://www.estadonacion.or.cr/educacion2015/#sobreelinforme>
- Consejo Superior de Educación. (2008). *El centro educativo de calidad como eje de la educación costarricense*. República de Costa Rica. Recuperado de: http://www.mep.go.cr/sites/default/files/centro-educativo-calidad-como-eje-educacion-costarricense_0.pdf
- Dengo, M. (2012). *Educación costarricense*. EUNED. San José, Costa Rica.
- Elizalde, A. (2010). *Estudio descriptivo de las estrategias de afrontamiento del bullying, en profesorado mexicano*. Electronic Journal of Research in Educational Psychology 8 (20). pp. 353-372. Almería. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293121995017>

- Escalante, J., Mejía, J., Ramos, J., Villa, M., Aranda, M. & Segundo M. (2009). *Modelo de gestión educativa estratégica: programa escuelas de calidad*. México. Recuperado de: http://www2.sep.gob.mx/programa_escuela_calidad/Materialesdeconsulta/MGEE.pdf
- Gairín, J. & Darder, P. (2001). *Organización de centros educativos: aspectos básicos*. Editorial: CISSPRAXIS. Barcelona, España
- Garaigordobil, M., Martínez-Valderrey, V., Páez, D. & Cardozo, G. (2015). *Bullying y cyberbullying: diferencias entre colegios públicos-privados y religiosos-laicos*. *Pensamiento Psicológico* 13 (1). pp. 39-52. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80140030003>
- Garbanzo, G. & 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. & Orozco, V. (2010). *Liderazgo para una gestión moderna de procesos educativos*. *Revista Educación* 34 (1). pp. 15-29. Recuperado de: <http://www.revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/viewFile/495/495>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta edición. McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2006). *Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. 4ta Ed. Mc Graw-Hill.
- Instituto de Estadística de la UNESCO. (2011). *Compendio Mundial de la Educación 2011: Comparación de las estadísticas de educación en el mundo*. Montreal. Recuperado de: <http://www.uis.unesco.org/Education/Documents/ged-2011-sp.pdf>

- Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2014). *Prevención del acoso escolar: bullying y cyberbullying*. IIDH. San José. Recuperado de: <https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1573/bulling-2014.pdf>
- López, M. (2005). *Capacitación. Conciencia Tecnológica*, núm. 27-30. Instituto Tecnológico de Aguascalientes. Aguascalientes, México.
- Martínez, P. (2006). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio. pp. 165-193. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Méndez, I. & Cerezo, F. (2010). *Bullying y factores de riesgo para la salud en estudiantes de secundaria*. European Journal of Education and Psychology 3 (2). pp. 209-218. Almería. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129315468005>
- Méndez, N. (1998). *La importancia de la planificación en la administración educativa*. Revista Educación 22 (2). pp. 93-99. Recuperado de: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/5187/4987>
- Ministerio de Educación Pública. (2012 a). *Protocolo específico para el acoso, matonismo o bullying y el cyberbullying en los centros educativos de secundaria*. Programa Convivir. San José.
- Ministerio de Educación Pública. (2012 b). *Protocolo integrado para la atención de situaciones de violencia en los centros educativos de secundaria*. Programa Convivir. San José.
- Ministerio de Educación Pública. (2015). *Protocolo de actuación en situaciones de bullying*. Programa Convivir. Vida Estudiantil. UNICEF. San José. Recuperado de: <http://mep.go.cr/sites/default/files/protocolo%20de%20actuaci%C3%B3n%20en%20situaciones%20de%20bullying.pdf>

- Ministerio de Educación Pública. (2016). *Protocolo de actuación en situaciones de violencia física, psicológica, sexual, acoso y hostigamiento sexual*. Programa Convivir. Vida Estudiantil. UNICEF. San José. Costa Rica
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2014). *Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 "Alberto Cañas Escalante"* San José. Recuperado de: <https://app.box.com/pnd2015-2>
- Ministerio de Salud. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones: conceptos básicos*. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf>
- Mora, A. (9 de febrero de 2016). *2016 será el año de la lucha contra el bullying en las aulas*. elpais.cr. Recuperado de: <http://www.elpais.cr/2016/02/09/2016-sera-el-ano-de-la-lucha-contra-el-bullying-en-las-aulas/>
- Muñoz, V. (2012). *El derecho a la educación: una mirada comparativa*. Santiago, OREALC/UNESCO. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002198/219822s.pdf>
- 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 para optar por el grado y título de Maestría Profesional en Administración Educativa. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- OREALC-UNESCO (2007). *Educación de calidad para todos: Un asunto de derechos humanos*. Documento de discusión sobre políticas educativas en el marco de la II Reunión Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Buenos Aires: UNESCO.
- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de administración*. 3ra. Ed. Ecoe Ediciones. Bogotá.

- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. 8va Ed. Pearson Educación, México.
- Ruiz, R., Riuró M. & Tesouro, M. (2015). Estudio del bullying en el ciclo superior de primaria. *Educación XX1*, vol. 18, núm. 1, enero-junio, 2015, pp. 345-368. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España.
- Salas, F. (2003). *La administración educativa y fundamentación epistemológica*. *Revista Educación* 27 (1). pp. 9-16.
- Secretaría de Seguridad Pública. (2012). *Guía del Taller Prevención del Acoso Escolar (Bullying)*. Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana. Distrito Federal. México. Recuperado de: <http://www.ssp.gob.mx/mwg-internal/de5fs23hu73ds/progress?id=MWAnSjpoKI0uW-kzTtSwNNVnreHgtFNqLZjxw6z1n1o,&dl>
- Solana, F. (2002). *¿Qué significa calidad en la educación?* Editorial LIMUSA. México.
- Tribunal Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, Sección IV. (11 de julio de 2014). Sentencia: 00059, Expediente: 13-001782-1027-CA.
- UNESCO. (2011). *La Unesco y la educación: "Toda persona tiene derecho a la educación"* París. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002127/212715s.pdf>
- Zúñiga, R. (2013). *Determinar qué emprendimientos sociales se pueden realizar dentro del Organismo de Investigación Judicial en las áreas relacionadas con las Tecnologías de la Información para disminuir el bullying y el cyberbullying entre los estudiantes de escuelas y colegios*. Universidad Latinoamericana de las Ciencias y la Tecnología. San José. Costa Rica.

ANEXOS

Anexo 1: Guía de entrevista semiestructurada dirigida al director del Instituto Superior Julio Acosta García

Objetivo de la investigación: analizar la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.

Género:

Edad: () 20-30

() 31-40

() 41-50

() 51 o más.

Años de ser director:

Años de trabajar en la institución:

Ha sido director en otros colegios:

Años de servicio:

Grado profesional:

1. ¿Qué entiende usted por bullying?
2. ¿Qué tanto conoce usted sobre los nuevos protocolos para abordar y prevenir el bullying en los centros educativos establecidos por el MEP este año?
3. ¿Considera usted que en este colegio el bullying es una problemática importante dados los casos que se dan?
4. En caso de contestar sí, ¿a qué se debe esta situación?
5. ¿Cuáles son los casos más frecuentes de bullying que se dan en el centro educativo?
6. ¿Cómo se abordan o gestionan los casos de bullying en la institución?
7. ¿Considera usted que la capacitación recibida por los profesores de esta institución les permite abordar eficientemente los casos de bullying que se presenten?
8. ¿Qué se hace en la institución para que los padres de familia estén al tanto sobre las consecuencias del bullying y ayuden a detectar y prevenir este tipo de situaciones?
9. ¿Qué tipo de acciones dirigidas a los estudiantes se realizan en la institución con la finalidad de prevenir el bullying?
10. ¿Existe alguna directriz para que en la clase guía o de orientación se discuta sobre el bullying y cómo este se debe prevenir?

11. De no existir, ¿considera usted que este tema se debe desarrollar en clase con los estudiantes?
12. Si usted tuviera la oportunidad, ¿qué haría para minimizar los casos de bullying que se dan en la institución?

Anexo 2: Guía de entrevista semiestructurada dirigida a los orientadores del Instituto Superior Julio Acosta García

Objetivo de la investigación: analizar la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.

Género:

Edad: () 20-30

() 31-40

() 41-50

() 51 o más.

Años de ser orientador (a):

Años de trabajar en la institución:

Años de servicio:

Grado profesional:

Nivel que tiene a cargo:

1. ¿Qué entiende usted por bullying?
2. ¿Qué tanto conoce usted sobre los nuevos protocolos para abordar y prevenir el bullying en los centros educativos establecidos por el MEP este año?
3. ¿Considera usted que en este colegio el bullying es una problemática importante dados los casos que se dan?
4. En caso de contestar sí, ¿a qué se debe esta situación?
5. ¿Cuáles son los casos más frecuentes de bullying que se dan en el centro educativo?
6. ¿Cómo se abordan o gestionan los casos de bullying en la institución?
7. ¿Considera usted que la capacitación recibida por los profesores de esta institución les permite abordar eficientemente los casos de bullying que se presenten?
8. ¿Ha presenciado usted un caso de bullying? ¿qué ha hecho ante esta situación?
9. ¿Ha tenido usted que llevar un proceso por algún caso de bullying? ¿cómo se hace? ¿qué ha tenido que hacer?
10. ¿Existe alguna directriz para que en la clase de orientación se discuta sobre el bullying y cómo este se debe prevenir?

11. De no existir, ¿considera usted que este tema se debe desarrollar en su clase con los estudiantes?
12. ¿Discute usted en su clase de orientación o en alguna otra clase temas relacionados con el bullying y cómo este se puede prevenir?
13. ¿Qué se realiza desde el departamento de orientación para prevenir el bullying en la institución?
14. ¿Existe comunicación entre el centro educativo y los padres de familia para prevenir y/o abordar los casos de bullying?
15. Si usted tuviera la oportunidad, ¿qué haría para minimizar los casos de bullying que se dan en la institución?

Anexo 3: Guía de entrevista semiestructurada dirigida a los profesores guía del Instituto Superior Julio Acosta García

Objetivo de la investigación: analizar la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.

Género:

Edad: () 20-30

() 31-40

() 41-50

() 51 o más.

Años de ser profesor guía:

Años de trabajar en la institución:

Años de servicio:

Grado profesional:

Materia que imparte:

1. ¿Qué entiende usted por bullying?
2. ¿Qué tanto conoce usted sobre los nuevos protocolos para abordar y prevenir el bullying en los centros educativos establecidos por el MEP este año?
3. ¿Considera usted que en este colegio el bullying es una problemática importante dados los casos que se dan?
4. En caso de contestar sí, ¿a qué se debe esta situación?
5. ¿Cuáles son los casos más frecuentes de bullying que se dan en el centro educativo?
6. ¿Cómo se abordan o gestionan los casos de bullying en la institución?
7. ¿Ha presenciado usted un caso de bullying? ¿qué ha hecho ante esta situación?
8. ¿Ha tenido usted que llevar un proceso por algún caso de bullying que se ha dado en la sección que usted tiene a cargo? ¿cómo se hace?
9. ¿Discute usted en su clase guía o en alguna otra clase temas relacionados con el bullying y cómo este se puede prevenir? ¿cómo lo hacen?
10. ¿Existe comunicación entre el profesor (a) guía y los padres de familia para prevenir y/o abordar los casos de bullying?

11. ¿Se discute el tema del bullying cuando se hacen reuniones con los padres de familia y los profesores guía? ¿qué se dice? ¿qué opinan los padres de familia?
12. Si usted tuviera la oportunidad, ¿qué haría para minimizar los casos de bullying que se dan en la institución?

Anexo 4: Guía de grupo focal dirigida a estudiantes del Instituto Superior Julio Acosta García

Objetivo de la investigación: analizar la gestión del abordaje del bullying en el Instituto Superior Julio Acosta García.

Nivel:

Género:

Edad: () 12-14

() 15-17

() 18-20

() 21 o más.

Ha estado en otro colegio:

**Ha sido presidente de sección
otros años:**

**Ha tenido otro cargo de
representación estudiantil en el
colegio:**

Ha repetido:

1. ¿Qué entienden ustedes por bullying?
2. ¿Consideran ustedes que en este colegio el bullying es una problemática importante dados los casos que se dan?
3. En caso de contestar sí, ¿a qué se debe esta situación?
4. ¿Qué situaciones de bullying son las más comunes en la institución?
5. ¿Consideran ustedes que en el colegio se dan casos de bullying físico? Den ejemplos.
6. ¿Consideran ustedes que en el colegio se dan casos de bullying verbal? Den ejemplos.
7. ¿Consideran ustedes que en el colegio se dan casos de bullying psicológico? Den ejemplos.
8. ¿Consideran ustedes que en el colegio se dan casos de bullying sexual? Den ejemplos.
9. ¿Consideran ustedes que en el colegio se dan casos de cyberbullying? Den ejemplos.
10. ¿Qué se hace en el colegio cuando se presenta un caso de bullying?
11. ¿Han presenciado ustedes algún caso de bullying?
12. ¿Qué han hecho ante esta situación?

13. ¿Han denunciado la situación?
14. ¿Se discute en la clase guía y/o de orientación temas relacionados con el bullying y cómo prevenirlo? ¿Qué hacen?
15. ¿Qué se realiza en el centro educativo para prevenir el bullying?
16. ¿Han recibido charlas en la institución para aprender sobre el bullying y cómo prevenirlo?
17. ¿Sus padres y madres les hablan sobre el bullying, cómo actuar ante cualquier situación y cómo prevenirlo?
18. Si ustedes tuvieran la oportunidad, ¿qué harían para minimizar los casos de bullying que se dan en la institución?

Anexo 5: Evaluación de los encuentros de saberes

Fecha: _____

Encuentro de Saberes #: ____.

Favor de calificar cada indicador según su criterio utilizando la siguiente escala:

1. En desacuerdo 2. Poco de acuerdo 3. Muy de acuerdo 4. Totalmente de acuerdo

Indicador	1	2	3	4
Los temas tratados ayudan a mejorar el abordaje del bullying en la institución.				
Los temas tratados ayudan a prevenir el bullying en la institución.				
He aprendido sobre los protocolos del MEP para abordar el bullying en los centros educativos.				
Tuve la oportunidad de aportar ideas para mejorar el abordaje y la prevención del bullying.				
La metodología utilizada en el encuentro fue la adecuada.				
Me siento preparado para abordar de manera eficiente el bullying en el centro educativo.				
Me tomaron en cuenta para implementar las acciones para prevenir el bullying en el colegio.				

Comentario General:

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 6: Evaluación de los conversatorios

Fecha: _____

Favor de calificar cada indicador según su criterio utilizando la siguiente escala:

1. En desacuerdo 2. Poco de acuerdo 3. Muy de acuerdo 4. Totalmente de acuerdo

Indicador	1	2	3	4
Los temas tratados ayudan a hacer conciencia sobre el impacto del bullying en las víctimas.				
He aprendido sobre la importancia de prevenir el bullying en los centros educativos.				
Tuve la oportunidad de aportar ideas para la prevención del bullying.				
Me siento preparado para colaborar en la prevención del bullying.				
Me tomaron en cuenta para implementar las acciones para prevenir el bullying en el colegio.				

Comentario General:

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!